MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Kooperation als interprofessionelle Kompetenz zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen

verfasst von | submitted by

Maryna Sviato 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 070 342 331
Studienrichtung lt. Studienblatt | Degree programme as it appears on the student record sheet:	Masterstudium Translation Englisch Deutsch
Betreut von | Supervisor:	Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei allen bedanken, die mich während der Entstehung dieser Masterarbeit auf vielfältige Weise unterstützt haben.

Mein besonderer Dank gilt meiner Betreuerin Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer, die mir in allen Phasen dieser Arbeit eine große Stütze war. Sie zeigte viel Geduld und Verständnis, insbesondere in den anfänglichen, herausfordernden Phasen. Durch ihre fachliche Expertise, ihre höchst professionelle Begleitung sowie ihre wertvollen Anregungen und ihr konstruktives Feedback konnte diese Arbeit in erster Linie realisiert werden.

Ebenso danke ich dem Geschäftsführer des Vereins Prosoz für seine Bereitschaft zur Kooperation, für die hilfreichen Hinweise zu meinem Forschungsvorhaben und für die Möglichkeit, meine Untersuchung im Rahmen des Vereins durchzuführen. Mein besonderer Dank gilt darüber hinaus allen Interviewpartnerinnen für ihre Offenheit, ihre wertvolle Zeit und ihre Bereitschaft, ihre Erfahrungen mit mir zu teilen. Ohne ihre Mitwirkung wäre diese Untersuchung nicht möglich gewesen.

Meiner Familie und meinen Freund*innen danke ich von Herzen für ihre Geduld, ihre anhaltende Motivation und ihr Verständnis während der intensiven Arbeitsphasen. Besonders danke ich meinem Partner Denis und meinem Bruder Vladyslav, die mich mental gestärkt und mich mit allem versorgt haben, was ich benötigte. Mein herzlicher Dank gilt außerdem meinem geschätzten Freund und Studienkollegen Alfred, der meine Arbeit aufmerksam Korrektur gelesen und mir mit zahlreichen hilfreichen Hinweisen zur Seite gestanden hat. Ebenso danke ich meinen Freundinnen Alexandra und Polly für ihre stetige Ermutigung und ihre große Hilfsbereitschaft.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung 7

1 Kommunaldolmetschen 9

1.1 Kommunaldolmetschen: Anforderungsprofil 10
1.2 Persönlichkeitsprofil und Eigenschaften von Kommunaldolmetscher*innen 13
1.3 Dolmetschtechniken im Kommunaldolmetschen 14
1.4 Dolmetschtechnische Strategien und Gesprächstechniken 15
1.5 Rolle und Rollenverständnis von Kommunaldolmetscher*innen 17

2 Laiendolmetscher*innen im Kommunaldolmetschen 19

2.1 Professionelle und nicht professionelle Dolmetscher*innen 20
2.2 Herausforderungen beim Einsatz von Laiendolmetscher*innen 21
2.3 Ausbildung von Laiendolmetscher*innen 23

2.3.1 Spezifika der Ausbildung von Laiendolmetscher*innen 25
2.3.2 Kurzausbildungen in Österreich 26
2.3.3 Langzeitausbildungen in Österreich 27

3 Dolmetschen in der Sozialen Arbeit 29

3.1 Soziale Arbeit 29

3.1.1 Die Kinder- und Jugendhilfe 30
3.1.2 Krisenbewältigung 31

3.2 Dolmetschen in der Sozialen Arbeit 33

3.2.1 Anforderungen an Dolmetscher*innen und andere Fachkräfte in der Sozialen Arbeit 34
3.2.2 Herausforderungen beim Dolmetschen in der Sozialen Arbeit 36

3.3 Kooperation als gute Praxis beim Dolmetschen in der Sozialen Arbeit 40
3.4 Rollenpositionierungen von Dolmetscher*innen in der Zusammenarbeit 43
3.5 Interprofessionelle Bildung 44

4 Untersuchungsmethode 48

4.1 Datenerhebungsmethode 48

4.1.1 Interviewleitfaden ... 49
4.1.2 Zielgruppe ... 50
4.1.3 Hintergrundinformationen zum Verein ProSoz ... 51
4.1.4 Durchführung der Interviews ... 52
4.1.5 Datenaufzeichnung und Transkription ... 53
4.1.6 Forschungstagebuch ... 53
5 Datenpräsentation und -auswertung ... 56
5.1 Interviews ... 56
5.1.1 Ablauf der Zusammenarbeit ... 57
5.1.1.1 Einsatz von Laiendolmetscher*innen ... 57
5.1.1.1.1 Vereinbarung des Einsatzes ... 57
5.1.1.1.2 Vorbereitung auf die Zusammenarbeit ... 59
5.1.1.1.3 Nachbesprechung des Einsatzes ... 61
5.1.1.1.4 Settings von Laiendolmetscher*innen ... 62
5.1.1.2 Administrative Tätigkeiten von Laiendolmetscher*innen ... 63
5.1.1.3 Beratung und Personalentwicklung von Laiendolmetscher*innen ... 64
5.1.1.3.1 Einschulungen ... 64
5.1.1.3.2 Supervision ... 65
5.1.1.3.3 Workshops ... 65
5.1.1.3.4 Buddy-Gespräche ... 65
5.1.2 Erwartungen an die Kooperation mit Laiendolmetscher*innen ... 66
5.1.2.1 Rollenverständnis von Laiendolmetscher*innen ... 66
5.1.2.2 Vertrauen ... 67
5.1.2.3 Erfüllung des Dolmetschauftrags ... 69
5.1.2.4 Persönliche Eigenschaften von Laiendolmetscher*innen ... 71
5.1.3 Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen ... 71
5.1.3.1 Ziele der Kooperation ... 72
5.1.3.1.1 Ziele von Laiendolmetscher*innen ... 73

5.1.3.1.2 Ziele von Sozialpädagog*innen 73
5.1.3.1.3 Gemeinsame Ziele 73
5.1.3.2 Bewusstsein für Ziele 74
5.1.3.3 Persönliche Eigenschaften von Laiendolmetscher*innen für eine gelingende Zusammenarbeit 74
5.1.4 Rolle von Laiendolmetscher*innen 74
5.1.4.1 Sprachliche und kulturelle Brücke 75
5.1.4.2 Beobachterrolle 76
5.1.4.3 Neutralität und Allparteilichkeit 76
5.1.4.4 Objektivität 76
5.1.4.5 Rollenbewusstsein 77
5.1.4.6 Auswirkungen der Rolle auf die Kooperation 77
5.1.5 Kompetenzen von Laiendolmetscher*innen 78
5.1.5.1 Kulturelle Kompetenzen 78
5.1.5.2 Sprachliche Kompetenzen 80
5.1.5.3 Interprofessionelle Kompetenzen 80
5.1.5.3.1 Kooperationsfähigkeit 80
5.1.5.3.2 Fachwissen in der Sozialen Arbeit 81
5.1.5.3.3 Erfahrung 82
5.1.5.4 Empathie 83
5.1.6 Positive Erfahrungen mit Laiendolmetscher*innen 84
5.1.7 Herausforderungen in der Kooperation 85
5.1.7.1 Herausforderungen in der Gesprächskoordination 86
5.1.7.2 Herausforderungen in der Rollenklarheit 87
5.1.7.3 Sprachliche Herausforderungen 89
5.1.7.4 Fachliche Herausforderungen 89
5.1.7.5 Herausforderungen in der kulturellen Vermittlung 90
5.1.7.6 Organisatorische Herausforderungen 91
5.1.7.7 Emotionale Herausforderungen 93
5.1.7.8 Herausforderungen in der Dolmetschung 94
5.1.7.9 Strategien zur Bewältigung der Herausforderungen 95

5.1.8 Vorschläge zur Optimierung der Kooperation ... 97
5.2 Auswertung des Forschungstagebuchs ... 98
5.2.1 Dolmetscheinsätze ... 98
5.2.1.1 Kooperation mit Sozialpädagog*innen ... 99
5.2.1.2 Dauer der Dolmetscheinsätze inklusive Vor- und Nachbesprechungen ... 102
5.2.1.2.1 Dauer der Dolmetscheinsätze ... 102
5.2.1.2.2 Vorbesprechungen ... 102
5.2.1.2.3 Nachbesprechungen ... 103
5.2.1.3 Eigene Dolmetschleistung ... 104
5.2.1.4 Eigene Verfassung ... 106
5.2.1.5 Die allgemeine Kommunikation ... 108
5.2.2 Supervisionen ... 108
5.2.2.1 Reflexionsräume ... 108
5.2.2.2 Buddy-Gespräche ... 109
5.2.3 Einschulungen ... 110
5.2.4 Workshops ... 111
6 Diskussion und Zusammenfassung ... 113
7 Bibliographie ... 122
8 Anhang 1: Interviewleitfaden ... 130
9 Anhang 2: Transkripte ... 133
9.1 Fallnummer 1 ... 133
9.2 Fallnummer 2 ... 164
9.3 Fallnummer 3 ... 198
9.4 Fallnummer 4 ... 227
10 Anhang 3: Forschungstagebuch ... 274
11 Anhang 4: Exposé ... 343
11.1 Exposé auf Deutsch ... 343
11.2 Exposé auf Englisch ... 344

Einleitung

In der Sozialen Arbeit kann es zu Verständigungsschwierigkeiten kommen, wenn mit Klient*innen gearbeitet wird, die über keine oder nur geringe Deutschkenntnisse verfügen. Um sprachliche Barrieren zu überwinden, werden häufig nicht professionelle Dolmetscher*innen eingesetzt. Gründe dafür sind unter anderem finanzielle Einschränkungen sowie ein Mangel an lokal verfügbaren professionellen Dolmetscher*innen.

Im Lichte der Herausforderungen, die bei der Zusammenarbeit mit Laiendolmetscher*innen auftreten, betonen Studien wie die von Berthold & Fischman (2014) die Bedeutung einer bewussten Kooperation, die sowohl die Kommunikationsqualität zwischen den beteiligten Berufsgruppen als auch die Dienstleistungsqualität für Klient*innen verbessern kann. In diesem Zusammenhang verweisen mehrere Studien (z.B. Krystallidou 2023; Pollock 2023; Tipton 2016; Liebling 2019) auf die zunehmende Notwendigkeit, die interprofessionelle Zusammenarbeit systematisch zu untersuchen. Darüber hinaus thematisieren sie den Bedarf, die Dolmetschausbildung stärker an die spezifischen Anforderungen der Sozialen Arbeit anzupassen. Vor diesem Hintergrund untersucht die vorliegende Arbeit die Gestaltung der Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen. Ziel ist es, zur Schließung der bestehenden Forschungslücke im Bereich der interprofessionellen Zusammenarbeit beizutragen. Theoretisch stützt sich die Arbeit auf Ansätze von Tipton (2016), Krystallidou (2023) und Pym (2000).

Im Zentrum der vorliegenden Untersuchung steht die Frage, wie sich die Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen gestaltet. Ergänzend dazu werden drei untergeordnete Fragestellungen verfolgt, die unterschiedliche Facetten der Kooperation fokussieren. Zum einen wird untersucht, wie Sozialpädagog*innen die Qualität und den Nutzen der erbrachten Dolmetschleistungen wahrnehmen. Zum anderen richtet sich der Blick auf die Herausforderungen, die in der Zusammenarbeit mit Laiendolmetscher*innen auftreten, sowie auf Strategien, mit denen diese bewältigt werden. Schließlich wird analysiert, in welchem Maße Sozialpädagog*innen über die Rolle und Aufgaben von Dolmetscher*innen informiert sind.

Methodisch basiert die vorliegende Arbeit auf zwei qualitativen Zugängen. Zum einen wurde eine qualitative Inhaltsanalyse problemzentrierter Interviews mit vier Sozialpädagoginnen durchgeführt, um deren Erfahrungen und Perspektiven im Umgang mit

Laiendolmetscher*innen zu erfassen. Zum anderen wurde ein persönlich geführtes Forschungstagebuch qualitativ ausgewertet, das begleitend zur Datenerhebung geführt wurde und Beobachtungen sowie Reflexionen aus der Dolmetschperspektive dokumentiert.

Die vorliegende Masterarbeit umfasst insgesamt zwölf Kapitel. Das erste Kapitel beschäftigt sich mit dem Themenbereich Kommunaldolmetschen. Im zweiten Kapitel wird das Thema Laiendolmetscher*innen im Kontext des Kommunaldolmetschens behandelt. Das dritte Kapitel widmet sich dem Dolmetschen in der Sozialen Arbeit. Im vierten Kapitel wird das gewählte methodische Vorgehen dargestellt. Im Anschluss werden im fünften Kapitel die erhobenen Daten präsentiert und ausgewertet. Das sechste Kapitel beinhaltet die Diskussion der Ergebnisse sowie eine zusammenfassende Einordnung. Das Literaturverzeichnis bildet ein weiteres Kapitel. Im Anhang finden sich der Interviewleitfaden, die Transkripte der Interviews sowie das Forschungstagebuch. Darüber hinaus enthält die Arbeit das Exposé in deutscher und englischer Sprache.

1 Kommunaldolmetschen

Das Kommunaldolmetschen hat sich in den 1990er Jahren etabliert (vgl. Pöchhacker 2022: 175). Obwohl bereits über dreißig Jahre vergangen sind und verschiedene Versuche vorgenommen wurden, das Kommunaldolmetschen zu definieren, existiert bislang immer noch keine einheitliche Definition des Kommunaldolmetschens. Valero-Garcés (2023: 17) verweist auf drei Definitionsversuche, die entweder soziale, makrosoziale oder institutionelle Aspekte betonen. In den Definitionen der ersten Gruppe wird das Kommunaldolmetschen als eine Form sozialer Interaktion betrachtet, die die Kommunikation zwischen öffentlichem Dienstpersonal und Lai*innen erleichtern soll (2023: 17). In den Definitionsversuchen, in denen der makrosoziale Aspekt im Vordergrund steht, wird das Kommunaldolmetschen als eine Aktivität bezeichnet, die den Personen, die aufgrund ihrer Zugehörigkeit zu kulturellen oder sprachlichen Minderheiten mit dem System des Landes, in dem sie wohnen, nicht vertraut sind, den gleichberechtigten Zugang zu Rechtsberatung, Gesundheitsfürsorge, Bildung und sozialen Diensten erleichtern soll (2023: 17). In den Definitionen, die der dritten Gruppe zuordenbar sind, wird das Kommunaldolmetschen als institutionell geprägte Tätigkeit betrachtet (2023: 17). *Universitas Austria* (2009) bietet eine Definition des Kommunaldolmetschens an, die dem zweiten Definitionsversuch entspricht und laut der Kommunaldolmetscher*innen den Zugang von „[...] Menschen, deren Muttersprache nicht die des Gastlandes ist, […] zu öffentlichen Einrichtungen“ (Universitas Austria 2009) ermöglichen soll. Kommunaldolmetscher*innen „[...] dolmetschen im Dienst der Gemeinschaft für Einzelpersonen oder Kleingruppen (Familien), meist für Migrant*innen oder Flüchtlinge, bei Gesprächen mit Behörden und Sozialämtern, in Schulen oder in Institutionen des Gesundheitswesens“ (Universitas Austria 2009).

Wie am Anfang dieses Kapitels erwähnt, stellt eine einheitliche Definition des Kommunaldolmetschens eine Herausforderung dar. Abgesehen davon ist eine einheitliche Bezeichnung des Kommunaldolmetschens umstritten. Valero-Garcés (2023: 17) liefert einen Überblick über verschiedene Bezeichnungen für das Kommunaldolmetschen wie Community Interpreting, Liaison Interpreting, Interpreting in Social Services, Dialogue Interpreting und Public Service Interpreting und Translation. Ähnliche Begriffe und weitere Bezeichnungen sind in einer Auflistung von Bancroft (2015) zu finden:

> • Public service interpreting • Liaison interpreting • Bilateral interpreting • Dialogue interpreting • Community-based interpreting • Bidirectional interpreting • Triangle interpreting • Cultural interpreting • Cultural (or intercultural) mediation • Consecutive interpreting • Contact interpreting • Face-to-face interpreting • Triad interpreting • Discourse interpreting • Social or intra-social interpreting • Language mediation. (Bancroft 2015: 218)

Das Kommunaldolmetschen umfasst verschiedene Settings wie bei der Polizei, im Krankenhaus, im Asylverfahren, bei der Kommunikation mit Tourist*innen oder Migrant*innen (vgl. Iannone & Matti 2023: 52). Auch das Gerichtsdolmetschen wird in manchen Ländern als Teil des Kommunaldolmetschens betrachtet (vgl. Bancroft et al. 2013: 95). Dieses hierarchische Verhältnis zwischen den beiden Dolmetschbereichen ist jedoch umstritten und es wird eher davon ausgegangen, dass das Gerichtsdolmetschen und das Kommunaldolmetschen als getrennte Bereiche zu sehen sind, die sich oft überschneiden (2013: 96).

1.1 Kommunaldolmetschen: Anforderungsprofil

Kommunaldolmetscher*innen tragen eine erhebliche Verantwortung und müssen hohe Anforderungen erfüllen. Für manche Settings des Kommunaldolmetschens wie etwa das rechtliche und das gesundheitliche wurden bestimmte Anforderungen bereits ausgearbeitet und in Normen, wie etwa den ISO-Normen festgehalten (vgl. Valero-Garcés 2023: 24). Im Moment existieren jedoch keine einheitlichen Anforderungen für den Bereich des Kommunaldolmetschens, was dessen Berufsanerkennung erschwert. Darüber hinaus wäre es schwierig, einheitliche Anforderungen für das Kommunaldolmetschen festzulegen, da Unterschiede von Staat zu Staat beachtet werden müssen (2023: 24).

Die ersten offiziellen Berufskodizes wurden bereits in den 1960er Jahren für das Konferenz- und Gebärdensprachdolmetschen erarbeitet (vgl. Pöchhacker 2022: 175). Als Beispiel für solche Berufskodizes können die Berufs- und Ehrenordnung des *Berufsverbands für Dolmetschen und Übersetzen Universitas Austria*, die Berufs- und Ehrenordnung des *Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ)* und des internationalen Konferenzdolmetscherverbands *Association internationale des interprètes de conférence (AIIC)* genannt werden. Für den Bereich des Kommunaldolmetschens wurden durch

verschiedene Einrichtungen und Organisationen Berufskodizes ausgearbeitet, etwa des *Registry of Interpreters for the Deaf (RID)*, den *California Healthcare Interpreters Association (CHIA)*, das *National Register for Public Service Interpreters (NRPSI)*, den *International Medical Interpreters Association (IMIA)*, den *National Association of Judiciary Interpreters and Translators (NAJIT)*, das *Healthcare Interpretation Network (NSGCIS)*, den *National Council on Interpreting in Health Care (NCIHC)* sowie die *American Society for Testing and Materials (ASTM)*. In den folgenden Absätzen wird näher auf die in diesen Kodizes festgelegten Anforderungen eingegangen.

In der Berufs- und Ehrenordnung des *Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ)* wird darauf hingewiesen, „[...] die geltenden Vorschriften und rechtlichen Vorgaben“ (BDÜ 2024) zu beachten. Dolmetschungen sollen laut dem *BDÜ* objektiv sein und es gilt das Verbot, wissentlich falsch zu dolmetschen (vgl. BDÜ 2024). *Der internationale Konferenzdolmetscherverband AIIC* weist darauf hin, dass Fehler, die während der Dolmetschung entstanden sind, unverzüglich behoben werden müssen, und warnt vor jeglichen Ausschmückungen, Auslassungen oder Änderungen des Gesagten (vgl. AIIC 2022: 3).

In vielen Berufs- und Ehrenkodizes sind Gemeinsamkeiten zu sehen, wie etwa kulturelle Kompetenz (vgl. IMIA 2007: 15; NCIHC 2004: 14; BDÜ 2024; ASTM 2007: 4; CHIA 2002: 67; Universitas Austria 2017: 1), Sprachkenntnisse (vgl. NRPSI 2024: 3; BDÜ 2024; CHIA 2002: 68; IMIA 2007: 11; NSGCIS 2007: 15; Universitas Austria 2017: 1), Vertraulichkeit (vgl. CHIA 2002: 10; NRPSI 2024: 4; IMIA 2007: 13; NAJIT 2006: 2; NSGCIS 2007: 24; NCIHC 2004: 10; ASTM 2007: 6; Universitas Austria 2017: 2; AIIC 2022: 2; BDÜ 2024; RID 1965), Unparteilichkeit (vgl. CHIA 2002: 26; NRPSI 2024: 4; IMIA 2007: 44; NAJIT 2006: 2; NSGCIS 2007: 25; NCIHC 2004: 15; ASTM 2007: 1; Universitas Austria 2017: 1; AIIC 2022: 3; BDÜ 2024; RID 1965), Professionalität (vgl. CHIA 2002: 28; NRPSI 2024: 3; IMIA 2007: 46f.; NAJIT 2006: 2; NSGCIS 2007: 29; NCIHC 2004: 21; ASTM 2007: 2; Universitas Austria 2017: 1; AIIC 2022: 2; BDÜ 2024), Genauigkeit (vgl. CHIA 2002: 30; NRPSI 2024: 5; IMIA 2007: 21; NAJIT 2006: 1; NSGCIS 2007: 23; NCIHC 2004: 13; ASTM 2007: 2; AIIC 2022: 3), Qualifikation (vgl. ASTM 2007: 3; NSGCIS 2007: 15; BDÜ 2024; Universitas Austria 2017: 1), Respekt (vgl. CHIA 2002: 27; NRPSI 2024: 4; IMIA 2007: 45ff.; NSGCIS 2007: 26; NCIHC 2004: 9; BDÜ 2024; AIIC 2022:4), Kollegialität (vgl. Universitas Austria 2017: 2; AIIC 2022: 3; BDÜ 2024) und ständige Fortbildung (vgl. Universitas Austria 2017: 1; AIIC 2022: 3; BDÜ 2024; NCIHC 2004: 10). Zu den Anforderungen, die sowohl in der Berufs- und Ehrenordnung von *Universitas Austria* als auch des *BDÜ* festgelegt sind, gehören eine

Dolmetschausbildung, die Berufsausübung nach bestem Wissen und Gewissen, eine sachliche und taktvolle Kritikausübung an Kolleg*innen, und die Freiheit, einen Auftrag anzunehmen oder abzulehnen (vgl. BDÜ 2024; Universitas Austria 2017: 1f.). Für die Mitglieder von *Universitas Austria* gilt die Verpflichtung, sich an vereinbarte Termine zu halten. Es werden ebenso ein gepflegtes Äußeres, ein angenehmes Auftreten und die Orientierung an den guten Sitten erwähnt (vgl. Universitas Austria 2017: 1f.).

Manche Anforderungen werden im Berufs- und Ehrenkodex des *BDÜ* näher ausgeführt, wie das Prinzip der Unparteilichkeit, der Verschwiegenheit und der Kollegialität (vgl. BDÜ 2024). Das Prinzip der Unparteilichkeit wird dadurch ergänzt, dass auf Dolmetscher*innen kein Druck von außen ausgeübt werden darf (vgl. BDÜ 2024). Das Verschwiegenheitsprinzip wird dadurch vervollständigt, dass die Nutzung vertraulicher Informationen zu eigenen Vorteilen verboten ist, was auch im zweiten Paragraphen des Berufskodex vom *AIIC* festgelegt ist (vgl. AIIC 2022: 2). Das Prinzip der Kollegialität wird vom *BDÜ* durch Sachlichkeit, einen respektvollen und fairen Umgang mit Kolleg*innen näher ausgeführt und es wird hinzugefügt, dass Diskriminierung und Beleidigungen in der Kommunikation mit Kolleg*innen nicht toleriert werden (vgl. BDÜ 2024). Im Berufs- und Ehrenkodex des *AIIC* ist festgelegt, dass Kolleg*innen einander moralische Unterstützung gewähren müssen. Außerdem sind unter dem Paragraph 12 ausführliche Informationen zu Gleichberechtigung unter Kolleg*innen zu finden (vgl. AIIC 2022: 3).

Sowohl von *Universitas Austria* als auch vom *BDÜ* wird auf die Annahme oder Ablehnung von Dolmetsch- oder Übersetzungsaufträgen näher eingegangen. Laut dem Berufsverband *Universitas Austria* sind Aufträge „[...] sachgemäß, vertragsgemäß und nach bestem Wissen und Gewissen“ (Universitas Austria 2017: 2) auszuführen. Der *BDÜ* erwähnt hingegen Interessenkonflikt und illegale oder ungerechte Zwecke, die als Grund zur Antragsablehnung zu sehen sind (vgl. BDÜ 2024). Ähnlich sieht es auch der *AIIC*, laut dem jegliche Anträge abgelehnt werden müssen, die ein Risiko für die Würde des Dolmetschberufs darstellen können (vgl. AIIC 2022: 2f.).

Valero-Garcés (2023: 21) erwähnt auch ethische Kodizes, die auf meta-ethischen Prinzipien basieren und für Kommunaldolmetscher*innen relevant sind. Zu diesen meta-ethischen Prinzipien zählen Treue, Dankbarkeit, Verpflichtung zur Weiterbildung, Gerechtigkeit, Gleichheit sowie das Prinzip, Gutes zu tun, keinen Schaden zu verursachen und Schäden zu beheben (2023: 21). Somit umfassen Anforderungen an

Kommunaldolmetscher*innen nicht nur Prinzipien, die direkt die Dolmetschpraxis betreffen, sondern auch soziale und ethische Werte.

1.2 Persönlichkeitsprofil und Eigenschaften von Kommunaldolmetscher*innen

Im Zusammenhang mit den Anforderungen an Kommunaldolmetscher*innen werden oft Eigenschaften wie berufsethische und persönliche thematisiert, die für die Dolmetschpraxis notwendig sind.

Berufsethische Eigenschaften beziehen sich auf moralische und ethische Werte, die im Rahmen der Werte- und Tugendethik festgelegt wurden (vgl. Hebenstreit & Marics 2023: 84f.). Zu den ethischen Werten oder den sogenannten Tugenden gehören Gerechtigkeit, Ehrlichkeit, Vertrauenswürdigkeit, Einfühlungsvermögen, Tapferkeit und Entschlossenheit (2023: 85). Zu den moralischen Werten gehören Klarheit, der interpersonelle Wert des Vertrauens, Wahrheit und Verständnis (2023: 85). Die letzten beiden Werte, Wahrheit und Verständnis, sollen zum Zweck des besseren Verständnisses näher erklärt werden. Wahrheit bezieht sich auf den Ausgangs- und Zieltext. Verständnis wird als eine Form von Verantwortung gegenüber anderen Kommunikationspartner*innen verstanden (2023: 85).

Persönliche Eigenschaften von Dolmetscher*innen werden oft als Persönlichkeitsprofil bezeichnet. Dieses Persönlichkeitsprofil ist menschen- und handlungsorientiert und konzentriert sich auf die soziale Interaktion (vgl. Pöchhacker 2022: 172). Im Zusammenhang mit den persönlichen Eigenschaften sind physische, intellektuelle und geistige Qualitäten von Kommunaldolmetscher*innen zu berücksichtigen (2022: 172). Zu den physischen Qualitäten zählen Ausdauer und starke Nerven. Die intellektuellen Qualitäten umfassen Sprachkenntnisse und ein breites Allgemeinwissen. Zu den geistigen Qualitäten gehören Gedächtnisleistung, Urteilsvermögen, Konzentration und geteilte Aufmerksamkeit (2022: 172). Die physischen, intellektuellen und geistigen Qualitäten können mit der Liste der Dolmetscheigenschaften von Kautz (2002: 21-26) verglichen werden. In dieser Liste werden intellektuelle, psychische, physische und berufsethische Eigenschaften angegeben. Die intellektuellen Eigenschaften umfassen logisches und vorausschauendes Denken, Urteilsfähigkeit, Analysefähigkeit, hohe Kreativität, Intuition, Selbstkritikfähigkeit, Fähigkeit, sich rasch in neue Sachgebiete einzuarbeiten, Motivation, Interesse, Kommunikationsbereitschaft, Kommunikationsfähigkeit wie mündliche und schriftliche Ausdrucksfähigkeit, Aufgeschlossenheit, Einfühlungsvermögen und Argumentationsgeschick (2002: 21ff.). Die psychischen und physischen Eigenschaften

inkludieren physische und psychische Belastbarkeit wie Konzentrationsfähigkeit, Ausdauer, Gelassenheit, Frustrationstoleranz, emotionale Sensibilität, Flexibilität sowie Empathie für das Fremde (2002: 23). Zu den berufsethischen Eigenschaften gehören Pflicht- und Verantwortungsbewusstsein, Loyalität, Anpassungsbereitschaft, Diskretion, Auftreten sowie Ausgleich zwischen Bescheidenheit und Selbstbewusstsein (2002: 24f.). Darüber hinaus werden laut Kautz (2002: 26) weitere Anforderungen an Dolmetscher*innen gestellt, wie zum Beispiel Teamfähigkeit, Taktgefühl, Auftreten, stimmliche Eignung, Gedächtnis, Reaktionsvermögen sowie Fähigkeit zum sachgerechten Umgang mit moderner Kommunikationstechnik.

Iannone & Matti (2023: 59) thematisieren die Fähigkeit von Kommunaldolmetscher*innen zu einer kritischen Selbstreflexion. Darüber hinaus sind Kenntnisse über „[...] die Grenzen ihrer eigenen Erfahrung und ihres Wissens“ (Rienzner 2023: 203) für Kommunaldolmetscher*innen essentiell. Dazu muss hinzugefügt werden, dass diese Kenntnisse nicht bei allen Kommunaldolmetscher*innen einheitlich sind, sondern sich mit der Zeit individuell entwickeln. Die Relevanz dieser Kenntnisse muss dabei immer wieder neu hinterfragt und für die anderen Gesprächspartner*innen transparent gemacht werden (vgl. Rienzner 2023: 201).

1.3 Dolmetschtechniken im Kommunaldolmetschen

Kommunaldolmetscher*innen müssen verschiedene Dolmetschtechniken wie das Konsekutivdolmetschen, das Flüsterdolmetschen und das Vom-Blatt-Dolmetschen beherrschen. Für das Konsekutivdolmetschen sind zusätzlich Kenntnisse der Notizentechnik erforderlich (vgl. Stachl-Peier & Pöllabauer 2023: 98).

Kommunaldolmetscheinsätze können flexibel gestaltet werden und sowohl persönlich als auch per Telefon oder Videotelefonat erfolgen (vgl. Stachl-Peier & Pöllabauer 2023: 98). Im Kommunaldolmetschen wird am häufigsten konsekutiv gedolmetscht oder es kommt zu dem sogenannten bilateralen Konsekutivdolmetschen. Dabei handelt es sich um die Dolmetschung eines Dialogs zwischen mindestens zwei Gesprächsparteien, wobei ein ständiger Wechsel zwischen der Ausgangs- und der Zielsprache stattfindet (2023: 98). Je nach Länge der zu dolmetschenden Passagen wird im Konsekutivdolmetschen zwischen kurzen und langen Passagen unterschieden. Bei langen Passagen müssen Dolmetscher*innen Notizen machen.

Notizentechnik hat einen direkten Einfluss auf die Vollständigkeit und die Korrektheit der Wiedergabe und gilt als eine wichtige Unterstützung des Gedächtnisses, wenn längere Passagen gedolmetscht werden müssen (2023: 98). In der Regel werden Informationen notiert, die schwer zu merken sind, wie Zahlen, Daten, Fakten und Schlüsselwörter. Dabei spielt es keine Rolle, ob in der Ausgangs-, in der Zielsprache oder gemischt notiert wird (vgl. Springer & Grießner 2023: 137). Die Notizentechnik setzt voraus, dass Informationen mithilfe von grafischen Mitteln und Symbolen notiert werden (2023: 136). Eine andere Voraussetzung besteht darin, dass Kommunaldolmetscher*innen genau zuhören und den Inhalt verstehen (2023: 135).

Kommunaldolmetscher*innen, die die Notizentechnik nicht gut beherrschen, können das Flüsterdolmetschen einsetzen (vgl. Stachl-Peier & Pöllabauer 2023: 98). Beim Flüsterdolmetschen handelt es sich um gleichzeitiges Zuhören und Dolmetschen des Gesprochenen in Form von Flüstern. Diese Technik wird von Dolmetscher*innen eingesetzt, die über eine Dolmetschausbildung verfügen und simultan dolmetschen können (2023: 98). Abgesehen von der Technik des Flüsterdolmetschens kann es auch zum Einsatz des Vom-Blatt-Dolmetschens kommen, bei dem der Inhalt verschiedener Unterlagen gedolmetscht wird (2023: 99).

1.4 Dolmetschtechnische Strategien und Gesprächstechniken

Kommunaldolmetscher*innen sind aktive Gesprächsteilnehmer*innen. Sie können die Gesprächsführung direkt beeinflussen, indem sie sowohl verbal als auch nonverbal ins Gespräch eingreifen (vgl. Stachl-Peier & Pöllabauer 2023: 102). Solche Eingriffe beziehen sich auf dolmetschtechnische Strategien wie Unterbrechen und Rückfragen (vgl. Springer & Grießner 2023: 136).

Bei Unterbrechungen handelt es sich nicht um das Hinzufügen eigener Informationen seitens Kommunaldolmetscher*innen oder ihre Kommentare über die Aussagen der Klient*innen. Unterbrechungen dienen dazu, dass eine Pause zum Dolmetschen ermöglicht wird (vgl. Stachl-Peier & Pöllabauer 2023: 102f.). Außerdem sind Unterbrechungen in Situationen notwendig, die eine Dolmetschung erschweren können, wie etwa eine schnelle Redeweise der Klient*innen, gegenseitige Unterbrechungen, etc. (vgl. Pöllabauer 2023: 66). Unterbrechungen können für Kommunaldolmetscher*innen eine Herausforderung darstellen, weshalb die Aspekte wie Intonation, Pausen, Körpersprache und Augenkontakt berücksichtigt

werden müssen (vgl. Stachl-Peier & Pöllabauer 2023: 102). Körpersprache und Augenkontakt können als Signale dienen, um eine Dolmetschung anzukündigen oder zu strukturieren. Auch die Intonation spielt eine wichtige Rolle, da sie üblicherweise das Ende eines Gesprächsbeitrags signalisiert und es Kommunaldolmetscher*innen ermöglicht, an geeigneter Stelle zu unterbrechen (2023: 102). Jedoch kann die Bedeutung von Intonation kulturabhängig variieren. Dasselbe gilt auch für Pausen, die je nach Kultur unterschiedlich sein können (2023: 102).

Die Strategie des Rückfragens erweist sich auch als eine hilfreiche Strategie. So können Kommunaldolmetscher*innen sicherstellen, dass sie die Gesprächsbeiträge der Klient*innen richtig hören und verstehen (vgl. Stachl-Peier & Pöllabauer 2023: 102). Rückfragen sind besonders bei akustischen, sprachlichen und gesprächsspezifischen Schwierigkeiten notwendig, wie etwa einer leisen Redeweise der Klient*innen, unbekannten dialektalen Aussagen, dem gleichzeitigen Sprechen von mehreren Gesprächsparteien, etc. (2023: 102). Beim Einsatz der Strategie des Rückfragens ist es wichtig, dass Kommunaldolmetscher*innen ihr Vorhaben transparent halten, indem sie allen Gesprächspartner*innen explizit kommunizieren, dass sie Rückfragen stellen möchten (vgl. Pöllabauer 2023: 66).

Die Techniken des Unterbrechens und des Rückfragens können den Gesprächstechniken des verständnissichernden Handelns von Rienzner (2023: 203) zugeordnet werden. Unter verständnissicherndem Handeln werden Gesprächstechniken verstanden, die Kommunaldolmetscher*innen dabei helfen, eine präzise Dolmetschung zu liefern. Diese Gesprächstechniken umfassen Bearbeitungsaufforderungen, Paraphrasierungen, Verständniskorrektur, metasprachliche Kommentare sowie Ergänzen von Kontextinformationen und Erläuterungen (2023: 203). Bearbeitungsaufforderungen beziehen sich auf nähere Erklärungen und Wiederholungen des Gesagten. Paraphrasierungen helfen Kommunaldolmetscher*innen, das Gemeinte zu übertragen. Verständniskorrektur bedeutet, dass Kommunaldolmetscher*innen die Gesprächspartner*innen korrigieren, wenn etwas falsch verstanden wurde. Metasprachliche Kommentare werden gemacht, um den Gesprächsparteien zu erläutern, was Kommunaldolmetscher*innen mit bestimmten Worten meinen. Das Ergänzen von Kontextinformationen und Erläuterungen bezeichnet jene ergänzenden Mitteilungen, die Kommunaldolmetscher*innen den Gesprächsparteien geben, um das Verständnis des Gesagten zu erleichtern (2023: 203).

1.5 Rolle und Rollenverständnis von Kommunaldolmetscher*innen

Das Konstrukt der Rolle hat seinen Ursprung in den Sozialwissenschaften und ist als eine „[...] Handlungsanleitung für ein bestimmtes Verhalten in einer bestimmten Situation“ (Pöllabauer 2023: 64) zu verstehen. Zu den Eigenschaften von Rollen zählt ihr dynamischer Charakter, da Rollen nicht konstant bleiben, sondern sich im Laufe der Zeit verändern, erweitern und anpassen lassen. Veränderungen von Rollen sind außerdem situationsbedingt und werden durch soziale Interaktionen geprägt (2023: 65).

Mit jeder Rolle sind bestimmte Erwartungen und Pflichten verbunden, die zu erfüllen sind. In manchen Situationen kann es jedoch dazu kommen, dass diese Erwartungen und Pflichten nicht erfüllt werden können, was zu einem Rollenkonflikt führt (vgl. Pöllabauer 2023: 64). Abgesehen davon kann es in bestimmten Situationen auch zu Rollensegregation, Rollendistanz und Überlastung oder Überfrachtung einer Rolle kommen (2023: 64f.). Unter Rollensegregation wird Widersprüchlichkeit einer Rolle gemeint (2023: 64). Überlastung oder Überfrachtung einer Rolle ist hingegen mit widersprüchlichen Erwartungen verbunden (2023: 64). Rollendistanz beschreibt eine Situation, in der Menschen sich vor ihrer Rolle absichtlich distanzieren, und gehört somit zu einem Verhalten, das mit den Erwartungen nicht übereinstimmt. Ein anderes Beispiel eines solchen Verhaltens ist eine Situation, in der Menschen aus ihrer eigenen Rolle bewusst oder unbewusst rutschen (2023: 65).

In Bezug auf die Rolle von Dolmetscher*innen gilt die Klarheit über die eigene Rolle als eine wichtige Grundlage für eine „[...] reflektierte und professionelle, translatorische Handlungskompetenz“ (Rienzner 2023: 203). Diese Klarheit stellt jedoch eine Herausforderung dar, da die Rolle von Dolmetscher*innen aufgrund der fehlenden Objektivität teilweise undefiniert ist (vgl. Pöchhacker 2022: 177). Der Mangel an Objektivität führt zu einem Rollenkonflikt, der in zahlreichen Studien aufgezeigt wurde. So wurde beispielsweise festgestellt, dass Dolmetscher*innen übermäßig eingreifen, bestimmte Informationen auslassen und stilistische Veränderungen des Gesagten vornehmen (2022: 178). Darüber hinaus konnte im Asylsetting eine Überlastung der Dolmetschrolle festgestellt werden, weil die Rolle hauptsächlich von den Erwartungen der Beamten bestimmt wurde. So kam es zu verkürzten und paraphrasierten Aussagen, Eingriffen seitens der Dolmetscher*innen und dazu, dass sich die Dolmetscher*innen mit den Beamten verbündeten (2022: 178).

Die Dolmetschrolle ist wie jede andere Rolle mit bestimmten Erwartungen verbunden. Jedoch sind diese Erwartungen nicht einheitlich und unterscheiden sich je nachdem, mit wem

gearbeitet wird. So konnten unterschiedliche Erwartungsprofile bei Ärzten, Pflegekräften, Therapeuten und Sozialarbeitern in Bezug auf Erklärung von Fachbegriffen für Klient*innen und Erklärung von fremden kulturellen Referenzen festgestellt werden (vgl. Pöchhacker 2022: 178).

Verschiedene Studien zeigten eine ambivalente und widersprüchliche Natur der Dolmetschrolle, was ihre Definition erschwert und gleichzeitig darauf hinweist, dass eine Flexibilität der Rolle erforderlich ist (vgl. Pöchhacker 2022: 180). Bei dieser Flexibilität handelt es sich um einen Spielraum der Rolle, bei dem Dolmetscher*innen ihre Rolle je nach sozialer Interaktion und den Bedürfnissen der Dolmetschsettings anpassen können (2022: 180).

2 Laiendolmetscher*innen im Kommunaldolmetschen

Das Kommunaldolmetschen erfordert spezifische Kenntnisse und Kompetenzen (vgl. Abschnitt 1.1). Zugleich ist die Tätigkeit mit einigen Herausforderungen wie dem Mangel an Berufsanerkennung und der fehlenden Verfügbarkeit spezifischer Ausbildungen verbunden (vgl. Valero-Garcés 2023: 24). Hinzu kommt, dass spezifische Ausbildungen in vielen Ländern von den staatlichen Behörden nach wie vor nicht verbindlich vorgeschrieben werden, obwohl sie in verschiedenen Ländern angeboten werden (2023: 21). Dies führt dazu, dass im Bereich des Kommunaldolmetschens nach wie vor nicht ausreichend gut ausgebildete Dolmetscher*innen in der erforderlichen sprachlichen und kulturellen Vielfalt zur Verfügung stehen (2023: 25).

Moreno (2023: 80) führt das Vereinigte Königreich, Australien, Kanada und Schweden als Beispiele für wenige Länder an, in denen das Dolmetschen bereits professionell betrieben wird und professionelle Dolmetscher*innen häufig eingesetzt werden. Jedoch sind in manchen dieser Länder wie dem Vereinigten Königreich und Spanien noch Herausforderungen vorhanden wie etwa niedrige Löhne und geringere Dolmetschqualifikationen (vgl. Valero-Garcés 2023: 19). Allgemein stellen Laiendolmetscher*innen in verschiedenen Ländern eine günstigere Arbeitskraft dar, die jedoch nicht in der Lage ist, hochspezialisierte Dolmetschleistungen zu erbringen (2023: 21).

Der Einsatz von Laiendolmetscher*innen ist auf ein allgegenwärtiges Phänomen zurückzuführen: die Nichtverfügbarkeit professioneller Dolmetscher*innen (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 225). Die Ursachen hierfür liegen unter anderem in einem Mangel an finanziellen Mitteln oder an lokal verfügbaren professionellen Dolmetscher*innen (2023: 225). Ein konkretes Beispiel für die weitverbreitete Praxis der Heranziehung von Laiendolmetscher*innen findet sich im Bereich der Schulsozialarbeit. Hier wird der Einsatz von Laiendolmetscher*innen mit finanziellem Mehraufwand, der notwendigen Vorlaufzeit sowie der Flexibilität von Laiendolmetscher*innen begründet, wie etwa Lehrer*innen oder Schüler*innen (vgl. Franz 2020: 21). Professionelle Dolmetscher*innen werden hingegen dann hinzugezogen, wenn Kinder oder deren Erziehungsberechtigte die deutsche Sprache nicht beherrschen und eine andere Sprache als Englisch sprechen (2020: 21). Allgemein werden laut *Universitas Austria* auch bei den Sprachen, für die professionelle Dolmetscher*innen zur

Verfügung stehen, überwiegend Laiendolmetscher*innen eingesetzt (vgl. Universitas Austria 2009).

Der Einsatz nicht professioneller Dolmetscher*innen wird in der Translationswissenschaft kritisch betrachtet. Ein Grund dafür ist die Bereitschaft von Laiendolmetscher*innen, für niedrigere Löhne oder sogar unentgeltlich zu arbeiten, was sich negativ auf die gesellschaftliche Anerkennung von Professionist*innen auswirkt (vgl. Pérez-González & Susam-Saraeva 2012: 151). Die Professionalisierung wird zudem durch eine gelegentlich unzureichende Leistung professioneller Dolmetscher*innen verhindert (2012: 151). Gleichzeitig führt die Fähigkeit nicht professioneller Dolmetscher*innen, ein hohes Niveau an Fachwissen zu erreichen, dazu, dass die Vorstellung von Professionalisierung als Erwerb von Expertenwissen durch gezielte Übung im Rahmen formaler Ausbildungsprogramme infrage gestellt wird (2012: 151).

2.1 Professionelle und nicht professionelle Dolmetscher*innen

Eine klare Differenzierung zwischen professionellen und nicht professionellen Dolmetscher*innen ist historisch gesehen schwierig (vgl. Pöchhacker 2022: 23). Als sich die Translationswissenschaft zunehmend auf die Professionalisierung konzentrierte, schrieben einige Wissenschaftler*innen die Ausübung von Translation ausschließlich Fachleuten zu und gaben Laiendolmetscher*innen, Behörden oder Klient*innen die Schuld an suboptimalen Praktiken (vgl. Grbić & Kujamäki 2018: 121). Nicht professionelle Praktiken wurden dabei weitgehend ignoriert und diese Sichtweise dominierte lange Zeit die wissenschaftliche Diskussion. Erst mit dem wachsenden Interesse am nicht professionellen Dolmetschen und Übersetzen in der Fachliteratur und durch entsprechende Konferenzen änderte sich die Wahrnehmung allmählich (2018: 122). In dessen Folge wurde sogar angenommen, dass professionelles Dolmetschen und Übersetzen als Ausnahme statt als Regelfall betrachtet werden kann (vgl. Pérez-González & Susam-Saraeva 2012: 157). Diese Entwicklungen erschweren eine klare, begriffliche und funktionale Abgrenzung zwischen professionellen und nicht professionellen Praktiken.

Hebenstreit & Marics (2023: 88) reflektieren über den Begriff der Professionalität und argumentieren, dass die professionelle Ausübung einer Tätigkeit an die Erfüllung berufsspezifischer Erwartungen gebunden sei, die von Laiendolmetscher*innen nicht erfüllt

werden können. Diese verfügten nicht über „[...] besondere Kenntnisse und Fertigkeiten, spezielle Problemlösungskompetenzen und die Einhaltung bestimmter Verhaltensweisen“ (Hebenstreit & Marics 2023: 88). Franz (2020: 22) führt zur Differenzierung zwischen professionellen und nicht professionellen Dolmetscher*innen als entscheidendes Kriterium das Rollenbewusstsein an: „Ausgebildete Dolmetscher verfügen über ein starkes professionelles Rollenbewusstsein und gestalten ihre sprachmittelnden Handlungen reflektiert. Laiendolmetscher*innen fehlt dieses Bewusstsein“ (Franz 2020: 22).

Bei Laiendolmetscher*innen handelt es sich oft um Personen, die über ein gewisses Maß an zweisprachigen Kenntnissen verfügen und ad hoc Dolmetschaufgaben übernehmen, ohne eine Entlohnung dafür zu erhalten oder eine spezielle Ausbildung zu absolvieren (vgl. Martínez-Gómez 2015: 417). Unter Laiendolmetscher*innen werden oft Familienangehörige, Freunde, Bekannte und Kinder verstanden, aber auch Ehrenamtliche, Mitarbeiter*innen von Nichtregierungsorganisationen, zweisprachige Fachkräfte öffentlicher Einrichtungen und auch freiwillige Lots*innen aus den öffentlichen Einrichtungen der Verwaltung, die dank ihrer Herkunft andere Sprachen beherrschen, jedoch über keine Dolmetschqualifikationen verfügen (vgl. Moreno 2023: 82).

Historisch gesehen spielten Laiendolmetscher*innen eine sehr wichtige Rolle bei der Erleichterung des wirtschaftlichen, kommerziellen, kulturellen und religiösen Austauschs (vgl. Pérez-González & Susam-Saraeva 2012: 151). Bevor Ausbildungseinrichtungen für Übersetzer*innen und Dolmetscher*innen entstanden, waren Laiendolmetscher*innen die wichtigsten Anbieter*innen von Übersetzungs- und Dolmetschdienstleistungen (2012: 150). Im Laufe der Zeit entwickelte sich das nicht professionelle Dolmetschen und Übersetzen vielfältig weiter – vermutlich sogar in einem Ausmaß, das über die Entwicklung des professionellen Übersetzens und Dolmetschens hinausgeht (2012: 157).

2.2 Herausforderungen beim Einsatz von Laiendolmetscher*innen

Da Laiendolmetscher*innen über keine professionelle Ausbildung verfügen, fehlen ihnen in der Regel die notwendigen sprachlichen Kenntnisse und die für das Kommunaldolmetschen relevanten Kompetenzen (vgl. BDÜ 2017: 3). Infolgedessen kann es zu verschiedenen Herausforderungen kommen (2017: 3).

Eine Herausforderung, die bei Laiendolmetscher*innen, aber auch bei professionellen Dolmetscher*innen auftreten kann, besteht in der Diskrepanz zwischen den Erwartungen verschiedener Gesprächsparteien an Dolmetscher*innen. Diese Diskrepanz kann zu einem Loyalitätskonflikt führen (vgl. Moreno 2023: 84). Werden Dolmetschdienste für Institutionen erbracht, wird von Dolmetscher*innen Loyalität erwartet (2023: 85). Die andere, „schwächere" Gesprächspartei hingegen neigt häufig dazu, sich mit Dolmetscher*innen zu identifizieren – insbesondere bei gleicher kultureller Zugehörigkeit, wodurch sich der Grad der Identifikation zusätzlich verstärken kann (2023: 84). Darüber hinaus können Laiendolmetscher*innen oft versuchen, die „schwächere" Partei zu unterstützen, das Gespräch zu beeinflussen oder sogar über ihre Kompetenzen hinaus zu handeln, was zu einer Verletzung des Unparteilichkeitsprinzips führt (2023: 81).

Eine weitere Herausforderung beim Einsatz von Laiendolmetscher*innen besteht darin, dass die Rollengrenzen bei Laiendolmetscher*innen, die als Mitarbeiter*innen öffentlicher Einrichtungen zum Dolmetschen herangezogen werden, erheblich verschwimmen können (vgl. Martínez-Gómez 2015: 423). Im medizinischen Bereich können sich zweisprachige Mitarbeiter*innen im Krankenhaus eine Führungsrolle oder eine ko-therapeutische Rolle in medizinischen Gesprächen aneignen, was bei Leistungsträger*innen zu einem Kontrollverlust über ihr professionelles Handeln führt (2015: 423). Im Polizeiwesen kommt es beispielsweise zu einer Doppelrolle, wenn Polizeibeamt*innen Verdächtige befragen und gleichzeitig für sie dolmetschen. Dabei versuchen Polizeibeamt*innen, Verdächtige zu einem Geständnis zu bewegen, was einen Interessenkonflikt darstellt (2015: 423).

Bei der Einbeziehung von Laiendolmetscher*innen stellt sich auch die Frage der Qualität der Dolmetschleistungen (vgl. Valero-Garcés 2023: 21). Oft werden nicht professionelle Dolmetscher*innen für ihre geringe sprachliche Kompetenz kritisiert (vgl. Martínez-Gómez 2015: 421). Dazu gehören falsche Dolmetschungen, Auslassungen von Begriffen, die auf mangelndes Verständnis, mangelnde Kenntnis äquivalenter Begriffe oder kulturelle Unterschiede in Konzepten zurückzuführen sind (2015: 421). In bestimmten Fällen kann der Einsatz von Laiendolmetscher*innen für diese selbst rechtliche Konsequenzen haben – etwa dann, wenn sie aufgrund mangelnden Wissens das Vertraulichkeitsprinzip verletzen (vgl. BDÜ 2017: 3). Außerdem können Laiendolmetscher*innen durch ihre Verwandtschaft mit Kund*innen, für die sie dolmetschen, emotional beteiligt sein, was zu fehlender professioneller Distanz führt (2017: 4).

Im Gesundheitswesen ist die Einbeziehung nicht professioneller Dolmetscher*innen mit verschiedenen Risiken verbunden, wie dem kostspieligen Phänomen des Doktor-Shoppings, sowie dem Risiko von Fehldiagnosen und -behandlungen (vgl. Universitas Austria 2009). Ein weiteres Problem ist, dass es keine eindeutige rechtliche Regelung dafür gibt, wer bei Verständigungsproblemen aufgrund von Sprachbarrieren die Verantwortung trägt (vgl. Universitas Austria 2009). Im Asylverfahren kann der Einsatz von Laiendolmetscher*innen zu Verfahrensfehlern führen, was zusätzliche Kosten im System verursachen kann (vgl. BDÜ 2017: 9).

Angesichts der Herausforderungen beim Einsatz von Laiendolmetscher*innen im Kommunaldolmetschen werden verschiedene Lösungen vorgeschlagen, wie etwa die Übernahme der Kosten für Dolmetschdienste im Gemeinwesen, die Festlegung klarer Mindestanforderungen an die fachlichen Qualifikationen sowie Kompetenz von Kommunaldolmetscher*innen, die Festlegung klarer Richtlinien, wann der Einsatz von professionellen Kommunaldolmetscher*innen zwingend erforderlich ist, sowie Regelungen zur Schadensersatzpflicht bei Dolmetschfehlern (vgl. BDÜ 2017: 12). Darüber hinaus sind verschiedene Maßnahmen erforderlich, wie etwa das Verbot des Kinderdolmetschens, stärkere Sensibilisierung und bessere Finanzierung, die Klärung und Schaffung rechtlicher Rahmenbedingungen und politischer Zuständigkeiten, die Professionalisierung des Kommunaldolmetschens, die Errichtung und Finanzierung von Ausbildungslehrgängen sowie der Einsatz und die entsprechende Entlohnung qualifizierter Dolmetscher*innen (vgl. Universitas Austria 2009). Weitere zentrale Schritte umfassen den Einsatz von mehr Migrant*innen in Gesundheitsberufen, die Förderung „interkultureller Kompetenz“ bei bestimmten Berufsgruppen, die Schaffung von dauerhaft etablierten und finanzierten Einrichtungen sowie die Umsetzung der für die Asylbehörden erarbeiteten prozeduralen Mindeststandards (vgl. Universitas Austria 2009).

2.3 Ausbildung von Laiendolmetscher*innen

Die Schaffung eines adäquaten Ausbildungsangebots ist einer der notwendigsten und problematischsten Aspekte des Kommunaldolmetschens. Die Schwierigkeiten ergeben sich insbesondere aus der mangelnden Anerkennung des Ausbildungsbedarfs in diesem Bereich, dem Fehlen verpflichtender Qualifikationsanforderungen vor der Ausübung der Dolmetschtätigkeit sowie der begrenzten Verfügbarkeit geeigneter Ausbildungsprogramme

(vgl. Burdeus-Domingo et al. 2021: 30). Die Notwendigkeit, den Ausbildungsbedarf im Kommunaldolmetschen anzuerkennen, wird sowohl in der wissenschaftlichen Literatur als auch von verschiedenen Berufsverbänden betont (vgl. Pöchhacker 2022: 171; BDÜ 2017: 12; Universitas Austria 2009).

Die Ausbildung für Kommunaldolmetscher*innen erfolgt entweder durch offizielle Programme, die von einigen wenigen akademischen Einrichtungen angeboten werden, oder durch Qualifizierungsangebote, die von verschiedenen nicht-akademischen Organisationen eigenständig angeboten werden (vgl. Burdeus-Domingo et al. 2021: 30). Nicht-akademische Einrichtungen wie Dolmetschagenturen, Krankenhäuser, etc. bieten Kommunaldolmetscher*innen häufig kurze Schulungen wie eintägige Einführungsworkshops oder Grundlagenschulungen im Ausmaß von 40 bis 100 Stunden an, die auf spezifische Einsatzbereiche ausgerichtet sind (vgl. Pöchhacker 2022: 203). In akademischen Einrichtungen sind Bachelor- oder Masterstudiengänge für Kommunaldolmetscher*innen eher eine Ausnahme als der Regelfall (2022: 202).

Hinsichtlich der aktuellen Lage der Dolmetschausbildung im Bereich des Kommunaldolmetschens wird über Dauer und zuständige Einrichtungen diskutiert. Allerdings besteht darüber keine Einigkeit (vgl. Valero-Garcés 2023: 25). Bezüglich der Ausbildungsdauer besteht weiterhin Klärungsbedarf in Bezug auf geeignete Formate: Zur Debatte stehen hierbei Angebote, die von eintägigen Schulungen über regelmäßig stattfindende Seminare und Workshops bis hin zu modular aufgebauten Grund- und Aufbaustudiengängen reichen (2023: 25). Auch hinsichtlich der zuständigen Einrichtungen divergieren die Positionen. Diskutiert wird, ob die Ausbildung primär von Hochschulen und berufsbildenden Einrichtungen oder von nichtstaatlichen Organisationen und anderen in der Migrationsarbeit tätigen Institutionen angeboten werden sollte (2023: 25).

Ein weiteres Thema, das in der einschlägigen Literatur diskutiert wird, betrifft die Aufnahmekriterien für eine Ausbildung. Im Bereich des Kommunaldolmetschens sind nur wenige standardisierte Auswahlverfahren vorhanden, da viele Ausbildungsangebote kaum institutionell verankert sind (vgl. Pöchhacker 2022: 206). Außerdem werden viele der benötigten Sprachen im lokalen Bildungssystem weder unterrichtet noch geprüft (2022: 206). In der Regel müssen Kandidat*innen für die Dolmetschausbildung je nach Ausbildungsniveau und Ausbildungsdauer über sprachliches und allgemeines Wissen, kognitive Fähigkeiten sowie persönliche Eigenschaften wie Stressresistenz und Neugier verfügen. Kulturelles Wissen gilt als ebenso wichtig und ist eng mit hoher Sprachkompetenz verbunden (2022: 204f.). Laut

Valero-Garcés (2023: 24) sind Auswahlkriterien für die Aufnahme in die Ausbildung und dann in das Berufsregister wichtige Schritte auf dem Weg zur Professionalisierung des Kommunaldolmetschens.

2.3.1 Spezifika der Ausbildung von Laiendolmetscher*innen

Das Kommunaldolmetschen weist spezifische Aspekte auf, die es von anderen Bereichen unterscheiden und in der entsprechenden Ausbildung berücksichtigt werden müssen. Im Kommunaldolmetschen liegt der Schwerpunkt weniger auf der Verarbeitung großer Informationsmengen, wie es beim Simultandolmetschen der Fall ist, sondern vielmehr auf den interaktiven Fähigkeiten in der zwischenmenschlichen Kommunikation (vgl. Pöchhacker 2022: 211). Zu zentralen Themen der Dolmetschausbildung im kommunalen Bereich gehören der Umgang mit Stress sowie ethische Fragestellungen (2022: 208).

Ausbildungsprogramme im Bereich des Kommunaldolmetschens orientieren sich häufig an konkreten Settings wie dem juristischen oder medizinischen Dolmetschen, die im Curriculum eine zentrale Rolle einnehmen. Diese Spezialisierung erfordert interprofessionelle Lernformen, wie die Einbindung von Fachkräften in Rollenspiele und regelmäßige interdisziplinäre Weiterbildungseinheiten (vgl. Pöchhacker 2022: 203f.). Solche interprofessionellen Lernformen helfen, das Verständnis für dolmetschvermittelte Gespräche zu fördern und realistische Übungssituationen zu schaffen (2022: 216).

Bei der Ausbildung von Laiendolmetscher*innen müssen über die reinen Sprachkenntnisse hinaus auch solche Kompetenzen berücksichtigt werden, die jeweils spezifisch für das Setting sind. An Laiendolmetscher*innen, die in sozialen Settings tätig sein wollen, sollten beispielsweise kontextbezogene Inhalte vermittelt werden, wie etwa das Erkennen von Symptomen bei Klient*innen mit Traumata oder psychischen Erkrankungen (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 227). Außerdem wird Laiendolmetscher*innen in sozialen Settings empfohlen, sich an einen vergleichbaren Ethikkodex wie im gesundheitlichen Bereich zu halten. Dieser sollte insbesondere die Aufrechterhaltung professioneller Distanz, Unparteilichkeit, klarer Rollenabgrenzungen sowie die Wahrung der Vertraulichkeit betonen und dabei helfen, Rollenkonflikte zu vermeiden (2023: 228). Ohne eine angemessene Vermittlung ethischer Grundsätze im Rahmen der Ausbildung kann es bei Laiendolmetscher*innen zu Defiziten in der Unparteilichkeit sowie zu einer unerwünschten intervenierenden Rolle kommen (2023: 228). Infolgedessen kann der Zugang von

Sozialdienstleister*innen zu relevanten Informationen erheblich beeinträchtigt werden (2023: 228).

In einigen Ländern wurden Ausbildungs- und Zertifizierungsmaßnahmen für Kommunaldolmetscher*innen viel früher eingeführt (vgl. Park 2024: 200). In Australien wird beispielsweise aktuell an zehn Universitäten eine Ausbildung für Kommunaldolmetscher*innen angeboten, die einen von der *National Accreditation Authority for Translators and Interpreters (NAATI)* genehmigten Lehrplan anwenden (2024: 200). In Schweden organisiert die *National Agency for Higher Vocational Education* entsprechende Dolmetscherkurse und -programme. Diese richten sich sowohl an Anfänger*innen als auch an Fortgeschrittene und werden in verschiedenen Sprachen, einschließlich der schwedischen Gebärdensprache, angeboten (2024: 200). Die Programme dauern bis zu vier Jahre und werden von unterschiedlichen Träger*innen im ganzen Land durchgeführt (2024: 200).

2.3.2 Kurzausbildungen in Österreich

In Österreich werden sowohl Kurz- als auch Langzeitausbildungen für den Bereich des Kommunaldolmetschens angeboten. Überwiegend handelt es sich dabei um Kurzausbildungen. In der Übersicht zu Qualifizierungs- und Sensibilisierungsinitiativen im Bereich des Dialogdolmetschens sind 18 solcher Programme aufgeführt (vgl. Pöllabauer et al. 2021). Dazu gehören universitäre und nichtuniversitäre Lehrgänge für Laiendolmetscher*innen, Seminare, Basis- und Aufbaukurse im Bereich des Gerichtsdolmetschens, im Sozial- und Gesundheitsbereich, etc. (vgl. Pöllabauer et al. 2021). Zwei exemplarische Ausbildungswege werden im Folgenden zur Konkretisierung dargestellt.

Ein Beispiel für eine Kurzausbildung im Bereich des Kommunaldolmetschens in Österreich ist der Lehrgang *Dolmetschen im Asyl- und Polizeibereich*, der vom *lernraum.wien* der *Wiener Volkshochschulen*, in Zusammenarbeit mit *UNHCR Österreich* und dem *Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien* als Träger*innen angeboten wird (vgl. VHS 2025a). Als Kursmaterial wird das Trainingshandbuch für Dolmetscher*innen im Asylverfahren verwendet. Das Trainingshandbuch gilt als Curriculum des Lehrgangs und wurde für den Asylbereich mit Vorschlägen für Unterrichtsaktivitäten und -materialien erstellt, das im Unterricht, für das Selbststudium und in Workshops verwendet werden kann (vgl. Bergunde & Pöllabauer 2019: 10). Das Handbuch beinhaltet zwölf Module, die rechtliche Aspekte des Asyl- und Flüchtlingsschutzes, die Dolmetschrolle, Herausforderungen beim Dolmetschen, die Merkmale der multikulturellen und transkulturellen Kommunikation,

emotionale und psychologische Aspekte, etc. behandeln (2019: 10). Die Voraussetzungen für die Anmeldung zum Lehrgang *Dolmetschen im Asyl- und Polizeibereich* umfassen ein Mindestsprachniveau in Deutsch auf B2-Niveau, einen in Österreich absolvierten Schulabschluss sowie Dolmetscherfahrung, Interesse am Dolmetschen, Mehrsprachigkeit und digitale Kompetenzen (vgl. VHS 2025a). Der Lehrgang umfasst 15 Module, die unterschiedliche Aspekte des Dolmetschens abdecken. Dazu gehören die Grundlagen des Dolmetschens, Dolmetschtechniken, Rolle von Dolmetscher*innen, das Dolmetschen mit neuen Medien, etc. (vgl. VHS 2025b).

Ein weiteres Beispiel für ein Ausbildungsangebot in Österreich ist der einsemestrige Universitätslehrgang *Community Interpreting* an der *Universität Innsbruck*. Dieser richtet sich an bereits tätige zwei- oder mehrsprachige Laiendolmetscher*innen und dient der berufsbegleitenden Weiterbildung (vgl. Universität Innsbruck 2025b). Zu Anforderungen zählen ein Mindestsprachniveau in Deutsch auf B1-Niveau und Kenntnisse in mindestens einer weiteren Sprache mit mindestens Niveau B2 nach dem Europäischen Referenzrahmen (vgl. Universität Innsbruck 2025b). Die Methodik des Lehrgangs umfasst diverse Vorträge, Einzel-, Partner- und Gruppenübungen, Erfahrungsaustausch und Dolmetschsimulationen in verschiedenen Arbeitsbereichen nach Şebnem Bahadır (vgl. Universität Innsbruck 2025b). Im Hinblick auf das Qualifikationsprofil sollten die Interessent*innen bereits über grundlegende Kenntnisse im Bereich des Dolmetschens verfügen. Dazu zählen etwa ein allgemeines Verständnis der Dolmetschpraxis, Recherchekompetenzen, Kenntnisse zu Dolmetscharten, -techniken und -strategien, Wissen über die Dolmetschrolle, ein Bewusstsein für die eigenen Grenzen und Möglichkeiten, Grundkenntnisse über Strukturen und Abläufe in verschiedenen Einsatzgebieten sowie Kenntnisse der Rahmenbedingungen von Dolmetscheinsätzen (vgl. Universität Innsbruck 2025b). Am Ende des Lehrgangs erfolgt eine Modulprüfung und im Falle eines positiven Abschlusses erhalten die Absolvent*innen ein Abschlusszertifikat (vgl. Universität Innsbruck 2025a: 2).

2.3.3 Langzeitausbildungen in Österreich

In Österreich sind vier Ausbildungen für das Dialogdolmetschen in Form von Masterstudiengängen vorhanden (vgl. Pöllabauer et al. 2024). Drei davon werden an der *Universität Wien* und eine an der *Universität Graz* angeboten. Zur exemplarischen Darstellung wird je ein Ausbildungsangebot der *Universität Graz* und der *Universität Wien* näher beschrieben.

An der *Universität Graz* wird für Studierende mit einem abgeschlossenem Bachelorstudium das Masterstudium *Übersetzen und Dolmetschen* in 12 Sprachen angeboten (vgl. Pöllabauer et al. 2021: 1). Für die Zulassung zum Studiengang muss eine Sprachprüfung mit schriftlichem und mündlichem Teil absolviert werden. Die Inhalte des Masterstudiums umfassen Module wie Translationswissenschaft, Grundlagen des Übersetzens und Dolmetschens, Einführung in das Übersetzen und in das Dolmetschen, Public Service Interpreting, Verhandlungs- und Vortragsdolmetschen, Schriftdolmetschen und Respeaking, etc. (2021: 1). Am Ende des Studiums sind zwei Fachprüfungen und eine Masterprüfung abzulegen sowie eine Masterarbeit zu verfassen (2021: 2).

Ein weiteres Beispiel für ein universitäres Ausbildungsangebot ist das Masterstudium *Translation* mit dem Schwerpunkt *Dialogdolmetschen* an der *Universität Wien*, das in 12 Sprachen angeboten wird. Das Masterstudium richtet sich an Absolvent*innen eines Bachelorstudiums an einer anerkannten inländischen oder ausländischen postsekundären Bildungseinrichtung, die über nachgewiesene Sprachkenntnisse in den gewählten Sprachen verfügen (vgl. Pöllabauer et al. 2021: 3). Dabei wird vorausgesetzt, dass eine der Sprachen Deutsch ist. Im Rahmen der Ausbildung werden das Pflichtmodul Translationswissenschaft, alternative Pflichtmodule mit dem Schwerpunkt *Dialogdolmetschen* inklusive Berufspraktikum sowie eine Masterarbeitsphase absolviert (2021: 3f.). Am Ende des Studiums sind eine mündliche Modulprüfung im Schwerpunkt *Dialogdolmetschen* sowie das Defensio der Masterarbeit abzulegen (2021: 4).

3 Dolmetschen in der Sozialen Arbeit

Das Kommunaldolmetschen umfasst verschiedene Settings, wie etwa den medizinischen, juristischen oder asylrechtlichen Bereich (vgl. Kapitel 1). Es findet auch in sozialen Kontexten Anwendung, die im Vergleich zu anderen Settings bislang in der Dolmetschwissenschaft weniger erforscht wurden. Die vorhandene Literatur zum Dolmetschen in der Sozialen Arbeit ist außerdem über mehrere Berufsfelder verstreut, darunter Wohn- und Kommunaldienste, Altenpflege und die Betreuung vulnerabler Gruppen, Kinderschutz sowie Kinder- und Jugendhilfe (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 226f.).

3.1 Soziale Arbeit

Soziale Arbeit ist die Bezeichnung einer Fachwissenschaft, die in den 1990er-Jahren als übergreifender Begriff für Sozialpädagogik und Sozialarbeit etabliert wurde (vgl. Mennemann & Dummann 2022: 31). Sie beinhaltet fachlich fundierte, systematisch geplante und an individuelle Bedürfnisse angepasste Unterstützungs- und Hilfeleistungen für Einzelpersonen, Gruppen oder das Gemeinwesen (vgl. OBDS 2023). Eine anerkannte Definition der Sozialen Arbeit findet sich beim *Österreichischen Berufsverband der Sozialen Arbeit (OBDS)*, die 2014 von *The International Federation of Social Workers (IFSW)* und von *The International Association of Schools of Social Work (IASSW)* veröffentlicht wurde:

> Soziale Arbeit ist eine praxisorientierte Profession und akademische Disziplin, die sozialen Wandel, soziale Entwicklung, sozialen Zusammenhalt, das Empowerment und die Befreiung von Menschen fördert. Zentrale Prinzipien der Sozialen Arbeit sind soziale Gerechtigkeit, Menschenrechte, kollektive Verantwortung und die Achtung von Diversität. Gestützt auf Theorien der Sozialen Arbeit, der Sozial- und Geisteswissenschaften und auf traditionelles bzw. indigenes Wissen, bindet die Soziale Arbeit Menschen und Strukturen in Veränderungsprozesse ein, um den Herausforderungen des Lebens aktiv zu begegnen und das Wohlbefinden zu fördern (OBDS 2023).

Soziale Arbeit ist ein Bereich, der sich nur schwer eindeutig abgrenzen lässt (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 226). Die Begrifflichkeiten Sozialpädagogik, Sozialarbeit, Soziale Arbeit oder Sozialwesen können zunächst verwirrend erscheinen. Jedoch bestehen zwischen ihnen

Unterschiede (vgl. Mennemann & Dummann 2022: 29). So beschäftigt sich die Sozialpädagogik vorrangig mit Bildungs- und Erziehungsprozessen außerhalb des schulischen Kontextes, während das Sozialwesen und die Sozialarbeit darüber hinaus auch verwaltungstechnische Aufgaben umfassen (2022: 29).

Die Soziale Arbeit umfasst eine Vielzahl an Berufsfeldern, darunter Altenarbeit, Altenhilfe, Behindertenpädagogik, Drogen- und Suchthilfe, Familienhilfe, Frauenhilfe, Gleichstellung, Geschlechterforschung, Gesundheitsberatung und -forschung, Kinder- und Jugendhilfe, Kinder- und Jugendarbeit, Krankenhilfe, Migration, Interkulturelle Pädagogik, Obdachlosenhilfe, Rechtshilfe, Rechtsberatung, Sozialpolitik, Sozialpsychiatrie, Strafvollzug, Straffälligenhilfe oder Kriminologie (vgl. Mennemann & Dummann 2022: 32). Da in der vorliegenden Masterarbeit eine empirische Untersuchung im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe in Österreich durchgeführt wurde, wird dieses Berufsfeld der Sozialen Arbeit im Folgenden näher betrachtet.

3.1.1 Die Kinder- und Jugendhilfe

Die Kinder- und Jugendhilfe ist das größte und zugleich eines der komplexesten Handlungsfelder der Sozialen Arbeit in Österreich (vgl. Forstner et al. 2021: 2). Laut Angaben des österreichischen Bundeskanzleramtes umfasst die Kinder- und Jugendhilfe „[...] Leistungen öffentlicher und privater Kinder- und Jugendhilfeträger, die dazu beitragen, die Rechte der Kinder und Jugendlichen auf Förderung ihrer Entwicklung und Erziehung zu eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeiten zu unterstützen, sie vor allen Formen der Gewalt zu schützen und die Erziehungskraft der Familien zu stärken“ (Bundeskanzleramt o. D.). In diesem Handlungsfeld agieren unterschiedliche Akteur*innen – darunter Kinder und Jugendliche, Familien- und Bezugspersonen, öffentliche Behörden, freie Träger*innen, politische Instanzen sowie angrenzende Systeme wie Bildung, Gesundheit und Justiz (vgl. Forstner et al. 2021: 2).

Das *Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz (WKJHG)* legt fest, dass „[...] Kinder und Jugendliche ein Recht auf Förderung ihrer Entwicklung und auf Erziehung zu einer eigenverantwortlichen und gemeinschaftsfähigen Persönlichkeit“ (WKJHG 2025: 3) haben. Die Pflege und Erziehung von Kindern und Jugendlichen wird dabei als Pflicht und Recht der Eltern beziehungsweise anderer mit Pflege und Erziehung betrauter Personen verstanden (2025: 3). Ist das Kindeswohl im Hinblick auf Pflege und Erziehung nicht ausreichend gewährleistet, sind entsprechende Erziehungshilfen bereitzustellen (2025: 3).

In Österreich werden die administrativen Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe von der Landesregierung und vom Magistrat als Bezirksverwaltungsbehörde durchgeführt (vgl. WKJHG 2025: 4). Die öffentliche Kinder- und Jugendhilfe wird von entsprechend ausgebildeten und geeigneten Fachkräften durchgeführt (2025: 4). Zu den zentralen Aufgaben – und zugleich größten Herausforderungen – von Fachkräften in diesem Bereich zählt die Unterstützung der Eltern (vgl. Trenczek et al. 2017: 53). Dieser Aufgabe kommt eine entscheidende Bedeutung zu, denn Kinderschutz kann nur gelingen, wenn Erziehungsverantwortliche wirksam begleitet und gestärkt werden (2017: 53).

Die sozialen Dienste der Kinder- und Jugendhilfe umfassen Beratungs-, Unterstützungs- und Bildungsangebote für Eltern, Kinder und Jugendliche (vgl. WKJHG 2025: 10). Sie dienen der Krisenbewältigung, Gewaltprävention, Gesundheitsförderung sowie der Betreuung von Minderjährigen (2025: 10). Ergänzend werden Fördermaßnahmen für Kinder mit besonderen Bedürfnissen sowie Aus- und Fortbildungen für Pflege- und Adoptivpersonen bereitgestellt (2025: 10). Da die empirischen Daten der vorliegenden Masterarbeit im Bereich der Krisenbewältigung erhoben wurden, werden im Folgenden die Themen Krise, Krisenintervention und Krisenbewältigung näher behandelt.

3.1.2 Krisenbewältigung

Soziale Arbeit ist in besonderem Maße mit Krisensituationen konfrontiert (vgl. Trenczek et al. 2017: 26). Der Begriff der Krise nimmt daher eine zentrale Rolle im professionellen Handeln der Sozialen Arbeit ein (2017: 26). Mit diesem Begriff wird „[...] eine akute, temporäre, für die Akteure problematisch-belastende, mitunter zugespitzte Situation, ein sog. kritisches Lebensereignis (critical life event) bezeichnet, die mit ihren herkömmlichen Problembewältigungsmustern anscheinend nicht gelöst werden kann“ (Trenczek et al. 2017: 25).

In der Sozialen Arbeit wird zwischen zwei Arten von Krisen unterschieden. Einerseits treten im Lebenszyklus typische Entwicklungsphasen auf, in denen Krisen entstehen können, wie etwa während der Pubertät, beim Beginn der Ausbildung oder Berufstätigkeit sowie bei der Pensionierung (vgl. Trenczek et al. 2017: 29). Andererseits können traumatische Krisen durch plötzlich auftretende, belastende Ereignisse hervorgerufen werden (2017: 29). Dazu zählen akute, unvorhergesehene Geschehnisse wie Krankheiten, Unfälle und Katastrophen, Arbeitslosigkeit, Armut, Trennungen oder Scheidungen sowie Gewalterfahrungen wie

Missbrauch und Misshandlung, aber auch Krieg, Folter, Tod und existenzielle Sinnkrisen (2017: 29).

Die sozialpädagogische Perspektive auf Krisen ist durch ein ganzheitliches Verständnis gekennzeichnet, das die individuelle Lebenslage, das soziale Umfeld sowie die vorhandenen Bewältigungs- und Entwicklungspotenziale der Betroffenen in den Mittelpunkt stellt (vgl. Trenczek et al. 2017: 27). Krisen werden in diesem Zusammenhang als vielschichtige, biografisch gewachsene Ereignisse verstanden, die stets in einen sozialen Kontext eingebettet sind (2017: 27). Die Soziale Arbeit begegnet Menschen in Krisensituationen als aktiv handelnden Subjekten und verfolgt das Ziel, sie durch handlungsorientierte Konzepte zu stärken, damit sie ihre Selbstwirksamkeit entfalten und ihren Alltag bewältigen können (2017: 27). Eine mögliche Form der Unterstützung ist die Krisenintervention, die darauf abzielt, akute Krisen zu entschärfen und grundlegende Bedürfnisse zu sichern. Darauf kann ein weiterführender Hilfe- und Bearbeitungsprozess aufbauen (2017: 43). Grundlegend für die Krisenintervention ist das Prinzip der Hilfe zur Selbsthilfe: Die Betroffenen sollen ihre Fähigkeit zu eigenständigem Handeln und Entscheiden so rasch wie möglich zurückgewinnen (2017: 44).

Kinder und Jugendliche erleben und verarbeiten Krisen anders als Erwachsene, weshalb sie spezielle Kriseninterventionsangebote benötigen (vgl. Trenczek et al. 2017: 47). Diese Angebote beschränken sich nicht ausschließlich auf die Kinder- und Jugendhilfe, sondern umfassen auch therapeutische und jugendpsychiatrische Einrichtungen (2017: 47). In Situationen, in denen junge Menschen, ihre Familien oder die sie unterstützenden Fachkräfte mit den vorhandenen Handlungsmöglichkeiten und Problemlösungsstrategien an ihre Grenzen stoßen, kommt es häufig zu einer Inobhutnahme der Kinder- und Jugendhilfe (2017: 47). Diese bedeutet nicht lediglich die Unterbringung von Kindern oder Jugendlichen in Zufluchtsstätten, sondern umfasst eine sozialpädagogische Betreuung, die Schutz und Unterstützung in Krisensituationen bietet (2017: 48). Krisen im Kontext der Inobhutnahme beziehen sich häufig auf Belastungssituationen, die als Kindeswohlgefährdung bezeichnet werden (2017: 34). Diese ergeben sich aus Umständen, die das Wohl des Kindes gefährden, wie etwa physische und psychische Misshandlungen, sexueller Missbrauch sowie schwere Vernachlässigung (2017: 34).

Im Falle einer Kindeswohlgefährdung ist eine einfühlsame Kommunikation von großer Bedeutung. Kinder und Jugendliche, die sich in einer solchen Krise befinden, benötigen vor allem Geborgenheit und Zuwendung (vgl. Trenczek et al. 2017: 73). Um die Situation sowie

mögliche nächste Schritte verständlich zu vermitteln, ist daher eine sensible und situationsangemessene Gesprächsführung unerlässlich (2017: 73). Insbesondere der erste Kontakt sowie der Aufbau einer tragfähigen und vertrauensvollen Beziehung zwischen Klient*innen und Fachkräften sind entscheidend (2017: 46). Diese Beziehung setzt eine professionelle Haltung voraus, die sowohl von Empathie als auch von einer angemessenen Balance zwischen Nähe und Distanz geprägt ist (2017: 46).

Eine Krise gilt als bewältigt, sobald die belastenden Umweltbedingungen modifiziert, emotionale Zustände reguliert und stabilisiert sowie die kognitive Bewertung der Problematik neu vorgenommen worden sind (vgl. Trenczek et al. 2017: 38). Für eine erfolgreiche Krisenbewältigung und -beendigung sind dabei vor allem die verfügbaren Ressourcen des Individuums von wesentlicher Bedeutung (2017: 40).

3.2 Dolmetschen in der Sozialen Arbeit

Wie bereits in Abschnitt 3.1.2 erläutert, ist Kommunikation ein zentrales Element sozialarbeiterischen Handelns (vgl. Abschnitt 3.1.2). Aufgrund der primär sprachlichen Vermittlung von Unterstützungsleistungen ist sie zugleich ein wesentliches Arbeitsinstrument der Fachpraxis (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 226). Vor diesem Hintergrund sind ausgeprägte sprachliche Kompetenzen für Sozialarbeiter*innen unabdingbar, insbesondere im Umgang mit Klient*innen unterschiedlicher kultureller, sozialer oder demografischer Hintergründe (2023: 226).

Bei der Arbeit mit Klient*innen, die über keine oder nur geringe Deutschkenntnisse verfügen, kann es zu Verständigungsschwierigkeiten kommen. Die eingeschränkte sprachliche Verständigung erschwert eine umfassende Aufklärung, behindert die bedarfsgerechte Entwicklung von Unterstützungsangeboten und kann dazu führen, dass die Anliegen von Klient*innen nicht adäquat erfasst werden (vgl. Eubel 2019: 92). In der Folge kann eine fachlich fundierte und zielgerichtete Umsetzung des Hilfeauftrags erheblich beeinträchtigt werden (2019: 92). Zur Überwindung dieser sprachlichen Barrieren wird in zahlreichen fachlichen Empfehlungen der gezielte Einsatz von Dolmetscher*innen – sogenannten Sprachmittler*innen – im Rahmen der Hilfeplanung gefordert (2019: 92). Der Grund dafür ist, dass sie wichtige Anforderungen an die Organisation von Gesprächen stellen und Beziehungsdynamik mitgestalten können (2019: 92). Eine rechtliche Expertise stuft Sprachmittlung als integralen Bestandteil der Kinder- und Jugendhilfeleistungen ein. Daraus leitet sich in Deutschland ein

Rechtsanspruch von Klient*innen auf Sprachmittlung ab, wenn die Erreichung des jeweiligen Leistungsziels ohne diese Unterstützung nicht möglich ist (2019: 92). Damit Hilfeplanungen den sprachlichen und individuellen Bedürfnissen mehrsprachiger Klient*innen entsprechen, bedarf es außerdem eines fachlichen Austauschs (2019: 92).

3.2.1 Anforderungen an Dolmetscher*innen und andere Fachkräfte in der Sozialen Arbeit

Die *Bundesweite Arbeitsgemeinschaft der Psychosozialen Zentren für Flüchtlinge und Folteropfer (BAfF)* in Deutschland setzte sich bereits mit dem gezielten Einsatz von Dolmetscher*innen auseinander und entwickelte im Zuge jahrzehntelanger Erfahrung Leitlinien für Beratung und Therapie mit qualifizierter Sprachmittlung (vgl. BAfF 2022). Diese Leitlinien definieren Mindestanforderungen sowie orientierende Empfehlungen für Therapeut*innen, Berater*innen und Dolmetscher*innen als Bestandteile einer professionellen Triade (vgl. BAfF 2022).

In den Leitlinien wird darauf hingewiesen, dass Therapeut*innen, Berater*innen und Dolmetscher*innen als Fachkräfte aus unterschiedlichen Bereichen kollegial zusammenarbeiten und dabei verschiedene Rollen übernehmen sollen (vgl. BAfF 2022). Während Therapeut*innen und Berater*innen für die Behandlung bzw. Beratung sowie die Information von Dolmetscher*innen und Klient*innen zu rechtlichen Rahmenbedingungen wie Schweigepflicht und Neutralität verantwortlich sind, übernehmen Dolmetscher*innen die sprachliche Verständigung zwischen Therapeut*innen bzw. Berater*innen und Klient*innen und fungieren darüber hinaus als Kulturmittler*innen (vgl. BAfF 2022). Auf die Anforderungen für Dolmetscher*innen wird in den Leitlinien gesondert eingegangen (vgl. BAfF 2022). Sie müssen über Sprachkompetenzen, Dolmetschkompetenzen und Basiswissen zu Behandlungsmethoden von psychosozialem Leid und psychischen Erkrankungen, insbesondere infolge von Gewalt und Menschenrechtsverletzungen, verfügen (vgl. BAfF 2022). Hinsichtlich der Sprachkenntnisse wird spezifiziert, dass diese mindestens dem Niveau B2 entsprechen müssen (vgl. BAfF 2022).

Therapeut*innen, Berater*innen und Dolmetscher*innen sollen neben einem klaren Rollenverständnis auch über soziale, emotionale und kommunikative Fähigkeiten verfügen, die beispielsweise den Aufbau von Vertrauen fördern und den Umgang mit Konflikten erleichtern (vgl. BAfF 2022). Die vielfältigen Bedürfnisse der Klient*innen erfordern zudem fundiertes Wissen über relevante Rahmenbedingungen wie das Gesundheits-, Sozial- und Asylsystem

(vgl. BAfF 2022). Ebenso ist von den drei Berufsgruppen eine ausgeprägte Sensibilität für kulturelle Unterschiede, Diversität sowie eine reflektierte Haltung gegenüber Diskriminierung zu erwarten (vgl. BAfF 2022). In den Leitlinien wird ausführlich erläutert, was diese bedeuten:

> ● Eine offene und wertschätzende Haltung in der Kommunikation über Zugehörigkeiten, Werte und Diskriminierungserfahrungen;
>
> ● Klient*innen anzunehmen und zu respektieren, unabhängig von (kulturellen, religiösen) soziokulturellen und biographischen Hintergründen;
>
> ● Sensibilität im Umgang mit Rassismus-Erfahrungen, den Problemen ethnischer Minderheiten und vulnerabler Gruppen (wie z.B. LSBTIQ*) und Kenntnis ihrer spezifischen Problemlagen;
>
> ● Die Bereitschaft, sich mit dem*der Klient*in auf einen offenen Dialog einzulassen, eine Beziehung zur gemeinsamen Suche nach Verstehen einzugehen und dabei die eigenen (Vor-) Urteile zu hinterfragen;
>
> ● Die Reflexion eigener gesellschaftlicher Positionierung, kultureller Zugehörigkeiten, sowie biographischer Grenzen und Möglichkeiten aufgrund anderer Lebenserfahrungen. (BAfF 2022)

Darüber hinaus wird betont, dass alle drei Berufsgruppen ihre individuellen Belastungsgrenzen kennen und Strategien zur Selbstfürsorge entwickeln müssen, um emotional herausfordernde Gespräche angemessen bewältigen zu können (vgl. BAfF 2022). Im Umgang mit psychischer Belastung und schwierigen Situationen im therapeutischen Kontext wird Inter- und Supervision als unverzichtbare Unterstützung für Therapeut*innen, Berater*innen und Dolmetscher*innen hervorgehoben (vgl. BAfF 2022). Auch innerhalb der Dolmetschwissenschaft wird auf die Bedeutung von Selbstfürsorge und Supervision hingewiesen (vgl. Pöllabauer et al. 2023: 184). Insbesondere relevant sind diese im Kontext der Arbeit mit geflüchteten Kindern und Jugendlichen, deren Fluchtgeschichten für Dolmetscher*innen emotional belastend und traumatisierend sein können (2023: 184). In diesem Zusammenhang wird Dolmetscher*innen geraten, die Gesprächsführung trotz möglicher emotionaler Betroffenheit der zuständigen Kolleg*innen zu überlassen (2023: 184).

Ein weiterer wesentlicher Aspekt der Zusammenarbeit zwischen Therapeut*innen bzw. Berater*innen und Dolmetscher*innen ist außerdem die Durchführung strukturierter Vor- und Nachbesprechungen (vgl. BAfF 2022). Vorbereitungsgespräche entsprechen gängigen

Berufsstandards und unterstützen Dolmetscher*innen dabei, sich angemessen auf den Einsatz vorzubereiten (vgl. Hlavac et al. 2022: 131). Nachgespräche ermöglichen Klärung offener Fragen sowie Reflexion möglicher Missverständnisse (vgl. Pöllabauer et al. 2023: 186). Darüber hinaus bieten sie die Möglichkeit, Themen wie körperliche Unversehrtheit und emotionales Wohlbefinden aufzugreifen (vgl. Hlavac et al. 2022: 132).

3.2.2 Herausforderungen beim Dolmetschen in der Sozialen Arbeit

Bei der Arbeit mit Klient*innen unterschiedlicher kultureller, sozialer oder demografischer Hintergründe spielen Dolmetschdienste eine zentrale Rolle in der Sozialen Arbeit. Der Einsatz von Dolmetscher*innen in der Sozialen Arbeit wird jedoch häufig als problematisch dargestellt (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 227). Diese Perspektive ergibt sich vor allem aus der einseitigen Berücksichtigung der Sichtweise von Fachkräften der Sozialen Arbeit. Die Sichtweise von Klient*innen hingegen bleibt in der Forschung bislang weitgehend unberücksichtigt (2023: 227).

Fachkräfte der Sozialen Arbeit nehmen sowohl den Einsatz professioneller als auch nicht professioneller Dolmetscher*innen als herausfordernd wahr. Beim Einsatz professioneller Dolmetscher*innen werden verschiedene Schwierigkeiten aufgezählt, wie etwa Planung und Verfügbarkeit professioneller Dolmetscher*innen bei Hausbesuchen. Darüber hinaus werden ihre Effektivität und Eignung in Frage gestellt, wenn sie manchmal als „Gatekeeper“ (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 227) fungieren oder in Situationen hinzugezogen werden, in denen das Geschlecht von Dolmetscher*innen eine Rolle spielt (2023: 227). Manche Ansätze professioneller Dolmetscher*innen deuten außerdem auf ein Missverständnis der Natur der Sozialen Arbeit und mögliche Lücken in der Dolmetschausbildung hin. Dazu zählt beispielsweise ein höheres Sprachregister, das zu Schwierigkeiten bei der angemessenen Darstellung von Klient*innen führt (vgl. Tipton 2016: 474).

In bestimmten Bereichen der Sozialen Arbeit und des Kommunaldolmetschens, etwa im Kinderschutz und im gesundheitlichen Bereich, wurden Studien durchgeführt, die die Herausforderungen beim Einsatz professioneller Dolmetscher*innen thematisieren. Im Kinderschutz sind es etwa Fragen der Vertraulichkeit und kulturellen Akzeptanz, ebenso wie die Problematik, dass Dolmetscher*innen mitunter stellvertretend für Klient*innen sprechen (vgl. Chand 2005: 812). Zudem kommt es häufig zu Unklarheiten bei der Übersetzung sensibler Begriffe, insbesondere im Zusammenhang mit sexuellem Missbrauch (2005: 812).

Im gesundheitlichen Bereich wird die sogenannte ko-diagnostische Rolle von Dolmetscher*innen thematisiert (vgl. Hsieh 2007: 925). Diese ist durch Strategien gekennzeichnet, die über die eigentliche Aufgabe der sprachlichen und kulturellen Vermittlung hinausgehen und sich mit den Zuständigkeiten und Funktionen des medizinischen Personals überschneiden (2007: 925). Hsieh (2007: 925) identifiziert drei zentrale Merkmale dieser Rolle, wie etwa eine aktive Abweichung von der neutralen Vermittlerrolle, die Parteinahme zugunsten des medizinischen Personals sowie die Übernahme von Aufgaben, die typischerweise Fachpersonal vorbehalten sind – darunter die Diagnose einer Erkrankung, die medizinische Aufklärung von Patient*innen sowie die Bereitstellung emotionaler Unterstützung.

Um spezifische Beispiele für ko-diagnostische Verhaltensweisen anzuführen, trafen Dolmetscher*innen in der Studie von Hsieh (2007: 928) eigenständig Entscheidungen darüber, welche Informationen medizinisch relevant waren, und beeinflussten aktiv, welche Inhalte Patient*innen dem medizinischen Personal mitteilen sollten. Darüber hinaus suchten sie eigenständig nach Informationen, die sie für den medizinischen Ablauf als relevant erachteten (2007: 931). Teilweise geschah dies auch ohne Anwesenheit des Fachpersonals, was Hsieh (2007: 935) als problematisch sieht. Zudem erfragten Dolmetscher*innen Krankengeschichten und führten informelle Gespräche mit Patient*innen (2007: 932). Nach Aussage der befragten Dolmetscher*innen war dies notwendig, um sich als Teil des Behandlungsteams zu verstehen und sich gezielt auf bevorstehende Interaktionen vorzubereiten (2007: 932). Laut Hsieh (2007: 936) kann dies jedoch einen Eingriff in die Privatsphäre von Patient*innen darstellen.

Weitere Beispiele zeigen, dass Dolmetscher*innen eingriffen, wenn sie kulturelle Unangemessenheiten oder Versorgungsdefizite wahrnahmen (vgl. Hsieh 2007: 933). Sie betrachteten die emotionale Unterstützung von Patient*innen als sinnvolle Ergänzung zur Arbeit des Fachpersonals, obwohl dieses Verhalten im Widerspruch zu ihrer Ausbildung und den berufsethischen Leitlinien stand (2007: 933). Diese Eigeninitiative resultierte häufig aus Frustration über die unzureichende kommunikative Kompetenz des medizinischen Personals und die damit verbundene Gefahr einer qualitativ minderwertigen Versorgung (2007: 935).

Ein weiteres Verhalten, das im Widerspruch zur Dolmetschausbildung stand, war die Weitergabe von Informationen und Ratschlägen, die von den medizinischen Fachkräften im Patientengespräch nicht erteilt wurden (vgl. Hsieh 2007: 936). Laut Hsieh (2007: 936) kann ein solches Verhalten von Dolmetscher*innen das Risiko von Kunstfehlerklagen erhöhen. In Einzelfällen können Dolmetscher*innen allerdings durch ihre aktive Beteiligung an diagnostischen Aufgaben auch zu einer positiven Beeinflussung des Behandlungsverlaufs

beitragen. So konnte in einem Fall eine Dolmetscherin eine mögliche Ursache für das Scheitern einer Unfruchtbarkeitsbehandlung identifizieren (2007: 932).

Beim Einsatz von Dolmetscher*innen in der Sozialen Arbeit treten ebenso Herausforderungen auf wie etwa eine mangelhafte Dolmetschqualität (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 227). In der Praxis wird oft auf Laiendolmetscher*innen zurückgegriffen, weil die Regulierung des Dolmetschens in der Sozialen Arbeit ein komplexes Thema ist (2023: 226). Infolgedessen kommt es laut einer Studie von Kriz & Skivenes (2010: 1358) zu Informationsdefiziten, praktischen Hürden, eingeschränkten Beziehungsaufbauprozessen mit Klient*innen, sowie Misstrauen seitens der Klient*innen. Um ein Beispiel für Informationsdefizite zu nennen, kommt es zu Auslassungen seitens der professionellen Dolmetscher*innen, wenn Fachkräfte der Sozialen Arbeit bewusste Zuhörtechniken anwenden, um Klient*innen einzuladen, das Gesagte zu klären oder weiter auszuführen (vgl. Westlake & Jones 2018: 1399). Dabei wiederholen oder paraphrasieren Fachkräfte der Sozialen Arbeit die Inhalte von Klient*innen, während Dolmetscher*innen davon ausgehen, dass es sich lediglich um Wiederholungen handelt, die keine Dolmetschung benötigen (2018: 1399).

Der Einsatz von Dolmetscher*innen ist für Fachkräfte der Sozialen Arbeit laut der Studie von Barnes et al. (2011: 389) zeitaufwändiger und stressiger. Zudem finden Fachkräfte der Sozialen Arbeit es schwieriger, Klient*innen gegenüber Empathie zu zeigen, wenn Dolmetscher*innen hinzugezogen werden (vgl. Westlake & Jones 2018: 1398). Eine weitere Herausforderung liegt darin, dass Dolmetscher*innen – insbesondere bei geringer Erfahrung von Fachkräften der Sozialen Arbeit – häufig die Entscheidung übernehmen, was für Klient*innen gedolmetscht wird. Dies führt dazu, dass Dolmetscher*innen im Namen von Klient*innen sprechen oder separate Gespräche führen, die Klient*innen ausschließen (2018: 1406).

Misstrauen wird ebenso zum Thema, wenn von Fachkräften der Sozialen Arbeit behauptet wird, dass die Dolmetschleistungen von Kindern und Angehörigen im Vergleich zu denen professioneller Dolmetscher*innen zuverlässiger sind (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 227). Diese kritische Haltung gegenüber professionellen Dolmetscher*innen lässt sich unter anderem darauf zurückführen, dass sich Fachkräfte der Sozialen Arbeit der Bedeutung professioneller Dolmetscher*innen häufig nicht ausreichend bewusst sind und sie mitunter als hinderlich für den Aufbau einer Beziehung zu ihren Klient*innen empfinden (2023: 225). Studien wie die von Kriz & Skivenes (2010: 1358) zeigen, dass Familien, die

Dolmetscher*innen benötigen, gegenüber Fachkräften der Sozialen Arbeit oft weniger vertrauensvoll und offen sind.

Angesichts der genannten Herausforderungen stellt sich das Problem, dass Dolmetscher*innen in verschiedenen Settings häufig nur vorübergehend tätig sind und daher die spezifischen Normen und Regeln des jeweiligen Settings selten vollständig verinnerlichen können (vgl. Tipton 2016: 468). Daraus ergibt sich die Gefahr, dass Dolmetscher*innen die Intentionen hinter den feldtypischen kommunikativen Praktiken missverstehen (2016: 468). Hinzu kommt die Vermutung, dass Fachkräfte der Sozialen Arbeit das Ausmaß der für eine Zusammenarbeit mit Dolmetscher*innen erforderlichen Anpassung möglicherweise unterschätzen (2016: 468). Darüber hinaus wurde in der Studie von Tipton (2016: 473) das Problem der ungleichen Verteilung von Fachwissen thematisiert. So wurde beispielsweise das Teilen von Hintergrundwissen über den Fall häufig aus der Befürchtung heraus verhindert, dass Dolmetscher*innen zu viele vertrauliche Informationen erfahren können. Im gesundheitlichen Bereich nannten Dolmetscher*innen auch das Problem fehlenden Hintergrundwissens, das ihre Arbeit mit neuen Patient*innen erschwerte (vgl. Hsieh 2007: 931). Eine weitere Schwierigkeit, die bei Fachkräften der Sozialen Arbeit während der Zusammenarbeit mit Dolmetscher*innen vorkommen kann, besteht im Umgang mit geschlechts- und kultursensiblen Themen (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 228). Daher wird in der Studie von Berthold & Fischman (2014: 105) betont, dass Fachkräfte der Sozialen Arbeit die Dynamik der Zusammenarbeit mit Dolmetscher*innen verstehen und managen müssen, sich der angemessenen und unangemessenen Nutzung von Dolmetscher*innen bewusst sein sollten und über die Auswahlkriterien für Dolmetscher*innen informiert sein müssen.

Ein weiteres Problemfeld, das nicht ausschließlich auf soziale Settings beschränkt ist, betrifft die einseitige Zuschreibung der Verantwortung für eine gelungene Kommunikation an Dolmetscher*innen (vgl. Westlake & Jones 2018: 1391). Diese Sichtweise wird kritisch hinterfragt, da sie die Rolle von Fachkräften der Sozialen Arbeit als leitenden Professionist*innen vernachlässigt, die selbst für eine klare, einfühlsame und wirksame Kommunikation verantwortlich sind (2018: 1391). Infolgedessen plädieren Westlake & Jones (2018: 1391) dafür, die Qualität der Verständigung nicht pauschal mit mangelnder Dolmetschqualität gleichzusetzen, sondern als gemeinsames Ergebnis der Interaktion zwischen Fachkräften der Sozialen Arbeit und Dolmetscher*innen zu betrachten. Auch im gesundheitlichen Bereich findet sich die Idee geteilter Verantwortung zwischen

Dolmetscher*innen und Psycholog*innen, wie die Studie von Gryesten et al. (2023: 1425) zeigt.

3.3 Kooperation als gute Praxis beim Dolmetschen in der Sozialen Arbeit

Angesichts der Herausforderungen in der Interaktion zwischen Fachkräften der Sozialen Arbeit und Dolmetscher*innen weist die Studie von Berthold & Fischman (2014: 103) auf eine bewährte Praxis hin, die zur Verbesserung der Kommunikationsqualität zwischen den beiden Berufsgruppen beitragen kann. Laut der Studie liegt diese in einer bewussten Zusammenarbeit, die eine stärkere Einbindung der Klient*innen in das Gespräch ermöglicht und somit das Potenzial bietet, die Dienstleistungsqualität für Klient*innen zu verbessern (2014: 103). Eine effektive Kooperation in Form professioneller Teams von Fachkräften der Sozialen Arbeit und Dolmetscher*innen scheint von entscheidender Bedeutung zu sein, damit Fachkräfte nicht nur die Worte, sondern auch die sprachlichen und kulturellen Nuancen von Klient*innen verstehen können (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 225).

Laut Pym (2000: 185) bezieht sich Kooperation auf Interaktionen, die für alle Beteiligten vorteilhaft sind. Solche Interaktionen erweisen sich als hilfreich, da Dolmetscher*innen dadurch wertvolle Einblicke in bewährte berufliche Praktiken anderer Berufsgruppen, wie etwa Sozialarbeiter*innen gewinnen können (vgl. Drugan 2017: 139). Zu diesen Praktiken zählen unter anderem ein reflektierter Umgang mit der eigenen psychischen Gesundheit sowie eine vertiefte Auseinandersetzung mit komplexen Belastungsphänomenen wie sekundäre Traumatisierung (2017: 139).

Für eine gelungene Kooperation spielt gegenseitiges Vertrauen eine wichtige Rolle, da es die Ergebnisse kooperativer Zusammenarbeit beeinflusst (vgl. Pym 2000: 186). Pym (2000: 188) betont in diesem Zusammenhang, dass es zu den Aufgaben von Dolmetscher*innen gehört, die Entstehung von Kooperation zu fördern. Dies kann beispielsweise durch gezielte Hinweise und das Vermeiden von Missverständnissen geschehen, die einer erfolgreichen Kooperation im Wege stehen könnten (2000: 189). Gleichzeitig warnt der Autor davor, dass sich Dolmetscher*innen nicht übermäßig bemühen sollten, Kooperation zu erzwingen, da dies unter Umständen kontraproduktiv sein und die Kooperation sogar behindern kann (2000: 189).

Im Hinblick auf Kooperation erwähnt Tipton (2016: 466) die sogenannte interprofessionelle Zusammenarbeit, die durch die Bereitschaft gekennzeichnet ist, berufliche

Zuständigkeiten zu teilen oder sogar abzugeben, um besser auf die Bedürfnisse von Klient*innen eingehen zu können. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, eine Interkultur zwischen Fachkräften der Sozialen Arbeit und Dolmetscher*innen zu entwickeln, die eine Neubewertung der objektiven Beziehungen im Feld sowie ein Verständnis für die Art und (Neu)Verteilung von Wissen verlangt (2016: 468). Da das in der Ausbildung erworbene sprachliche und kulturelle Kapital[1] von Dolmetscher*innen allein in der Regel nicht ausreicht, ist eine Anpassung ihres Habitus erforderlich (2016: 468). Dieser Prozess muss interaktiv gestaltet werden und erfordert einen kontinuierlichen Austausch mit Fachkräften der Sozialen Arbeit – etwa in Form von Hinweisen zur beabsichtigten Bedeutung von Aussagen und zur Vorgehensweise (2016: 468). In diesem Zusammenhang betonen auch Gryesten et al. (2023: 1431) die Bedeutung von Vor- und Nachbesprechungen, in denen die Zusammenarbeit abgestimmt und ein fortlaufender Dialog über die Aufgabenverteilung zwischen Dolmetscher*innen und Fachpersonen geführt werden kann.

Interprofessionelle Zusammenarbeit ist vom Zusammenspiel mehrerer Aspekte abhängig. In der Studie von Gryesten et al. (2023: 1425) wurde von einer Psychologin angemerkt, dass eine gute Zusammenarbeit eine tragfähige Beziehung voraussetzt. Gleichzeitig kann es herausfordernd sein, zwischen einer freundschaftlichen, kollegialen Beziehung und einer distanzierten, professionellen Haltung zu wechseln (2023: 1425). Darüber hinaus setzt interprofessionelle Zusammenarbeit von beiden Berufsgruppen Eigenschaften wie Empathie, gute zwischenmenschliche Fähigkeiten, Kooperationsfähigkeit und Offenheit voraus (2023: 1421). Schwierigkeiten können auftreten, wenn die Erwartungen an Dolmetscher*innen über die neutrale Rolle hinausgehen – etwa wenn Patient*innen sie außerhalb des Therapieraums ansprechen oder wenn Psycholog*innen gezielt eine affektive Abstimmung einfordern (2023: 1427f.). Umgekehrt können auch Dolmetscher*innen ihre Neutralität überschreiten, beispielsweise durch fachliche Interventionen oder ungefragte Ratschläge (2023: 1426). Solche Grenzüberschreitungen werden jedoch nicht ausschließlich negativ bewertet: Bis zu einem gewissen Grad wird geschätzt, wenn Dolmetscher*innen aktiv zur Beziehungsgestaltung beitragen (2023: 1426). In besonderen Fällen kann dies sogar als bereichernd und wertvoll wahrgenommen werden (2023: 1427). Daraus ergibt sich, dass die Abgrenzungen zwischen den

[1] Tipton (2016) bezieht sich auf den Begriff des kulturellen Kapitals von Bourdieu (1986). Laut Bourdieu stellt das kulturelle Kapital ein autonomes Universum dar, das eigenen Gesetzen folgt. Ein Beispiel dafür ist die Sprache, die weder von einzelnen Personen noch von der Gesamtheit aller Personen vollständig angeeignet werden kann (vgl. Bourdieu 1986: 20).

Zuständigkeitsbereichen kooperierender Berufsgruppen häufig fließend und kontextabhängig sind (2023: 1428).

Im Kontext der Sozialen Arbeit entwickeln Fachkräfte im Laufe der Zusammenarbeit mit Dolmetscher*innen verschiedene Strategien, um ihre Botschaft klar zu vermitteln (vgl. Tipton 2016: 473). Eine der bevorzugten Strategien ist eine gezielte Kommunikationsweise sowie begleitende Gespräche an strategischen Punkten (2016: 473). Westlake & Jones (2018: 1388) erwähnen in diesem Zusammenhang eine selbstbewusste Herangehensweise von Fachkräften der Sozialen Arbeit, die zu einer effektiven Zusammenarbeit mit Dolmetscher*innen beiträgt. Diese Herangehensweise umfasst mehrere Aspekte, darunter das Klären von Missverständnissen, die Einbeziehung von Klient*innen in informelle Gespräche zur Vertrauensbildung sowie das konsequente Führen der Gespräche in der Muttersprache – insbesondere bei Klient*innen mit unterschiedlichen Sprachkenntnissen (2018: 1388). Auch Durchsetzungsvermögen – etwa in Form ausdrücklicher Bitten um Dolmetschung – scheint ein zentraler Bestandteil wirksamer Kommunikationsstrategien zu sein (2018: 1400).

Auch Dolmetscher*innen können Strategien entwickeln, die Fachkräfte der Sozialen Arbeit bei der Ausübung ihrer Tätigkeit unterstützen. Ein Beispiel für einen eher unkonventionellen Ansatz ist eine gezielte Intervention von Dolmetscher*innen in das Gespräch mit Klient*innen, um diese zur Kommunikation zu ermutigen (vgl. Tipton 2016: 473). Dies sollte jedoch unter einer engen Beaufsichtigung von Fachkräften der Sozialen Arbeit erfolgen, abhängig davon, wie effektiv diese unkonventionelle Herangehensweise eingeschätzt wird (2016: 473). In manchen Fällen können die Handlungen von Dolmetscher*innen besonders proaktiv sein, wenn sie beispielsweise die Kontrolle über die Gesprächsführung übernehmen, um eine ungeschickte Gesprächsführung von Fachkräften der Sozialen Arbeit auszugleichen (vgl. Westlake & Jones 2018: 1403). Dies kann einen kontrollierten, flüssigen Gesprächsverlauf gewährleisten, sollte jedoch im Normalfall vermieden werden, da die Verantwortung für die Gesprächsführung bei Fachkräften der Sozialen Arbeit liegen sollte (2018: 1403). Wenn Dolmetscher*innen beispielsweise über einen längeren Zeitraum mit denselben Fachkräften der Sozialen Arbeit an einem Fall gearbeitet haben, können sie neuen Kolleg*innen proaktiv hilfreiche Hintergrundinformationen geben und durch eine solche transformative Rolle zum besseren Verständnis des Falls beitragen (vgl. Tipton 2016: 474).

3.4 Rollenpositionierungen von Dolmetscher*innen in der Zusammenarbeit

Die Rolle von Dolmetscher*innen kann nicht nur proaktiv sein. René de Cotret et al. (2021: 110) identifizieren drei weitere Kategorien: „aktiv“, „hyperaktiv“ und „reaktiv“. In ihrer Typologie geben die Autor*innen acht Rollenpositionierungen von Dolmetscher*innen, die die interprofessionelle Zusammenarbeit fördern, und neun Rollenpositionierungen, die sie beeinträchtigen (2021: 103). Diese Positionierungen beruhen auf Prinzipien wie Vertrauen und Neutralität und stellen das letztere als wirkungsvolles Element der Zusammenarbeit dar (2021: 103).

Die Kategorie „aktiv“ umfasst vier Rollenpositionierungen: Übertragung des Gesagten, Erklärung von kulturellen Konzepten und Verhaltensweisen, Klärung von Begriffen sowie Unterbrechung zur Dolmetschung (vgl. René de Cotret et al. 2021: 110). Zur Kategorie „hyperaktiv“ gehören fünf Rollenpositionierungen: Äußerung persönlicher Meinungen, Verzerrung des Gesagten, unangebrachte Interventionen, Ausschluss einer der Gesprächspartner*innen sowie die Verallgemeinerung des Gesagten (2021: 110). Die Kategorie „proaktiv“ umfasst vier Rollenpositionierungen: Einfühlungsvermögen, Neutralität, Wachsamkeit im Hinblick auf das Erfassen der fachlichen Intention sowie emotionale Stabilität von Dolmetscher*innen (2021: 110). Die Kategorie „reaktiv“ beinhaltet Rollenpositionierungen wie übermäßige Nähe zu Klient*innen, Übersensibilität, Reizbarkeit und Parteilichkeit (2021: 110).

Die Typologie der Rollenpositionierungen von Dolmetscher*innen stellt ein Kommunikationsinstrument dar, das sowohl von Fachkräften der Sozialen Arbeit als auch von Dolmetscher*innen genutzt werden kann, um die Zusammenarbeit zu fördern (vgl. René de Cotret et al. 2021: 103). Eine enge Zusammenarbeit mit Dolmetscher*innen kann für Fachkräfte der Sozialen Arbeit einen wichtigen Ansatz bieten, um soziale Transformation zu fördern und die Selbststärkung von Klient*innen zu unterstützen (vgl. Tipton 2016: 475). Dieser Aspekt sollte daher in Schulungen für Dolmetscher*innen und Fachkräfte der Sozialen Arbeit berücksichtigt werden (2016: 475) Zudem sind laut Drugan (2017: 138) Schulungen und Reflexionen im Hinblick auf ethische Aspekte der interlingualen Kommunikation notwendig, um die Zusammenarbeit zu verbessern und so zu einer wirkungsvolleren Unterstützung von Klient*innen beizutragen.

3.5 Interprofessionelle Bildung

Da Dolmetscher*innen mit Fachpersonen aus verschiedenen Bereichen zusammenarbeiten, um gemeinsame Ziele zu erreichen, ist Translation ihrer Natur nach ein kooperativer Akt (vgl. Pym 2000: 182). Die Fähigkeit angehender Dolmetscher*innen, effektiv mit anderen Fachkräften zu kommunizieren und im Team auf gemeinsame Ziele hinzuarbeiten, stellt nach Krystallidou (2023: 386) jedoch einen Aspekt dar, der in der Ausbildung bislang wenig Beachtung gefunden hat. Diese Kompetenz steht häufig im Widerspruch zu den gängigen Verhaltenskodizes, an denen sich professionelle Dolmetscher*innen orientieren sollen, da diese häufig ein Bild von Unparteilichkeit und Zurückhaltung vermitteln (2023: 386). Die Vorstellung der sogenannten Nichteinmischung kann insbesondere von unerfahrenen Dolmetscher*innen leicht missverstanden werden, die möglicherweise annehmen, diese Haltung beziehe sich auf jegliche Form der Interaktion mit anderen Berufsgruppen (2023: 386). Laut Krystallidou (2023: 391) die Aus- und Weiterbildung von Dolmetscher*innen von mehr kooperativen und interprofessionellen Lernprozessen profitieren.

In der Dolmetschdidaktik sind interdisziplinäre Ansätze wie die Einbeziehung von Gastsprecher*innen bereits zu einer Tradition geworden (vgl. Hlavac et al. 2022: 116). Andererseits wird zunehmend darauf hingewiesen, dass Fachkräfte aus bislang wenig eingebundenen Berufsgruppen wie der Polizei, dem Kinderschutz sowie der Sozialarbeit im Kontext von geschlechtsbezogener oder familiärer Gewalt stärker berücksichtigt werden sollten (2022: 116). So können die Ausbildungsinhalte durch praxisnahe Perspektiven aus unterschiedlichen beruflichen Kontexten erweitert und somit realistischer gestaltet werden (2022: 116). Die Studien von Ertl & Pöllabauer (2010), Crezee (2015), Tebble (2014), Angelelli (2019), Tebble (2003), Friedman-Rhodes & Hale (2010), Bansal et al. (2014) zeigen, wie angehende Dolmetscher*innen lernen, mit Fachkräften im Gesundheitswesen zusammenzuarbeiten und umgekehrt auch, wie Medizinstudierende und Studierende der Sozialen Arbeit lernen, mit Dolmetscher*innen zusammenzuarbeiten. Dabei wird jedoch jeweils nur eine Berufsgruppe geschult, was zu einem einseitigen Lerngewinn führt (vgl. Hlavac et al. 2022: 116). Interprofessionelle Bildungsansätze ermöglichen hingegen einen wechselseitigen Austausch zwischen mehreren Berufsgruppen, wodurch alle Beteiligten gleichermaßen von dem gemeinsamen Lernprozess profitieren können (2022: 117).

Interprofessionelle Bildung kann eine Möglichkeit bieten, Dolmetscher*innen auszubilden, die effektiv in interdisziplinären Teams arbeiten und so zu einer inklusiven und

kulturell vielfältigen Dienstleistung beitragen können (vgl. Krystallidou 2023: 394). Sie stellt eine zentrale Methode des erfahrungsbasierten Lernens dar (vgl. Hlavac et al. 2022: 134). Interprofessionelle Bildung bezeichnet einen Lehr- und Lernprozess, in dem Lernende unterschiedlicher Berufsgruppen und Disziplinen kooperieren, um ein gemeinsames interprofessionelles Ziel zu verfolgen (vgl. Krystallidou 2023: 384). Diese Bildungsform basiert auf der Annahme, dass ein vertieftes Verständnis der Aufgaben, Handlungslogiken und Zuständigkeiten anderer Berufsgruppen von zentraler Bedeutung für Fachkräfte ist, die regelmäßig in interprofessionellen Kontexten tätig sind (vgl. Hlavac et al. 2022: 112). Durch interprofessionelle Bildung können angehende Dolmetscher*innen eine doppelte berufliche Identität entwickeln, die sowohl eine starke Identifikation mit ihrem eigenen Beruf als auch mit der interprofessionellen Gemeinschaft umfasst, in der sie als Vertreter*innen ihrer Profession und als Teil eines interdisziplinären Teams agieren (vgl. Krystallidou 2023: 394).

Eine Voraussetzung für interprofessionelle Bildung ist eine gezielte Interaktion zwischen Studierenden verschiedener Fachrichtungen und Disziplinen, die auf ein gemeinsames Ziel ausgerichtet ist (vgl. Krystallidou 2023: 385). Dabei kommen verschiedene Strategien zum Einsatz, wie etwa problem-, simulations-, beobachtungs- und praxisorientierte Aktivitäten. In diesen Aktivitäten werden Studierende aus unterschiedlichen Fachrichtungen dazu aufgefordert, gemeinsam Lösungen für ein Problem zu finden und interprofessionell miteinander zu kommunizieren (2023: 385). Als Beispiel hierfür kann ein ärztliches Aufklärungsgespräch mit belastenden Nachrichten angeführt werden (2023: 391). In einem solchen Gespräch verfolgen Ärzt*innen das Ziel, Patient*innen korrekt und einfühlsam zu informieren sowie einen Behandlungs- oder Pflegeplan im Rahmen einer gemeinsamen Entscheidungsfindung zu erörtern (2023: 391). Dolmetscher*innen haben dabei das Ziel, eine präzise und empathische Übermittlung von Informationen sowie eine aktive Einbeziehung von Patient*innen in den Entscheidungsprozess sicherzustellen (2023: 391). Die gemeinsamen Ziele beider Fachpersonen in diesem Fall umfassen Genauigkeit, einfühlsame Kommunikation und die Einbindung von Patient*innen (2023: 391).

Das oben angeführte Beispiel erläutert, dass zwischen Dolmetschstudierenden und Studierenden anderer Disziplinen eine interprofessionelle Verständigung erfolgen muss (vgl. Krystallidou 2023: 385). Dies stellt für angehende Dolmetscher*innen eine besondere Herausforderung dar, da sie über die eigentliche Dolmetschleistung hinausgeht und interprofessionelle Kommunikationskompetenz erfordert – eine Schlüsselkompetenz für gelingende Zusammenarbeit (2023: 385). Die interprofessionelle Dimension wird von

Studierenden beider Gruppen häufig als anspruchsvoll erlebt, was zu Verständigungsschwierigkeiten führen kann. Dabei ist die Fähigkeit, als angehende Fachpersonen verantwortungsvoll und kooperativ zu kommunizieren, entscheidend für eine effektive Teamarbeit (2023: 385).

In der Studie von Iacono et al. (2025) wurde die interprofessionelle Bildung von Sprachtherapie- und Dolmetschstudierenden untersucht. Die Teilnehmenden erkannten den Wert dieser Lernform an und lernten die Schlüsselkomponenten interprofessioneller Zusammenarbeit (2025: 166). Im Rahmen der interprofessionellen Lerneinheit wurde Studierenden deutlich, wie entscheidend eine gelungene Kooperation für den Therapieerfolg bei Sprachbarrieren ist (2025: 166). Die Sprachtherapiestudierenden erkannten den Mehrwert von Dolmetscher*innen im Therapieverlauf, während die Dolmetschstudierenden Einblicke in Ziele und Abläufe sprachtherapeutischer Sitzungen gewannen (2025: 166). Der Austausch vor und nach den Sitzungen förderte das Rollenverständnis beider Berufsgruppen. Insgesamt zeigte sich, dass beide Seiten von der Zusammenarbeit profitierten und ihr Verständnis für die jeweils andere Berufsgruppe vertiefen konnten (2025: 166).

In interprofessioneller Bildung sollten laut Krystallidou (2023: 385) mindestens vier zentrale Aspekte berücksichtigt werden. Erstens sollte die Bildung auf klar formulierten Lernzielen basieren, die sowohl Lehrenden als auch Studierenden transparent vermittelt werden. Zweitens sollte sie so gestaltet sein, dass gezielt bewertet werden kann, was Studierende tatsächlich lernen (2023: 385). Drittens wird empfohlen, dass interprofessionelle Bildungsmaßnahmen von geschulten Personen durchgeführt werden, die über eine entsprechende Weiterbildung in diesem Bereich verfügen (2023: 385). Viertens sollte eine systematische Evaluation sowohl des Prozesses als auch der Ergebnisse erfolgen (2023: 385). Vermehrt wird zudem die Bedeutung theoretischer Grundlagen betont, die aus Fachrichtungen wie Psychologie, Soziologie und Pädagogik stammen und auf denen interprofessionelle Bildung beruhen sollte (2023: 385).

Laut der begrenzten Anzahl vorhandener Studien befindet sich interprofessionelle Bildung in der Dolmetschausbildung noch in einem frühen Entwicklungsstadium (vgl. Krystallidou 2023: 386). Solche Initiativen bleiben häufig undokumentiert und es existieren keine Berichte, die anderen Wissenschaftler*innen und Lehrkräften im Fachgebiet zur Einsicht oder für eine systematische Analyse zur Verfügung stehen (2023: 386). Zudem thematisieren nur wenige Wissenschaftler*innen aus dem Bereich der Dolmetschwissenschaft, ob die Interaktion von Dolmetschstudierenden mit Studierenden anderer Fachrichtungen durch klar

definierte Lernziele geleitet wird, die auf interprofessionelle Lernergebnisse abzielen (2023: 387).

4 Untersuchungsmethode

In der vorliegenden Arbeit wurde die Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen untersucht. Die Untersuchung erfolgte im Rahmen meines Praktikums als Dolmetscherin beim Verein für Kinder- und Jugendhilfe *ProSoz*. Dieses Praktikum absolvierte ich im Zeitraum vom 21. August 2024 bis zum 4. April 2025 im Bereich Familientraining – einem der ambulanten Leistungsbereiche des Vereins.

Für die Untersuchung der Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen wurden zwei qualitative Forschungsmethoden gewählt. Die erste Methode ist eine qualitative Inhaltsanalyse von vier problemzentrierten Interviews, die mit vier Sozialpädagoginnen[2] des Vereins *ProSoz* durchgeführt wurden. Die Transkriptionen aller vier Interviews sind in Anhang 2 enthalten (siehe Kapitel 9). Die zweite Methode ist eine qualitative Analyse eines persönlich geführten Forschungstagebuchs, das meine Beobachtungen und Erfahrungen während meiner Tätigkeit beim Verein *ProSoz* in Anhang 3 dokumentiert (siehe Kapitel 10).

4.1 Datenerhebungsmethode

Die Datenerhebung erfolgte mittels problemzentrierter Interviews nach Lamnek (2010: 326) und eines Forschungstagebuches. Problemzentrierte Interviews basieren auf einer Methodenkombination, die Elemente des qualitativen Interviews, der Fallanalyse, der biografischen Methode, der Gruppendiskussion sowie der Inhaltsanalyse vereint (2010: 332). Ziel ist es, gesellschaftlich relevante Problembereiche aus unterschiedlichen Perspektiven zu erfassen und zu analysieren (2010: 332). Die Entscheidung für diese Interviewform wurde getroffen, um gezielt Informationen zu den zentralen Fragestellungen dieser Masterarbeit zu erheben.

Die Durchführung problemzentrierter Forschung gliedert sich in drei aufeinander bezogene Schritte: die inhaltliche Vorbereitung, die Datenerhebung sowie die Interpretation und Analyse der erhobenen Daten (vgl. Witzel & Reiter 2022: 11). Die inhaltliche Vorbereitung umfasst die Auseinandersetzung mit dem bereits vorhandenen Forschungsvorwissen, das im

[2] Im Verein *ProSoz* werden Sozialpädagog*innen seit Kurzem als *Fachkräfte der MA 11* bezeichnet. In dieser Arbeit wird aus Gründen der Verständlichkeit die Bezeichnung Sozialpädagog*innen verwendet.

Verlauf der Datenerhebung gezielt eingebracht und genutzt wird. Im Anschluss daran werden die gewonnenen Daten interpretiert und analysiert, um neue Erkenntnisse zum untersuchten Problemfeld zu gewinnen (2022: 11). Meine inhaltliche Vorbereitung der Interviews erfolgte durch eine umfassende Literaturrecherche und die anschließende Erstellung eines Interviewleitfadens.

Zur Ergänzung der Interviewdaten und zur Gewinnung zusätzlicher Einblicke in die Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen führte ich während meines Praktikums beim Verein *ProSoz* ein Forschungstagebuch. Dieses enthält Beobachtungen und Reflexionen zu meinen Dolmetscheinsätzen, Supervisionen, Einschulungen sowie Gruppenaktivitäten mit Sozialpädagog*innen. Für die Dokumentation meiner Befindlichkeiten diente die Erfassung somatischer und affektiver Erfahrungen von Hokkanen (2017) als Inspiration. Das Forschungstagebuch wurde elektronisch in Form einer Word-Datei geführt und im Anschluss im Rahmen der Dokumentenanalyse ausgehend von einem Interesse nach Hoffmann (2018: 157) ausgewertet. Diese Dokumentenanalyse ist „[…] auf alle Themen ausgerichtet […], die auf der Basis von ‚Konzepten' bearbeitet werden soll" (Hoffmann 2018: 157). Die Analyse besteht aus mehreren Schritten wie Formulierung der Leitfrage, Dokumentensuche, Erstellung einer Basisliste, Einschränkung auf einen Kernkorpus sowie systematische Analyse durch systematische Sichtung der Dokumente und Kodierung (2018: 158).

4.1.1 Interviewleitfaden

Der Interviewleitfaden basiert auf zehn Konzepten, die im Rahmen der Literaturrecherche aus den zentralen Quellen der vorliegenden Arbeit wie Tipton (2016), Krystallidou (2023), Pym (2000) abgeleitet wurden. Diese Konzepte umfassen: Erwartungen an Laiendolmetscher*innen; das Rollenverständnis von Laiendolmetscher*innen; interprofessionelle Kompetenzen von Laiendolmetscher*innen; berufliche Kompetenzen von Laiendolmetscher*innen; Vertrauen; Empathie und kulturelle Sensibilität; Erfahrungen von Sozialpädagog*innen in der Zusammenarbeit mit Laiendolmetscher*innen; Perspektiven und Vorschläge für die Zusammenarbeit; Abläufe und Kooperationsprozesse; organisatorische und strukturelle Aspekte der Zusammenarbeit.

Aufbauend auf diesen Konzepten wurde der Interviewleitfaden thematisch gegliedert. Zu jedem Konzept wurden ein bis zwei Leitfragen formuliert, die durch vertiefende Unterfragen ergänzt wurden, um differenzierte Einblicke in die jeweiligen Aspekte der Kooperation zu

ermöglichen. Der Interviewleitfaden besteht aus 17 Fragen und ist in Kapitel 8 zu finden (siehe Kapitel 8).

4.1.2 Zielgruppe

Für die Untersuchung der interprofessionellen Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen wurden mit vier Sozialpädagoginnen des Vereins *ProSoz* Interviews durchgeführt. Dabei wurde die Perspektive von Sozialpädagog*innen bewusst in den Mittelpunkt gestellt, während die Sichtweisen von Laiendolmetscher*innen und Klient*innen unberücksichtigt blieben. Dies stellt eine erkennbare Einschränkung der Studie dar. Ein solcher einseitiger Fokus findet sich auch in anderen Studien wie die von René de Cotret et al. (2023) und Xu (2024), die ebenfalls ausschließlich die Sicht von Sozialpädagog*innen einbeziehen. Durch die Einbindung eines Forschungstagebuchs konnte jedoch zumindest meine Perspektive als Dolmetscherin ergänzend einfließen, was diese Einschränkung teilweise relativiert.

Die bewusste Entscheidung für die Perspektive von Sozialpädagog*innen hatte das Ziel, einen vertieften Einblick in die spezifischen sozialarbeiterischen Anforderungen und Bedürfnisse im Kontext interprofessioneller Kooperation zu erhalten. Mehrere Studien (z.B. Krystallidou 2023; Pollock 2023; Tipton 2016; Liebling 2019) weisen zunehmend auf die Notwendigkeit weiterer Forschung sowie auf eine stärkere Anpassung der Dolmetschausbildung an die Bedürfnisse der Sozialarbeit hin. Bereits während meines Praktikums zeigte sich ein wiederkehrender Bedarf an Kooperationskompetenz, da es in der Zusammenarbeit zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen immer wieder zu Herausforderungen kam. Mit dieser Masterarbeit wird somit ein Beitrag zur Schließung einer Forschungslücke im Bereich der Kooperation zwischen Dolmetscher*innen und Fachkräften der Sozialen Arbeit geleistet.

Von den vier befragten Sozialpädagoginnen arbeiten drei täglich mit Laiendolmetscher*innen, um die betreuten Familien zu unterstützen. Die erste Sozialpädagogin arbeitet seit Juli 2024 und die anderen zwei Sozialpädagoginnen seit 3 Jahren beim Verein *ProSoz*. Die vierte Sozialpädagogin arbeitet bereits seit 23 Jahren im psychosozialen Bereich und seit 2013 beim Verein *ProSoz*. Sie wird bei den Familien nur selten eingesetzt, weil ihre Arbeit administrative Tätigkeiten wie etwa Durchführung von Schulungen für die Laiendolmetscher*innen und regelmäßige Sitzungen mit den Laiendolmetscher*innen beinhaltet.

Zum Zwecke der Anonymisierung der gesammelten Daten wurden die befragten Sozialpädagoginnen durch den Buchstaben „B“ und fortlaufende Nummer gekennzeichnet: Die erste Befragte wurde als B1, die zweite als B2, die dritte als B3 und die vierte als B4 gekennzeichnet. Die Interviews wurden außerdem als Fallnummer und fortlaufende Nummer gekennzeichnet. Das erste Interview wurde als Fallnummer 1 (siehe Abschnitt 9.1), das zweite als Fallnummer 2 (siehe Abschnitt 9.2), das dritte als Fallnummer 3 (siehe Abschnitt 9.3) und das vierte als Fallnummer 4 (siehe Abschnitt 9.4) benannt. Bei Einführung von Zitaten wurden entsprechende Kurzformen F1, F2, F3 und F4 verwendet.

4.1.3 Hintergrundinformationen zum Verein ProSoz

Der Verein *ProSoz* ist als „[…] freie Einrichtung der Kinder- und Jugendhilfe in Wien zertifiziert“ (ProSoz Wien 2025a), die im Auftrag der für Kinder- und Jugendhilfe zuständigen *Magistratsabteilung 11 (MA 11)* arbeitet. Die Einrichtung bietet unterschiedliche Leistungsbereiche an, darunter ambulant-aufsuchende Angebote, stationäre Angebote sowie Besuchsbegleitung. Zu den ambulant-aufsuchenden Angeboten zählen unter anderem Familienbetreuung, ambulante Betreuung für Pflegefamilien, intensive ambulante Familienbetreuung, Familientraining sowie betreutes Wohnen. Die stationären Angebote umfassen integrativ-sozialpädagogische Trainingswohngruppe für männliche Jugendliche, sozialtherapeutische Wohnformen für Mädchen und Burschen, Wohnen und Betreuung für geflüchtete Menschen sowie sozialpsychiatrische Wohngruppe. Da ich mein Praktikum im Leistungsbereich des Familientrainings absolviert habe, werden im Folgenden weiterführende Hintergrundinformationen zu diesem Arbeitsfeld dargestellt.

Im Laufe des vierten Interviews konnte B4 wertvolle Einblicke in die Entstehung des Familientrainings geben. Da sie bereits seit dreizehn Jahren beim Verein tätig ist, schilderte sie, wie die Arbeit mit Familien mit Migrationshintergrund ursprünglich organisiert war. Zu Beginn wurden von der Kinder- und Jugendhilfe professionelle Dolmetscher*innen beauftragt, deren Einsatz jedoch aufgrund des begrenzten Budgets des Vereins zunächst nur selten möglich war (F4: 97-111). In weiterer Folge entstand vor drei Jahren das neue Projekt *Familientraining*. Dieses Konzept sieht den gezielten Einsatz von Laiendolmetscher*innen vor, die im Verein auch als Peers, Sprach- und Kulturvermittler*innen sowie als Besuchs- und Begleitdienst bezeichnet werden (F4: 456-458).

Auf der Webseite des Vereins finden sich Informationen zum Familientraining sowie zum Einsatz von Laiendolmetscher*innen. Demnach beziehen sich das Familientraining und

die sogenannten Peer-Dienste auf eine „[…] professionelle Begleitung und Unterstützung von Familien mit Kindern und Jugendlichen mit Migrationshintergrund und nicht-deutschen Sprachkenntnissen“ (ProSoz Wien 2025b) und sollen den Familien einen verbesserten „[…] Zugang zu weiteren notwendigen Hilfen zur Bewältigung erschwerter Lebenssituationen“ (ProSoz Wien 2025b) ermöglichen. Die Laiendolmetscher*innen werden dabei als Peers bezeichnet, die „[…] als sprachliches und kulturelles Bindeglied zwischen Familie und Gesellschaft“ (ProSoz Wien 2025b) fungieren.

4.1.4 Durchführung der Interviews

Die Interviews wurden in Absprache mit dem Geschäftsführer des Vereins *ProSoz* durchgeführt, wobei sowohl die Forschungsfragen der Masterarbeit als auch der Interviewleitfaden übermittelt wurden. Nach der Prüfung des wissenschaftlichen Vorhabens folgte eine Zusage. Anschließend wurden die Sozialpädagog*innen von *ProSoz* durch die Leitung über mein wissenschaftliches Vorhaben informiert und erhielten meine Kontaktinformationen. Danach erfolgte eine Rückmeldung von der Leitung und mir wurde angeboten, die Sozialpädagog*innen für die Durchführung der Interviews selbst auszusuchen. Außerdem bot die Leitung an, diejenigen Sozialpädagog*innen zu kontaktieren, mit denen ich im Rahmen meines Praktikums bereits arbeitete. Drei Sozialpädagog*innen erklärten sich während der gemeinsamen Termine zu einem Interview bereit. Eine Sozialpädagogin mit administrativen Aufgaben wurde zum Zweck der Interviewdurchführung kontaktiert, worauf eine Zusage erfolgte. Anschließend wurden mit jeder Sozialpädagogin einzelne Termine für die Interviewdurchführung ausgemacht.

Alle Interviews wurden im November 2024 persönlich in deutscher Sprache durchgeführt. Drei der Interviews fanden in den Räumlichkeiten des Vereins *ProSoz* statt, eines wurde im Freien, vor einem Dolmetscheinsatz, geführt. Die ersten drei Interviews dauerten jeweils etwa eine Stunde, das vierte Interview nahm etwa eine Stunde und dreißig Minuten in Anspruch. Zu Beginn jedes Interviews wurden die Befragten mündlich über die Anonymisierung der erhobenen Daten informiert. Sie erklärten ihr mündliches Einverständnis zur Verarbeitung der im Interview geteilten Informationen sowie zur Anonymisierung ihrer personenbezogenen Daten. Anschließend wurden kurz der Interviewablauf, das Thema der vorliegenden Masterarbeit sowie die zentrale Forschungsfrage erläutert. Vor Beginn der Befragung wurden zudem einige Hintergrundinformationen erhoben, wie die Beschäftigungsdauer beim Verein *ProSoz*. Die im Rahmen der Interviews gewonnenen Daten

wurden anschließend in Kapitel 9 transkribiert und in Abschnitt 5.1 inhaltlich analysiert (vgl. Kapitel 9; Abschnitt 5.1).

4.1.5 Datenaufzeichnung und Transkription

Zur Aufzeichnung der Interviews wurde ein Mobiltelefon verwendet. Die Interviews wurden mithilfe der Video-Editing-Software Premiere Pro von Adobe transkribiert, die eine Funktion zur automatischen Audio-Transkription bietet. Der Rohtext der Interviews wurde anschließend auf Grundlage der erweiterten inhaltlich-semantischen Transkriptionsregeln nach Dresing & Pehl (2018: 23ff.) bearbeitet und für die Analyse aufbereitet. Nach diesen Transkriptionsregeln werden Wort- und Satzabbrüche, Sprecherüberlappungen sowie Pausen markiert (2018: 23). Zudem werden Rezeptionssignale und Fülllaute aller Personen, wie „hm“, „ja“, „aha“ oder „ähm“, transkribiert (2018: 23). Mehrere aufeinanderfolgende Fülllaute werden vollständig ausgeschrieben. Darüber hinaus wird nach der Partikel „hm“ zusätzlich eine Beschreibung der Betonung in Klammern angegeben (2018: 23).

Bei der Transkription entschied ich mich bewusst für die erweiterten Regeln der inhaltlich-semantischen Transkription nach Dresing & Pehl (2018: 23), um eine möglichst umfassende Erfassung sprachlicher Merkmale zu gewährleisten. Dadurch wurden Zögern, Wortfindungshemmungen sowie gleichzeitige Rede dokumentiert, was eine detaillierte und differenzierte Analyse der Interviews ermöglichte (siehe Kapitel 9).

4.1.6 Forschungstagebuch

Das geführte Forschungstagebuch wurde im Zeitraum vom 21.08.2024 bis zum 03.03.2025 geführt und umfasst insgesamt 52 dokumentierte Termine, darunter 44 Dolmetscheinsätze, 3 separat eingetragene Supervisionen, 4 Einschulungen sowie 1 Workshop (siehe Kapitel 10). Insgesamt fanden acht Supervisionen statt. Fünf davon (Buddy-Gespräche) wurden jedoch nicht als eigenständige Einträge geführt, da sie unmittelbar im Anschluss an Dolmetscheinsätze stattfanden und in diesen dokumentiert wurden (siehe Kapitel 10: Termine 3, 11, 24, 33, 42). Aus diesem Grund ergibt sich eine Differenz zwischen der Anzahl der tatsächlich durchgeführten Termine (57) und der Anzahl der im Forschungstagebuch aufgeführten Termine (52).

Die 44 Dolmetscheinsätze setzen sich aus 19 Hausbesuchen, 21 Außenterminen, 3 Gruppenaktivitäten und einem Telefonat zusammen. Die Hausbesuche fanden in den

Wohnungen der betreuten Familien statt. Die Außentermine fanden unter anderem im Büro des Vereins *ProSoz*, in Schulen, Kindergärten, Deutschkursen, bei Ärzt*innen sowie im öffentlichen Raum statt. Die Gruppenaktivitäten erfolgten im Schwimmbad, Räumlichkeiten des Vereines *ProSoz* sowie in einem Eislaufverein – gemeinsam mit mehreren Familien, den Sozialpädagog*innen und den Peers. Der Schwerpunkt lag dabei entweder auf dem Dolmetschen für eine der betreuten Familien oder auf der Unterstützung der Sozialpädagog*innen, die andere Familien begleiteten – beispielsweise durch die Beaufsichtigung der Kinder.

Abgesehen von den 44 Dolmetscheinsätzen wurden 8 Supervisionen, 4 Einschulungen sowie 1 Workshop dokumentiert. Die Supervisionen beinhalten 3 separat eingetragene Reflexionsräume und 5 Buddy-Gespräche, die als Teil der entsprechenden Dolmetscheinsätze dokumentiert wurden. Reflexionsräume und Buddy-Gespräche sind als unterstützende Angebote für Laiendolmetscher*innen des Vereins *ProSoz* konzipiert und dienen der Reflexion und Verarbeitung potenziell belastender Themen. Die Reflexionsräume finden monatlich in Gruppen von maximal zwölf Laiendolmetscher*innen unter der Leitung einer Supervisorin statt. Die sogenannten Buddy-Gespräche sollen alle 14 Tage mit einer festen Sozialpädagogin bzw. einem festen Sozialpädagogen des Vereins *ProSoz* („Buddy“) geführt werden. Ihre Durchführung liegt in der Eigenverantwortung der Peers und der jeweiligen Buddys. Aufgrund von Urlaubstagen meiner Buddy und meines Zeitausgleichs fanden unsere Buddy-Gespräche unregelmäßig statt. Zwei Gespräche wurden in doppelter Länge geführt, um versäumte Termine nachzuholen (siehe Kapitel 10: Termine 24, 33).

Zu Beginn meiner Tätigkeit beim Verein *ProSoz* fanden 4 Einschulungen statt (siehe Kapitel 10: Termine 6, 10, 12, 13). Thematisch befassten sie sich mit Aspekten der Sozialen Arbeit, des Dolmetschens sowie mit organisatorischen Rahmenbedingungen der Tätigkeit beim Verein. Darüber hinaus fand während meines Praktikums ein Workshop statt, an dem ich persönlich teilnahm und deren Ablauf im Forschungstagebuch dokumentiert ist (siehe Kapitel 10: Termin 17).

Die Auswahl der dokumentierten Termine erfolgte selektiv. Der Großteil der Dolmetscheinsätze fand im Rahmen der Betreuung von zwei Familien statt. Dabei arbeiteten insgesamt fünf Sozialpädagog*innen regelmäßig mit. Zwei Dolmetscheinsätze erfolgten im Rahmen eines Projekts des Vereins *ProSoz* für das Dolmetschen in Wiener Kindergärten und betrafen jeweils eine bisher unbekannte Familie. Bei allen Dolmetscheinsätzen wurde

überwiegend aus dem Ukrainischen und Russischen und einmal aus dem Englischen ins Deutsche gedolmetscht.

Zur Wahrung der Anonymität sowie zur besseren Unterscheidbarkeit wurden sowohl die beiden betreuten Familien als auch die fünf involvierten Sozialpädagog*innen nummeriert. Zu jedem Dolmetscheinsatz wurden folgende Aspekte dokumentiert: Datum, Nummer der betreuten Familie, Art des Termins, Kooperation mit den Sozialpädagog*innen, Dauer der Dolmetscheinsätze inklusive Vor- und Nachbesprechungen, eigene Dolmetschleistung, gedolmetschte Sprache, eigene Verfassung sowie die allgemeine Kommunikationssituation. Die Inhalte der Supervisionen, Einschulungen und des Workshops wurden in Form thematisch gegliederter Notizen im Forschungstagebuch festgehalten.

5 Datenpräsentation und -auswertung

Die aus den Interviews und dem Forschungstagebuch erhobenen Daten werden im folgenden Kapitel präsentiert und ausgewertet.

5.1 Interviews

Zur Auswertung der erhobenen Daten wendete ich die Methode der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz & Rädiker (2022: 129-154) an. Bei dieser Methode erfolgt eine deduktiv-induktive Kategorienbildung (2022: 129).

Die inhaltlich strukturierende qualitative Inhaltsanalyse verläuft in mehreren Phasen, die in einer festgelegten Reihenfolge durchgeführt werden. Ziel ist es, auf Basis des Interviewmaterials systematisch Kategorien zu entwickeln (vgl. Kuckartz & Rädiker 2022: 132). Zuerst wird eine initiierende Textarbeit, Notizen und Fallzusammenfassungen gemacht (2022: 132f.). Danach werden Hauptkategorien deduktiv aus den Forschungsfragen entwickelt (2022: 133f.). Im nächsten Schritt erfolgt der erste Codierprozess von Hauptkategorien, bei dem die entsprechenden Textstellen den Hauptkategorien zugeordnet werden (2022: 134). Anschließend werden im Rahmen eines induktiven Vorgehens Subkategorien aus dem Material entwickelt, die unter die bestehenden Hauptkategorien eingeordnet werden (2022: 138). Nach der Bildung dieser Subkategorien erfolgt deren Codierung (2022: 142). Schließlich werden die Ergebnisse verschriftlicht (2022: 154). Dabei werden die Aussagen innerhalb der Hauptkategorien zusammenfassend dargestellt und Besonderheiten berücksichtigt (2022: 132–154).

In den folgenden Abschnitten werden acht Hauptkategorien dargestellt, die anhand der deduktiv-induktiven Kategorienbildung herausgearbeitet wurden. Dazu zählen: Ablauf der Zusammenarbeit, Erwartungen an die Kooperation mit Laiendolmetscher*innen, Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen, Rolle von Laiendolmetscher*innen, Kompetenzen von Laiendolmetscher*innen, positive Erfahrungen mit Laiendolmetscher*innen, Herausforderungen in der Kooperation sowie Vorschläge zur Optimierung der Zusammenarbeit.

5.1.1 Ablauf der Zusammenarbeit

Die erste Hauptkategorie stellt den Ablauf der Zusammenarbeit dar. Bevor jedoch auf diese eingegangen wird, sollen zunächst die Rahmenbedingungen der Kooperation zwischen den Sozialpädagog*innen und den Laiendolmetscher*innen des Vereins *ProSoz* mit den betreuten Familien erläutert werden. B4 stellte das Konzept des Vereins *ProSoz* vor. Demnach wird jeder Familie ein Team bestehend aus zwei Sozialpädagog*innen sowie einer bzw. einem Dolmetschenden zur Seite gestellt (F4: 214). B4 erläuterte, dass die Zuteilung zweier Sozialpädagog*innen zu besseren Erkenntnissen und fundierten Schlussfolgerungen in der Arbeit mit den Familien führt, da ein kontinuierlicher fachlicher Austausch zwischen den beiden Sozialpädagog*innen stattfindet (F4: 214–218). Auf Grundlage der von B4 bereitgestellten Informationen lässt sich der Ablauf der Zusammenarbeit in drei Subkategorien unterteilen: den Einsatz von Laiendolmetscher*innen, deren administrative Tätigkeiten sowie die Beratung und Personalentwicklung von Laiendolmetscher*innen.

5.1.1.1 Einsatz von Laiendolmetscher*innen

Die Subkategorie Einsatz von Laiendolmetscher*innen umfasst wiederum mehrere eigene Subkategorien: die Vereinbarung des Einsatzes, die Vorbereitung auf die Zusammenarbeit, die Nachbesprechung des Einsatzes und die Settings von Laiendolmetscher*innen.

5.1.1.1.1 Vereinbarung des Einsatzes

Die Vereinbarung des Einsatzes oder die Terminvereinbarung wurde von allen Befragten als ein wichtiger Bestandteil der Zusammenarbeit erwähnt. Die Terminvereinbarung erfordert laut B3 eine gute Organisation und Koordination (F3: 29). Gleichzeitig müssen nach den Aussagen B2 mehrere Faktoren berücksichtigt werden, wie etwa die Verfügbarkeit der Familien und der Laiendolmetscher*innen (F2: 954-955). Zuerst werden die Termine vonseiten der Sozialpädagog*innen mit den Familien vereinbart, weil die Familienorientierung im Vordergrund steht. Danach werden die Laiendolmetscher*innen von den Sozialpädagog*innen über die Applikation *Signal* kontaktiert (F1: 26-28). In diesem Zusammenhang erfordert die Terminplanung einen gewissen zeitlichen Aufwand vonseiten der Sozialpädagog*innen. Dies überschneidet sich mit den Ergebnissen der Studie von Barnes et al. (2011: 389).

Bei der Terminvereinbarung fällt auf, dass kein direkter Kontakt zwischen den Familien und den Laiendolmetscher*innen besteht. Im Verlauf meines Praktikums beim Verein *ProSoz*

wurde deutlich, dass es sich hierbei um eine bewusste Entscheidung handelt. Laut Aussage B4 dient diese Regelung dazu, die Laiendolmetscher*innen – aufgrund ihrer fehlenden professionellen Ausbildung – einen geschützten Rahmen zu bieten und somit eine klare Abgrenzung zu den Familien zu gewährleisten (F4: 782-783).

Die Terminplanung mit den Laiendolmetscher*innen kann auf verschiedene Weise erfolgen, beispielsweise über die Applikation Signal, telefonisch oder während eines Dolmetscheinsatzes bei den Familien. Telefonische Terminvereinbarungen sind jedoch eher selten (F2: 800-801). Bei der Kontaktaufnahme leiten die Sozialpädagog*innen alle relevanten Informationen – wie Treffpunkt, Datum und Uhrzeit des Termins – an die Laiendolmetscher*innen weiter. Häufig erfolgt die Weitergabe dieser Informationen in nach Sprachen geordneten Signal-Gruppen, um die Laiendolmetscher*innen mit derselben Sprachkompetenz effizienter und schneller zu erreichen (F2: 776-777). In den Sprachgruppen erfolgt die Rückmeldung der Laiendolmetscher*innen meist mittels Emojis, beispielsweise „Daumen hoch“ oder „Daumen runter“, um ihre Verfügbarkeit anzuzeigen (F3: 872-873). Sind mehrere Laiendolmetscher*innen verfügbar, klären diese untereinander ab, wer den Termin tatsächlich wahrnimmt (F1: 954). Anschließend wird die entsprechende Rückmeldung an die Sozialpädagog*innen gegeben.

Aus persönlicher Erfahrung kann ergänzt werden, dass es im Rahmen der Terminvereinbarung zu kurzfristigen Ausfällen kommen kann – sei es durch Krankmeldungen der Laiendolmetscher*innen oder der Sozialpädagog*innen. Im Falle einer krankheitsbedingten Absage seitens der Laiendolmetscher*innen wird die Leitung frühzeitig informiert, welche wiederum alle Sozialpädagog*innen über eine gemeinsame Signal-Gruppe benachrichtigt. Umgekehrt werden auch Krankmeldungen der Sozialpädagog*innen über eine entsprechende Gruppe an alle Laiendolmetscher*innen weitergeleitet.

Laut B1 sind die Laiendolmetscher*innen durch die Kommunikations-App *Signal* eng in die Arbeitsprozesse eingebunden (F1: 919-920). B2 bestätigte diese Aussage und ergänzte, dass die Laiendolmetscher*innen eng mit den Sozialpädagog*innen zusammenarbeiten und einige Sozialpädagog*innen ihren gesamten Arbeitstag gemeinsam mit den Laiendolmetscher*innen verbringen (F2: 925-930).

Zwei Befragte waren der Ansicht, dass die Erstellung von Sprachgruppen gegenüber der direkten Kontaktaufnahme mit einzelnen Laiendolmetscher*innen, wie es zu Beginn des Projekts *Familientraining* praktiziert wurde, effizienter ist (F2: 789-791; F3: 743-749). Die

Laiendolmetscher*innen werden jedoch direkt über die Signal-Applikation kontaktiert, wenn sie benötigt werden oder für ihre Sprache keine Sprachgruppe eingerichtet wurde – beispielsweise im Fall der ukrainischen Sprache, für die die Anzahl der Laiendolmetscher*innen zu gering ist (F1: 30-31). Die Terminvereinbarung mit den Laiendolmetscher*innen erfolgt zudem häufig direkt während eines Dolmetscheinsatzes mit den Familien – etwa dann, wenn ein Folgetermin als Erweiterung des laufenden Einsatzes angesetzt wird (F1: 791–792). B1 bezeichnete diese Vorgehensweise als vorteilhaft, da dadurch Zeit für die Vereinbarung eines neuen Termins gespart wird (F1: 792-793). Darüber hinaus würde der Einsatz anderer Dolmetschenden einen zusätzlichen Zeitaufwand für die Sozialpädagog*innen bedeuten, da diesen die Ziele und die aktuelle Situation der Familien neu erläutert werden müssten (F1: 795–797; F2: 811–814). Der Einsatz gleicher Laiendolmetscher*innen bietet somit eine Möglichkeit zur Zeitersparnis für die Sozialpädagog*innen.

Darüber hinaus können Termine auch ausschließlich mit den Sozialpädagog*innen durchgeführt werden (F4: 142; F1: 958). Umgekehrt ist es ebenfalls möglich, dass die Laiendolmetscher*innen die Familien bei bestimmten Anlässen – etwa bei Terminen in Einrichtungen – eigenständig begleiten und sprachlich unterstützen:

> *[…] gibt es dann auch noch zusätzlich auch Besuchs- und BEGLEITDIENST der Pädagogen ähm (..) die sowohl MIT als auch OHNE Pädagogen stattfinden können ähm (.) wo die ähm (.) wo beispielsweise die ähm (.) Peers ähm (.) Familienmitgliedern zu irgendeinem Termin BEGLEITEN. Nicht ähm (.) also der Fokus DA nicht auf die ähm auf die auf der PÄDAGOGIK liegt, sondern eben der BEGLEITUNG ähm ja (..) genau. Das ist eine ganz klare TRENNUNG. Pädagogen sind AUSGEBILDET ähm in der Pädagogik.* (F4: 165–170)

Wie aus den Ausführungen von B4 hervorgeht, dürfen solche Termine keine pädagogischen Inhalte beinhalten, da der Verein eine strikte Trennung zwischen sozialpädagogischer Arbeit und sprachlicher Unterstützung vorsieht (F4: 168–170). Somit wird eine klare Abgrenzung der Rolle der Sozialpädagog*innen und der Laiendolmetscher*innen deutlich.

5.1.1.1.2 Vorbereitung auf die Zusammenarbeit

Die Vorbereitung auf die Zusammenarbeit umfasst die Planung der Termingestaltung sowie die Festlegung sozialpädagogischer Ziele – sowohl für die Sozialpädagog*innen als auch für die

Laiendolmetscher*innen (F1: 66–67; F2: 58–59; F3: 62–66). B1 betonte, dass kaum Vorbereitung nötig sei, da sich die Sozialpädagog*innen, die Laiendolmetscher*innen sowie die betreuten Familien im Laufe der Zeit gut kennenlernen (F1: 78–80). B4 beschrieb hingegen das Gefühl von Aufregung und die Notwendigkeit, bei der Vorbereitung verschiedene Aspekte zu berücksichtigen (F4: 184). Dazu zählen beispielsweise Themen, die mit den Familien unter Berücksichtigung ihrer individuellen Bedürfnisse besprochen werden sollen (F4: 187). Gleichzeitig muss die Vermittlungsfähigkeit der Laiendolmetscher*innen beachtet werden:

> *[…] was VERSTANDEN wird ähm (.) was dann GESAGT wird, was dann ähm (.) noch einmal ähm (4) ob ob die INHALTE WIRKLICH so vermittelt ähm (.) werden ähm (.) wie es ähm (...) wie es ähm (.) wie es VERLANGT wird, wie es GEBRAUCHT wird und ähm (.) vor allem war die Herausforderung NACHZUFRAGEN, ob wirklich es VERSTANDEN wurde, ja? Von ALLEN Seiten, ja?* (F4: 190)

Obwohl die Termine mit den Familien in der Regel einem sozialpädagogischen Ziel dienen, kommt es laut B2 gelegentlich zu Terminen, die nicht genau geplant sind und dazu dienen, sich einen Überblick über die Lebenssituation der Familien zu verschaffen („[…] wir reden jetzt mal, wir schauen“, F2: 123–124).

Zur Vorbereitung der Zusammenarbeit gehört auch eine Vorbesprechung des Einsatzes, die von allen Befragten als wichtiger Bestandteil genannt wurde. Sie findet meist wenige Stationen bzw. U-Bahn- Stationen vor dem eigentlichen Treffpunkt statt und dient dazu, den Laiendolmetscher*innen den Ablauf sowie die mit den Familien zu besprechenden Themen zu vermitteln (F3: 65-66). B3 betonte außerdem, dass die Vorbesprechungen dazu dienen, nach dem Wohlbefinden der Laiendolmetscher*innen zu fragen (F3: 735–736). Ihr sei es persönlich wichtig, potenzielle Trigger der Laiendolmetscher*innen zu kennen, um unangenehme Situationen während des Termins zu vermeiden und somit einen harmonischen Ablauf der Zusammenarbeit zu ermöglichen (F3: 737–742). Darüber hinaus ermöglichen die Vorbesprechungen den Laiendolmetscher*innen, offene Fragen mit den Sozialpädagog*innen zu klären und unbekannte Begriffe vor dem Einsatz zu erläutern (F3: 67). Somit orientiert sich der Verein *ProSoz* an gängigen Berufsstandards, die die Durchführung von Vorbesprechungen vorsehen (vgl. Hlavac et al. 2022: 131). B2 wies darauf hin, dass die Intensität der Vorbesprechung familienabhängig ist:

> *Es gibt so Termine, die sind/ also ich will jetzt gar nicht sagen, dass ein Termin wichtiger ist als der andere. Aber sage jetzt mal HEIKLER vielleicht. Wo man weiß, okay. Man hat vielleicht ein Elterngespräch, was vielleicht ein bisschen Feingefühl und Sensibilität erfordert. Dann […] bereite ich mich im Kopf vor. Und dann natürlich auch noch mit dem Peer ist ein ein intensiveres Vorgespräch vielleicht irgendwie notwendig. Ähm ja, es kommt wirklich sehr, sehr auf den Termin auch an.* (F2: 52-55)

Die Vorbesprechung bietet den Laiendolmetscher*innen die Möglichkeit, Vorschläge für die Betreuung der Familien einzubringen, die auf ihrer Lebenserfahrung basieren und für die Familien hilfreich sein können (F1: 325–327; F3: 247–249). Sie gilt zudem als eine der Lösungsstrategien bei allgemeinen Herausforderungen. Wenn es während der Betreuung beispielsweise dazu kommt, dass die Laiendolmetscher*innen rollenübergreifend handeln, wird dies in der Regel nach dem Termin zwischen den Laiendolmetscher*innen und den Sozialpädagog*innen besprochen (F1: 712–713). Manchmal ist eine Nachbesprechung jedoch nicht möglich, etwa wenn die Sozialpädagog*innen direkt zum nächsten Termin müssen. In solchen Fällen wird die Vorbesprechung genutzt, um Schwierigkeiten gemeinsam zu bearbeiten (F1: 873–875).

Im Hinblick auf die organisatorischen Aspekte der Terminplanung dient die Vorbesprechung dazu, die Sozialpädagog*innen darüber zu informieren, wenn die Peers „[…] zu spät kommen oder wenn sie früher gehen müssen“ (F1: 838–839). Für B1 ist dies ein wichtiger Punkt der Zusammenarbeit, da es für sie „stressig“ (F1: 839) ist, erst während des Termins zu erfahren, dass die Laiendolmetscher*innen diesen vorzeitig verlassen müssen (F1: 837–840).

5.1.1.1.3 Nachbesprechung des Einsatzes

Alle Befragten gaben an, dass nach jedem Dolmetscheinsatz eine Nachbesprechung zwischen den Laiendolmetscher*innen und den Sozialpädagog*innen stattfindet. Die Bedeutung der Nachbesprechungen wurde aus verschiedenen Gründen betont. Zum einen werden laut B1 zwischen den Laiendolmetscher*innen und den Sozialpädagog*innen Auffälligkeiten sowie allgemeine Eindrücke zu den betreuten Familien ausgetauscht (F1: 806–810). Zum anderen bieten Nachbesprechungen die Möglichkeit, gegenseitige Empfehlungen auszusprechen und dienen zugleich als Instrument zur Bewältigung schwieriger Situationen, wie beispielsweise Interventionen der Laiendolmetscher*innen während des Einsatzes (F1: 711–713). Somit gelten

Nachbesprechungen als Sicherstellung einer guten Zusammenarbeit zwischen den Laiendolmetscher*innen und den Sozialpädagog*innen, vorausgesetzt „[…] die Kommunikation auch gut funktioniert und beide Seiten das quasi nachvollziehen können und für die Zukunft auch daran arbeiten“ (F1: 733). Dies bestätigt die von Pöllabauer et al. (2023: 186) dargestellte Funktion von Nachgesprächen zur Klärung offener Fragen und zur Reflexion möglicher Missverständnisse.

Nachbesprechungen sind insbesondere dann wichtig, wenn Laiendolmetscher*innen emotional betroffen sind. So berichtete B3, dass eine Laiendolmetscherin weinte, weil der Vater der besuchten Familie „aufbrausend“ geworden ist (F3: 798). B3 hob die Bedeutung einer offenen Kommunikation zwischen den Laiendolmetscher*innen und den Sozialpädagog*innen in solchen Situationen hervor (F3: 809-810). Aus Anlass der emotionalen Betroffenheit der Laiendolmetscher*innen nutzen die Sozialpädagog*innen die Nachbesprechungen, um nach deren Wohlbefinden zu fragen (F2: 663). Dadurch könnten beide Seiten laut B2 „[...] viel abfangen und viel bearbeiten“ (F2: 666). Diese Praxis bestätigt die von Hlavac et al. (2022: 132) beschriebene Bedeutung der Nachgespräche für den Schutz der körperlichen Unversehrtheit und des emotionalen Wohlbefindens.

*5.1.1.1.4 Settings von Laiendolmetscher*innen*

Die Befragten berichteten von verschiedenen Dolmetschsettings, in denen die Laiendolmetscher*innen eingesetzt werden. Dazu zählen beispielsweise Hausbesuche, Familienkonferenzen sowie einzelne Gespräche mit den betreuten Familien (F3: 53–54). Darüber hinaus finden manche Termine sowohl mit den Eltern als auch mit den Kindern statt (F2: 548–549). Aus meinen persönlichen Erfahrungen können die im Forschungstagebuch dokumentierten Gruppenaktivitäten als Beispiel für Termine mit den Kindern genannt werden (siehe Kapitel 10: Termin 21; Termin 22; Termin 31). Dabei werden Kinder aus mehreren betreuten Familien zu gemeinsamen Aktivitäten zusammengeführt, wie etwa Eislaufen oder Waldspaziergängen. Die Eltern können anwesend sein, jedoch finden vonseiten der Sozialpädagog*innen bei solchen Terminen keine sozialpädagogischen Gespräche mit den Eltern statt, da der Fokus auf den gemeinsamen Erlebnissen mit den Kindern liegt. Laut B3 zählen zu den Dolmetschsettings auch behördliche Termine, etwa bei der *Magistratsabteilung für Soziales, Sozial- und Gesundheitsrecht (MA 40)*, sowie Termine bei Ärzt*innen, Therapeut*innen, Schulen und Kindergärten (F3: 56–58; F4: 151).

Im Allgemeinen werden die Laiendolmetscher*innen in Situationen eingesetzt, in denen die Sozialpädagog*innen „[...] sichergehen wollen, dass die Familie auch alles versteht“ (F4: 152). B2 erläuterte, dass die Laiendolmetscher*innen insbesondere bei der Besprechung komplexer Themen benötigt werden, die sich nicht mit einem „Übersetzungstool“ adäquat vermitteln lassen (F2: 557–560). Daran wird deutlich, dass sich Sozialpädagog*innen der wichtigen Aufgabe der Laiendolmetscher*innen bewusst sind.

5.1.1.2 Administrative Tätigkeiten von Laiendolmetscher*innen

Abgesehen von Dolmetscheinsätzen übernehmen die Laiendolmetscher*innen des Vereins *ProSoz* auch administrative Aufgaben, wie beispielsweise Dokumentation aller stattgefundenen Termine (F4: 1181). Im Rahmen meines Praktikums beim Verein *ProSoz* konnte ein Einblick in die letztere gewonnen werden. Die Dokumentation erfolgt mithilfe der speziell für den Sozialbereich entwickelten Software SocialDB. Diese bietet eine Übersicht in Form eines digitalen Kalenders, in dem alle durchgeführten Termine eingetragen werden müssen. Die Termine sind bis spätestens Ende der jeweiligen Woche einzutragen und werden zu Beginn der darauffolgenden Woche von den zuständigen Mitarbeiter*innen geprüft und gegebenenfalls korrigiert. Bei der Eintragung sind folgende Angaben erforderlich: Betreuungszeit, Betreuungsart, eine Kurzbeschreibung des Termins, Name der betreuten Familie sowie Name der Sozialpädagog*innen, die an dem Termin beteiligt waren. Die Sozialpädagog*innen teilen den Laiendolmetscher*innen die Betreuungszeit am selben Tag über die Signal-App mit (F1: 811–812). Erfolgt diese Mitteilung nicht am selben Tag, liegt es in der Verantwortung der Peers, eigenständig bei den Sozialpädagog*innen nachzufragen (F1: 826–828). Darüber hinaus müssen die Laiendolmetscher*innen regelmäßig überprüfen, ob ihre Einträge korrigiert wurden. Bei Korrekturbedarf zeigt eine Benachrichtigung im System SocialDB per Klick an, welche Anpassung vorgenommen werden muss. Nach der Korrektur ist der Status im System auf „bearbeitet“ zu setzen.

Die Software SocialDB wird zudem für die Beantragung von Krankenständen, Zeitausgleichen und Urlauben genutzt. Die Beantragung eines Krankenstands muss am selben Tag erfolgen, an dem der Krankenstand beginnt. Urlaube sind mindestens vierzehn Tage vor dem Urlaubsantritt zu beantragen. Alle Anträge – ob Krankenstand, Zeitausgleich oder Urlaub – werden von den zuständigen Mitarbeiter*innen geprüft. Werden alle erforderlichen Informationen korrekt angegeben, werden die Anträge bestätigt. Bei fehlerhaften Angaben

erfolgt eine Ablehnung und die Laiendolmetscher*innen werden telefonisch oder schriftlich kontaktiert, um die Anträge zu korrigieren oder erneut einzureichen.

Außerdem ist für die Laiendolmetscher*innen eine bestimmte Wochenstundenzahl vorgesehen, die einzuhalten ist (F1: 948-949). Aus eigener Erfahrung kann ergänzt werden, dass die Verantwortung für die Kontrolle der geleisteten Stunden bei den Laiendolmetscher*innen selbst liegt. Zu Beginn der Beschäftigung erfolgt eine Anstellung mit standardisierten 4,65 Wochenstunden. Bei entsprechendem Bedarf kann dieser Stundenumfang auf maximal 8 Wochenstunden erhöht werden, da es sich um eine geringfügige Beschäftigung handelt.

5.1.1.3 Beratung und Personalentwicklung von Laiendolmetscher*innen

Die Veranstaltungen des Vereins *ProSoz* zur Beratung und Personalentwicklung von Laiendolmetscher*innen umfassen Supervision, gemeinsame Workshops mit den Sozialpädagog*innen, Buddy-Gespräche sowie Einschulungen. Diese Maßnahmen bilden laut B4 ein „Netzwerk“ (F4: 1100) für die Laiendolmetscher*innen. Die Bedeutung der Teilnahme an diesen Maßnahmen wurde von den Befragten mehrfach hervorgehoben (F4: 1086-1094; F2: 403-404; 413).

5.1.1.3.1 Einschulungen

Einschulungen, auch als „Anfangsmodule“ bezeichnet (F4: 1089), finden zu Beginn der Beschäftigung statt. Dabei wird den Laiendolmetscher*innen der „gesamte Hintergrund“ (F4: 68) der Kinder- und Jugendhilfe vermittelt, einschließlich der pädagogischen Arbeit, der Ziele und Aufgaben der Sozialpädagog*innen sowie der Erwartungen an die Laiendolmetscher*innen (F4: 68–78). Zudem erfolgt die bereits in Abschnitt 5.1.1.2 erwähnte Einführung in die Nutzung des Dokumentationssystems (vgl. Abschnitt 5.1.1.2). Für die Laiendolmetscher*innen, die etwa ein bis anderthalb Jahre im Verein tätig sind, werden darüber hinaus weiterführende Einschulungsmodule angeboten, die sich derzeit noch in der Entwicklung befinden (F4: 661–662).

Somit führt der Verein *ProSoz* eigenständig Einschulungen durch, in denen grundlegende Inhalte des Dolmetschens sowie der Sozialen Arbeit vermittelt werden. Laut eigener Auswertung von vier dokumentierten Einschulungen ergibt sich hierfür ein Gesamtumfang von 8,5 Stunden (siehe Abschnitt 5.2.3). Eine detaillierte Beschreibung der Einschulungen findet sich in der Analyse des Forschungstagebuchs (siehe Abschnitt 5.2.3).

5.1.1.3.2 Supervision

Die Supervision, im Verein *ProSoz* auch als Reflexionsraum bezeichnet, wird von B4 als wichtiger „Austausch untereinander“ (F4: 1093) hervorgehoben. Diese Maßnahme entspricht der von Pöllabauer et al. (2023: 184) und *BAfF* (2022) dargestellten gängigen Praxis zur Selbstfürsorge. In der Analyse des Forschungstagebuchs werden die Inhalte der Supervisionen näher erläutert (siehe Abschnitt 5.2.2).

5.1.1.3.3 Workshops

Die Workshops des Vereins *ProSoz* dienen der Vernetzung der Laiendolmetscher*innen und der Sozialpädagog*innen. B4 bezeichnete die Workshops als eine ausgezeichnete Maßnahme (F4: 1095). B2 betonte die große Relevanz der Workshops für die Bearbeitung kulturspezifischer Themen (F2: 529). B1 merkte an, dass durch solche Formate Räume geschaffen werden, in denen alle Peers und Sozialpädagog*innen Zeit miteinander verbringen können (F1: 994-996). Sie empfand die Workshops als eine gute Gelegenheit, die Laiendolmetscher*innen kennenzulernen, mit denen bisher keine direkte Zusammenarbeit stattgefunden hatte (F1: 1001-1003). Der genaue Ablauf eines Workshops, an dem persönlich teilgenommen wurde, ist im Forschungstagebuch beschrieben (siehe Abschnitt 5.2.4).

5.1.1.3.4 Buddy-Gespräche

Ein weiteres Angebot des Vereins *ProSoz* sind sogenannte Buddy-Gespräche, bei denen allen Peers einzeln eine Fachkraft der Sozialen Arbeit zugewiesen wird (F3: 114-115). Diese Gespräche dienen der gemeinsamen Zielsetzung (F3: 116-117). Ähnlich wie die Workshops bieten die Buddy-Gespräche die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge einzubringen und das Rollenbewusstsein sowohl bei den Laiendolmetscher*innen als auch bei den Sozialpädagog*innen zu stärken (F3: 208-210). B1 hob hervor, dass die Buddy-Gespräche zum Vertrauensaufbau zwischen beiden Gruppen beitragen (F1: 486-490). Wie bei den Vor- und Nachbesprechungen werden die Buddy-Gespräche auch als Lösungsansatz bei auftretenden Herausforderungen genutzt (F1: 875-877). Inhalte der Buddy-Gespräche werden in der Analyse des Forschungstagebuchs näher erläutert (siehe Abschnitt 5.2.2.2).

5.1.2 Erwartungen an die Kooperation mit Laiendolmetscher*innen

Die Erwartungen der Sozialpädagog*innen an die Kooperation mit den Laiendolmetscher*innen bilden die zweite Hauptkategorie. Diese lässt sich anhand der Aussagen aller Befragten in vier Subkategorien systematisieren: Rollenverständnis, Vertrauen, Erfüllung des Dolmetschauftrags sowie Eigenschaften von Laiendolmetscher*innen.

5.1.2.1 Rollenverständnis von Laiendolmetscher*innen

Das Rollenverständnis zählt nach Aussage von B1 zu den zentralen Erwartungen an die Laiendolmetscher*innen. Dieses werde regelmäßig in den Reflexionsräumen des Vereins *ProSoz* thematisiert, wobei insbesondere hervorgehoben werde, dass sich die Aufgabe der Laiendolmetscher*innen ausschließlich auf das Dolmetschen beschränke (F1: 91). Auch B2 betonte dies und unterstrich, dass eine klare Verständigung über das Rollenverständnis der Laiendolmetscher*innen wichtig für die Zusammenarbeit sei (F2: 179). Die Beschränkung auf das reine Dolmetschen steht jedoch im Widerspruch zu der von den Sozialpädagog*innen häufig gewünschten Beobachterrolle, die in Abschnitt 5.2.1.1 thematisiert wird (vgl. Abschnitt 5.2.1.1).

Zwei Befragte konkretisierten das Rollenverständnis anhand von Leitfragen. B1 erläuterte es beispielsweise durch Fragen wie: „WAS bedeutet es zu dolmetschen? Was gehört DAZU, was NICHT? WIE verhalte ich mich gegenüber den ZWEI Parteien, für DIE ich dolmetsche? Was ist meine ROLLE?“ (F1: 771-773). Auch B2 beschrieb das Rollenverständnis in Form von Fragen, etwa: „Was ist meine Aufgabe? Was ist die Aufgabe von der Pädagogin? Wo ist die Verantwortung?“ (F2: 176-178). Aus Sicht B3 umfasst das Rollenverständnis insbesondere die klare Abgrenzung der Aufgabenbereiche zwischen den Laiendolmetscher*innen und den Sozialpädagog*innen. Die Verantwortung für pädagogische Inhalte liege dabei bei den Sozialpädagog*innen (F3: 78-79). Die Laiendolmetscher*innen sollten alle Inhalte vollständig übertragen, auch wenn die Familien dies möglicherweise nicht wünschen (F3: 79-80). Darüber hinaus verwies B3 auf die Notwendigkeit der Objektivität seitens der Peers (F3: 572), die auch in Abschnitt 1.1 thematisiert wurde (vgl. Abschnitt 1.1).

Im Hinblick auf das Rollenverständnis merkte B1 einen Unterschied zwischen Peers mit und ohne Ausbildung im Bereich der Translationswissenschaften an (F1: 774-775). Laut ihren Aussagen verfügen ausgebildete Peers durchweg über ein ausgeprägtes Rollenverständnis (F1:

777-778). Dies bestätigt die Aussage von Franz (2020: 22) darüber, dass Laiendolmetscher*innen das Rollenbewusstsein fehlt.

5.1.2.2 Vertrauen

Eine weitere Unterkategorie ist das Vertrauen – sowohl zwischen den Laiendolmetscher*innen und den Sozialpädagog*innen als auch zwischen den Familien und den Laiendolmetscher*innen (F4: 717-718). B1 betonte die Bedeutung des gegenseitigen Vertrauens für eine gelingende Zusammenarbeit (F1: 475), was mit den Ausführungen von Pym (2000: 186) im Einklang steht (vgl. Abschnitt 3.3).

B1 und B2 äußerten zudem ein grundlegendes Vertrauen in die Laiendolmetscher*innen (F1: 442; F2: 443). B2 hob dabei hervor, dass dieses Grundvertrauen für sie notwendig sei und dass sie davon ausgehe, dass die Laiendolmetscher*innen über ein angemessenes Rollenverständnis verfügen:

> *[…] ich BRAUCHE einfach ein Grundvertrauen. Also ich GEHE einfach davon AUS. Natürlich sprechen wir Sachen vorher AB und auch (.) DANACH.*
>
> *00:27:00:04 - 00:27:22:22*
>
> *Aber ich gehe jetzt einfach mal grundsätzlich davon aus, dass die Personen/ dass wir irgendwie auf die gleichen WISSENSEBENEN sind. Im Sinne von ‚WAS IST DEINE ROLLE? WAS IST MEINE ROLLE?'. SO, das ist so mein GRUNDDING.* (F2: 449-454)

B2 und B3 merkten an, dass sich das Vertrauen im Verlauf der Zusammenarbeit mit den Peers allmählich entwickelt (F2: 444; F3: 467). Für B1 äußerte sich eine gute Vertrauensbasis in einer professionellen, zugleich jedoch freundschaftlichen Kommunikation mit den Laiendolmetscher*innen (F1: 495-509). Dies entspricht den Ergebnissen der Studie von Gryesten et al. (2023: 1425) zu kollegialer Beziehung zwischen Psycholog*innen und Dolmetscher*innen. B1 wies darauf hin, dass sich ein einmal aufgebautes Vertrauen auch wieder zurückentwickeln könne (F1: 446).

B2 betonte die Bedeutung einer tragfähigen Vertrauensbasis, da die Fachkräfte nicht kontrollieren können, was im Rahmen der Familienbetreuung tatsächlich gesagt wird (F2: 68). Vor diesem Hintergrund beschrieben B1 und B3 individuelle Strategien zur Überprüfung der inhaltlichen Richtigkeit der Dolmetschleistung. B3 orientiert sich dabei an der Reaktion der

Familien nach dem Dolmetschen: „[…] weil ich weiß, wenn ich eine Frage stelle UNGEFÄHR ähm wie die andere Person REAGIEREN wird“ (F3: 454-455). B1 überprüft die Richtigkeit auf der Grundlage der Dauer der Dolmetschung im Verhältnis zur eigenen Aussage (F1: 452-454). Zudem achtet sie auf die Wortwahl der Peers, insbesondere dann, wenn diese vom ursprünglichen Wortlaut abweicht oder zusätzliche Inhalte eingefügt werden (F1: 465-467). In solchen Situationen kann das Vertrauen in die Dolmetschenden beeinträchtigt werden: „Das sind dann Situationen, wo ich mir denke ‚Ui, da muss ich jetzt AUFPASSEN. Ich bin mir nicht sicher, ob ich in DEM Moment jetzt (lachend) ähm (..) VERTRAUEN habe“ (F1: 467-469).

Darüber hinaus benannten die befragten Sozialpädagoginnen verschiedene Faktoren, die den Aufbau von Vertrauen zu den Peers fördern. B3 hob hierbei die Vermeidung von Intransparenz (F3: 453), das Wohlbefinden der Peers (F3: 476), das Verständnis des Gesagten (F3: 476-477), das aktive Nachfragen (F3: 464), Neutralität sowie ein ausgeprägtes Rollenbewusstsein hervor:

> *[…] wenn ich das Gefühl auch, dass meine PEER wirklich ihre Rolle einnimmt und sich nicht EINMISCHT (.) oder mich DRUCK macht für irgend/ für irgendwas ähm und sie bleibt in ihrer ROLLE,*
>
> *00:28:33:08 - 00:29:02:15*
>
> *dann kann ich AUCH gute Vertrauen aufbauen.* (F3: 469-473)

Nach Aussagen von B1 wird Vertrauen insbesondere durch eine aktive Zusammenarbeit (F1: 481), angemessene Länge der Dolmetschungen (F1: 452) sowie eine offene Kommunikation zwischen den Peers und den Sozialpädagog*innen (F1: 485) aufgebaut. Dies entspricht den von *BAfF* (2022) dargestellten sozialen, emotionalen und kommunikativen Kompetenzen, die den Vertrauensaufbau fördern (vgl. BAfF 2022).

B2 hob hervor, dass eine kontinuierliche und verlässliche Zusammenarbeit über einen längeren Zeitraum zur Vertrauensbildung beiträgt (F2: 821-822). B4 ergänzte diese Aspekte um weitere Einflussfaktoren, darunter gemeinsam erlebte Situationen in den Familienkontexten, insbesondere bei herausfordernden Umständen (F4: 691), die gegenseitige Austauschbereitschaft in Vor- und Nachbesprechungen (F4: 695) sowie organisatorische Kompetenzen wie Pünktlichkeit und Organisationstalent (F4: 697-698). Darüber hinaus betonte

sie die Bedeutung einer gegenseitigen Wertschätzung der jeweiligen Rolle im Kooperationsprozess (F4: 721), die dem Prinzip der Kollegialität vom *BDÜ* (2024) entspricht.

Neben dem Vertrauensverhältnis zwischen den Fachkräften und den Laiendolmetscher*innen wurde auch die Beziehung zwischen den Dolmetschenden und den Familien als wesentlich für die Qualität der Betreuung hervorgehoben. In diesem Zusammenhang äußerte B2, dass durch die Anwesenheit der Peers eine tiefere Einbindung in familiäre Lebensrealitäten möglich werde: „Weil wenn die Peers nicht da sind, glaube ich, würden sie uns vielleicht gar nicht so viel erzählen“ (F2: 220-221). Dies steht im Widerspruch zu den Ergebnissen der Studie von Kriz & Skivenes (2010: 1358), wonach die Anwesenheit von Dolmetscher*innen das Vertrauensverhältnis zwischen Familien und Fachkräften der Sozialen Arbeit beeinträchtigte.

5.1.2.3 Erfüllung des Dolmetschauftrags

Eine weitere zentrale Erwartung an die Laiendolmetscher*innen betrifft die Erfüllung ihres Dolmetschauftrags. B1 stuft dabei sowohl die sprachliche als auch die kulturelle Vermittlung als primäre Aufgabe der Laiendolmetscher*innen ein (F1: 344). Diese Einschätzung deckt sich mit den von der *BAfF* (2022) formulierten Anforderungen an sprachliche Verständigung und Kulturvermittlung (vgl. Abschnitt 3.2.1). Darüber hinaus betonte B3, dass die Peers sowohl die genaue Wortwahl der Sozialpädagog*innen als auch die Authentizität des Gesagten wiedergeben sollten (F3: 202-204). Eine zentrale Voraussetzung dafür sei ein gründliches Verständnis der vermittelten Botschaft (F3: 203). Diese Aussage überschneidet sich mit den von Van De Mieroop et al. (2023: 225) thematisierten Bedeutung der Vermittlung sprachlicher und kultureller Nuancen.

Im Zusammenhang mit der Sicherstellung des korrekten Verständnisses unterstrich B4 die Wichtigkeit von Nachfragen, sowohl seitens der Peers als auch der betreuten Familien (F4: 238-245). Diese dienen zugleich als Möglichkeit zur Intervention, etwa bei einer zu schnellen Sprechweise oder hoher Informationsdichte (F4: 280-284), wie es auch von Stachl-Peier & Pöllabauer (2023: 102) thematisiert wurde. Eine weitere Erwartung betrifft die Transparenz der Dolmetschleistung. Dabei soll das Dolmetschen ohne Hinzufügungen und eigenen Interpretationen erfolgen (F4: 247-249). Dies entspricht der von *AIIC* (2022: 3) thematisierten Anforderung an Objektivität. Laut B4 dürfen jedoch solche Informationen ergänzt werden, die durch die Sprache nicht klar erkennbare Emotionen betreffen (F4: 257-258). B4 wies zudem

darauf hin, dass Peers durch ihre Dolmetschleistung einen erheblichen Einfluss auf den pädagogischen Prozess haben (F4: 268).

B2 erläuterte in diesem Zusammenhang eine Strategie für Situationen, in denen die Familien und die Laiendolmetscher*innen untereinander längere Gespräche führen. Vergleichbare Konstellationen wurden in der Studie von Gryesten et al. (2023: 1425) dargestellt, in dem Dolmetscher*innen von Patient*innen außerhalb des Therapieraums angesprochen wurden. B2 betonte die Notwendigkeit, solche Gespräche gegebenenfalls zu unterbrechen, um das Gesprächsthema zu klären:

> *Wenn wir so den Eindruck haben, irgendwie reden die jetzt ur lang und ich habe irgendwie jetzt überhaupt keine Idee mehr, um was da gehen könnte. Dann ist es schon so, dass wir mal sagen ‚Du, mach mal Unterbrechung, was redet ihr?'* (F2: 72-74)

Diese Vorgehensweise diene laut B2 dazu, sowohl den sozialpädagogischen Prozess als auch das Wohlbefinden der Laiendolmetscher*innen zu kontrollieren, da diese häufig eine große Menge an Informationen dolmetschen müssen:

> *[…] das Vertrauen schon wichtig. Und dass man auch im Termin sagen kann ‚DU, bitte mach mal STOPP und sage mir, um was es GEHT'. Das ist gar nicht so, weil ich mir denke ‚Ich vertraue dem Peer nicht'. Aber ich will halt einfach wissen jetzt, um was es geht und um/ Ob man vielleicht in eine andere RICHTUNG einschlagen muss oder ob wir einfach/ ob es vielleicht dem PEER-Person zu viel ist.*
>
> *00:04:54:21 - 00:05:18:12*
>
> *Weil ich meine, es sind oft viele Informationen […]*. (F2: 83-87)

B2 betonte, dass verletzende oder unangenehme Aussagen im Rahmen der Verdolmetschung nicht ausgelassen werden sollten: „Es ist ECHT OKAY, auch wenn die Familie wirklich (…) was ur GEMEINES über mich sagt […]. Wir halten das gut aus" (F2: 474-477). Dies unterstreicht die Bedeutung einer vollständigen und unverfälschten Dolmetschung, wie es von *AIIC* (2022: 3) betont wurde.

5.1.2.4 Persönliche Eigenschaften von Laiendolmetscher*innen

Die befragten Sozialpädagoginnen beschrieben eine Reihe von Eigenschaften, die sie bei den Laiendolmetscher*innen als wünschenswert erachten. So betonte B1 die Bedeutung von Pünktlichkeit sowie von einer proaktiven Kommunikation im Falle von Verspätungen oder einem vorzeitigen Verlassen des Einsatzes (F1: 837-840). Ebenso äußerte sie den Wunsch, dass Peers sich aktiv melden, wenn beispielsweise versäumt wurde, ihnen die Einsatzzeiten mitzuteilen (F1: 826-828). Darüber hinaus äußerte sie den Wunsch nach einer inhaltlichen Mitgestaltung des sozialpädagogischen Prozesses durch die Peers, etwa in Form von Ideen oder konkreten Empfehlungen für die betreuten Familien (F1: 846). Eine solche thematische Einbringung soll jedoch stets in Absprache mit den Sozialpädagog*innen, idealerweise im Rahmen von Vor- oder Nachbesprechungen, erfolgen (F1: 847: F3: 91-92).

Weitere zentrale Eigenschaften, die im Rahmen der Interviews thematisiert wurden, sind laut B2 die Bereitschaft zur Weiterentwicklung und Flexibilität (F2: 342-343). B3 hob insbesondere die Notwendigkeit von Offenheit und der Abwesenheit von Vorurteilen hervor, die bei der Arbeit mit Menschen unterschiedlicher Herkunft unerlässlich sind (F3: 691-693). B4 ergänzte das Anforderungsprofil um Aspekte wie Neugierde, Interesse (F4: 701-707) sowie Selbstständigkeit, Organisationstalent und Verantwortungsbewusstsein – insbesondere im Hinblick auf organisatorische und administrative Aufgaben wie die verlässliche Terminwahrnehmung oder die fristgerechte Dokumentation von Urlaubs- und Krankmeldungen (F4: 1174-1199). Zudem betonte sie die Wichtigkeit einer aktiven Beteiligung an Schulungen und Fortbildungsangeboten als Ausdruck von Engagement und Weiterbildungsbereitschaft (F4: 1233-1235). Einige dieser Eigenschaften entsprechen den von Kautz (2002: 21-26) thematisierten Interesse, Verantwortungsbewusstsein sowie der von Valero-Garcés (2023: 21) erwähnten Verpflichtung zur Weiterbildung (vgl. Abschnitt 1.1; Abschnitt 1.2).

5.1.3 Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen

Die nächste Hauptkategorie befasst sich mit der Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen. Sie untergliedert sich in die folgenden Subkategorien: Ziele der Kooperation, Bewusstsein für Ziele sowie persönliche Eigenschaften von Laiendolmetscher*innen für eine gelingende Zusammenarbeit.

In den Aussagen der ersten zwei Befragten zeigt sich, dass eine gelingende Kooperation zwischen den Laiendolmetscher*innen und den Sozialpädagog*innen durch eine gute

Kommunikation gekennzeichnet ist (F1: 161; F2: 151). B1 ergänzte hierbei die Bedeutung eines gegenseitigen Rollenbewusstseins und betonte die Wichtigkeit einer fließenden Kommunikation mit den Familien (F1: 162-164). B2 und B4 hoben zudem die Bedeutung offener Vor- und Nachbesprechungen hervor (F2: 151-154; F4: 375). Diese ermöglichen eine gegenseitige Verständigung und bieten Raum zur Klärung von Erwartungen (F2: 158-159). Damit bestätigen sie die von Gryesten et al. (2023: 1431) thematisierte Bedeutung von Vor- und Nachbesprechungen zur Abstimmung der Zusammenarbeit und der Aufgabenverteilung.

B3 hob insbesondere Ehrlichkeit, Klarheit sowie klärende Nachfragen als zentrale Elemente einer gelingenden Zusammenarbeit hervor (F3: 152-154). Darüber hinaus betonte sie die Bedeutung der Sitzposition als nonverbales Mittel der Unterstützung: So könne die Sozialpädagogin anhand der Körpersprache Rückschlüsse auf den mentalen Zustand der Peers ziehen und erkennen, ob diese sich beispielsweise bedroht fühlen:

> *[…] ich sehe auf einmal, ob meine Peers eh GUT geht oder nicht GUT geht oder ich kann wissen okay, geht es ihr GUT*
>
> *00:10:42:15 - 00:11:07:06*
>
> *jetzt? Schreit die jemanden AN? Ist der TON KORREKT von der anderen? Weil das kann ich nicht WISSEN, weil ich kenne die SPRACHE nicht.* (F3: 171-175)

In Abschnitt 1.4 wurde Körpersprache als ein Mittel thematisiert, mit dem Dolmetscher*innen signalisieren können, dass eine Dolmetschung erfolgt (vgl. Abschnitt 1.4). B3 hingegen beschrieb Körpersprache als ihre Strategie zur Kontrolle des mentalen Zustands von Dolmetscher*innen.

5.1.3.1 Ziele der Kooperation

Die Befragten thematisierten unterschiedliche Zielsetzungen, die entweder spezifisch für die Laiendolmetscher*innen, spezifisch für die Sozialpädagog*innen oder für beide Berufsgruppen gleichermaßen relevant sind.

*5.1.3.1.1 Ziele von Laiendolmetscher*innen*

Nach Aussagen von B1 besteht ein zentrales Ziel der Laiendolmetscher*innen darin, das gegenseitige Verständnis zwischen den betreuten Familien und den Sozialpädagog*innen zu ermöglichen, sodass sich die Familien gesehen und wahrgenommen fühlen (F1: 130-131). B4 betonte darüber hinaus die Bedeutung eines ehrlichen und professionellen Austauschs zwischen den Sozialpädagog*innen und den Laiendolmetscher*innen sowie die Notwendigkeit von Transparenz und Klarheit (F4: 318-323). Ein wechselseitiger Austausch wird auch in der Studie von Hlavac et al. (2022: 117) zu interprofessionellen Bildungsansätzen als förderlich beschrieben.

*5.1.3.1.2 Ziele von Sozialpädagog*innen*

B1 verwies darauf, dass die Zielsetzungen der Sozialpädagog*innen stark an die Zielvereinbarungen der Kinder- und Jugendhilfe (*MA 11*) gebunden sind und daher für die Laiendolmetscher*innen nicht in gleichem Maße relevant erscheinen (F1: 122-123).

5.1.3.1.3 Gemeinsame Ziele

Laut B2 stellt Unterstützung ein zentrales gemeinsames Ziel der Sozialpädagog*innen und der Laiendolmetscher*innen (F2: 142). B3 ergänzte, dass gemeinsame Zielsetzungen zu Beginn der Tätigkeit im Rahmen der Einschulung vermittelt werden. Im weiteren Verlauf entwickelten sich diese Ziele in Abhängigkeit von der Persönlichkeit und Erfahrung der Laiendolmetscher*innen sowie vom gegenseitigen Vertrauen zwischen ihnen und den Sozialpädagog*innen weiter (F3: 108-112). Dabei werde unter anderem auch das sogenannte Buddy-Programm zur Unterstützung der Zielklärung genutzt (F3: 114-117).

B4 betonte den Beziehungsaufbau zu den Familien als zentrales Ziel, um die Auftragsziele im Rahmen der Kinder- und Jugendhilfe wirksam erreichen zu können (F4: 309-311), was auch in der Studie von Trenczek et al. (2017: 46) betont wurde. Darüber hinaus sei es essentiell, dass eine enge und konstruktive Zusammenarbeit zwischen den Sozialpädagog*innen, den Laiendolmetscher*innen und den Familien stattfinde, um langfristig eine positive Entwicklung zu fördern. Ziel sei es dabei, die Familien zu einem eigenständigen Leben ohne die Unterstützung von Kinder- und Jugendhilfe sowie *ProSoz* zu befähigen (F4: 311-315). B4 betonte in diesem Zusammenhang ausdrücklich, dass den Familien nur durch ein gemeinsames Zielverständnis und eine kooperative Zusammenarbeit effektiv geholfen werden

könne (F4: 329-330), was mit den Ergebnissen der Studie von Berthold & Fischman (2014: 103) übereinstimmt.

5.1.3.2 Bewusstsein für Ziele

Zwei Befragte äußerten, dass das Zielbewusstsein unter den Laiendolmetscher*innen sehr unterschiedlich ausgeprägt sei (F1: 137-138; F2: 355). B3 merkte an, dass das Zielbewusstsein zwar durch ausführliche Schulungen theoretisch vermittelt werde, in der praktischen Arbeit jedoch häufig in den Hintergrund gerate (F3: 127-128). B1 äußerte sich insgesamt positiv über das Rollen- und Zielbewusstsein der Peers. Sie betonte dabei die Bedeutung unterstützender Strukturen wie regelmäßiger Supervision sowie einer klaren Leitungsstruktur, welche zur Reflexion und Stabilisierung der professionellen Rolle beitragen (F1: 146-149). B2 ergänzte, dass es den Laiendolmetscher*innen trotz eines grundsätzlichen Zielbewusstseins häufig an einem tiefergehenden Verständnis für die fachlichen Hintergründe und Zielsetzungen der Sozialen Arbeit fehle (F2: 137-140), was auch von Tipton (2016: 468) thematisiert wurde. In diesem Zusammenhang betonte B4 die Notwendigkeit größerer Transparenz bezüglich der Auftragsziele der Sozialpädagog*innen, um das Verständnis und die Einbindung der Laiendolmetscher*innen zu verbessern (F4: 345-348).

5.1.3.3 Persönliche Eigenschaften von Laiendolmetscher*innen für eine gelingende Zusammenarbeit

Einige der persönlichen Eigenschaften, die für eine erfolgreiche Kooperation als förderlich betrachtet werden, überschneiden sich mit jenen Merkmalen wie Neugierde und Offenheit, die bereits in Abschnitt 5.1.2.4 thematisiert wurden (vgl. Abschnitt 5.1.2.4). B4 betonte, dass die Laiendolmetscher*innen offen für die unterschiedlichen Bedürfnisse, Erwartungen und Haltungen sowohl der Familien als auch der Sozialpädagog*innen sein sollten (F4: 392-396). Darüber hinaus hob B2 die Fähigkeit der Laiendolmetscher*innen zur konstruktiven Annahme von Kritik hervor (F2: 171). Die Fähigkeit zur Selbstkritik wurde auch im theoretischen Teil thematisiert (vgl. Abschnitt 1.2).

5.1.4 Rolle von Laiendolmetscher*innen

Die nächste Hauptkategorie behandelt die Rolle von Laiendolmetscher*innen und gliedert sich in folgende Unterkategorien: sprachliche und kulturelle Brücke, Beobachterrolle, Neutralität

und Allparteilichkeit, Objektivität, Rollenbewusstsein sowie die Auswirkungen der Rolle auf die Kooperation.

5.1.4.1 Sprachliche und kulturelle Brücke

Alle Befragten waren sich darin einig, dass die Laiendolmetscher*innen eine zentrale Rolle als sprachliche und kulturelle Brücke sowie als Vermittler*innen einnehmen (F1: 227-229; F2: 212-215; F3: 237; F4: 457). Diese Einschätzung deckt sich mit den von der *BAfF* (2022) formulierten Anforderungen an sprachliche Verständigung und Kulturvermittlung. B4 ergänzte, dass die Laiendolmetscher*innen auch als Verbindungsglied zwischen der *MA 11* und den betreuten Familien fungieren und zugleich als Besuchs- und Begleitdienst übernehmen (F4: 457-468). In Bezug auf die Rolle der Laiendolmetscher*innen beschrieb sie B3 als Zugang zu den kulturellen Hintergründen der Familien:

> *[…] die sind ein ZUGANG. Die haben die ERFAHRUNG. Die sind zum Teil dort AUFGEWACHSEN. Die haben Erfahrungen gemacht, die ich NICHT gemacht habe. Also (.) in dem Sinn (.) können sie mir/ es ein WISSEN VERMITTELN, weil ich glaube, wenn man, wenn man WEIß, um was es geht und WIESO eine Familie so reagiert bei einer gewisse Frage oder warum verstehen Sie NICHT, wenn wir einen Begriff sagen, weil es EXISTIERT vielleicht in dieser Kultur nicht.* (F3: 247-252)

B2 hob hervor, dass die Anwesenheit der Laiendolmetscher*innen einen maßgeblichen Unterschied in der Betreuung der Familien bewirkt. Insbesondere ermögliche deren kulturelles und religiöses Hintergrundwissen ein tiefergehendes Verständnis für das Verhalten der Familien (F2: 227-234). Auch B1 unterstrich die Bedeutung gemeinsamer kultureller Bezugspunkte zwischen den Laiendolmetscher*innen und den Familien. Ihrer Ansicht nach können diese Aspekte durch die Sozialpädagog*innen allein nicht in gleicher Weise abgedeckt werden:

> *Aber WIR werden halt von den Familien auch als ÖsterreicherInnen MARKIERT. Egal ob das jetzt/ ob wahrgenommen, egal ob das jetzt stimmt oder NICHT, weil wir haben nicht nur ÖsterreicherInnen im Team (lachend) ähm (.) und es ist/ hat, finde ich, schon eine ANDERE Wirkung, WENN das jetzt von EINER Person AUS der Kultur der Familien (.) ähm erklärt wird. Genau da ist dann schon sehr, sehr hilfreich […].* (F1: 240-244)

Die geäußerte positive Wirkung der Laiendolmetscher*innen auf die Kooperation mit den Familien steht somit im Widerspruch zur Annahme von Kriz & Skivenes (2010: 1358), dass Dolmetscher*innen den Beziehungsaufbau mit Klient*innen erschweren.

5.1.4.2 Beobachterrolle

B4 wies darauf hin, dass die Laiendolmetscher*innen neben ihrer sprachlichen und kulturellen Vermittlungsfunktion auch eine Beobachterrolle einnehmen können (F4: 1321-1324). In diesem Rahmen kommunizieren sie etwaige Auffälligkeiten im Verhalten oder in der Situation der Familien an die zuständigen Sozialpädagog*innen (F1: 187). Diese Rolle könnte mit der ko-diagnostischen Rolle von Dolmetscher*innen verglichen werden, da sie über die eigentliche Aufgabe der sprachlichen und kulturellen Vermittlung hinausgeht (vgl. Hsieh 2007: 925). Abgesehen von der unterstrichenen Bedeutung der sprachlichen und kulturellen Vermittlung als primärer Erwartung an Dolmetscher*innen wurde die Wichtigkeit der Beobachterrolle von den Befragten hervorgehoben. Diese Rolle überschreitet jedoch die klassischen Dolmetschaufgaben und umfasst Kompetenzen, die in der Dolmetschausbildung nicht vermittelt werden. Dies wirft die Frage nach der Verantwortung von Laiendolmetscher*innen in solchen Situationen sowie deren Einfluss auf die Betreuung. Eine weiterführende Diskussion hierzu findet sich in Abschnitt 5.2.1.1 (vgl. Abschnitt 5.2.1.1).

5.1.4.3 Neutralität und Allparteilichkeit

B4 betonte die Bedeutung von Neutralität und Allparteilichkeit als zentralen Anforderungen an die Laiendolmetscher*innen (F4: 392-393). Diese wurden auch im theoretischen Teil der vorliegenden Arbeit thematisiert (vgl. Abschnitt 1.1).

5.1.4.4 Objektivität

Laut B1 und B3 wird von den Laiendolmetscher*innen erwartet, dass sie objektiv agieren – insbesondere im Hinblick auf ihre eigenen Emotionen sowie auf eine thematische Zurückhaltung während der Gespräche (F1: 179-181; F3: 572-573). Auch in der Berufs- und Ehrenordnung des *Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer* zählt Objektivität zu Anforderungen an Dolmetscher*innen (vgl. BDÜ 2024).

5.1.4.5 Rollenbewusstsein

Das Rollenbewusstsein der Laiendolmetscher*innen wurde von mehreren Befragten thematisiert und steht in engem Zusammenhang mit dem bereits ausgeführten Abschnitt zum Rollenverständnis (vgl. Abschnitt 5.1.2.1). B4 hob hervor, dass die Laiendolmetscher*innen ihre Rolle selbstbewusst einnehmen sollten (F4: 594). B2 betonte die Bedeutung eines klaren Rollenverständnisses und merkte an, dass dieses die Zusammenarbeit erheblich erleichtere (F2: 179-180). Die Klarheit über die eigene Rolle wurde auch von Rienzner (2023: 203) thematisiert. Darüber hinaus betonte B1, dass ein ausgeprägtes Rollenbewusstsein dazu beiträgt, Konflikte und unangenehme Situationen im Kooperationsprozess zu vermeiden (F1: 209-217).

5.1.4.6 Auswirkungen der Rolle auf die Kooperation

Hinsichtlich der Auswirkungen der Rolle von Laiendolmetscher*innen auf die Zusammenarbeit zeigten sich bei den Befragten unterschiedliche Perspektiven. B2 berichtete überwiegend von positiven Erfahrungen, da die Mehrheit der Laiendolmetscher*innen bemüht sei, ihre Rolle angemessen zu erfüllen (F2: 459-461). Gleichzeitig wies sie darauf hin, dass es in einigen Fällen zu Schwierigkeiten komme, wenn die Laiendolmetscher*innen aufgrund persönlicher Betroffenheit und fehlender Abgrenzung ihre Rolle nicht klar wahrnähmen (F2: 251-253). Diese Beobachtung lässt sich mit den Ausführungen von Gryesten et al. (2023: 1427f.) vergleichen, wonach die Erwartungen an Dolmetscher*innen manchmal über die neutrale Vermittlerrolle hinausgehen (vgl. Abschnitt 3.3).

Der Einfluss der Rolle auf die Zusammenarbeit sei nach Einschätzung von B2 stark von der jeweiligen Person und deren Erfahrung abhängig (F2: 255-256). B3 ergänzte, dass die Laiendolmetscher*innen den Zugang zu den Familien erleichterten und die Sozialpädagog*innen dadurch weniger als „Feinde“ wahrgenommen würden:

> *[…] ich glaube, es hilft auch die Familie uns weniger (.) PROVOKANT […] es ist LEICHTER, eine VERBINDUNG zu finden mit uns und/ denkt sie nicht nur uns als Team als ‚Ah, diese scheiß Österreicher‘ oder keine Ahnung ich bin selbst (lachend) keine Österreicherin, aber die/ die sehen uns es vielleicht weniger als FEINDE.* (F3: 265-270)

Dies steht im Gegensatz zur Argumentation von Van De Mieroop et al. (2023: 225), wonach die Anwesenheit von Dolmetscher*innen den Beziehungsaufbau zwischen Fachkräften und Klient*innen behindern kann.

B4 erläuterte, dass die Rolle der Laiendolmetscher*innen nicht immer einfach sei, da diese als Menschen persönliche Anteile in die Zusammenarbeit einbrächten (F4: 478-482), was den Rollenpositionierungen der Kategorie „hyperaktiv" nach René de Cotret et al. (2021: 110) entspricht. Diese persönlichen Anteile lassen sich im Sinne von Rienzner (2023: 203) als Ausdruck eines unzureichenden Bewusstseins über die Grenzen eigener Erfahrung und des Wissens interpretieren – eine Reflexionsfähigkeit, die für Kommunaldolmetscher*innen essentiell ist. B4 hob dazu hervor, dass sich das Rollenverständnis der Laiendolmetscher*innen im Verlauf der Zusammenarbeit durch begleitende Professionalisierungsmaßnahmen und gezielte Unterstützung zunehmend präzisiere und festige (F4: 478-482).

5.1.5 Kompetenzen von Laiendolmetscher*innen

Die fünfte Hauptkategorie umfasst die Kompetenzen von Laiendolmetscher*innen und gliedert sich in kulturelle, sprachliche, interprofessionelle Kompetenzen sowie Empathie.

5.1.5.1 Kulturelle Kompetenzen

Mehrere Befragte betonten die Bedeutung des kulturellen Wissens der Laiendolmetscher*innen. B1 nannte kulturelle Kenntnisse und Sprachkompetenz als zentrale Erwartungen an die Laiendolmetscher*innen (F1: 343-344). B3 hob hervor, dass das Wissen über kulturelle Aspekte – insbesondere über kulturelle Tabus – für ihre Arbeit teils bedeutsamer sei als sprachliche Fähigkeiten:

> *[…] Sachen zum Beispiel die NO-GO sind […] THEMEN oder in der KULTUR zum Beispiel. Ich weiß nicht ist für mich WICHTIG zu wissen, wenn ich REINKOMME. Und soll ich meine Schuhe AUSZIEHEN oder nicht? Oder soll ich ähm (.) soll ich (.) weiß nicht, das ANNEHMEN? Tee, was die/ oder die/ Manchmal es gibt Familien ähm arabische Familien, vor allem (lachend). Die kochen ganz VIEL und sie wollen uns EINLADEN zum Essen […] INWIEFERN ist das in Ordnung, NEIN zu sagen? Oder inwiefern werden die Familien BELEIDIGT und so? Ich weiß, es ist nicht das Ziel, dass wir ALLES tun, was die Familien WOLLEN, aber (.) es gibt TROTZDEM diesen (.) diesen Basic, finde ich, an (.) kleine SACHEN, die den VERTRAUEN*

schaffen und, ich glaube, diese FACHWISSEN für mich (..) liegt DARAN. Also nicht unbedingt in der SPRACHE, sondern WIRKLICH […] was sind die kulturellen NO-GOs. (F3: 369-382)

Besonders betonte B1 den Wert kultureller Hinweise, die sie durch die Laiendolmetscher*innen erhielt: Diese hätten ihr geholfen, sich kultureller Unterschiede bewusst zu bleiben und gleichzeitig wertvolle Einblicke in die kulturellen Hintergründe der Familien zu gewinnen:

Also da ist es zum Beispiel bei den Familien, […] die sehr PATRIARCHALE Strukturen haben, die für uns vielleicht ein bisschen triggernd sein könnte, kommt dann halt ‚Ja, ABER in diesem Land ist das üblich so' oder ja/ dass man sich noch mal bewusst wird, dass das kulturell bedingt ist (.) ähm (.) und dadurch etwas schwieriger ist, auch irgendwie da einzugreifen oder das zu verändern […]. Am Anfang etwas ganz BLÖDES, Banales, aber am Anfang fand ich das auch sehr spannend, dass man eher am BODEN sitzt […] mich hat es dann gewundert, warum im Wohnzimmer zum Beispiel so viel Platz ist und kein, weiß nicht, kein Tisch, keine Sessel. Und dann sitzt man halt am Boden auf dem Teppich. Und das (.) genau, haben mir dann die Peers auch erklärt. (F1: 101-111)

Darüber hinaus schilderte B1 eine konkrete Situation, in der ohne kulturelle Vermittlung ein Missverständnis entstanden wäre. Bei einem Hausbesuch bei einer albanischen Familie bemerkte sie, dass ein kleines Kind in ein Bettlaken gehüllt und das Gesicht mit einem Tuch bedeckt war. Dies führte zunächst zu Sorge, ob das Kind noch atmen könne. Der Laiendolmetscher erklärte jedoch, dass dieses Vorgehen in Albanien eine kulturelle Praxis sei, wodurch sich B1 beruhigen konnte:

Ich hatte zum Beispiel (lachend) die Situation, dass ich ähm einen Hausbesuch gemacht habe mit einer ALBANISCHEN Familie und ich bin in einen Raum gekommen, also ins Wohnzimmer gekommen und da war so eine Art (.) WIEGE am Boden aus HOLZ. Und das Kind war drinnen. Und das Kind war aber wie eine MUMIE (lachend) mit so einem kleinen Bettlaken umhüllt. Und es war auch so ein Tuch über das Gesicht.

00:34:52:08 - 00:35:16:20

Und für MICH war das SOFORT Anzeichen von ‚Oh-oh, kann das Kind überhaupt ATMEN?'. Und der PEER, der mit mir war, der SELBER auch aus Albanien kommt, hat dann gesagt ‚Ich hatte das genauso als Kind. Das ist üblich (.) das ist ganz normal. Den Kindern geht es gut. Sie können atmen'. (F1: 546-555)

B2 und B4 betonten, dass kulturelle Sensibilität in vielen Situationen einen Unterschied mache (F2: 521: F4: 852). B3 und B4 berichteten, dass Erklärungen zu kulturspezifischen Themen – wie etwa körperliche Bestrafung als Erziehungsmethode oder der Umgang mit Finanzen und Therapien – wesentlich zum besseren Verständnis des familiären Verhaltens beigetragen hätten (F3: 521-524; F4: 865-871). B4 verwies darauf, dass kulturelle Unterschiede für die Sozialpädagog*innen oft schwer fassbar seien, weshalb eine entsprechende Vermittlung notwendig sei (F4: 860-863). Diese Beobachtung spiegelt die von Van De Mieroop et al. (2023: 228) dargestellte Herausforderung wider, der die Fachkräfte der Sozialen Arbeit beim Umgang mit kultursensiblen Themen begegnen.

5.1.5.2 Sprachliche Kompetenzen

Die Bedeutung einer ausgeprägten sprachlichen Kompetenz, idealerweise auf muttersprachlichem Niveau, wurde von B1 hervorgehoben, da sie die Kommunikation wesentlich erleichtere (F1: 611-612). Sprachkenntnisse werden auch in mehreren Berufs- und Ehrenkodizes betont (vgl. Abschnitt 1.1).

5.1.5.3 Interprofessionelle Kompetenzen

Im Rahmen der Interviews wurden die Sozialpädagoginnen auch zu den interprofessionellen Kompetenzen der Laiendolmetscher*innen befragt. Aus den Aussagen der Befragten lassen sich drei relevante Unterkategorien ableiten: Kooperationsfähigkeit, Fachwissen in der Sozialen Arbeit sowie Erfahrung.

5.1.5.3.1 Kooperationsfähigkeit

B2 äußerte sich insgesamt positiv zur Kooperationsfähigkeit der Laiendolmetscher*innen. Sie betonte jedoch, dass bestimmte Themen – insbesondere das Rollenverständnis – regelmäßig thematisiert werden müssten (F2: 268-270). Die Kooperationsfähigkeit sei zudem stark personenabhängig: Während einige Laiendolmetscher*innen das Rollenverständnis rasch entwickelten, benötigten andere dafür mehr Zeit (F2: 272-276). B3 wies außerdem auf individuelle Faktoren hin wie Persönlichkeit, Alter, Ausbildung und berufliche Erfahrung (F3: 282-311). Laut ihren Aussagen verlaufe die Zusammenarbeit mit den Laiendolmetscher*innen

tendenziell reibungsloser, wenn diese jünger seien, in Österreich aufgewachsen seien, sich bereits länger im Land aufhielten oder ein Studium absolvierten (F3: 302-306).

5.1.5.3.2 Fachwissen in der Sozialen Arbeit

Bezüglich des Fachwissens in der Sozialen Arbeit formulierten B1 und B2 keine spezifischen Erwartungen an die Laiendolmetscher*innen (F1: 342-343; F2: 328). B1 betonte, dass die Verantwortung für sozialpädagogisches Fachwissen bei den Fachkräften selbst liege, weshalb die Laiendolmetscher*innen in der Regel nicht über solches Wissen verfügen müssten (F1: 386-391). Zwei Sozialpädagoginnen gaben an, dass das Fachwissen der Laiendolmetscher*innen in der Sozialen Arbeit insgesamt als gering einzuschätzen sei (F3: 325; F4: 547-548). B3 erklärte, dass einige Laiendolmetscher*innen vor ihrer Tätigkeit beim Verein *ProSoz* ausschließlich für Familie und Freunde dolmetschten (F3: 325-326). Gleichzeitig berichtete B2, dass sich einige Laiendolmetscher*innen aktuell in Ausbildung befänden oder bereits berufliche Hintergründe in anderen Bereichen mitbrächten (F2: 297-298).

B2 problematisierte, dass die Laiendolmetscher*innen zu Beginn ihrer Tätigkeit häufig ein unzureichendes Verständnis für professionelles sozialpädagogisches Handeln aufwiesen, was sie auf unterschiedliche kulturelle Prägungen zurückzuführen sei (F2: 331–334). Diese Beobachtung steht im Einklang mit dem von Tipton (2016: 474) beschriebenen Missverständnis hinsichtlich der Grundprinzipien Sozialer Arbeit. B2 betonte, dass sich die Laiendolmetscher*innen im Verlauf ihrer Tätigkeit zunehmend Wissen über die Soziale Arbeit aneigneten und diese Entwicklung als besonders wertvoll einzuschätzen sei (F2: 328-340). B4 beschrieb, dass die Wissensaneignung über Schulungen, den Austausch mit den Fachkräften, Nachfragen sowie praktische Erfahrungen erfolge (F4: 548-553).

B3 äußerte zudem den Wunsch nach mehr Wissen der Laiendolmetscher*innen über die Aufgaben und die Rolle des Vereins *ProSoz* im Verhältnis zur Kinder- und Jugendhilfe (*MA 11*). Ein besseres Verständnis für institutionelle Zuständigkeiten – etwa zwischen Kontrollfunktion, Unterstützung und Hilfe zur Selbsthilfe – sei wichtig (F3: 391-395). B4 erwähnte, dass die Laiendolmetscher*innen zwar grundsätzlich über Basiswissen wie Meldepflicht und Nulltoleranz gegenüber Gewalt verfügen, dies in Dolmetscheinsätzen jedoch häufig in den Hintergrund gerate (F4: 610-615). Ihrer Ansicht nach trägt das Wissen über die Soziale Arbeit zu einer besseren Zusammenarbeit bei und ermöglicht es den Laiendolmetscher*innen, den Gesamtkontext der Sozialen Arbeit zu erfassen (F4: 565-566). Diese Einschätzung deckt sich mit der von Hlavac et al. (2022: 112) betonten Notwendigkeit interprofessioneller Bildung, die

darauf abzielt, ein vertieftes Verständnis für die Aufgaben, Handlungslogiken und Zuständigkeiten anderer Berufsgruppen zu fördern. B2 ergänzte, dass Kenntnisse über die Grundwerte und Methoden der Sozialen Arbeit insbesondere in konfrontativen Gesprächen von Bedeutung seien (F2: 370-371). Aus diesem Grund werden für derartige Einsätze bevorzugt die Laiendolmetscher*innen herangezogen, die über eine höhere emotionale Stabilität verfügen (F2: 379-380).

Das Fachwissen im Bereich der Sozialen Arbeit könne laut B2 durch Schulungen, Gespräche, Buddy-Gespräche, Supervisionen, Nachbesprechungen sowie praktische Erfahrung vertieft werden (F2: 403-423). Diese Maßnahmen seien für das bessere Verständnis und die Verarbeitung von Konfliktsituationen essentiell (F2: 405). B1 betonte hingegen, dass die Laiendolmetscher*innen insbesondere ihre eigene Rolle reflektieren sollten (F1: 414). Dies steht im Einklang mit der von Iannone & Matti (2023: 59) betonten Notwendigkeit einer kritischen Selbstreflexion im professionellen Handeln (vgl. Abschnitt 1.2).

5.1.5.3.3 Erfahrung

B1 berichtete, dass die Laiendolmetscher*innen aufgrund ihrer persönlichen und beruflichen Erfahrungen in der Betreuung unterstützen können. So seien sie beispielsweise in der Lage, bei der Suche nach geeigneten Institutionen behilflich zu sein und Empfehlungen auszusprechen, welche Einrichtungen in Betracht gezogen werden sollten:

> *[…] da ist es mir auch schon mal passiert, dass ich zum Beispiel [..] vorhatte, die FAMILIE für dieses oder jenes Problem an DIESE Stelle (.) ähm anzubinden. Und wo dann zum Beispiel von einem PEER dann zurückgekommen ist ‚Da WAR ich schon ein paar Mal mit Familien von Prosoz. Die haben uns für spezifisch DIESES Problem nicht gut ähm (.) ähm unterstützen können'. Und das ist dann (.) klar, das ist NICHT der primäre Auftrag von den Peers. Aber ich finde es dennoch wichtig, eben das zu WISSEN und sehe das auch als sehr Erfahrung/ als sehr wertvoll, weil sie eben diese Erfahrung schon (.) gesammelt (.) haben, gemacht haben und das dann auch an mich oder an uns ähm kommunizieren können.* (F1: 317-327)

B1 gab an, dass dies zwar nicht zur primären Rolle der Laiendolmetscher*innen gehört, aber dennoch sehr wertvoll sei und berücksichtigt werden solle (F1: 295-297). Diese Sichtweise korrespondiert mit den von Gryesten et al. (2023: 1427) beschriebenen positiven

Rückmeldungen zu Interventionen von Dolmetscher*innen, die als bereichernd und unterstützend wahrgenommen wurden.

5.1.5.4 Empathie

B4 erläuterte, dass die Empathiefähigkeit der Laiendolmetscher*innen von deren Lebenssituation und Lebenserfahrung abhänge (F4: 776-777). B1 und B2 äußerten sich sehr positiv: Die Mehrheit der Laiendolmetscher*innen sei sehr empathisch (F1: 519-522: F2: 495-496). Diese Einschätzung steht im Kontrast zur von Westlake & Jones (2018: 1398) beschriebenen Herausforderung der Fachkräfte der Sozialen Arbeit, in der Anwesenheit von Dolmetscher*innen empathisch auf Klient*innen einzugehen. B4 betonte, dass die Laiendolmetscher*innen empathisch handeln, dabei jedoch stets ihre Neutralität wahren sollten (F4: 807-808). Diese Aussage entspricht dem von Trenczek et al. (2017: 46) beschriebenen Verständnis professioneller Haltung, die sowohl von Empathie als auch von einer angemessenen Balance zwischen Nähe und Distanz geprägt sein soll.

B2 merkte an, dass sich manche Laiendolmetscher*innen übermäßig emotional involvieren (F2: 497-499). Dieses Verhalten stimmt mit der von Hsieh (2007: 925) thematisierten Abweichung von der neutralen Vermittlerrolle überein und verweist zudem auf die von Van De Mieroop et al. (2023: 228) diskutierte Notwendigkeit, professionelle Distanz, Unparteilichkeit und klare Rollengrenzen aufrechtzuerhalten. Empathie sei für die Wertschätzung der Familien von großer Bedeutung, stoße jedoch an ihre Grenzen – etwa in Situationen, in denen die Familien versuchen, abzulenken (F4: 899-902). Dabei sei die Fähigkeit entscheidend, Wahrnehmungen über die Familien von eigenen Empfindlichkeiten zu trennen (F4: 916-918). B3 betonte in diesem Zusammenhang die Wichtigkeit der Objektivität von Laiendolmetscher*innen (F3: 572). Fehlende emotionale Distanz könne die Arbeit der Sozialpädagogin erheblich erschweren (F3: 559-560). Diese Einschätzung deckt sich mit den von Van De Mieroop et al. (2023: 228) beschriebenen negativen Folgen mangelnder Unparteilichkeit sowie mit dem von Pöchhacker (2022: 178) thematisierten Defizit an Objektivität.

B2 unterstrich die Bedeutung von Empathie seitens der Laiendolmetscher*innen, da diese bei den Familien eine höhere Kooperationsbereitschaft fördere und die Zusammenarbeit erleichtere (F2: 535-539). Umgekehrt könne mangelnde Sensibilität die Zusammenarbeit erheblich erschweren (F2: 539-540). Dies bestätigt den positiven Einfluss eines empathischen

Verhaltens auf die interprofessionelle Zusammenarbeit, der von Gryesten et al. (2023: 1421) thematisiert wurde.

5.1.6 Positive Erfahrungen mit Laiendolmetscher*innen

Die sechste Hauptkategorie bezieht sich auf positive Erfahrungen der befragten Sozialpädagoginnen mit den Laiendolmetscher*innen. Die Befragten betonten die Vorteile der Zusammenarbeit mit diesen hervor. Laut B4 tragen Peers sowohl zu einem besseren sprachlichen und kulturellen Verständnis der Familien als auch zu einem günstigeren Verlauf der Betreuung bei (F4: 935-939). Auch B1 betonte die Bedeutung der Laiendolmetscher*innen für die Betreuung. Ihrer Aussage zufolge überwiegen die Vorteile der Zusammenarbeit mit den Laiendolmetscher*innen deutlich gegenüber den Nachteilen (F1: 623-627). Sie hob hervor, dass eine Betreuung ohne Laiendolmetscher*innen aufgrund der erheblichen sprachlichen Barrieren der Familien nicht möglich wäre (F1: 634-635). Darüber hinaus merkte B1 an, dass die Laiendolmetscher*innen durch ihren kulturellen Hintergrund und ihre persönlichen Erfahrungen über zusätzliche Kenntnisse zu unterstützenden Angeboten verfügen, die für die Familien relevant sein können (F1: 261-265). Dies bestätigt die von Gryesten et al. (2023: 1426) dargestellte positive Wahrnehmung von Dolmetscher*innen, wenn sie aktiv zur Beziehungsgestaltung beitragen. Gleichzeitig stellt sich die Frage nach der fachlichen Kompetenz der Dolmetscher*innen sowie nach ihren Handlungen, die über die eigentliche Dolmetschaufgabe hinausgehen.

B1 berichtete, dass die Laiendolmetscher*innen aktiv an positiven Erfahrungen beteiligt seien, die gemeinsam mit den Familien gemacht würden. So schilderte sie ein Beispiel, bei dem sie eine ukrainische Familie besuchte und auf ein von der Mutter gemaltes Bild einging. Im Verlauf des Gesprächs äußerte die Mutter ihre Gefühle in Bezug auf den Krieg und wurde emotional. Solche Situationen bezeichnete B1 als „geteilte Momente“ mit den Peers:

> *[…] bei einer UKRAINISCHEN Familie ähm (.) eine Mutter, die sehr KREATIV ist und auch viel MALT.*
>
> *00:43:18:06 - 00:43:49:18*
>
> *Und sie hat ähm (.) ein ein BILD gemalt. Von einer Frau, die die Augen verbunden hat mit einer ukrainischen Flagge und die auf ein/ so einer Wiese steht und genau. Und ich habe die Mutter eben darauf ANGESPROCHEN, ob SIE das gemalt hat und ob/ was das für sie BEDEUTET.*

> *Und sie hat dann sehr SCHÖN und auch sehr emotional eben über ihre GEFÜHLE bezüglich des Kriegs gesprochen. Und hat dann danach ähm angefangen zu WEINEN, als sie das erzählt hat. […] das war dann eben ein Moment. Sie hat es eben nicht nur MIR erzählt, sondern erzählt es auch automatisch dann dem PEER ähm und das sind dann eben geteilte Momente, die die auf beide GLEICH wirken […].* (F1: 676-695)

Mehrere Befragte bezeichneten die Zusammenarbeit mit den Laiendolmetscher*innen als sehr bereichernd (F2: 615; F3: 662; F4: 1444). Sie trage zu einem verbesserten Austausch und zu einem gegenseitigen Verständnis zwischen den Laiendolmetscher*innen und den Sozialpädagog*innen bei (F2: 631; F4: 1000-1001). Darüber hinaus werde B2 die Rollenverteilung sowie die gemeinsamen Aufgaben deutlich klarer: „Ich kann einfach VIEL BESSER sagen (.) ‚Wer SIND wir? Was MACHEN wir? Was sind unsere ABSICHTEN?'" (F2: 633-634). Diese Aussage steht im Einklang mit den Ergebnissen der Studie von Iacono et al. (2025: 166) zu interprofessionellen Bildungsformaten, die zeigen, dass der Austausch zwischen beiden Berufsgruppen das jeweilige Rollenverständnis fördert.

B3 hob hervor, dass die Laiendolmetscher*innen dazu beitragen, dass sich die Familien akzeptiert und verbunden fühlen (F3: 652-657). Darüber hinaus könnten sie aufgrund eigener Erfahrungen, insbesondere im Bereich der Integration, als Vorbilder für die Familien fungieren (F3: 658-660). Diese Einschätzung steht im Widerspruch zu den Ergebnissen der Studie von Kriz & Skivenes (2010: 1358), in der eingeschränkte Beziehungsaufbauprozesse sowie Misstrauen von Klient*innen in Folge der Anwesenheit von Dolmetscher*innen beschrieben werden.

5.1.7 Herausforderungen in der Kooperation

Die siebte Hauptkategorie befasst sich mit den Herausforderungen in der Kooperation. Sie gliedert sich in folgende Unterkategorien: Herausforderungen in der Gesprächskoordination, Herausforderungen in der Rollenklarheit, sprachliche Herausforderungen, fachliche Herausforderungen, Herausforderungen in der kulturellen Vermittlung, organisatorische Herausforderungen, emotionale Herausforderungen, Herausforderungen in der Dolmetschung sowie Strategien zur Bewältigung der Herausforderungen.

5.1.7.1 Herausforderungen in der Gesprächskoordination

Laut B1 soll die Kommunikation mit den Familien durch die Laiendolmetscher*innen fließend erfolgen (F1: 163-164). Idealerweise geschehe dies in Form eines Dialogs. Der Gesprächsverlauf könne jedoch mitunter chaotisch werden – insbesondere dann, wenn die Familienangehörige die Sozialpädagog*innen unterbrechen und die Laiendolmetscher*innen versuchen, diese Zwischenrufe zu dolmetschen:

> *[…] es gibt Situationen, wo so ein großes CHAOS, ein großes Kuddelmuddel ist zwischen/ ICH rede, dann redet aber die Familie mir DAZWISCHEN und dann versucht die (.) der Peer oder die Peer irgendwie BEIDES zu übersetzen. […] Und im Idealfall ist es halt schon auch sehr (.) ja, ist es ein DIALOG (lachend) zwischen eben (.) den FAMILIEN und den SozialpädagogInnen (lachend).* (F1: 165-172)

Das Beispiel verdeutlicht die Bedeutung dolmetschtechnischer Strategien in Situationen, in denen mehrere Gesprächspartner*innen gleichzeitig sprechen (vgl. Stachl-Peier & Pöllabauer 2023: 102). Zugleich bestätigt es, dass die Verantwortung für die Gesprächsführung bei den Fachkräften der Sozialen Arbeit liegen sollte (vgl. Westlake & Jones 2018: 1403).

B1 erläuterte, dass es bei den Laiendolmetscher*innen, die mehrere Sprachen lediglich auf nicht-muttersprachlichem Niveau beherrschen, zu Kommunikationsbrüchen kommen könne – insbesondere dann, wenn während des Einsatzes unbekannte Begriffe zunächst recherchiert werden müssten (F1: 589-602). Diese Problematik deckt sich mit den Ausführungen in Abschnitt 2.2 hinsichtlich geringer sprachlicher Kompetenzen und der daraus resultierenden eingeschränkten Qualität der Dolmetschleistungen (vgl. Abschnitt 2.2). Darüber hinaus wirke sich dies nachteilig auf die Konzentration der Sozialpädagog*innen sowie auf die Qualität der Betreuung der Familien aus:

> *Und manchmal ist es für MICH auch schwierig, dann noch mal (.) nachzudenken ‚Okay, was habe ich gerade GESAGT oder WORAUF wollte ich HIN?' Dann VERLIERE ich manchmal ein bisschen den FADEN ähm und für die Familie ist es natürlich AUCH dann blöd, wenn sie WARTEN müssen, bis die Person fertig gegoogelt hat.* (F1: 604-607)

Kommunikationsbrüche können auch dann entstehen, wenn den Laiendolmetscher*innen während des Dolmetscheinsatzes signalisiert werden muss, dass sie sich thematisch nicht

einbringen sollen. B1 schilderte dies folgendermaßen: „[…] dass man dem Peer VOR DER FAMILIE auf etwas aufmerksam machen muss, was vielleicht (.) ein bisschen (.) nicht unbedingt UNPROFESSIONELL, aber einfach UNANGENEHM wirkt […] das BRICHT dann die Kommunikation und das GESPRÄCH“ (F1: 213-217). Dieses Beispiel veranschaulicht die von Van De Mieroop et al. (2023: 228) thematisierte Problematik einer unerwünschten, intervenierenden Rolle von Dolmetscher*innen und deren potenziell negativen Folgen.

5.1.7.2 Herausforderungen in der Rollenklarheit

Eine besondere Herausforderung im Hinblick auf die Rolle der Laiendolmetscher*innen besteht laut B2 darin, dass diese während des Einsatzes eigene Erfahrungen in das Gespräch einbringen (F2: 278-281). B4 beschrieb dieses Verhalten als „persönliche Färbung“ und führte es einen Grund dafür an, dass die Laiendolmetscher*innen ihre professionelle Rolle verlassen (F4: 635). Die beschriebene Situation entspricht den von *AIIC* (2022: 3) thematisierten Ausschmückungen des Gesagten sowie dem von Pöllabauer (2023: 65) dargestellten „Rutschen“ aus der eigenen Rolle. Zugleich unterstreicht dies, wie wichtig es für Dolmetscher*innen ist, die Relevanz eigener Erfahrungen und persönlichen Wissens stets kritisch zu hinterfragen und offen gegenüber den anderen Gesprächsteilnehmenden zu kommunizieren (vgl. Rienzner 2023: 203).

Laut B2 komme es gelegentlich vor, dass die Laiendolmetscher*innen den Familien direkte Empfehlungen aussprechen (F2: 834). Dies geschehe zwar in guter Absicht, erschwere jedoch die sozialpädagogische Arbeit (F2: 310-311). Solche Beiträge der Laiendolmetscher*innen könnten einerseits bereichernd sein, andererseits stünden sie mitunter im Widerspruch zu sozialpädagogischen Methoden und wirkten störend (F2: 844-847). B4 betonte in diesem Zusammenhang, dass eigene Anteile der Laiendolmetscher*innen im professionellen Setting nicht erwünscht seien (F4: 733-734). Dies entspricht der von Van De Mieroop et al. (2023: 227) beschriebenen unerwünschten intervenierenden Rolle von Dolmetscher*innen sowie der von Moreno (2023: 81) thematisierten Verletzung des Unparteilichkeitsprinzips durch Handlungen, die über die Dolmetschkompetenzen hinausgehen. In diesem Kontext wird die Bedeutung der Unparteilichkeit und Objektivität von Dolmetschenden deutlich (vgl. Abschnitt 1.1). Zugleich unterstreicht dies die Notwendigkeit, dass Dolmetscher*innen bei möglicher emotionaler Betroffenheit die Gesprächsführung den zuständigen Fachkräften überlassen (vgl. Pöllabauer et al. 2023: 184).

B1 wies darauf hin, dass thematische Beiträge der Laiendolmetscher*innen mitunter den Eindruck einer eigenen Betreuungstätigkeit vermitteln könnten (F1: 141-144). Sie

schilderte in diesem Zusammenhang ein Beispiel, in dem ein bengalischer Laiendolmetscher intervenierte und von ihr unterbrochen werden musste – mit dem deutlichen Hinweis, sich auf das Dolmetschen zu beschränken:

> *Da war ich bei einer BENGALISCHEN Familie und (.) ICH habe der Familie FRAGEN gestellt. Der Peer hat es auch GEDOLMETSCHT. Er hat doch die Antworten der Familie für mich ZURÜCKGEDOLMETSCHT. Aber hat dann zum Beispiel vor (.) der Mutter gesagt (.) auf*
>
> *00:45:55:11 - 00:46:23:14*
>
> *DEUTSCH (.) ‚Der VATER ist da das Problem. Du brauchst nicht so/ der VATER ist das Problem. der VATER ist das Problem'. Und das VATER oder Papa und Problem sind Wörter, die die Mutter halt auf Deutsch AUCH verstanden hat ähm (..) was das Ganze/ was halt eine sehr unangenehme Stimmung dann gemacht hat. Und das sind dann (.) war dann eine Situation, wo ich (.) in im TERMIN gestoppt habe und einfach nur gesagt habe ‚Bitte übersetzte nur das, was ich SAGE' […].* (F1: 714-724)

Dieses Beispiel demonstriert das von Moreno (2023: 84) thematisierte problematische Verhalten von Dolmetschenden, wenn sie versuchen, die ‚schwächere' Partei zu unterstützen und das Gespräch zu beeinflussen, was eine Verletzung des Unparteilichkeitsprinzips zur Folge hat. Darüber hinaus komme es laut B2 wiederholt vor, dass die Laiendolmetscher*innen die Familien bewerten – ein Verhalten, das im Rahmen von Dolmetscheinsätzen keinen Platz habe (F2: 506-509). Dies entspricht der Kategorie „hyperaktiv" im Rollenmodell nach René de Cotret et al. (2021: 110) und verdeutlicht die von Chand (2005: 812) erwähnte Notwendigkeit der kulturellen Akzeptanz. B3 berichtete von Fällen, in denen die Zusammenarbeit mit den Laiendolmetscher*innen nicht funktionierte, etwa wenn diese sich radikalisierten und ungenügende objektive Haltung einnahmen (F3: 686-691). Sie betonte, dass die Familien die Vorurteile der Laiendolmetscher*innen wahrnähmen und dies eine konstruktive Zusammenarbeit erschwerte (F3: 695-697). Dies verweist auf die von Pöchhacker (2022: 177) beschriebenen Folgen fehlender Objektivität sowie auf die von Kriz & Skivenes (2010: 1358) thematisierten eingeschränkten Beziehungsaufbauprozesse mit Klient*innen.

Laut B2 sind Rollengrenzüberschreitungen häufig auf das umfangreiche Wissen der Laiendolmetscher*innen zurückzuführen (F2: 301). B3 thematisierte in diesem Zusammenhang auch den ausgeprägten Helfer*innen-Instinkt mancher Laiendolmetscher*innen (F3: 131). Aus diesem heraus komme es dazu, dass die Laiendolmetscher*innen Druck auf die Fachkräfte

ausübten und dadurch den Lernprozess der Familien hin zu mehr Eigenverantwortung behinderten:

> *[…] manchmal ist es schwierig, weil/ zum Beispiel, ich bin eine (.) ja, ich möchte wirklich, dass die Familien LERNEN, SELBST zu machen, aber wenn ich an PEER, die sagt ‚Ah, Alex, kannst du das MACHEN? Kannst du das MACHEN?'. Und fühle so einen DRUCK selbst von meinen Peer […] und ich sage ‚NEIN, ich/ ist es nicht das ZIEL'.* (F3: 396-401)

Laut B2 sei es für die Laiendolmetscher*innen insbesondere dann schwierig, in ihrer professionellen Rolle zu bleiben, wenn die betreuten Familien ein manipulatives Verhalten zeigen: „[…] manche Familien sind einfach auch HERAUSFORDERNDER und MANIPULATIVER und versuchen einfach mehr. Und dann ist das ähm (..) dieses (.) STANDHALTEN […] in dieser professionellen ROLLE bleiben vielleicht noch einmal ein Stück weit herausfordernder" (F2: 462-466). Dies unterstreicht die Notwendigkeit, professionelle Distanz, Unparteilichkeit sowie klare Rollenabgrenzungen aufrechtzuerhalten (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 228).

5.1.7.3 Sprachliche Herausforderungen

Wie bereits in Abschnitt 5.1.7.1 thematisiert, kann es bei den Laiendolmetscher*innen, die mehrere Sprachen sprechen, die jedoch nicht auf muttersprachlichem Niveau beherrscht werden, zu Kommunikationsbrüchen kommen – insbesondere dann, wenn während des Einsatzes unbekannte Begriffe erst recherchiert werden müssen (vgl. Abschnitt 5.1.7.1). Eine unzureichende Sprachkompetenz stellt somit eine Herausforderung in der Zusammenarbeit dar und bestätigt die Kritik an nicht professionellen Dolmetscher*innen aufgrund ihrer begrenzten sprachlichen Kompetenz (vgl. Abschnitt 2.2).

5.1.7.4 Fachliche Herausforderungen

B3 Sozialpädagogin wies darauf hin, dass sie ihre Sprache teilweise vereinfachen und auf fachliche Ausdrücke verzichten müsse, da einige Laiendolmetscher*innen über keine Ausbildung verfügten oder Analphabet*innen seien. Auf diese Weise vergewissere sie sich, dass ihre Aussagen angemessen übertragen werden (F3: 351-354). Dieselbe Problematik wurde auch von B4 angesprochen (F4: 517-520). Dies entspricht dem von Martínez-Gómez (2015:

421) thematisierten mangelnden Verständnis sowie den fehlenden Kenntnissen äquivalenter Begriffe und spiegelt zugleich das in Abschnitt 5.1.5.3.2 dargestellte fehlende Verständnis für die sozialpädagogische Arbeit wider (vgl. Abschnitt 5.1.5.3.2). B3 merkte an, dass das wiederholte Erklären von Fachbegriffen eine Belastung für sie darstelle, da es den angestrebten Zielen widerspreche:

> *[…] EIGENTLICH ist es auch für mich nicht GUT, wenn ich bei jedes WORT meine Peers sagen muss. Ich sage ihr zum Beispiel einfach die Erziehung und sie schaut mich AN, so GROßE AUGEN und sie weiß nicht, was ich MEINE und dass ich/ das DAUER (lachend) ähm (.) quasi (.) dass ich AUCH SELBST immer erklären MUSS (.) was das BEDEUTET.*
>
> *00:20:18:06 - 00:20:46:16*
>
> *Es ist auch irgendwann mal nicht mehr der ZWECK der Sache. Also ich glaube, es ist eine EIGENE Spezialität (lachend) einfach ähm (..) und GLEICHZEITIG (.) diese Begriffe (.) die Familie/ wenn mein Peer es nicht versteht, versteht vielleicht AUCH nicht meine Familie.* (F3: 340-347)

Nach Aussagen der Befragten benötigen die Laiendolmetscher*innen Zeit, um spezifische Fachbegriffe zu verinnerlichen und deren Bedeutung vollständig zu erfassen (F3: 330-334). B3 äußerte Verständnis dafür, dass dies für die Laiendolmetscher*innen ohne Ausbildung mit besonderen Herausforderungen verbunden sei (F3: 441-442). Ihre Lernfähigkeit sei dementsprechend sehr unterschiedlich ausgeprägt (F3: 444-445). B4 wies außerdem darauf hin, dass fehlendes fachliches Hintergrundwissen der Laiendolmetscher*innen im Bereich der Sozialen Arbeit – insbesondere bei ausbleibendem professionellem Austausch – zu Unsicherheiten führen könne: „Ohne DEN [Austausch] […] kann es UNSICHERHEITEN AUSLÖSEN […] weil PEERS NICHT VERSTEHEN in in der Profession der Pädagogen, was was der PLAN ist“ (F4: 527-529).

5.1.7.5 Herausforderungen in der kulturellen Vermittlung

B3 berichtete, dass es gelegentlich zu Schwierigkeiten in der kulturellen Vermittlung komme – insbesondere dann, wenn bestimmte Begriffe in der Ausgangssprache eine positive Bedeutung haben, in der Zielsprache jedoch negativ konnotiert sind. Dies verweist auf die von Martínez-Gómez (2015: 421) thematisierten kulturellen Unterschiede in Begriffskonzepten. Als Beispiel

dafür schilderte B3 eine Situation, in der eine Mutter einen falschen Eindruck erhielt, nachdem die Sozialpädagogin deren Kind als „stark“ bezeichnet hatte:

> *[…] ich hatte eine Mama und ich habe gesagt ‚Ja, es ist schön und das Kind ist so STOLZ und sich irgendwie STARK zeigt‘ und (.) und alles. Und sie hat GEDACHT, ich meine ARROGANT. Und dann war sie auf einmal […] für MICH es war ja POSITIV konnotiert, aber für SIE hat das etwas NEGATIV geheißen. Und DA (.) ja (lachend). Das sind die HERAUSFORDERUNGEN (.) weil diesen (.) ja für alle Kultur etwas kann GUT sein und andere NICHT oder umgekehrt oder (.) ja (lachend) man kann sich BELEIDIGT fühlen. Obwohl, wenn es nicht der ZIEL war.* (F3: 620-627)

B1 thematisierte die Schwierigkeit der Laiendolmetscher*innen, den richtigen Zeitpunkt und die passende Art und Weise zu finden, um die Sozialpädagog*innen auf kulturell bedingte Aspekte hinzuweisen, die bei den Familien möglicherweise negative Reaktionen auslösen könnten (F1: 650-654). Dies verdeutlicht die zentrale Bedeutung interprofessioneller Kommunikationskompetenz als Voraussetzung für eine gelingende Zusammenarbeit (vgl. Krystallidou 2023: 385). Zudem bestätigt es, dass der Einsatz dolmetschtechnischer Strategien und Gesprächstechniken unerlässlich ist (vgl. Abschnitt 1.4).

5.1.7.6 Organisatorische Herausforderungen

In der Zusammenarbeit mit den Laiendolmetscher*innen können auch organisatorische Herausforderungen auftreten. B2 berichtete, dass bei aufeinanderfolgenden Einsätzen nicht immer dieselben Dolmetschenden eingesetzt werden, was dazu führe, dass diese die Situation der betreuten Familien nicht vollständig nachvollziehen könnten (F2: 313-317).

B3 wies auf die Notwendigkeit einer begleitenden Unterstützung („Mitbetreuung“) einzelner Laiendolmetscher*innen hin. Dies eröffnet neue Perspektiven auf Herausforderungen in der Zusammenarbeit, zu denen sich im theoretischen Teil kein vergleichbares Beispiel findet. Laut B3 sei eine solche Mitbetreuung insbesondere bei Personen erforderlich, die in Österreich keine Ausbildung erhalten hätten und sich daher überfordert zeigten:

> *[…] es kommt darauf vor, wie die Person ist ausgebildet und manchmal dieses Gefühl gehabt, wir BETREUEN auch manche Peers. Weil (.) viele haben auch nicht diese SELBSTVERANTWORTUNG und zum Beispiel ich habe auch andere Peer, die sind*

ÜBERFORDERT mit alle Termine, die schaffen das eigentlich NICHT SELBST FÜR SICH ZU SCHREIBEN. Auch wenn SIE vielleicht zwei, drei PÄDAGOGINNEN haben […]. (F3: 293-297)

B2 wies auf die Herausforderung hin, die mit der Einhaltung der begrenzten Arbeitsstunden der Laiendolmetscher*innen verbunden ist: „Und halt auch, weil natürlich die STUNDEN von den Peers limitiert sind. Manche KOMMEN gar nicht auf ihre Stunden. Manche haben SO viele Stunden“ (F2: 995-997). Diese Beobachtung lässt sich durch eigene Erfahrungen während meines Praktikums bestätigen. Darüber hinaus merkte B4 krankheitsbedingte Ausfälle sowie Kündigungen an – sowohl aufseiten der Laiendolmetscher*innen als auch der Sozialpädagog*innen (F4: 1354-1359).

Bei der Planung und Koordination von Dolmetscheinsätzen nannten die Befragten verschiedene Herausforderungen, insbesondere die eingeschränkte Verfügbarkeit der Laiendolmetscher*innen, die auch von Van De Mieroop et al. (2023: 227) thematisiert wurde. Infolgedessen müssen manche Dolmetscheinsätze auch ohne Begleitung der Laiendolmetscher*innen stattfinden. Dies wird jedoch als Ausnahme angesehen und sollte nicht zur Regel werden, da die sprachliche und kulturelle Unterstützung durch die Laiendolmetscher*innen für die sozialpädagogische Betreuung der Familien als unerlässlich gilt (F1: 958-960). Gleichzeitig wurde betont, dass regelmäßige Hausbesuche bei den Familien notwendig seien. Hierfür ist eine bestimmte Anzahl an Stunden vorgesehen, die erreicht werden muss (F1: 948–950). Die Hausbesuche finden in der Regel ein- bis zweimal pro Woche statt. Es kann jedoch vorkommen, dass in einzelnen Wochen kein Termin zustande kommt (F4: 141–142). Zudem wiesen zwei Befragte darauf hin, dass Termine mit bestimmten Familien ohne die Unterstützung der Laiendolmetscher*innen kaum realisierbar seien, was auf eine gewisse Abhängigkeit hinweist (F2: 557–562; F1: 943–945).

Bei der Betrachtung der Herausforderungen in der Terminplanung sind die Rahmenbedingungen der Beschäftigung der Laiendolmetscher*innen beim Verein *ProSoz* zu berücksichtigen. Wie B4 erläuterte, handelt es sich bei den Laiendolmetscher*innen um geringfügige Beschäftigte, die häufig weiteren Verpflichtungen nachgehen – etwa einer Ausbildung oder einer Voll- bzw. Teilzeitbeschäftigung bei anderen Arbeitgeber*innen (F4: 1371-1374). Diese Umstände erschweren insbesondere die kurzfristige Terminvereinbarung, etwa wenn Termine verschoben werden müssen (F2: 946-948). Darüber hinaus erfordert die Terminplanung ein hohes Maß an Koordinationsaufwand. Die Termine müssen unter Berücksichtigung der Verfügbarkeiten der Familien, der Sozialpädagog*innen, der

Laiendolmetscher*innen sowie gegebenenfalls weiterer beteiligter Institutionen abgestimmt werden (F4: 1376-1378).

5.1.7.7 Emotionale Herausforderungen

Die Befragten thematisierten emotionale Herausforderungen, denen die Laiendolmetscher*innen ausgesetzt sind, darunter Abgrenzung und Unsicherheiten. Wie bereits in Abschnitt 5.1.4.6 ausgeführt, kommt es in einigen Fällen vor, dass die Laiendolmetscher*innen sich aufgrund persönlicher Betroffenheit nicht ausreichend abgrenzen können (vgl. Abschnitt 5.1.4.6). B2 beschrieb die besonderen Herausforderungen, wenn die Familien versuchen, die Neutralität der Dolmetschenden zu untergraben – etwa durch manipulative Verhaltensweisen oder durch das Anstreben persönlicher Nähe, wie dem Wunsch nach einem Nummernaustausch:

> *[…] die Familien dann versuchen, über die PEER-Person […] entweder auf ihre SEITE ZU ZIEHEN oder irgendwie so, also eine (…) wie soll ich das am besten beschreiben? Aus dieser Neutralität, die sie eigentlich/ RAUSHOLEN wollen und […] zu MANIPULIEREN wollen. Oder halt vielleicht auch GAR nicht immer im negativen Sinne. Es kann natürlich auch so ‚Hey, wir kennen uns ja' oder/ also kennen, tun sie. Aber wir (.) ‚Willst du nicht mal DA?' oder ‚Wollen wir nicht NUMMERN austauschen?', was natürlich nicht geht. Aber ich glaube, das kann SCHON auch irgendwie schwierig sein, da (.) Grenzen zu ziehen, ja? Weil ich vielleicht von der Familie dann oft gar nicht so das Verständnis DA ist.* (F2: 581-591)

Dieses Beispiel lässt sich mit den von Gryesten et al. (2023: 1427f.) beschriebenen Situationen vergleichen, in denen Patient*innen Dolmetschende außerhalb des Therapieraums persönlich ansprechen. B4 thematisierte in dem Kontext die Manipulationsversuche seitens der Familien, die versuchen, die Laiendolmetscher*innen gegen die Sozialpädagog*innen auszuspielen (F4: 953-954). Darüber hinaus nannte sie Herausforderungen wie Unsicherheiten, die die Laiendolmetscher*innen aufgrund ihrer kürzlichen Anstellung beim Verein *ProSoz* oder durch persönliche Erfahrungen entwickeln können (F4: 955-956). Hierzu zählten auch schwierige Situationen, die die Laiendolmetscher*innen erlebt, aber bislang nicht besprochen hätten (F4: 956-957).

B2 sprach zudem die emotionale Betroffenheit der Laiendolmetscher*innen an, wenn die betreuten Familien gemein oder beleidigend auftreten oder ihre Wut und Unsicherheit auf

die Peers projizieren (F2: 683-686). Als Beispiel führte sie eine Laiendolmetscherin an, die von einem Vater angeschrien wurde und daraufhin zu weinen begann:

> *[…] wir hatten einen Fall, wo der Vater (.) die Peer-Person ur ANGESCHRIEN HAT (…) das war jetzt nicht wirklich persönlich, aber er war irgendwie frustriert und war halt einfach ein heikles Thema und hat das halt einfach über sie projiziert.*
>
> *00:54:13:15 - 00:54:42:07*
>
> *Und ich (unv.) gerade und sage dann ‚Stopp, das geht nicht'. Die Peer-Person hat dann zu WEINEN angefangen.* (F2: 862-868)

Das Verhalten der betroffenen Laiendolmetscherin entspricht der Kategorie „reaktiv" nach dem Rollenmodell von René de Cotret et al. (2021: 110). B2 beschrieb diese Situation als eine Herausforderung für die professionelle Haltung der Laiendolmetscher*innen. Sie betonte, dass es auch für die Sozialpädagog*innen schwierig sei, wenn Peers nicht mehr handlungsfähig sind, da dies einen erhöhten Betreuungsaufwand nach sich ziehe (F2: 868-869). Die Befragte betonte zudem, dass solche Situationen nicht dauerhaft vorkommen dürften (F2: 881). Gleichzeitig zeigte sie Verständnis dafür, dass die Laiendolmetscher*innen im Vergleich zu den Sozialpädagog*innen nicht für den Umgang mit derartigen schwierigen Situationen ausgebildet seien, was deren Bewältigung zusätzlich erschwere (F2: 883-885).

B3 merkte an, dass bei den Laiendolmetscher*innen Frustration entstehen könne, wenn diese aufgrund hoher Nachfrage unmittelbar mit der Zusammenarbeit beginnen, ohne zuvor die notwendigen Einschulungen absolviert zu haben (F3: 889-891). Darüber hinaus berichtete B4, dass einige Laiendolmetscher*innen ihre Tätigkeit beim Verein *ProSoz* aufgrund der hohen Belastung beendet hätten (F4: 1278-1280). Diese Beobachtungen machen die negativen Konsequenzen fehlender Dolmetschausbildung sichtbar und unterstreichen die Relevanz von Themen wie dem Umgang mit Belastungssituationen und ethischen Fragestellungen in Ausbildungsformaten für den kommunalen Bereich (vgl. Abschnitt 2.3.1).

5.1.7.8 Herausforderungen in der Dolmetschung

Die Herausforderungen in der Dolmetschung umfassen einige bereits erwähnte Herausforderungen, wie Kommunikationsbrüche (vgl. Abschnitt 5.1.7.1), Eingriffe (vgl. Abschnitt 5.1.7.2), Schwierigkeiten in der kulturellen Vermittlung (vgl. Abschnitt 5.1.7.5)

sowie fehlende Abgrenzung (vgl. Abschnitt 5.1.7.7). B4 schilderte ein weiteres Beispiel: Eine Peer, die erstmals mit ihr zusammenarbeitete, dolmetschte Satz für Satz. Dies führte bei der Sozialpädagogin zu Verunsicherung, da sie nach jedem Satz warten musste und mehrere zusammenhängende Sätze nicht in einem Zug formulieren konnte (F4: 1009-1024). B4 ignorierte jedoch ihre Verunsicherung und zeigte Verständnis dafür, dass es der Laiendolmetscherin wichtig war, keine relevanten Informationen zu übersehen:

> *[…] eine SITUATION, da kann ich mich erinnern, wo die ähm (…) also der Peer*
>
> *01:01:42:01 - 01:01:49:21*
>
> *ähm (..) nach JEDEM SATZ ÜBERSETZT HAT […] und mich das un/ un/ UNRUHIG GEMACHT HAT. Aber ich habe mir gedacht ‚Okay.' […] das war auch der ERSTE TERMIN für für den Peer (.) und ähm (.) da einfach von MEINER Seite her mal VERSTÄNDNIS […] der Familie ist es ja GUT gegangen. Das war nur mein […] THEMA (lachend)*
>
> *01:02:30:15 - 01:03:00:13*
>
> *(5) weil es für mich SCHWIERIG war ähm (.) JEDEN SATZ JETZT ZU WARTEN und man dann doch irgendwie so inhaltlich ein ein ein ähm (.) ZUSAMMENHÄN/ HÄNGENDES/ MEHRERE SÄTZE, die man SAGEN WILL ähm (.) das war aber jetzt für DIE PEER/ war es WICHTIG ähm (.) dass sie ähm (.) NICHTS VERGISST und ALLES SO ÜBERSETZT. Ich habe gemerkt, dass es für sie WICHTIG, also war das für mich OKAY ähm (..) und für die FAMILIE war es AUCH OKAY.* (F4: 1008-1027)

Das Beispiel verdeutlicht die negativen Auswirkungen fehlender Dolmetschausbildung auf die Beherrschung zentraler Dolmetschtechniken, die unter solchen Bedingungen nicht gewährleistet werden können (vgl. BDÜ 2017: 3). B4 merkte an, dass der Einsatz solcher ungewöhnlichen Dolmetschtechniken nur nach Einverständnis der Familien erfolgen dürfe (F4: 1035-1037).

5.1.7.9 Strategien zur Bewältigung der Herausforderungen

Die Befragten beschrieben verschiedene Strategien zum Umgang mit den Herausforderungen, die während der Zusammenarbeit mit den Laiendolmetscher*innen auftreten können. Einige dieser Strategien wurden bereits in früheren Abschnitten thematisiert. Dazu zählen unter anderem Strategien zur Überprüfung der inhaltlichen Richtigkeit der Dolmetschleistung (vgl.

Abschnitt 5.1.2.2), das gezielte Unterbrechen bei längeren Gesprächsabschnitten zwischen den Laiendolmetscher*innen und den Familien (vgl. Abschnitt 5.1.2.3) sowie der Einsatz von Körpersprache zur Einschätzung des mentalen Zustands der Dolmetscher*innen (vgl. Abschnitt 5.1.3).

B1 erläuterte, wie sie mit Interventionen der Laiendolmetscher*innen während des Einsatzes umgeht. Am Beispiel des bengalischen Laiendolmetschers, der bereits in Abschnitt 5.1.7.2 erwähnt wurde, demonstrierte sie, wie sie den Laiendolmetscher unterbrach und ihm explizit signalisierte, dass er ausschließlich dolmetschen solle (vgl. Abschnitt 5.1.7.2). Darüber hinaus betonte B1 die Wichtigkeit von Nachbesprechungen, in denen solche Interventionen nachvollziehbar reflektiert werden müssen (F1: 867–871). In diesem Zusammenhang wurden auch Vorbesprechungen sowie Buddy-Gespräche des Vereins *ProSoz* thematisiert (F1: 875-876).

Des Weiteren wurde thematisiert, wie mit emotionaler Involviertheit der Laiendolmetscher*innen umgegangen wird. B2 hob die Bedeutung von Nachbesprechungen hervor, die oftmals ein Weg zu Lösungen und Entwicklungsschritten in der Zusammenarbeit seien (F2: 161–165). Zudem wurde die Wichtigkeit regelmäßiger Nachfragen der Sozialpädagog*innen zum Wohlbefinden der Laiendolmetscher*innen sowie deren Hinwendung an die Leitung im Falle starker emotionaler Belastung betont (F2: 663–668). B2 unterstrich außerdem die Notwendigkeit, die Familien bei übergriffigem Verhalten gegenüber den Laiendolmetscher*innen während des Einsatzes zu bremsen: „Und ich […] sage dann ‚Stopp, das geht nicht'" (F2: 867). Dies verdeutlicht ein beschützendes Verhalten seitens der Sozialpädagog*innen im Umgang mit den Laiendolmetscher*innen.

Darüber hinaus wurden Strategien zur Vermeidung von Missverständnissen erörtert. B1 hob die Bedeutung gegenseitiger Kommunikation hervor (F1: 897–900). Rückfragen der Peers zur Klärung der Botschaften der Sozialpädagog*innen sowie zur Sicherstellung des richtigen Verständnisses für die Familien seien ausdrücklich erwünscht (F1: 907-911). Zudem sei es hilfreich, wenn die Laiendolmetscher*innen die Aussagen der Sozialpädagog*innen wiederholen oder umformulieren, damit die Sozialpädagog*innen sicher sein können, verstanden zu werden (F3: 832-833). Alle diese Strategien entsprechen den Gesprächstechniken des verständnissichernden Handelns nach Rienzner (2023: 203) und unterstreichen deren Bedeutung.

Im Hinblick auf die organisatorischen Herausforderungen, wie etwa die Erreichung der vorgesehenen Arbeitsstunden durch die Laiendolmetscher*innen, können eigene Beobachtungen zur Lösungsfindung beitragen: In solchen Fällen wenden sich die Laiendolmetscher*innen in der Regel an die zuständigen Mitarbeiter*innen. Sollte die vorgesehene Stundenzahl nicht erreicht werden, besteht eine mögliche Lösung darin, an den regelmäßig stattfindenden Veranstaltungen zur Beratung und Personalentwicklung teilzunehmen, um fehlende Stunden nachzuholen. Im Falle einer Überschreitung der vorgesehenen Arbeitszeit kann ein Zeitausgleich in Anspruch genommen werden – wie es auch in meinem Fall geschehen ist.

5.1.8 Vorschläge zur Optimierung der Kooperation

Die befragten Sozialpädagog*innen wurden um Vorschläge zur Optimierung der Kooperation mit den Laiendolmetscher*innen gebeten. Die Mehrheit äußerte dabei den Wunsch nach erweiterten Austauschmöglichkeiten, Angeboten zur Psychohygiene sowie attraktiveren Rahmenbedingungen für die Laiendolmetscher*innen. Gleichzeitig wurde von mehreren Befragten Zufriedenheit mit bereits bestehenden Maßnahmen geäußert.

Laut B1 sei es schwierig, allgemeine Verbesserungsvorschläge zu formulieren, da vieles von der individuellen Person und der jeweiligen Kommunikationssituation abhänge (F1: 1019–1021). B2 begründete die Schwierigkeit mit fehlenden Erfahrungswerten, da das Projekt *Familientraining* noch relativ neu sei (F2: 703–705). Dennoch wurde von beiden Befragten der Wunsch nach mehr Austauschmöglichkeiten zwischen den Peers und den Sozialpädagog*innen geäußert, da dies die Zusammenarbeit positiv beeinflussen könne (F1: 1032–1034; F2: 1037–1039). B2 hob in diesem Zusammenhang auch die Relevanz zusätzlicher Besprechungen sowie die Bereitstellung von Leitfäden zum Umgang mit schwierigen Situationen hervor. Darüber hinaus wurden gemeinsame Schulungen als mögliche Unterstützungsmaßnahme vorgeschlagen (F2: 717–718).

B4 betonte die Bedeutung einer gemeinsamen Reflexion der Rolle der Laiendolmetscher*innen (F4: 1070–1073). Diese solle auch Fragen der professionellen Abgrenzung umfassen, was auch von B3 angesprochen wurde (F4: 1079–1080; F3: 913). B3 betonte zudem, dass die Laiendolmetscher*innen verstärkt Unterstützung im Umgang mit emotionaler Distanz benötigen: „Aber ich glaube, es wäre GUT, sie mehr (..) zu unterstützen. Wie können sie sich DISTANZIEREN? […] EMPATHIE zeigen. Aber auch sich nicht so viel (.) INVESTIEREN, bi/ persönlich, meine ich. DA wäre da noch etwas zu TUN, denke ich“ (F3:

921-925). Dies verdeutlicht die Bedeutung der von Tipton (2016: 475) thematisierten eng begleiteten Zusammenarbeit, die für Fachkräfte der Sozialen Arbeit einen wichtigen Ansatz darstellen kann, um soziale Transformation zu fördern und die Selbststärkung von Klient*innen zu unterstützen. Gleichzeitig bestätigt es die von Drugan (2017: 138) betonte Relevanz von Schulungen und Reflexionsangeboten im Hinblick auf ethische Fragestellungen. B3 thematisierte die Notwendigkeit, die Laiendolmetscher*innen in ihrer Selbstverantwortung und organisatorischen Kompetenz zu stärken (F3: 709–711). Dies beinhalte auch ein besseres Verständnis der sozialpädagogischen Arbeitsweise (F3: 712).

Im Hinblick auf bestehende organisatorische Herausforderungen wurde von B2 der Vorschlag geäußert, die Rahmenbedingungen für die Laiendolmetscher*innen attraktiver zu gestalten (F2: 990–993). Gleichzeitig äußerte B3 Zufriedenheit mit bereits etablierten organisatorischen Maßnahmen, wie etwa der verbesserten Kommunikation über die Applikation *Signal* sowie der Möglichkeit, aus mehreren verfügbaren Peers einer Sprache wählen zu können (F3: 872–875). Abschließend betonte B1 ihre Wertschätzung gegenüber den Laiendolmetscher*innen und betonte, dass deren Engagement ihre Arbeit überhaupt erst ermögliche: „Weil ich das eben schon als sehr, sehr WERTVOLL wahrnehme, DASS eben meine Arbeit durch die Peers überhaupt ermöglicht wird“ (F1: 747-748).

5.2 Auswertung des Forschungstagebuchs

Das Forschungstagebuch dokumentiert eigene Beobachtungen zu Dolmetscheinsätzen, Supervisionen, Einschulungen und einem Workshop beim Verein *ProSoz*. Es erweitert die Perspektive der befragten Sozialpädagoginnen um meine eigene Sichtweise als Dolmetschende.

5.2.1 Dolmetscheinsätze

Die Dolmetscheinsätze wurden anhand ausgewählter Aspekte analysiert, die bereits in Abschnitt 4.1.6 vorgestellt wurden (vgl. Abschnitt 4.1.6). Dazu zählen die Kooperation mit den Sozialpädagog*innen, die Dauer der Dolmetscheinsätze einschließlich Vor- und Nachbesprechungen, die eigene Dolmetschleistung, die persönliche Verfassung sowie die allgemeine Kommunikationssituation.

5.2.1.1 Kooperation mit Sozialpädagog*innen

Die meisten Dolmetscheinsätze verliefen nach eigener Einschätzung erfolgreich (siehe Kapitel 10: Termine 8, 21, 24–32, 34, 37–38, 44–51) und insgesamt zufriedenstellend (siehe Kapitel 10: Termine 7, 11, 14, 16). Die Kooperation mit Sozialpädagogin 1 gestaltete sich überwiegend reibungslos, wobei sie kaum Nach- oder Kontrollfragen stellte (siehe Kapitel 10: Termine 1, 2). In einem Termin reflektierte ich meine bewusste und aktive Zusammenarbeit, die sich auf das gemeinsame Ziel mit den Sozialpädagog*innen konzentrierte (siehe Kapitel 10: Termin 24). Zudem achtete ich darauf, meine Neutralität zu wahren (siehe Kapitel 10: Termin 36). Während eines Dolmetscheinsatzes erhielt ich Unterstützung von Sozialpädagogin 1, die mir bei unbekannten Begriffen half (siehe Kapitel 10: Termin 7). Dies entspricht den Rollenpositionierungen der Kategorie „proaktiv“ nach René de Cotret et al. (2021: 110) wie Neutralität und Wachsamkeit im Hinblick auf das Erfassen der fachlichen Intention.

Im Rahmen der Zusammenarbeit mit verschiedenen Sozialpädagog*innen erlebte ich als Dolmetscherin verschiedene Kooperationsdynamiken, die neue Einsichten in die Zusammenarbeit zwischen den Sozialpädagog*innen und den Laiendolmetscher*innen eröffnen. Während der Zusammenarbeit mit den Sozialpädagog*innen 4 und 5 konnte ich eine ungewöhnliche Kooperationsdynamik beobachten: Es kam wiederholt zu Unterbrechungen durch die Sozialpädagog*innen, was zu einem unstrukturierten Gesprächsverlauf führte (siehe Kapitel 10: Termine 2; 19). Eine Rückmeldung meinerseits erfolgte in diesem Zusammenhang nicht; stattdessen passte ich mich der veränderten Kooperationsdynamik an (siehe Kapitel 10: Termin 19). Mit den Sozialpädagoginnen 2 und 3 erlebte ich hingegen sowohl aktive als auch passive Formen der Kooperationsdynamik. Passive Dynamiken zeigten sich beispielsweise in Situationen, in denen die Sozialpädagoginnen nicht auf meine Interaktionen mit den Familien reagierten (siehe Kapitel 10: Termin 4). Während solcher Interaktionen stellten die Familien Fragen zu meiner Person, beispielsweise zu meiner Herkunft oder meiner Aufenthaltsdauer in Österreich. Zu diesem Zeitpunkt hatte ich noch keine ausführliche Einschulung im Umgang mit derartigen Situationen erhalten; mir wurde lediglich kurz mitgeteilt, dass personenbezogene Daten wie Telefonnummern oder Adressen nicht weitergegeben werden dürfen. Vor diesem Hintergrund entschied ich mich, die Fragen der Familien zu beantworten, da ich diese Informationen – meiner Einschätzung nach – nicht als vergleichbar mit sensiblen Informationen einstufte. Da die beiden Sozialpädagoginnen in diesen Situationen nicht in die Interaktion eingebunden waren, lässt sich mein Verhalten der Rollenpositionierung „Ausschluss einer der Gesprächspartner*innen“ innerhalb der Kategorie „hyperaktiv“ zuordnen (vgl. René de Cotret

et al. 2021: 110). Solche Interaktionen wurden auch in den Reflexionsräumen des Vereins *Prosoz* thematisiert (siehe Abschnitt 5.2.2.1). Dabei wurde diskutiert, dass Laiendolmetscher*innen situationsabhängig abwägen müssen, ob und in welchem Umfang sie sich an solchen Gesprächen mit Klient*innen beteiligen. Einerseits kann dies das Vertrauensverhältnis zwischen Laiendolmetscher*innen und Klient*innen stärken, andererseits ist stets darauf zu achten, dass keine sensiblen Daten weitergegeben werden (siehe Abschnitt 5.2.2.1). Dies wirft die Frage auf, wie deutlich wahrnehmbar und praktisch handhabbar die oftmals sehr schmale Grenze zwischen einer neutralen und einer kooperativen Haltung für Laiendolmetscher*innen tatsächlich ist. Gleichzeitig gilt es zu reflektieren, inwieweit der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses mit Klient*innen zu den Aufgaben von Laiendolmetscher*innen gehört – ohne dabei das Unparteilichkeitsprinzip zu verletzen. In diesem Zusammenhang ist auch auf die von Hsieh (2007: 925) diskutierte Problematik einer potenziellen Parteinahme zugunsten der Fachkräfte hinzuweisen.

Die aktive Kooperationsdynamik zeigte sich in konkreten Nachfragen und ausdrücklichen Bitten der Sozialpädagoginnen um Dolmetschung (siehe Kapitel 10: Termin 4). Solche Bitten drücken Durchsetzungsvermögen der Sozialpädagoginnen aus und gehören zu wirksamen Kommunikationsstrategien in der Zusammenarbeit (vgl. Westlake & Jones 2018: 1400). Darüber hinaus äußerte sich die Kooperationsdynamik auch darin, dass ich gebeten wurde, Beobachtungen und persönliche Eindrücke zu den betreuten Familien mitzuteilen. Dies ähnelt der von Eubel (2019: 92) vertretenen Auffassung, dass Dolmetscher*innen die Beziehungsdynamik mit Klient*innen mitgestalten können. Gleichzeitig wirft dies die Frage von Wahrung der Unparteilichkeit auf. Die Aufforderung der Sozialpädagoginnen, Beobachtungen über die betreute Familie mitzuteilen, überschreitet die klassischen Aufgaben der sprachlich-kulturellen Vermittlung und umfasst Kompetenzen, die in meiner Ausbildung nicht vermittelt wurden. Dies wirft die Frage auf, inwiefern solche subjektiven Eindrücke überhaupt fachlich verwertbar sind und welche Verantwortung die Laiendolmetscher*innen in solchen Situationen tragen. Einerseits lässt sich die erweiterte Rolle als unterstützender Beitrag zur Betreuung interpretieren. Andererseits kann sie – wie von B1 beschrieben (F1: 141–144) – bereits als Form der Mitbetreuung verstanden werden, die eine aktive Übernahme sozialpädagogischer Aufgaben im Beisein der Familie umfasst und somit eine Abweichung von der neutralen Vermittlerrolle darstellt. In meinem Fall wurden entsprechende Beobachtungen ausschließlich im Rahmen der Nachbesprechungen mit den Sozialpädagoginnen kommuniziert.

Abgesehen von der Beobachterrolle kam es im Verlauf der Zusammenarbeit zu einer anderen Erweiterung meiner Rolle, die über die klassische Dolmetschaufgabe hinausging. In drei Terminen übernahm ich zusätzliche Aufgaben im Bereich der Kinderaufsicht. In diesen Situationen stand nicht die Dolmetschung, sondern die Unterstützung der Sozialpädagog*innen bei Gruppenaktivitäten mit Kindern im Vordergrund (siehe Kapitel 10: Termine 21-22; 31). Außerdem beteiligte ich mich gemeinsam mit Sozialpädagogin 2 am Schutz einer betreuten Mutter im Rahmen einer Wohnungsübergabe (siehe Kapitel 10: Termin 34), was auf eine Parteinahme zugunsten der Fachkraft hinweisen kann (vgl. Hsieh 2007: 925). In einem Termin analysierte ich gemeinsam mit Sozialpädagogin 4 das Verhalten der ersten Familie (siehe Kapitel 10: Termin 35). Die Verhaltensanalyse der Klient*innen fällt jedoch in den sozialpädagogischen Aufgabenbereich und weist auf eine potenziell ungleichmäßige Verteilung professioneller Zuständigkeiten hin. Dies stützt auch die Einschätzung von Gryesten et al. (2023: 1428), wonach die Abgrenzungen zwischen den Zuständigkeitsbereichen kooperierender Berufsgruppen häufig fließend und kontextabhängig verlaufen.

In meiner Funktion als Dolmetscherin nahm ich aufgrund einer differenzierten Wahrnehmung der betreuten Familien zunehmend die Rolle einer „Informationsträgerin“ ein (siehe Kapitel 10: Termine 42; 44; 49). Im Rahmen meiner sprachlich-kulturellen Vermittlung erhielt ich Einblicke in familiäre Konstellationen und Dynamiken, die den Sozialpädagog*innen womöglich nicht in gleichem Umfang zugänglich waren (siehe Kapitel 10: Termin 42). Vor diesem Hintergrund teilte ich nach den Dolmetscheinsätzen relevante Beobachtungen und Einschätzungen mit den Fachkräften (siehe Kapitel 10: Termine 42, 44, 49). In Termin 49 leitete ich Erinnerungen und Aussagen von Sozialpädagoge 5 weiter, der vor dem Einsatz von Sozialpädagogin 4 mit der Familie gearbeitet hatte. Die Weitergabe dieser Informationen erfolgte auf Grundlage meiner Annahme, dass sie für die anschließende sozialpädagogische Arbeit von Bedeutung sein könnten (siehe Kapitel 10: Termin 49). Eine derartige proaktive Weitergabe von Hintergrundinformationen an neue Fachkräfte wurde auch von Tipton (2016: 474) thematisiert.

In zwei Terminen traten Kooperationsschwierigkeiten auf, die auf meine Meinungsverschiedenheit mit Sozialpädagogin 3 während der Betreuung der zweiten Familie zurückzuführen waren (siehe Kapitel 10: Termine 18, 23). Diese Meinungsverschiedenheit sprach ich nicht offen an, sondern reagierte stattdessen mit Zurückhaltung und emotionaler Abgrenzung (siehe Kapitel 10: Termin 23). Dies lässt sich sowohl der Rollenpositionierung der Kategorie „proaktiv“ als auch „reaktiv“ zuordnen: Einerseits war eine

Meinungsverschiedenheit vorhanden, andererseits verzichtete ich darauf, meine persönliche Meinung offen zu äußern (vgl. René de Cotret et al. 2021: 110).

5.2.1.2 Dauer der Dolmetscheinsätze inklusive Vor- und Nachbesprechungen

Bei der Dokumentation der Dolmetscheinsätze wurden sowohl deren Dauer als auch die jeweils davor und danach durchgeführten Vor- und Nachbesprechungen erfasst. Die drei Aspekte werden im Folgenden separat erläutert.

5.2.1.2.1 Dauer der Dolmetscheinsätze

Die Dauer der Dolmetscheinsätze variierte deutlich. Zwei Termine dauerten weniger als eine Stunde (siehe Kapitel 10: Termine 26, 43), genau eine Stunde (siehe Kapitel 10: Termin 2). Neun Termine lagen zwischen einer und eineinhalb Stunden (siehe Kapitel 10: Termine 25, 29, 30, 34, 36, 41, 44, 51, 52). Acht Termine dauerten zwischen eineinhalb und zwei Stunden (siehe Kapitel 10: Termine 19, 23, 27, 38, 42, 45, 47, 50). Dreizehn Termine erstreckten sich über zwei bis zweieinhalb Stunden (siehe Kapitel 10: Termine 3–5, 11, 14, 16, 20, 21, 28, 32, 37, 46, 48). Sechs Termine dauerten zwischen zweieinhalb und drei Stunden (siehe Kapitel 10: Termine 1, 7, 8, 18, 33, 35). Vier Termine überschritten die Dauer von drei Stunden (siehe Kapitel 10: Termine 22, 24, 39, 49). Der kürzeste Termin dauerte 15 Minuten (siehe Kapitel 10: Termin 43), der längste 4 Stunden und 45 Minuten (siehe Kapitel 10: Termin 39).

Es ist anzumerken, dass in den meisten Dolmetscheinsätzen sowohl eine Vor- als auch eine Nachbesprechung stattfand, die jeweils etwa 15 Minuten in Anspruch nahmen. Der Großteil der Einsatzzeit entfiel jedoch auf die aktive Dolmetschleistung. Die mitunter sehr lange Gesamtdauer einzelner Einsätze verdeutlicht die Notwendigkeit der von Pöchhacker (2022: 172) thematisierten hohen Ausdauer von Dolmetscher*innen.

5.2.1.2.2 Vorbesprechungen

In Anlehnung an Gryesten et al. (2023: 1431) dienten die Vorbesprechungen der Koordination der Zusammenarbeit und der Aufgabenverteilung zwischen mir als Dolmetscherin und den Sozialpädagog*innen (vgl. Abschnitt 3.3). In erster Linie erfolgte dies zur Klärung der Ziele der Sozialpädagog*innen (siehe Kapitel 10: Termin 45) sowie meiner Rolle als Beobachterin (siehe Kapitel 10: Termine 1, 4, 5, 32, 35, 36, 49). Darüber hinaus wurden in den Vorbesprechungen die Dolmetschrolle und der Umgang mit potenziell herausfordernden

Situationen thematisiert, beispielsweise die Verwendung des Codeworts „Seminar“, um auf möglicherweise gefährliches Verhalten der Familien hinzuweisen (siehe Kapitel 10: Termin 1). Die Vorbesprechungen boten zudem Raum, um Hintergrundinformationen über die betreuten Familien zu vermitteln (siehe Kapitel 10: Termin 5). In einem Fall wurde die Besprechung gezielt genutzt, um mich im Vorfeld umfassend über ein tragisches Ereignis in der ersten Familie zu informieren und mich angemessen auf den Einsatz vorzubereiten (siehe Kapitel 10: Termin 30).

5.2.1.2.3 Nachbesprechungen

In den ersten Nachbesprechungen wurde die Bedeutung spezifischer Aspekte der Zusammenarbeit betont – insbesondere klärende Nachfragen, meine Fokussierung auf eine präzise Übermittlung der Botschaft sowie das Offenlegen von Schwierigkeiten in der Gesprächskoordination gegenüber den Sozialpädagog*innen, etwa bei deren schnellem Sprechtempo (siehe Kapitel 10: Termine 1-2). Darüber hinaus trugen Nachbesprechungen zur Stärkung des gemeinsamen Zielbewusstseins bei (siehe Kapitel 10: Termin 5).

In einer Nachbesprechung äußerte Sozialpädagogin 4 ihr Vertrauen in meine rollenkonforme Arbeitsweise, insbesondere dahingehend, dass ich keine eigenständigen Gespräche mit der betreuten Mutter außerhalb meiner Dolmetschrolle führte (siehe Kapitel 10: Termin 49). Die Nachbesprechungen wurden zudem genutzt, um meine Beobachtungen zum Verhalten der Familien mit den Sozialpädagog*innen zu teilen (siehe Kapitel 10: Termine 5, 32), dieses Verhalten gemeinsam zu reflektieren (siehe Kapitel 10: Termine 30, 45, 49) sowie bestimmte Informationen über die Familien gemeinsam zu analysieren (siehe Kapitel 10: Termine 35, 42). Wie bereits in Abschnitt 5.2.1.1 erläutert, bleibt die fachliche Verwertbarkeit solcher Beiträge und die Verantwortung der Laiendolmetscher*innen fraglich (vgl. Abschnitt 5.2.1.1).

Nach einem Dolmetscheinsatz fand ein professioneller Austausch mit einer Sozialpädagogin statt (siehe Kapitel 10: Termin 49). Dabei wurden zentrale Herausforderungen für Laiendolmetscher*innen thematisiert – darunter hohe Anforderungen an fachliches Wissen, die Notwendigkeit kontinuierlicher Selbstkontrolle und Reflexion, psychische und physische Belastbarkeit, der Umgang mit komplexen Kommunikationssituationen, Beobachtungs- und Analysefähigkeit, Gedächtnisleistung sowie emotionale Abgrenzung. Zudem wurde kritisch angemerkt, dass die Schulungen die Laiendolmetscher*innen nicht immer ausreichend auf komplexe Praxissituationen vorbereiten – insbesondere mangele es an konkreten

Fallbeispielen, die die Folgen von Rollenüberschreitungen veranschaulichen (siehe Kapitel 10: Termin 49). Diese Kritik wurde vor dem Hintergrund geäußert, dass sämtliche Schulungen des Vereins *Prosoz* von einer Sozialpädagogin und nicht von einer qualifizierten Fachperson für Dolmetschen durchgeführt werden. Dies verweist auf die Bedeutung und Notwendigkeit einer umfassenden Dolmetschausbildung, die durch entsprechend ausgebildete Fachkräfte vermittelt wird. In diesem Zusammenhang gewinnen auch die von Pöchhacker (2022: 203f.) thematisierten interprofessionellen Lernformen an Relevanz – etwa Rollenspiele mit Fachkräften. Darüber hinaus verdeutlichen die im Termin 49 angesprochenen Herausforderungen, dass sowohl der Umgang mit Stress als auch ethische Fragestellungen zu den zentralen Themen im Bereich des Kommunaldolmetschens gehören (vgl. Pöchhacker 2022: 208).

5.2.1.3 Eigene Dolmetschleistung

In den meisten Fällen schätzte ich meine Dolmetschleistung als zufriedenstellend ein (siehe Kapitel 10: Termine 3, 8, 16, 18–19, 22, 24, 29, 32, 37, 43, 45, 48–49, 51). In einigen Dolmetscheinsätzen dokumentierte ich meine besondere Konzentration auf das gegenseitige Verständnis (siehe Kapitel 10: Termin 20), auf den Gesprächsverlauf (siehe Kapitel 10: Termin 24) sowie meine Bemühungen um eine vollständige Wiedergabe (siehe Kapitel 10: Termine 46–47). Darüber hinaus stellte ich bei Bedarf Nachfragen an die Gesprächspartner*innen, um Unklarheiten zu klären (siehe Kapitel 10: Termin 2). Dieses Verhalten entspricht den Rollenpositionierungen der Kategorie „aktiv“ wie Übertragung des Gesagten und Klärung von Begriffen (vgl. René de Cotret et al. 2021: 110).

Meine Dolmetschung erfolgte überwiegend als bilaterales Konsekutivdolmetschen (vgl. Abschnitt 1.3). In zwei Fällen erfolgte die Dolmetschung telefonisch (siehe Kapitel 10: Termine 26, 33). In zwei weiteren Einsätzen bestand seitens der betreuten Familien nur ein geringer Dolmetschbedarf (siehe Kapitel 10: Termine 21, 38). In Bezug auf Dolmetschtechnicken wurden die Notizentechnik, das Vom-Blatt-Dolmetschen sowie das Flüsterdolmetschen eingesetzt. Da ich die Notizentechnik als störend empfand, verzichtete ich darauf. Infolgedessen integrierte ich frühere Gesprächspassagen teils erst verspätet in die Dolmetschung (siehe Kapitel 10: Termin 34) oder ließ Inhalte aus (siehe Kapitel 10: Termine 4, 42, 46). Die Auslassungen verdeutlichen die Notwendigkeit der Notizentechnik als wichtige Unterstützung des Gedächtnisses bei längeren Passagen (vgl. Stachl-Peier & Pöllabauer 2023: 98). In einem Termin kam die Notizentechnik zum Einsatz, um Inhalte eines Elternsprechtags schriftlich

festzuhalten und anschließend der Familie zu dolmetschen (siehe Kapitel 10: Termin 5). In zwei weiteren Einsätzen wurde ein Versuch unternommen, mithilfe der Notizentechnik zu arbeiten, was jedoch als störend wahrgenommen wurde (siehe Kapitel 10: Termine 41, 52). Vereinzelt kamen auch andere Dolmetschformen zum Einsatz, darunter das Flüsterdolmetschen (siehe Kapitel 10: Termine 5, 34, 39, 42) sowie das Vom-Blatt-Dolmetschen (siehe Kapitel 10: Termin 46). Diese können als Alternativen zur Notizentechnik betrachtet werden (vgl. Stachl-Peier & Pöllabauer 2023: 98).

In einigen Terminen mit der ersten Familie war es erforderlich, eine Vielzahl an Informationen zu verarbeiten und auszuwählen, da meiner Einschätzung nach viele davon sozialpädagogisch irrelevant waren (siehe Kapitel 10: Termine 25–26, 28, 33). Dies steht im Einklang mit den von Hsieh (2007: 925) beschriebenen ko-diagnostischen Verhaltensweisen von Dolmetscher*innen im gesundheitlichen Setting, die eigenständig entscheiden, welche Informationen medizinisch relevant sind. Somit stellt dies ein Beispiel für einen Eingriff dar.

Einige Dolmetscheinsätze zeichneten sich durch eine hohe Informationsdichte aus (siehe Kapitel 10: Termine 30, 33, 35, 46). In einem Fall wurde auf ausdrücklichen Wunsch der Sozialpädagogin eine zusammenfassende Dolmetschung durchgeführt (siehe Kapitel 10: Termin 30), während in einem anderen Einsatz – basierend auf einer intensiven Vorbesprechung – der Fokus auf einer möglichst exakten Wiedergabe des Gesagten lag (siehe Kapitel 10: Termin 35). Ein Dolmetscheinsatz wurde als ungewöhnlich erlebt, da die sprachliche Vermittlung zu Beginn durch einen zweisprachigen Therapeuten übernommen wurde (siehe Kapitel 10: Termin 39). Zudem konsultierte der Therapeut mich bezüglich bestimmter Begriffe. In einem weiteren Einsatz im Kindergarten wurde ich hinzugezogen, um das gegenseitige Verständnis zwischen einer Psychologin, einer Pädagogin und einer Kundin zu kontrollieren und eher bei fachlichen Ausdrücken oder Unklarheiten zu dolmetschen. Auch dieses Vorgehen wich vom üblichen Ablauf ab (siehe Kapitel 10: Termin 52). Rückblickend stellt sich die Frage, ob in beiden Fällen eine aktivere Dolmetscherrolle erforderlich gewesen wäre.

In meiner Dolmetschpraxis konnte ich verschiedene Herausforderungen feststellen, die den Abschnitt 5.1.7.8 zu den Herausforderungen in der Dolmetschung aus der sozialpädagogischen Perspektive ergänzen bzw. erweitern (vgl. Abschnitt 5.1.7.8). Dazu zählen unter anderem häufige Versprecher (siehe Kapitel 10: Termine 1, 11, 27), Ablenkung und Verwirrtheit (siehe Kapitel 10: Termine 4, 35), Überforderung und Verlorenheit (siehe Kapitel 10: Termin 46), Vergesslichkeit (siehe Kapitel 10: Termin 11), schnelle Sprechweise der Gesprächspartner*innen (siehe Kapitel 10: Termin 4), Konzentrationsausfälle (siehe Kapitel 10:

Termine 7, 14), ein chaotischer Gesprächsverlauf (siehe Kapitel 10: Termine 16, 25, 34, 35), Auslassungen (siehe Kapitel 10: Termine 4, 42, 46) sowie Druck durch andere Gesprächsteilnehmende (siehe Kapitel 10: Termin 46). In einem Dolmetscheinsatz wirkte sich die starke emotionale Aufregung einer Kundin spürbar auf meine Dolmetschleistung aus: Ich versprach mich mehrfach, versuchte jedoch zugleich, ihre Gefühlslage bewusst wahrzunehmen und möglichst authentisch zu übertragen – was ein hohes Maß an emotionaler Belastbarkeit erforderte (siehe Kapitel 10: Termin 41). Diese Beobachtungen verdeutlichen die Bedeutung psychischer Belastbarkeit, Konzentrationsfähigkeit, emotionaler Sensibilität, Flexibilität sowie Empathie für das Fremde seitens der Dolmetscher*innen (vgl. Kautz 2002: 23).

Im Verlauf der Zusammenarbeit ließ sich eine Veränderung meines Dolmetschstils beobachten: Zur Zeitersparnis antwortete ich den Sozialpädagog*innen gelegentlich im Namen der Familien (siehe Kapitel 10: Termin 34). Umgekehrt kam es vor, dass ich den Familien bereits im Namen der Sozialpädagog*innen antwortete, bevor ich deren Anliegen gedolmetscht hatte (siehe Kapitel 10: Termin 50). Solche eigenständigen Antworten erfolgten jedoch nur in Situationen, in denen ich mir sicher war, über die notwendigen Informationen zu verfügen – zum Beispiel, wenn die Sozialpädagog*innen entsprechende Inhalte bereits im Vorfeld vermittelt hatten. In der Regel informierte ich sie über dieses Vorgehen. Trotz dieser Absicherung kann eine stellvertretende Ansprache für Klient*innen problematisch sein, wie Chand (2005: 812) thematisiert. Rückblickend erscheint mein Dolmetschverhalten als Ausdruck einer sich vertiefenden, vertrauensvollen Zusammenarbeit mit den Sozialpädagog*innen. Bereits zu Beginn wurde mir die zentrale Bedeutung eines kooperativen Verhaltens sowie entsprechender rollenspezifischer Anpassungen bewusst, die sich im weiteren Verlauf der Zusammenarbeit als dauerhaft notwendig erwiesen (siehe Kapitel 10: Termin 1). Dies bestätigt die von Pöllabauer (2023: 65) thematisierte situationsbedingte Veränderung von Rollen durch soziale Interaktionen.

5.2.1.4 Eigene Verfassung

In Bezug auf meine eigene Verfassung wurden verschiedene Befindlichkeiten erfasst. Beim ersten Dolmetscheinsatz war ich gespannt und aufgeregt (siehe Kapitel 10: Termin 1). Bei den meisten Einsätzen fühlte ich mich zuversichtlich (siehe Kapitel 10: Termine 5, 7, 14, 16, 19, 24, 26, 28, 29, 34, 36, 41, 43, 44, 45, 48, 52). In einigen Terminen war ich entspannt (siehe Kapitel 10: Termine 21, 31, 37), erleichtert (siehe Kapitel 10: Termine 27, 41, 51) oder glücklich (siehe Kapitel 10: Termin 51). Zudem berichtete ich von Emotionen wie Freude (siehe Kapitel 10:

Termine 37, 45), emotionaler Berührung (siehe Kapitel 10: Termin 37) sowie Amüsement (siehe Kapitel 10: Termin 49).

In einigen Terminen wurden negative Emotionen dokumentiert, wie beispielsweise Verwirrung (siehe Kapitel 10: Termine 2, 4, 16, 19, 52), Konzentrationsschwierigkeiten (siehe Kapitel 10: Termine 7, 14, 33, 39, 48), Vergesslichkeit (siehe Kapitel 10: Termin 11) sowie Überforderung (siehe Kapitel 10: Termine 4, 20, 34). Weitere erfasste Befindlichkeiten waren Anstrengung (siehe Kapitel 10: Termine 11, 25, 46, 47, 49), Druck (siehe Kapitel 10: Termin 46), angespannte Gefühle (siehe Kapitel 10: Termine 23, 27), Müdigkeit (siehe Kapitel 10: Termine 11, 18, 19, 33, 41, 50, 51), Erschöpfung (siehe Kapitel 10: Termine 33, 39, 46) sowie Ablenkung (siehe Kapitel 10: Termin 35). Dies verdeutlicht die Bedeutung eines stabilen emotionalen Zustands von Dolmetscher*innen.

In einem Dolmetscheinsatz fühlte ich mich als Dolmetscherin unbrauchbar (siehe Kapitel 10: Termin 52). Bei zwei Dolmetscheinsätzen wurden keine spezifischen Angaben zu meinem emotionalen Zustand erfasst (siehe Kapitel 10: Termine 3, 8). In einigen Einsätzen zeigte ich mich hingegen aktiv (siehe Kapitel 10: Termin 26), auf Kooperation und gemeinsame Aufgaben eingestellt (siehe Kapitel 10: Termin 22) sowie konzentriert (siehe Kapitel 10: Termine 20, 25, 28, 41, 44, 49, 50). Darüber hinaus verspürte ich gelegentlich eine neutrale Haltung und emotionale Distanzierung (siehe Kapitel 10: Termine 24, 36, 47, 50).

In mehreren Dolmetscheinsätzen empfand ich Mitgefühl (siehe Kapitel 10: Termine 14, 18), Sorge um das emotionale Wohlbefinden der Klient*innen (siehe Kapitel 10: Termine 14, 48), Empathie und Aufmerksamkeit (siehe Kapitel 10: Termine 30, 41) sowie das Bedürfnis zu unterstützen (siehe Kapitel 10: Termin 43). Zwei Dolmetscheinsätze wurden als emotional besonders intensiv erlebt (siehe Kapitel 10: Termine 27, 37). In einem Einsatz bemühte ich mich, für eine Mutter einen ruhigen Gesprächsrahmen zu schaffen (siehe Kapitel 10: Termin 41). Diese Empfindungen spiegeln die im theoretischen Teil beschriebenen persönlichen Anforderungen an Dolmetscher*innen wider, wie emotionale Sensibilität und Empathie für das Fremde (vgl. Abschnitt 1.2).

Während eines Dolmetscheinsatzes geriet ich in einen Rollenkonflikt, der daraus resultierte, dass eine Kindergartenpädagogin mich ausdrücklich darum bat, eine Aussage zum möglichen Autismusverdacht bei einem Kind nicht zu dolmetschen, da sie sich hinsichtlich der Diagnose unsicher war (siehe Kapitel 10: Termin 40). Dieses Vorgehen verunsicherte mich: Einerseits war mir bewusst, dass ich verpflichtet bin, alle Inhalte zu dolmetschen. Andererseits

war ich aufgrund der Einschulung verwirrt, in der der Unterschied zwischen den Laiendolmetscher*innen beim Verein *ProSoz* und den professionellen Dolmetscher*innen erklärt wurde (siehe Kapitel 10: Termin 10). Dort wurde betont, dass die Laiendolmetscher*innen für den Verein *ProSoz* angestellt sind und einen persönlichen Bezug zu den Kund*innen haben, während professionelle Dolmetscher*innen stets neutral bleiben, da sie mit wechselnden Klient*innen arbeiten. Die damit verbundenen Machtverhältnisse führten zu einer so starken Verunsicherung meiner Rolle, dass ich der Bitte der Kindergartenpädagogin nachkam und die Aussage nicht dolmetschte. Dabei unterließ ich es auch, auf die potenzielle Unfairness dieses Vorgehens gegenüber der Mutter hinzuweisen – ein Aspekt, der rückblickend kritisch zu hinterfragen ist.

5.2.1.5 Die allgemeine Kommunikation

Die allgemeine Kommunikation wurde häufig als zufriedenstellend erlebt (siehe Kapitel 10: Termine 1–3, 5, 7–8, 11, 16, 20–23, 25–27, 29–32, 34, 36–39, 41–45, 47–51). In einigen Dolmetscheinsätzen gestaltete sich die Kommunikation jedoch aus verschiedenen Gründen als herausfordernd (siehe Kapitel 10: Termine 3–4, 7, 14, 18–20, 23–25, 27, 34, 41, 46). Dies war teilweise auf meine zerstreute Aufmerksamkeit sowie auf die Frustration der Klient*innen zurückzuführen (siehe Kapitel 10: Termin 14). Weitere Herausforderungen ergaben sich durch emotionale Belastungen (siehe Kapitel 10: Termine 14, 27, 37, 46), kognitive Aspekte (siehe Kapitel 10: Termine 27–28, 33) oder durch die zusätzliche Rolle als Beobachterin (siehe Kapitel 10: Termine 32, 35). In einigen Dolmetscheinsätzen erlebte ich die Kommunikation als ungewöhnlich (siehe Kapitel 10: Termine 16, 19, 39, 41, 52), während sie in anderen als spannend und aufregend empfunden wurde (siehe Kapitel 10: Termin 1).

5.2.2 Supervisionen

Der folgende Abschnitt stellt eine inhaltliche Erweiterung der Kategorie Supervision in Abschnitt 5.1.1.3.2 dar (vgl. Abschnitt 5.1.1.3.2). Die Supervisionen des Vereins *Prosoz* lassen sich in zwei Formate unterteilen: Reflexionsräume und Buddy-Gespräche.

5.2.2.1 Reflexionsräume

Während der drei dokumentierten Reflexionsräume wurden verschiedene Themen diskutiert. Im ersten Reflexionsraum standen der Umgang mit schwierigen Kund*innen sowie die

Belastung der Laiendolmetscher*innen im Fokus (siehe Kapitel 10: Termin 9). Der zweite Reflexionsraum behandelte Themen wie Sprache und Identität, die Emotionalität der Laiendolmetscher*innen, den Umgang mit längeren Passagen beim Dolmetschen sowie Strategien der Abgrenzung gegenüber den Familien (siehe Kapitel 10: Termin 15).

Eine Laiendolmetscherin merkte im zweiten Reflexionsraum an, dass eine Familie ihre Sprachkenntnisse infrage stellte (siehe Kapitel 10: Termin 15). Dies verweist auf das in Abschnitt 3.2.2 thematisierte Misstrauen der Klient*innen gegenüber Dolmetscher*innen (vgl. Abschnitt 3.2.2). Zudem wurde der Umgang mit längeren Gesprächspassagen thematisiert. Empfohlen wurden Strategien wie das Einfordern von Pausen, die Nutzung von Notizen, das Merken von Inhalten in Form von Geschichten sowie – wenn möglich – simultanes Dolmetschen (siehe Kapitel 10: Termin 15). Diese Empfehlungen stehen im Einklang mit der in Abschnitt 1.4 beschriebenen dolmetschtechnischen Strategie des Unterbrechens sowie den in Abschnitt 1.3 dargestellten Dolmetschtechniken (vgl. Abschnitte 1.3-1.4). Im Zusammenhang mit dem Thema Abgrenzung wurde die Weitergabe persönlicher Informationen durch die Laiendolmetscher*innen diskutiert. Dies sei situationsabhängig zu entscheiden und könne das Vertrauensverhältnis stärken. Gleichzeitig wurde betont, dass sensible Daten wie Telefonnummern oder Adressen nicht weitergegeben werden dürfen (siehe Kapitel 10: Termin 15).

Im dritten Reflexionsraum wurden das Verhalten der Familien, beispielsweise Ignoranz gegenüber den Laiendolmetscher*innen, sowie das Thema Abgrenzung besprochen (siehe Kapitel 10: Termin 40). Eine Laiendolmetscherin reflektierte über ihr schrittweises Erlernen der Abgrenzung im Laufe der Zeit (siehe Kapitel 10: Termin 40). Eine andere schilderte ihre Unsicherheit im Umgang mit der Unehrlichkeit einer Familie: „Ich bemerkte, die Familie lügt. Was mache ich? Ich bin ja nur Dolmetscherin“ (siehe Kapitel 10: Termin 40). Diese Äußerung weist auf einen Rollenkonflikt hin, da im Arbeitsalltag die Zuständigkeitsgrenzen zwischen Dolmetscher*innen und Fachpersonen zunehmend verschwimmen – ein Phänomen, das in Abschnitt 2.2 thematisiert wurde (vgl. Abschnitt 2.2).

5.2.2.2 Buddy-Gespräche

Im Folgenden wird Abschnitt 5.1.1.3.4 um weiterführende Inhalte zu den Buddy-Gesprächen erweitert (vgl. Abschnitt 5.1.1.3.4). In den fünf durchgeführten Buddy-Gesprächen wurden verschiedene Aspekte thematisiert, darunter Dolmetschtechniken, Abgrenzung sowie Vorschläge zur Zusammenarbeit. Im ersten Buddy-Gespräch wurde meine Dolmetschtechnik

ohne Notizen angesprochen (siehe Kapitel 10: Termin 3). Zudem thematisierte ich meine Konzentrationsschwierigkeiten und Ablenkungen, die lange Dauer der Dolmetscheinsätze sowie die Gesprächigkeit der betreuten Mutter, die eine hohe Informationsdichte beim Dolmetschen zur Folge hatte (siehe Kapitel 10: Termin 3).

Im zweiten Gespräch wurde mein innerer Konflikt aufgrund einer Meinungsverschiedenheit mit Sozialpädagogin 3 aufgegriffen (siehe Kapitel 10: Termin 24). Dabei wurden meine Belastung und Unsicherheit bezüglich meines eigenen Verhaltens besprochen. Meine Buddy schlug einige Lösungsansätze vor, was zur Verarbeitung der Situation beitrug. Dies verdeutlicht die Bedeutung von Inter- und Supervision für die professionelle Reflexion und Verarbeitung herausfordernder Situationen.

Im dritten Buddy-Gespräch brachte ich einen eigenen Vorschlag für eine Mutter mit Suchtproblem ein (siehe Kapitel 10: Termin 33). Die Buddy reagierte positiv und ermutigte mich, solche Vorschläge künftig immer einzubringen, auch wenn sie über meine eigentliche Rolle hinausgehen (siehe Kapitel 10: Termin 33). Dies zeigt, dass eigenständige Ideen, richtig eingebracht – etwa in Vor- oder Nachbesprechungen oder Buddy-Gesprächen – von den Sozialpädagog*innen als hilfreich und wertvoll wahrgenommen werden können.

Das vierte Buddy-Gespräch behandelte die Bedeutung einer freundlichen Haltung der Laiendolmetscher*innen im Umgang mit Klient*innen (siehe Kapitel 10: Termin 42). Die Sozialpädagogin lobte diese Eigenschaft bei mir und verglich mich mit einer anderen Dolmetscherin, die eine wertende Haltung hatte, was sich negativ auf die Kooperation auswirkte (siehe Kapitel 10: Termin 42). Dies unterstreicht die Wichtigkeit von Neutralität und der Reflexion eigener (Vor-)Urteile, wie in Abschnitt 3.2.1 beschrieben (vgl. Abschnitt 3.2.1).

5.2.3 Einschulungen

Der vorliegende Abschnitt stellt eine Ergänzung zu Abschnitt 5.1.1.3.1 dar (vgl. Abschnitt 5.1.1.3.1). Insgesamt wurden beim Verein *ProSoz* vier Einschulungen durchgeführt, deren Gesamtdauer sich auf 8 Stunden und 25 Minuten belief. Die Themen reichten von der Dolmetschrolle, Kooperation und Abgrenzung über eine Einführung in die Soziale Arbeit bis hin zu Vorschlägen für ein besseres Arbeitsklima.

In der ersten Einschulung standen die Dolmetschrolle, die Beobachterrolle („Mithilfe, Mitwirken und Mitbeobachten“), die Kooperation mit den Sozialpädagog*innen, die Gefahr einer sekundären Traumatisierung sowie Vorschläge zur Verbesserung des Arbeitsklimas im

Fokus (siehe Kapitel 10: Termin 6). Die zweite Einschulung bot eine Einführung in die Soziale Arbeit (siehe Kapitel 10: Termin 10). Dabei wurden zentrale Begriffe wie Kindeswohl, Gewalt, gewaltfreie Erziehung, Mitverantwortung, Meldepflicht der Laiendolmetscher*innen sowie die Aufgaben des Vereins *ProSoz* erläutert. Dabei wird deutlich, dass *ProSoz* interprofessionelles Wissen vermittelt, um die Zusammenarbeit mit den Laiendolmetscher*innen zu verbessern. Zudem wurden den Laiendolmetscher*innen Tipps zur Abgrenzung gegeben und die Bedeutung ihrer Einbeziehung in den sozialpädagogischen Prozess betont. In diesem Zusammenhang wurde eine ausdrückliche Bitte um Verantwortungsübernahme und aktive Mitwirkung der Laiendolmetscher*innen geäußert. Außerdem wurde die Zusammenarbeit der Laiendolmetscher*innen und der Sozialpädagog*innen als Team hervorgehoben. Abschließend wurde der Unterschied zwischen den Laiendolmetscher*innen des Vereins *ProSoz* und den professionellen Dolmetscher*innen erklärt: Erstere agieren als Sprach- und Kulturvermittler*innen mit persönlichem Klient*innenbezug und Besuchs- und Begleitdienst, während professionelle Dolmetscher*innen ohne persönlichen Bezug, selbstständig und wechselnd eingesetzt werden (siehe Kapitel 10: Termin 10).

Die dritte Einschulung behandelte die Aufgaben im Leistungsbereich Familientraining, weitere Begriffe der Sozialen Arbeit, die Vertragsschließung zwischen den Familien und dem Verein *ProSoz* sowie den Arbeitsablauf der Laiendolmetscher*innen (siehe Kapitel 10: Termin 12). In der vierten Einschulung wurden Themen wie Professionalität, Dolmetschrolle, Rollenklarheit, professionelle Distanz sowie die Erweiterung der Rolle der Laiendolmetscher*innen behandelt. Letztere umfasst unter anderem die Analyse der Gründe für fehlendes Vertrauen seitens der Familien und die Einschätzung notwendiger kultureller Hinweise für die Sozialpädagog*innen (siehe Kapitel 10: Termin 13).

5.2.4 Workshops

In inhaltlicher Anknüpfung an Abschnitt 5.1.1.3.3 werden hier weiterführende Aspekte dargestellt (vgl. Abschnitt 5.1.1.3.3). Workshops beim Verein *ProSoz* dienen dem gemeinsamen Austausch über kulturspezifische und sozialpädagogische Themen sowie dem gegenseitigen Kennenlernen zwischen den Sozialpädagog*innen und den Laiendolmetscher*innen. Diese Workshops finden viermal im Jahr statt.

Im Rahmen meines Praktikums beim Verein *ProSoz* nahm ich an einem Workshop teil, der unter dem Termin 17 im Forschungstagebuch dokumentiert wurde (siehe Kapitel 10: Termin 17). Während dieses Workshops wurden verschiedene Gruppenaktivitäten zur Förderung des

Austauschs zwischen den Sozialpädagog*innen und den Laiendolmetscher*innen durchgeführt. Zu Beginn wurden die Teilnehmenden gebeten, die Dauer ihrer Tätigkeit beim Verein sowie die persönliche Bedeutung ihrer Arbeit zu benennen. Dabei bildeten die teilnehmenden Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen zwei einander gegenüberstehende Reihen: Laiendolmetscher*innen in der einen, Sozialpädagog*innen in der anderen. Anschließend bewegte sich die Reihe der Laiendolmetscher*innen, sodass ein persönlicher Austausch mit einzelnen Sozialpädagog*innen möglich wurde. Danach folgte eine weitere Aktivität in gemischten Gruppen, die jeweils ein Thema zur Diskussion erhielten. In meiner Gruppe wurde beispielsweise die finanzielle Verantwortung in der Familie unter Berücksichtigung kultureller Unterschiede behandelt (siehe Kapitel 10: Termin 17). Workshops werden interprofessionell durchgeführt und lassen sich daher den interprofessionellen Lernformen zuordnen.

6 Diskussion und Zusammenfassung

Dieses Kapitel widmet sich der Diskussion und Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse, die auf Grundlage der Datenauswertung gewonnen wurden. Ziel der vorliegenden Arbeit ist die Analyse der Kooperationsgestaltung zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen. Diese Fragestellung bildet die zentrale Forschungsfrage. Ergänzend dazu werden folgende untergeordnete Forschungsfragen in den Blick genommen: Wie wird die Qualität von Dolmetschleistungen im Kontext Sozialer Arbeit wahrgenommen? Welche Herausforderungen treten in der Zusammenarbeit mit Laiendolmetscher*innen auf, und welche Strategien zum Umgang mit diesen Herausforderungen lassen sich identifizieren? Darüber hinaus wird untersucht, inwieweit Sozialpädagog*innen über die Rolle sowie über die Aufgaben von Dolmetscher*innen informiert sind.

Die Untersuchung der Kooperationspraxis erfolgte im Rahmen meines Praktikums als Dolmetscherin beim Verein für Kinder- und Jugendhilfe *ProSoz*. Für die empirische Erhebung wurden zwei qualitative Forschungsmethoden herangezogen (vgl. Kapitel 4). Die erste Methode umfasst eine qualitative Inhaltsanalyse von vier problemzentrierten Interviews nach Lamnek (2010) mit Sozialpädagoginnen des Vereins *ProSoz* (vgl. Kapitel 9). Die zweite Methode besteht in der qualitativen Analyse eines forschungsbegleitenden Tagebuchs, das persönliche Beobachtungen und Erfahrungen während des Praktikums dokumentiert (vgl. Kapitel 10). Dieses liefert ergänzende Einblicke in die Kooperationspraxis aus der Perspektive der Dolmetschenden und erweitert damit die Sichtweise der Sozialpädagog*innen.

Die Untersuchung der Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen erforderte eine literaturgestützte Auseinandersetzung mit den Grundprinzipien der Sozialen Arbeit – einer Disziplin, die sich seit den 1990er-Jahren als übergeordneter Begriff für Sozialpädagogik und Sozialarbeit etabliert hat (vgl. Mennemann & Dummann 2022: 31). Soziale Arbeit umfasst fachlich fundierte, systematisch geplante und an individuelle Bedürfnisse angepasste Unterstützungs- und Hilfeleistungen für Einzelpersonen, Gruppen oder das Gemeinwesen (vgl. OBDS 2023). Da sozialarbeiterische Dienstleistungen in hohem Maße sprachlich vermittelt werden, stellt Sprache ein zentrales Arbeitsmittel für Fachkräfte der Sozialen Arbeit dar (vgl. Van De Mieroop et al. 2023: 226). In der Arbeit mit Klient*innen aus unterschiedlichen kulturellen, sozialen oder demografischen Kontexten kommt Dolmetschdiensten dabei eine besonders zentrale Rolle zu. Im Rahmen der

Untersuchung zeigte sich, dass Sozialpädagog*innen in sprachlicher, kultureller und organisatorischer Hinsicht in erheblichem Maße von Laiendolmetscher*innen abhängig sind.

Zur Verbesserung der Kommunikationsqualität zwischen Fachkräften und Dolmetscher*innen – und damit auch der Dienstleistungsqualität für Klient*innen – wird auf die Notwendigkeit einer bewussten Kooperation beider Berufsgruppen hingewiesen (vgl. Berthold & Fischman 2014: 103). Kooperation bezeichnet dabei Interaktionen, die für alle Beteiligten vorteilhaft sind (vgl. Pym 2000: 185). Solche Formen der Zusammenarbeit erweisen sich insbesondere im Kontext der Sozialen Arbeit als bedeutsam, da Dolmetscher*innen dadurch Einblicke in etablierte berufliche Praktiken anderer Professionen erhalten – etwa in den reflektierten Umgang mit der eigenen psychischen Gesundheit oder in die Auseinandersetzung mit komplexen Belastungen wie der sekundären Traumatisierung (vgl. Drugan 2017: 139). Im Kontext kooperativer Praxis kommt insbesondere der sogenannten interprofessionellen Zusammenarbeit zentrale Bedeutung zu. Diese ist gekennzeichnet durch die gemeinsame Nutzung oder teilweise Übertragung beruflicher Zuständigkeiten, um bedarfsgerechter auf die Anliegen von Klient*innen reagieren zu können (vgl. Tipton 2016: 466). Die im Rahmen dieser Arbeit erhobenen Daten bestätigen diese Perspektive.

Im Folgenden wird die Gestaltung der Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen beschrieben, welche zugleich die Beantwortung der Hauptforschungsfrage darstellt. Auf Basis der erhobenen Daten zeigt sich die Kooperation durch verschiedene organisatorische Aspekte sowie unterschiedliche Formen der Kooperationsdynamik. Zu den organisatorischen Aspekten zählen die Durchführung strukturierter Vor- und Nachbesprechungen sowie die Planung von Dolmetscheinsätzen unter Berücksichtigung der Verfügbarkeit von Klient*innen, Fachkräften und Dolmetschenden. Die Analyse des Forschungstagebuchs legt nahe, dass die Kooperationsdynamik in drei Formen auftritt: aktiv, passiv und ungewöhnlich. Die aktive Kooperationsdynamik zeichnet sich durch gezielte Kommunikationsstrategien der Sozialpädagog*innen aus, wie etwa konkrete Nachfragen oder ausdrückliche Bitten um Dolmetschung. Die passive Kooperationsdynamik manifestiert sich in einer weitgehenden Ignoranz gegenüber den Interaktionen der Dolmetschenden mit den Klient*innen. Die ungewöhnliche Kooperationsdynamik ist geprägt von häufigen Unterbrechungen durch Sozialpädagog*innen und einem unstrukturierten Gesprächsverlauf, welche das Dolmetschen erschweren.

Die befragten Sozialpädagoginnen thematisierten zudem weitere Aspekte der Kooperation, darunter Kooperationsziele, Erwartungen sowie das Anforderungsprofil von

Laiendolmetscher*innen. Nach Ansicht der Befragten umfassen die Kooperationsziele unter anderem einen gemeinsamen professionellen Austausch, offene Kommunikation, ein klares Rollenverständnis der Laiendolmetscher*innen, gegenseitiges Vertrauen sowie Verständnis und Respekt gegenüber jeder Rolle. Darüber hinaus zählen eine sensible und situationsangemessene Gesprächsführung mit Klient*innen, ein ausgeprägtes Zielbewusstsein, die Unterstützung der Klient*innen, der Aufbau tragfähiger und vertrauensvoller Beziehungen sowie eine enge, konstruktive und bewusste Zusammenarbeit dazu. Diese Aspekte wurden bereits in mehreren wissenschaftlichen Quellen hervorgehoben (z. B. Hlavac et al. 2022; Pöchhacker 2022; Trenczek et al. 2017; Van De Mieroop et al. 2023; BAfF 2022; Pym 2000). Die Erwartungen der Sozialpädagog*innen an die Kooperation beziehen sich sowohl auf bestimmte persönliche und kommunikative Eigenschaften von Laiendolmetscher*innen als auch auf deren Rollenverständnis. Dazu gehört auch der Wunsch nach einer inhaltlichen Mitgestaltung des sozialpädagogischen Prozesses in Form von Empfehlungen für betreute Familien, die jedoch ausschließlich im Rahmen von Vor- oder Nachbesprechungen kommuniziert werden sollen. Damit wird eine proaktive, zugleich jedoch kontextsensibel eingegrenzte Rolle der Laiendolmetscher*innen angestrebt. In diesem Zusammenhang betonen die Sozialpädagoginnen auch die Bedeutung einer kontinuierlichen Selbstreflexion seitens der Dolmetschenden.

Die aus den erhobenen Daten identifizierten Eigenschaften von Laiendolmetscher*innen korrespondieren mit den physischen, intellektuellen und geistigen Qualitäten von Pöchhacker (2022), der Eigenschaftsliste von Kautz (2002) sowie den moralischen und ethischen Werten nach Hebenstreit und Marics (2023) (vgl. Pöchhacker 2022: 172; Kautz 2002: 21–26; Hebenstreit & Marics 2023: 85). Hinsichtlich des Rollenverständnisses berichten die Befragten, dass der Austausch zwischen den beiden Berufsgruppen zur Förderung eines gemeinsamen Rollenverständnisses beiträgt. Die Mehrheit der Laiendolmetscher*innen bemüht sich demnach, ihre Rolle angemessen wahrzunehmen, welche insbesondere die Funktion einer sprachlichen und kulturellen Brücke umfasst sowie die Prinzipien von Neutralität, Allparteilichkeit und Objektivität beinhaltet. In einigen Fällen treten jedoch Schwierigkeiten auf, wenn Laiendolmetscher*innen aufgrund persönlicher Betroffenheit und mangelnder Abgrenzung ihre Rolle nicht klar definieren können, was sich negativ auf die Kooperation auswirkt. Aus dem Forschungstagebuch lässt sich ergänzend ableiten, dass in solchen Fällen eine klare Abgrenzung sowie die Verarbeitung der Situation im Rahmen von Supervision notwendig sind. Die befragten Sozialpädagoginnen weisen zudem darauf hin, dass sich das Rollenverständnis von Laiendolmetscher*innen durch begleitende

Professionalisierungsmaßnahmen – wie Einschulungen, gemeinsame Workshops und Supervision – zunehmend präzisiert und festigt.

Im Verlauf der Untersuchung konnte eine Erweiterung der Dolmetschrolle identifiziert werden, die darauf abzielt, Beobachtungen bzw. Auffälligkeiten im Verhalten oder in der Situation der betreuten Familien an Sozialpädagog*innen zu kommunizieren. Auch im Forschungstagebuch wurde eine solche Beobachterrolle deutlich, beispielsweise im Rahmen gemeinsamer Reflexionen des Verhaltens der Familien mit den Sozialpädagog*innen. Da diese Funktion über die klassische Dolmetschaufgabe hinausgeht und die sozialpädagogische Betreuung direkt beeinflussen kann, stellt sich die Frage, inwiefern die subjektiven Eindrücke der Dolmetschenden fachlich verwertbar sind und welche Verantwortung sie in solchen Situationen tragen. Zudem bleibt die Wahrung ihrer Unparteilichkeit und Neutralität fraglich. In einigen Fällen analysieren Dolmetschende und Fachkräfte gemeinsam das Verhalten von Klient*innen. Dies fällt jedoch in den sozialpädagogischen Aufgabenbereich und weist auf eine potenziell ungleiche Verteilung professioneller Zuständigkeiten hin. Damit bestätigt sich die Einschätzung von Gryesten et al. (2023), wonach die Abgrenzungen zwischen den Zuständigkeitsbereichen kooperierender Berufsgruppen häufig fließend und kontextabhängig verlaufen (vgl. Gryesten et al. 2023: 1428).

Zu weiteren Erweiterungen der klassischen Dolmetschrolle zählt unter anderem die Übernahme der Kinderaufsicht während Gruppenaktivitäten zur Unterstützung der Sozialpädagog*innen. Darüber hinaus lässt sich eine transformative Rolle nach Tipton (2016) beobachten, die die Weitergabe von Hintergrundinformationen über die betreuten Familien an neue Sozialpädagog*innen umfasst (vgl. Tipton 2016: 474). Zudem zeigen sich Fälle, in denen Dolmetschende bestimmte Verhaltensweisen der Sozialpädagog*innen übernehmen, beispielsweise indem sie deren Meinung vertreten, wenn diese ein beschützendes Verhalten gegenüber den Klient*innen zeigen.

Ein weiterer Aspekt der Kooperation betrifft das Anforderungsprofil von Laiendolmetscher*innen. Die Befragten hoben insbesondere kulturelle, sprachliche und interprofessionelle Kompetenzen sowie persönliche Eigenschaften wie Empathie hervor. Dabei scheint die kulturelle Vermittlung in vielen Situationen eine größere Bedeutung als die rein sprachliche Kompetenz zu haben, da kulturelle Unterschiede für Sozialpädagog*innen häufig schwer fassbar sind. Nach Einschätzung der befragten Sozialpädagoginnen sollten die Sprachkenntnisse von Laiendolmetscher*innen auf muttersprachlichem Niveau liegen. Bezüglich der interprofessionellen Kompetenzen wiesen die Befragten darauf hin, dass die

Kooperationsfähigkeit von Laiendolmetscher*innen maßgeblich vom Alter und Ausbildungsstand abhänge. Zudem wurde die Bedeutung von Empathie betont, insbesondere die Fähigkeit, eine angemessene Balance zwischen Nähe und Distanz zu wahren, da diese sich positiv auf die Kooperationsbereitschaft der Klient*innen auswirkt. Das fachliche Wissen der Laiendolmetscher*innen im Bereich der Sozialen Arbeit schätzen die Sozialpädagoginnen insgesamt als gering ein.

Im Folgenden wird die Forschungsfrage zur Wahrnehmung der Qualität von Dolmetschleistungen im sozialen Arbeitsfeld beantwortet. Die Einschätzungen sind durch eine Mischung aus positiven und negativen Erfahrungen in der Zusammenarbeit mit Laiendolmetscher*innen geprägt. Zu den positiven Aspekten zählt vor allem der Beitrag der Laiendolmetscher*innen zu einem verbesserten sprachlichen und kulturellen Verständnis der Familien sowie zu einem günstigeren Betreuungsverlauf. Nach Angaben der Sozialpädagoginnen konnten sich die Familien durch die Unterstützung der Laiendolmetscher*innen akzeptiert und verbunden fühlen. Diese Einschätzung steht im Gegensatz zu den Ergebnissen der Studie von Kriz und Skivenes (2010), die von negativen Auswirkungen der Anwesenheit von Dolmetscher*innen auf das Vertrauensverhältnis zwischen Familien und Fachkräften berichteten.

Die Befragten äußerten ihre Wertschätzung gegenüber den Laiendolmetscher*innen, da diese erst die Betreuung von Familien mit geringen Deutschkenntnissen ermöglichen. Nach Ansicht einer Sozialpädagogin überwiegen die Vorteile der Zusammenarbeit mit den Laiendolmetscher*innen deutlich gegenüber den Nachteilen. Die Befragten hoben insbesondere die positiven Effekte von Schulungen, dem Austausch mit den Fachkräften sowie praktischen Erfahrungen hervor, die zur zunehmenden Aneignung von Wissen der Laiendolmetscher*innen im Bereich der Sozialen Arbeit beitragen und als besonders wertvoll angesehen werden. Die Sozialpädagoginnen beschrieben die Zusammenarbeit als bereichernd, insbesondere wenn die Laiendolmetscher*innen sie durch hilfreiche Vorschläge unterstützen, die auf ihrer Lebenserfahrung basieren. Auch im Forschungstagebuch lassen sich positive Erfahrungen aus der Perspektive der Dolmetschenden feststellen: In den Dolmetscheinsätzen zeigte sich häufig eine bewusste, aktive und zufriedenstellende Zusammenarbeit. Dabei wurden gezielte Nachfragen, das Bemühen um gegenseitiges Verständnis sowie eine vollständige Wiedergabe der Inhalte beobachtet. Die allgemeine Kommunikation während der Einsätze wurde überwiegend als zufriedenstellend bewertet. Auch im Forschungstagebuch lassen sich positive Erfahrungen aus der Perspektive der Dolmetschenden feststellen: In den

Dolmetscheinsätzen zeigte sich häufig eine bewusste, aktive und zufriedenstellende Zusammenarbeit. Dabei wurden gezielte Nachfragen, das Bemühen um gegenseitiges Verständnis sowie eine vollständige Wiedergabe der Inhalte beobachtet. Die allgemeine Kommunikation während der Einsätze wurde überwiegend als zufriedenstellend bewertet. Bezüglich der eigenen Verfassung wurden verschiedene positive Emotionen erfasst, darunter Zuversicht, Entspannung, emotionale Berührung, Konzentration, neutrale Haltung, emotionale Distanzierung, Mitgefühl, Sorge um das emotionale Wohlbefinden der Klient*innen, Empathie, Aufmerksamkeit, Unterstützungsbereitschaft, emotionale Intensität sowie eine positive Einstellung zur Kooperation und den gemeinsamen Aufgaben.

Im Kontrast zu den positiven Erfahrungen thematisierten Sozialpädagoginnen auch zahlreiche Herausforderungen, die die Zusammenarbeit erschweren. Damit wird die Forschungsfrage zu den Herausforderungen in der Kooperation beantwortet. Zu den genannten Schwierigkeiten zählen sprachliche, fachliche, emotionale und organisatorische Hürden sowie dolmetschbezogene Herausforderungen, kulturelle Vermittlungsprobleme, Schwierigkeiten bei der Gesprächskoordination und Unklarheiten bezüglich der Rollenverteilung. So berichteten Sozialpädagoginnen von Kommunikationsabbrüchen, Interventionen, unzureichenden Sprachkenntnissen der Laiendolmetscher*innen, mangelndem Wissen über sozialpädagogische Fachbegriffe, zeitaufwendiger Terminvereinbarung, eingeschränkter Verfügbarkeit sowie der Notwendigkeit zusätzlicher Unterstützung („Mitbetreuung“) einzelner Laiendolmetscher*innen. Darüber hinaus wurden kulturelle Unterschiede in Konzepten, Defizite im Umgang mit Dolmetschtechniken und Verletzungen des Unparteilichkeitsprinzips durch fehlende Abgrenzung thematisiert – Befunde, die mit den Ergebnissen anderer Studien übereinstimmen (vgl. Martínez-Gómez 2015; Moreno 2023). Ergänzend kommen persönliche Unsicherheiten der Laiendolmetscher*innen hinzu, die sich negativ auf die Gesprächsführung auswirken können.

Auch aus der Perspektive der Dolmetschenden wurden verschiedene Herausforderungen beobachtet. So wirkte sich die Vernachlässigung bestimmter Dolmetschformen, wie etwa der Notizentechnik, negativ auf die Gedächtnisleistung aus. In einigen Terminen traten zudem negative Emotionen auf, darunter Verwirrung, Konzentrationsschwierigkeiten, Vergesslichkeit, Überforderung, Erschöpfung, Anspannung sowie das Gefühl der Unbrauchbarkeit. Außerdem wurde eine teilweise sehr lange Gesamtdauer einzelner Einsätze festgestellt, die eine hohe Ausdauer erforderte. Weitere Belastungsfaktoren waren eine hohe Informationsdichte, schnelle Sprechweise der Beteiligten, chaotische

Gesprächsverläufe, Versprecher, Ablenkungen, Auslassungen sowie spürbarer Druck durch Dritte. Diese Beobachtungen verdeutlichen die Notwendigkeit, über die von Kautz (2002: 21–26) beschriebenen Dolmetscheigenschaften zu verfügen. In manchen Situationen war zudem eine Flexibilität bzw. Anpassung des Dolmetschstils auf ausdrückliche Bitte der Sozialpädagog*innen erforderlich – von zusammenfassender bis hin zu möglichst wortgetreuer Wiedergabe. Im Verlauf der Praxis konnte ich eigene problematische Verhaltensmuster erkennen, etwa eigenständige Antworten auf Fragen anderer Gesprächsteilnehmender zur Zeitersparnis oder selektive Entscheidungen darüber, was gedolmetscht wird. Solche Problematiken wurden auch in anderen Studien beschrieben (vgl. Chand 2005; Westlake & Jones 2018). Dieses Verhalten kann als Ausdruck einer zunehmend engen Zusammenarbeit mit Sozialpädagog*innen gedeutet werden und lässt sich der Kategorie „hyperaktiv“ nach René de Cotret et al. (2021) zuordnen. Weitere Herausforderungen ergaben sich durch die Übernahme der Dolmetschleistung durch eine dritte Gesprächspartei sowie durch einen erlebten Rollenkonflikt. Letzterer bestand darin, dass ich zwar über professionelle Dolmetschkompetenzen verfügte, im konkreten Praxiskontext jedoch als Laiendolmetscherin für einen Verein tätig war, was zu spürbarer Rollenunsicherheit führte. Die Übernahme der Dolmetschleistung durch eine dritte Gesprächspartei stellte einen ungewöhnlichen Vorgang dar, der die ohnehin fragile Rollenklarheit zusätzlich infrage stellte. Diese Beobachtungen unterstreichen die zentrale Bedeutung einer klaren Rollenverteilung sowie die Notwendigkeit, die Dolmetschrolle im interprofessionellen Setting bewusst und aktiv einzunehmen.

Im Hinblick auf den Umgang mit Herausforderungen, der eine untergeordnete Forschungsfrage darstellt, nannten die Sozialpädagoginnen verschiedene Strategien, die als Antworten auf diese Frage gelten. Im Verlauf der Untersuchung konnten auch bislang unbekannte Strategien von Sozialpädagog*innen identifiziert werden. So kontrollierte eine Sozialpädagogin die Richtigkeit der Dolmetschwiedergabe anhand der Dauer der Dolmetschung sowie der Wortwahl. Eine andere Befragte nutzte Körpersprache als Indikator für den mentalen Zustand der Laiendolmetscher*innen. Zudem berichtete eine Sozialpädagogin von ihrer Strategie des Unterbrechens, wenn Laiendolmetscher*innen intervenieren, lang andauernde Gespräche mit Familien führen oder wenn Familien übergriffig gegenüber den Dolmetschenden werden. In solchen Fällen kann die Sozialpädagogin durch das Unterbrechen der Familien die Dolmetschenden schützen. Darüber hinaus wurden bereits bekannte Strategien zum Umgang mit Herausforderungen genannt, wie etwa Rückfragen der Laiendolmetscher*innen, die gegenseitige Kommunikation im Rahmen von Vor- und Nachbesprechungen sowie Gesprächstechniken des verständnissichernden Handelns nach

Rienzner (2023). Weitere bewährte Praktiken umfassen Buddy-Gespräche, Supervision, Einschulungen und gemeinsame Workshops. Die ersten beiden dienen laut den Befragten der Bearbeitung sensibler Themen sowie dem Austausch über die Zusammenarbeit. Somit leisten sie einen wichtigen Beitrag zur Stärkung des Rollenbewusstseins und der Selbstfürsorge. Workshops ermöglichen den gemeinsamen Austausch über kulturspezifische und sozialpädagogische Themen und fördern das gegenseitige Kennenlernen zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen. Diese Maßnahme wurde im Rahmen der vorliegenden Untersuchung erstmals als kooperative Praxis identifiziert und findet sich bisher nicht in der Fachliteratur. Die Einschulungen umfassen Inhalte wie eine Einführung in die Soziale Arbeit, die Dolmetschrolle, Kooperation, Abgrenzung sowie Hinweise zur Förderung eines positiven Arbeitsklimas. Da diese Schulungen jedoch nicht von ausgebildeten Fachpersonen durchgeführt werden, stellt sich die Frage, ob Laiendolmetscher*innen dadurch ausreichend auf komplexe Praxissituationen vorbereitet werden. Im Forschungstagebuch wird insbesondere das Fehlen konkreter Fallbeispiele kritisiert, die potenzielle Folgen von Rollenüberschreitungen und fehlender Unparteilichkeit veranschaulichen. Vor diesem Hintergrund stellt sich auch die Frage nach der Effektivität gemeinsamer Schulungen, wie sie von einer Interviewten vorgeschlagen wurden.

Die Befragten äußerten zudem verschiedene Vorschläge zur Optimierung der Zusammenarbeit. Dazu zählen der Wunsch nach erweiterten Austauschmöglichkeiten mit Laiendolmetscher*innen, eine verstärkte Unterstützung im Umgang mit emotionaler Distanz, die Förderung von Selbstverantwortung und organisatorischer Kompetenz sowie die Schaffung attraktiverer Rahmenbedingungen für Laiendolmetscher*innen. Darüber hinaus wurde die Notwendigkeit betont, Leitfäden für den Umgang mit herausfordernden Situationen bereitzustellen sowie mehr Transparenz bezüglich der fachlichen Hintergründe und Zielsetzungen der Sozialen Arbeit zu schaffen. Diese Äußerungen verdeutlichen das Bewusstsein der Befragten für notwendige Anpassungen, um die Kooperation mit Laiendolmetscher*innen nachhaltig und erfolgreich zu gestalten.

Hinsichtlich des Rollenverständnisses und der Aufgabenwahrnehmung von Laiendolmetscher*innen zeigten die befragten Sozialpädagoginnen ein hohes Maß an Bewusstsein. Damit wird die Forschungsfrage zur Informiertheit der Sozialpädagog*innen über die Aufgaben der Dolmetschenden beantwortet. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass Sozialpädagog*innen die Bedeutung der sprachlichen und kulturellen Vermittlung durch Laiendolmetscher*innen anerkennen. Es zeigte sich ein ausgeprägtes Verständnis für die Rolle,

die erforderlichen Kompetenzen der Laiendolmetscher*innen sowie die Relevanz einer erfolgreichen interprofessionellen Kooperation.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Gestaltung der Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen weitgehend den gängigen beruflichen Standards entspricht. Die Wahrnehmung der Qualität von Dolmetschleistungen ist durch eine Mischung aus positiven und negativen Erfahrungen geprägt. Obwohl der Einsatz von Laiendolmetscher*innen bekannte Herausforderungen mit sich bringt, erfordert deren Bewältigung professionelle Begleitung und den Einsatz gezielter Strategien. Zentrale Themen sind dabei das Bewusstsein für Psychohygiene, Rollenverständnis, interprofessionelle Kompetenzen, dolmetschbezogene Kenntnisse sowie weitere Eigenschaften, die Laiendolmetscher*innen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit mitbringen müssen. Diese Kompetenzen und Kenntnisse werden durch umfassende Aus- und Weiterbildungsformate vermittelt, die laut den Befragten die Qualität der Zusammenarbeit nachhaltig verbessern können. Die von einer Interviewten vorgeschlagenen gemeinsamen Schulungen unterstreichen die Bedeutung interprofessioneller Bildungsansätze, die es verschiedenen Berufsgruppen ermöglichen, gemeinsam an einem übergreifenden Ziel zu arbeiten (vgl. Krystallidou 2023: 384). Sie basieren auf der Annahme, dass ein vertieftes Verständnis der Aufgaben, Handlungslogiken und Zuständigkeiten anderer Berufsgruppen für Fachkräfte in interprofessionellen Kontexten zentral ist (vgl. Hlavac et al. 2022: 112). Durch interprofessionelle Bildung können Dolmetscher*innen eine doppelte berufliche Identität entwickeln: Einerseits die starke Identifikation mit dem eigenen Beruf, andererseits mit der interprofessionellen Gemeinschaft, in der sie sowohl als Vertreter*innen ihrer Profession als auch als Teil eines interdisziplinären Teams agieren (vgl. Krystallidou 2023: 394). Die Notwendigkeit dieser doppelten Identität und die damit verbundene Anpassung der Dolmetschrolle wurde im Forschungstagebuch deutlich und wird durch diese Arbeit bestätigt. Interprofessionelle Zusammenarbeit erfordert eine Interkultur zwischen Sozialpädagog*innen und Dolmetscher*innen, die eine vertiefte Neubewertung der objektiven Beziehungen im Feld sowie ein erweitertes Verständnis der Art und (Neu-)Verteilung von Wissen voraussetzt (vgl. Tipton 2016: 468).

7 Bibliographie

AIIC (2022). *Code of Professional Ethics*. https://aiic.org/document/10277/CODE_2022_E&F_final.pdf (Stand: 28.03.2025).

Angelelli, Claudia (2019). *Healthcare Interpreting Explained*. London: Routledge.

ASTM (2007). *Standard Guide for Language Interpretation Services*. https://cdn.standards.iteh.ai/samples/54818/5c51bfc381934c0c859f4aa9d6cd6247/ASTM-F2089-01-2007-.pdf (Stand: 28.03.2025).

BAfF (2022). *Leitlinien für Beratung und Therapie mit qualifizierter Sprachmittlung*. https://www.baff-zentren.org/wp-content/uploads/2022/11/BAfF-Leitlinien-fuer-SpM-in-den-PSZ_Beschlussversion_abgestimmt_MV2022.pdf (Stand: 27.05.2025).

Bancroft, Marjory (2015). Community Interpreting: A Profession Rooted in Social Justice. In: Mikkelson, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 217-235.

Bancroft, Marjory; Bendana, Lola; Bruggeman, Jean & Feuerle, Lois (2013). Interpreting in the Gray Zone: Where Community and Legal Interpreting Intersect. *Translation & Interpreting* 5 (1), 94-113.

Bansal, Aarti; Swann, Jennifer & Smithson, William (2014). Using Professional Interpreters in Undergraduate Medical Consultation Skills Teaching. *Advances in Medical Education and Practice* 5, 439-450.

Barnes, Jacqueline; Ball, Mog & Niven, Lisa (2011). Providing the Family-Nurse Partnership Programme Through Interpreters in England. *Health & social care in the community* 19 (4), 382–91.

BDÜ (2017). *Dolmetschen im Gemeinwesen: Ein Leitfaden*. https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Publikationen/BDUe_Dolmetschen_Gemeinwesen.pdf (Stand: 8.04.2025).

BDÜ (2024). *Berufs- und Ehrenordnung*. https://bdue.de/der-bdue/statuten/berufs-und-ehrenordnung (Stand: 25.01.2025).

Bergunde, Annika & Pöllabauer, Sonja (2019). Curricular Design and Implementation of a Training Course for Interpreters in an Asylum Context. *Translation & Interpreting* 11 (1), 1–21.

Berthold, S. Megan & Fischman, Yael (2014). Social Work with Trauma Survivors: Collaboration with Interpreters. *Social Work* 59 (2), 103–110.

Bourdieu, Pierre (1986). The Forms of Capital. In: Richardson, John (Hg.) *Handbook of Theory and Research for the Sociology of Education*. New York: Greenwood, 241-258.

Bundeskanzleramt (o. D.). *Ziele und Aufgaben der Kinder- und Jugendhilfe*. https://www.bundeskanzleramt.gv.at/agenda/familie/begleitung-beratung-hilfe/kinder-und-jugendhilfe/ziele-aufgaben.html (Stand: 27.05.2025).

Burdeus-Domingo, Noelia; Gagnon, Suzanne; Pointurier, Sophie & Leanza, Yvan (2021). Bridges and Barriers in Public Service Interpreting Training: Instructing Non-Professional Longserving Interpreters. *FITISPos International Journal* 8 (1), 28-42.

Chand, Ashok (2005). Do You Speak English? Language Barriers in Child Protection Social Work with Minority Ethnic Families. *British Journal of Social Work* 35, 807-821.

CHIA (2002). *California Standards for Healthcare Interpreters. Ethical Principles, Protocols, and Guidance on Roles & Intervention*. https://www.migrationpolicy.org/sites/default/files/language_portal/ca_standards_healthcare_interpreters_0.pdf (Stand: 28.03.2025).

Crezee, Ineke (2015). Semi-Authentic Practices for Student Health Interpreters. *Translation & Interpreting* 7 (3), 50–62.

Dresing, Thorsten & Pehl, Thorsten (Hg.) (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende*. 8. Aufl. Marburg: Eigenverlag.

Drugan, Joanna (2017). Ethics and Social Responsibility in Practice: Interpreters and Translators Engaging with and Beyond the Professions. *The Translator* 23 (2), 126-142.

Ertl, Anita & Pöllabauer, Sonja (2010). Training (Medical) Interpreters – the Key to Good Practice. MedInt: A Joint European Training Perspective. *Journal of Specialised Translation* 14, 165–193.

Eubel, Carolyn (2019). Sprachmittlung in der Hilfeplanung. Zwischen lebensweltlicher Mehrsprachigkeit und institutioneller Einsprachigkeit. *Sozial extra* 43 (2), 92-95.

Forstner, Marianne; Höllmüller, Hubert & Radauer, Hans Peter (2021). *Kinder- und Jugendhilfe in Österreich*. Wien: Österreichische Gesellschaft für Soziale Arbeit.

Franz, Marianne (2020). Schulsozialarbeit nach dem Turmbau zu Babel. Wie der Herausforderung Mehrsprachigkeit im Sozialraum Schule begegnen? Ein Forschungsbericht. *Soziale Arbeit im Trend* 2020 (103), 20-23.

Friedman-Rhodes, Elizabeth & Hale, Sandra (2010). Teaching Medical Students to Work with Interpreters. *Journal of Specialised Translation* 14, 121–144.

Gryesten, Jasmin Rejaye; Brodersen, Kathrine Jastrup; Lindberg, Laura Glahder; Carlsson, Jessica & Poulsen, Stig (2023). Interpreter-Mediated Psychotherapy – A Qualitative Analysis of the Interprofessional Collaboration Between Psychologists and Interpreters. *Current Psychology* 42 (2), 1420–1433.

Hebenstreit, Gernot & Marics, Alexandra (2023). Berufsethik und Professionalität. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. 3. Aufl. Linz: Trauner Verlag, 85-92.

Hlavac, Jim; Harrison, Claire & Saunders, Bernadette (2022). Interprofessional Education in Interpreter Training. *Interpreting: International Journal of Research and Practice in Interpreting* 24 (1), 111-139.

Hoffmann, Nicole (2018). *Dokumentenanalyse in der Bildungs- und Sozialforschung: Überblick und Einführung*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

Hokkanen, Sari (2017). Analyzing Personal Embodied Experiences: Autoethnography, Feelings, and Fieldwork. *The International Journal for Translation & Interpreting Research* 9 (1), 24-35.

Hsieh, Elaine (2007). Interpreters as Co-Diagnosticians: Overlapping Roles and Services Between Providers and Interpreters. *Social Science & Medicine* 64, 924–937.

Iacono, Katia; Hirschvogl, Cinzia; Javorszky, Susanne Maria & Lanig, Laura (2025). Interpreting Meets Speech-Language Pathology: Students' Perception of an IPE Session. *The Interpreter and Translator Trainer* 19 (2), 155–169.

Iannone, Elvira & Matti, Emanuel (2023). Grundlegende Aspekte des Dolmetschens. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. 3. Aufl. Linz: Trauner Verlag, 51-63.

IMIA (2007). *Medical Interpreting Standards of Practice*. https://www.imiaweb.org/uploads/pages/102.pdf (Stand: 28.03.2025).

Kautz, Ulrich (2002). *Handbuch Didaktik des Übersetzens und Dolmetschens.* München: Iudicium.

Kriz, Katrin & Skivenes, Marit (2010). Lost in Translation: How Child Welfare Workers in Norway and England Experience Language Difficulties when Working with Minority Ethnic Families. *The British journal of social work* 40 (5), 1353-1367.

Krystallidou, Demi (2023). Interprofessional Education ... Interpreter Education, IN OR AND: Taking Stock and Moving Forward. In: Gavioli, Laura & Wadensjö, Cecilia (Hg.) *The Routledge Handbook of Public Service Interpreting*. London/New York: Routledge, 383-398.

Kuckartz, Udo & Rädiker, Stefan (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Grundlagentexte Methoden*. 5. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

Lamnek, Siegfried (2010). *Qualitative Sozialforschung: Lehrbuch*. 5. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

Liebing, Ursula (2019). Was können Gesundheitslotsen und -lotsinnen leisten? Das Projekt SALUS. *Pädiatrie & Pädologie* 54 (1), 26–30.

Martínez-Gómez, Aída (2015). Non-Professional Interpreters. In: Mikkelson, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 417-431.

Mennemann, Hugo & Dummann, Jörn (2022). *Einführung in die Soziale Arbeit*. 4. Aufl. Baden-Baden: Nomos.

Moreno, Conchita Otero (2023). *Qualifizierung nicht professioneller Sprachmittler: Eine Didaktisierung für das Community Interpreting*. Berlin: Frank & Timme.

NAJIT (2006). *Code of Ethics and Professional Responsibilities*. https://www.atelp.org/documents/NAJIT-CodeEthics.pdf (Stand: 28.03.2025).

NCIHC (2004). *A National Code of Ethics for Interpreters in Health Care*. https://www.ncihc.org/assets/z2021Images/NCIHC%20National%20Code%20of%20Ethics.pdf (Stand: 28.03.2025).

NRPSI (2024). *Code of Professional Conduct*. https://www.nrpsi.org.uk/downloads/NRPSI_Code_of_Professional_Conduct_22.01.16.pdf (Stand: 28.03.2025).

NSGCIS (2007). *National Standard Guide for Community Interpreting Services.* https://accessalliance.ca/wp-content/uploads/2020/06/NationalStandardGuideForCommunityInterpretingServices.pdf (Stand: 28.03.2025).

OBDS (2023). *Definition der Sozialen Arbeit konkretisiert für Österreich*. https://obds.at/wp-content/uploads/2023/04/Definition-der-Sozialen-Arbeit-Konkretisierung-fuer-Oesterreich05.2023.pdf (Stand: 13.05.2025).

Park, Hyunjin (2024). A Q Methodology Evaluation of a Training Programme for Community Interpreters and Translators. In: Fraschini, Nicola; Lundberg, Adrian & Aliani, Renata (Hg.) *Advancing Language Research through Q Methodology.* Bristol/Jackson: Multilingual Matters & Channel View Publications, 197-214.

Pérez-González, Luis & Susam-Saraeva, Şebnem (2012). Non-Professionals Translating and Interpreting: Participatory and Engaged Perspectives. *The Translator* 18 (2), 149-165.

Pöchhacker, Franz (2022). *Introducing Interpreting Studies*. 3. Aufl. London/New York: Routledge.

Pöllabauer, Sonja (2023). Die Rolle von DolmetscherInnen im Asylverfahren. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. 3. Aufl. Linz: Trauner Verlag, 64-83.

Pöllabauer, Sonja; Ahamer, Vera & UNHCR Österreich (2023). Dolmetschen für Kinder und Jugendliche im Asylverfahren. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. 3. Aufl. Linz: Trauner Verlag, 178-189.

Pollock Sarah (2023). Social Work with Interpreters: Using Practitioner Knowledge to Improve Practice. *British Journal of Social Work* 53 (8), 3685–3703.

ProSoz Wien (2025a). *Startseite*. https://www.prosoz.at/ (Stand: 17.06.2025).

ProSoz Wien (2025b). *Familientraining & Peer-Dienste*. https://www.ProSoz.at/familientraining/ (Stand: 17.06.2025).

Pym, Anthony (2000). On Cooperation. In: Olohan, Maeve (Hg.) *Intercultural Faultlines: Research Models in Translation Studies I: Textual and Cognitive Aspects*. Manchester: St. Jerome, 181-192.

René de Cotret, François; Brisset, Camille & Leanza, Yvan (2021). A Typology of Healthcare Interpreter Positionings: When "Neutral" means "Proactive". *Interpreting: international journal of research and practice in interpreting* 23 (1), 103-126.

Rienzner, Martina (2023). DolmetscherInnen als ExpertInnen für mehrsprachige und transkulturelle Kommunikation. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. 3. Aufl. Linz: Trauner Verlag, 196-206.

Springer, Christine & Grießner, Florika (2023). Notizentechnik. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. 3. Aufl. Linz: Trauner Verlag, 134-141.

Stachl-Peier, Ursula & Pöllabauer, Sonja (2023). Dolmetschtechniken. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. 3. Aufl. Linz: Trauner Verlag, 97-104.

Tebble, Helen (2003). Training Doctors to Work Effectively with Interpreters. In: Bastin, Georges L.; Brunette, Louise; Hemlin, Isabelle & Clarke, Heather (Hg.) *The Critical Link 3: Interpreters in the Community*. The Netherlands: John Benjamins, 81–95.

Tebble, Helen (2014). A Genre-Based Approach to Teaching Dialogue Interpreting: The Medical Consultation. *The Interpreter and Translator Trainer* 8 (3), 418–436.

RID (1965). *The Registry of Interpreters for the Deaf Code of Ethics*. http://intrpr.info/docs/rid-coe-1965.html (Stand: 31.01.2025).

Tipton, Rebecca (2016). Perceptions of the 'Occupational Other': Interpreters, Social Workers and Intercultures. *The British Journal of Social Work* 46 (2), 463-479.

Trenczek, Thomas; Düring, Diana & Neumann-Witt, Andreas (2017). *Inobhutnahme: Krisenintervention und Schutzgewährung durch die Jugendhilfe § 8a, §§ 42, 42a ff. SGB VIII*. 3. Aufl. Stuttgart/München: Richard Boorberg.

Universitas Austria (2009). *Kommunaldolmetschen – eine absolute Querschnittsmaterie*. https://www.universitas.org/wp-content/uploads/PA231209_CI_Handout.pdf (Stand: 31.01.2024).

Universitas Austria (2017). *Berufs- und Ehrenordnung*. https://www.universitas.org/wp-content/uploads/Berufs-_und_Ehrenordung_2017_final-1.pdf (Stand: 25.01.2025).

Universität Innsbruck (2025a). *Curriculum für Universitätslehrgang: Community Interpreting an der Fakultät für Sprache, Literatur und Kultur der Universität Innsbruck*. https://www.uibk.ac.at/media/filer_public/80/87/8087b6b8-7e67-474f-bec2-abd2cabf6c2a/20022025_mb_verlautbarung_curriculum.pdf (Stand: 24.04.2025).

Universität Innsbruck (2025b). *University Course: Community Interpreting*. https://www.uibk.ac.at/en/weiterbildung/culture-communication/community-interpreting (Stand: 24.04.2025).

Valero-Garcés, Carmen (2023). General Issues About Public Service Interpreting: Institutions, Codes, Norms, and Professionnalisation. In: Gavioli, Laura & Wadensjö, Cecilia (Hg.) *The Routledge Handbook of Public Service Interpreting*. London/New York: Routledge, 17-31.

Van De Mieroop, Dorien; Cox, Antoon & Kerremans, Koen (2023). Public Service Interpreting in Social Care. In: Gavioli, Laura & Wadensjö, Cecilia (Hg.) *The Routledge Handbook of Public Service Interpreting*. London/New York: Routledge, 225-241.

VHS (2025a). *Lehrgang Dolmetschen: Asyl- und Polizeibereich*. https://www.vhs.at/de/e/lernraum-wien/lehrgang-dolmetschen-asyl-und-polizeibereich (Stand: 24.04.2025).

VHS (2025b). *Module im Überblick: Lehrgang Dolmetsch Asyl- und Polizeibereich*. https://www.vhs.at/files/downloads/jdNJOqgTzzhB2mkUgS9RLLjSFOgqt04DTd10P9F5.pdf (Stand: 24.04.2025).

Westlake, David & Jones, Rebecca K. (2018). Breaking Down Language Barriers: A Practice-Near Study of Social Work Using Interpreters. *The British Journal of Social Work* 48 (5), 1388–1408.

Witzel, Andreas & Reiter, Herwig (2022). *Das problemzentrierte Interview: eine praxisorientierte Einführung*. Weinheim/Basel: Beltz Juventa.

WKJHG (2025). *Gesamte Rechtsvorschrift für Wiener Kinder- und Jugendhilfegesetz*. https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung/LrW/20000259/WKJHG%202013%2c%20Fassung%20vom%2027.05.2025.pdf (Stand: 27.05.2025).

Xu, Han (2024). Please Make Sure We Don't Get This Interpreter Again: Australian Legal Aid Lawyers' Experience of Working with Interpreters. *Translation and Interpreting Studies* 19 (2), 257-276.

8 Anhang 1: Interviewleitfaden

Einführung: Dank für die Zusage, Hinweis auf Anonymität, Vorstellung des wissenschaftlichen Vorhabens, allgemeine Informationen zum Interviewleitfaden, Frage nach Länge der Beschäftigung.

1. Kannst du mir beschreiben, wie die Zusammenarbeit mit Peers in deiner täglichen Arbeit abläuft?
    - In welchen Situationen kommen Peers zum Einsatz, und wie ist der Ablauf üblicherweise gestaltet?
    - Wie bereitest du dich auf die Zusammenarbeit vor?
2. Welche Erwartungen hast du an die Kooperation mit Peers, und warum sind diese Erwartungen wichtig für deine Arbeit?
    - Wie definierst du die gemeinsame Zielerreichung und wie wichtig ist dies für dich?
    - Was glaubst du, wie sehr sind sich Peers des gemeinsamen Ziels bewusst?
3. Wie sieht für dich eine gute Zusammenarbeit mit Peers aus? Was trägt dazu bei, dass sie gelingt?
    - Welche Verhaltensweisen oder Qualitäten von Peers fördern eine effektive Kooperation?
    - Wie beeinflusst das gegenseitige Verständnis die Qualität der Zusammenarbeit?
4. Welche Rolle nehmen Peers deiner Meinung nach ein (z.B. Brücke, Bindeglied, kulturelle VermittlerIn, SprachmittlerIn), und warum?
    - Wie wirkt sich diese Rolle auf die Dynamik der Zusammenarbeit aus?
    - Wie schätzt du die Fähigkeit von Peers ein, mit Sozialpädagog*innen als Fachleuten zu kommunizieren und zu kooperieren?
5. Wie schätzt du das Fachwissen von Peers in Bezug auf die Sozialarbeit ein? Inwiefern ist es für die Kooperation wichtig?
    - Wie trägt dieses Fachwissen zu einer besseren/schlechteren Zusammenarbeit bei?

- In welchen Bereichen wünschst du sich mehr Fachwissen seitens der Peers?

6. Wie gut kennen sich Peers deiner Meinung nach mit den Grundwerten und Methoden der Sozialarbeit aus?
    - In welchen Situationen ist dieses Wissen besonders relevant?
    - Wie könnte dieses Wissen (durch Schulungen oder Fortbildungen) weiter vertieft werden?
7. Wie entwickelt sich das Vertrauen in die Zusammenarbeit mit Peers? Welche Faktoren beeinflussen es am stärksten?
    - Wie wichtig ist Vertrauen für den Erfolg der gemeinsamen Arbeit, und wie lässt es sich aufbauen?
    - Wie beeinflusst Vertrauen die Qualität der Kommunikation?
8. Wie erlebst du die Fähigkeit der Peers, Empathie zu zeigen und kulturelle Unterschiede zu vermitteln?
    - In welchen Situationen hat kulturelle Sensibilität einen Unterschied gemacht?
    - Wie wirkt sich die Einfühlsamkeit der Peers auf den Erfolg der Zusammenarbeit aus?
9. Inwiefern tragen die kulturellen und sprachlichen Kompetenzen Peers zur Qualität der Zusammenarbeit bei?
    - Welche Vorteile siehst du in der Arbeit mit Peers?
    - Welche Herausforderungen hängen speziell mit der kulturellen Vermittlung zusammen?
10. Welche positiven Erfahrungen hast du in der Zusammenarbeit mit Peers gemacht? Was hat diese Erfahrungen besonders erfolgreich gemacht? (Beispiele)
11. Wie hast du schwierige Situationen gemeinsam mit Peers bewältigt?
    - Was waren die Ursachen der Schwierigkeiten?
    - Welche Aspekte der Zusammenarbeit würdest du gerne verbessert sehen?
12. Welche Schulungen oder Fortbildungen hältst du für wichtig, um die interprofessionelle Kompetenz von Peers weiter zu verbessern?
    - Welche Inhalte sollten in solchen Schulungen besonders betont werden?

- Wie könnten solche Fortbildungen zur besseren Kooperation beitragen?

13. Wie ist Zusammenarbeit mit Peers typischerweise organisiert?
    - Welche festgelegten Abläufe gibt es, die dir helfen, die Kooperation effizient zu gestalten?
    - In welchen Phasen der Zusammenarbeit ist es besonders wichtig, dass Peers aktiv eingebunden werden?
14. Wie gehst du gemeinsam mit Peers mit Herausforderungen um, die während der Zusammenarbeit auftreten?
    - Wann sind Probleme aufgetreten und wie wurden diese gelöst?
    - Welche Strategien haben sich bewährt, um Missverständnisse zu vermeiden?
15. Wie gut sind die Dolmetschdienste in den Arbeitsalltag eingebunden? Welche organisatorischen Aspekte beeinflussen die Zusammenarbeit?
    - Welche Herausforderungen gibt es bei der Planung und Koordination der Dolmetschdienste?
    - Welche strukturellen Verbesserungen wären aus deiner Sicht hilfreich?
16. Welche bestimmten Erfahrungen oder Eindrücke möchtest du in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Peers besonders hervorheben?
    - Welche spezifischen Vorschläge würdest du machen, um die Kooperation in Zukunft zu verbessern?
17. Was möchtest du zur Zusammenarbeit mit Peers sagen, das wir bisher nicht angesprochen haben?
    - Welche Themen sind aus deiner Sicht besonders wichtig, um die Kooperation weiterzuentwickeln?

9 Anhang 2: Transkripte

9.1 Fallnummer 1

1 00:00:00:00 - 00:00:39:14

2 I: So ähm wir beginnen jetzt mit dem Interview. Zuerst vielen Dank, dass du zugesagt hast und ähm
3 ähm ja ähm zuerst mal wollte ich sagen, dass alles anonym und vertraulich behandelt wird. Ähm genau
4 es ist nur für die Forschungszwecke gedacht und sonst nichts. Gut ähm das Thema von meiner
5 Masterarbeit lautet Kooperation als interprofessionelle Kompetenz zwischen Sozialpädagoginnen und
6 Laiendolmetscherinnen. Genau und genau das möchte ich gerne untersuchen

7 00:00:39:14 - 00:01:00:00

8 am Beispiel unseres Vereins. Gut, ich habe 17 Fragen insgesamt und es gibt/ manche Fragen haben auch
9 kleine Unterfragen ähm genau. Aber sie sind nach kleinen Themen ähm (..) ähm

10

11 00:01:00:02 - 00:01:38:20

12 B1: Geordnet.

13

14 I: Geordnet, genau. Ja, voll. Gut.

15

16 B1: Hm (bejahend) danke.

17

18 I: Sind wir bereit?//

19

20 B1: //Ich kenne mich aus (lachend).

21

22 I: Ja, okay, gut ähm passt. Dann beginnen wir mit der ersten Frage. Ähm kannst du mir beschreiben,
23 wie die Zusammenarbeit mit Peers und deiner täglichen Arbeit abläuft?

24

25 B1: Hm (bejahend) ähm (.) also es ist grundsätzlich SO, dass wir (.) ähm auf Signal, das ist die
26 Kommunikations-App, die wir verwenden, Gruppen haben für die Sprachen, die vertreten sind bei den
27 Familien (.)

28 00:01:38:22 - 00:02:06:10

ähm Ausnahme ist hier eben Ukrainisch (lachend). Da ähm schreiben wir dann den Laiendolmetscherinnen direkt. Aber ansonsten läuft das so, dass WENN wir uns mit der Familie einen Termin ausmachen oder WISSEN, wir haben einen TERMIN, dann wird in die Gruppen geschrieben oder eben direkt Laiendolmetscherinnen ähm der Termin, die Uhrzeit, genau und ob jemand verfügbar ist. Und dann melden sich quasi die Laiendolmetscherinnen, die verfügbar sind, ZURÜCK.

00:02:06:12 - 00:02:40:03

Und so wird das dann eben fixiert, der Termin ähm (..) genau, es ist dann in der Regel auch so, dass wir uns etwas FRÜHER TREFFEN VOR DEM TERMINEN, damit wir ähm (.) zum einen besprechen können, was THEMATISCH ähm höchstwahrscheinlich ähm vorkommen wird in den Terminen und sich die Laiendolmetscherinnen ein bisschen vorbereiten können. Ähm manchmal ist es aber auch eher Information ÜBER die Familien, damit die Laiendolmetscherinnen, gerade wenn sie die Familie NICHT kennen, sich ein bisschen darauf einstellen können, was so die Situation IST

00:02:40:05 - 00:03:12:11

ähm (..) und genau, dann geht es in den TERMIN gemeinsam und DANN schaut die Zusammenarbeit, finde ich/ die Zusammenarbeit ist sehr unterschiedlich, je nachdem, mit wem man arbeitet. Also mit welchen mit welchen Laiendolmetscherinnen man arbeitet. Es gibt manche, die (..) ähm sich SEHR GUT von den Familien abgrenzen können, finde ich und wirklich NUR (..) ähm dolmetschen (.) NUR ähm das, was die Familie SAGT, dolmetscht für die Sozialpädagogin, den Sozialpädagogen.

00:03:12:13 - 00:03:42:03

Ähm (.) es passiert aber auch nicht selten (lachend), dass dann (..) die Laiendolmetscherinnen (..) Ideen oder oder bestimmte Sachen (.) selber noch HINZUFÜGEN zu dem, was von den Sozialpädagoginnen schon gesagt wurde. Ähm (..) da ist dann in der Regel SO, dass wir IN dem Termin das nicht direkt ANSPRECHEN, sondern NACH den Terminen oder im besten Fall VOR den Terminen nochmal klar machen. Was ist die Rolle von den Laiendolmetscherinnen?

00:03:42:03 - 00:04:04:10

Was ist die Rolle von den Sozialpädagoginnen? Damit das eben im Idealfall nicht mehr passiert oder GAR NICHT passiert. Genau, genau (lachend).

I: Und (.) ähm (…) ähm wie bereitest du dich vielleicht auf die Zusammenarbeit vor?

00:04:04:12 - 00:04:48:09

B1: Hm (bejahend) hm (nachdenkend) (…) ich (..) wie bereite ich mich vor (fragend) na ja, ich ÜBERLEGE mir, glaube ich, im Vorhinein schon, eben WAS ich mit der Familie machen will in dem Termin, damit ich die (..) ich werde jetzt einfach PEERS sagen. Ich glaube, das ist einfacher als Laiendolmetscherinnen immer (lachend).

I: Ja.

B1: Also ich überlege mir immer, was ich mit den Familien UNGEFÄHR machen möchte im Termin, damit ich die Peers ähm darauf VORBEREITEN kann und vielleicht auch PRÄVENTIV sagen kann: ‚Wenn diese und diese Situation ist, bitte (.) NUR übersetzen' oder ‚Bitte eigene Ideen, die dir einfallen (..) im NACHHINEIN mir sagen' oder ‚Zuerst MIR und DANN für die Familie übersetzen' ähm (.)

00:04:48:11 - 00:05:24:19

genau aber ansonsten muss ich sagen, ist gar nicht SO VIEL Vorbereitung für die Zusammenarbeit, weil meistens/ also mittlerweile kennt man sich auch schon (.) ähm und die Peers kennen auch die meisten FAMILIEN, mit denen sie zusammenarbeiten. Also es braucht, finde ich, nicht mehr SO VIEL an Vorbereitung für die Zusammenarbeit (lachend).

I: Gut ähm dann nächste Frage. Welche Erwartungen hast DU an die Kooperation mit Peers und WARUM sind diese Erwartungen wichtig für deine Arbeit?

00:05:24:21 - 00:05:59:22

B1: Hm (bejahend) hm (nachdenkend) (…) die ERWARTUNGEN, die ich an die Peers habe, ist ähm/ und das wird eigentlich eh in den REFLEXIONSRÄUMEN, die die Peers auch haben, besprochen. Immer WIEDER. Von dem, was ich mitbekommen habe, ist eben wirklich die Rolle, dass sie NUR als ähm (..) als Dolmetscher, als Laiendolmetscherinnen eben (..) den Auftrag haben, nur zu dolmetschen (lachend). Es gibt aber, finde ich AUCH/ und deswegen finde ich die Peers auch sehr wichtig. Nicht nur den DOLMETSCH/ also den Übersetzungsauftrag, sondern auch zudem den Auftrag einer KULTURELLEN Übersetzung,

00:05:59:22 - 00:06:23:02

was, finde ich, AUCH sehr wichtig ist, weil das Inhaltliche JA, ist für uns wichtig, dass das die Familien gut verstehen. Aber ANDERSHERUM, wenn die Familien zum Beispiel irgendwas machen, was wir nicht gut NACHVOLLZIEHEN können oder was allein anhand der Übersetzung nicht verständlich ist, ist es auch gut, dass man dann jemanden HAT, der aus dieser Kultur KOMMT und uns sagen und ERKLÄREN kann, WARUM das so ist.

00:06:23:04 - 00:06:56:14

Genau. Also da ist es zum Beispiel bei den Familien, ich weiß nicht (..) ähm die sehr PATRIARCHALE Strukturen haben, die für uns vielleicht ein bisschen triggernd sein könnte, kommt dann halt ‚Ja, ABER in diesem Land ist das üblich so' oder ja/ dass man sich noch mal bewusst wird, dass das kulturell bedingt ist (.) ähm (.) und dadurch etwas schwieriger ist, auch irgendwie da einzugreifen oder das zu

verändern (.) oder (.) ich weiß nicht. Am Anfang etwas ganz BLÖDES, Banales, aber am Anfang fand ich das auch sehr spannend, dass man eher am BODEN sitzt (lachend) und nicht

00:06:56:16 - 00:07:25:03

also mich hat es dann gewundert, warum im Wohnzimmer zum Beispiel so viel Platz ist und kein, weiß nicht, kein Tisch, keine Sessel. Und dann sitzt man halt am Boden auf dem Teppich. Und das (.) genau, haben mir dann die Peers auch erklärt. Ja.

I: Und wie definierst du die gemeinsame Zielerreichung und wie wichtig ist das für dich?

B1: Die gemeinsamen Ziele zwischen den Sozialpädagoginnen und den Peers?

I: Genau, ja.

00:07:25:05 - 00:08:01:20

B1: Hm (nachdenkend) (…) na ja, ich glaube da das/ weil wir haben ja als Sozialpädagoginnen haben wir auch die ZIELE, die wir mit den FAMILIEN erreichen möchten. Die Ziele, die von der/ in der Zielvereinbarung von der MA elf quasi vorgegeben sind. Ich glaube, dass DIESE Ziele per se für die Peers nicht SO relevant sind. Sondern das Ziel, dass ich eher zwischen der Familie, den Peers und mir als Sozialpädagogin habe, ist eher, dass die Familien (..) mich verstehen (lachend) und und ähm (.) klar, da gehört auch viel dazu, dass dass man (.) dolmetscht, was jetzt diese ZIELVEREINBARUNG ist und welche ZIELE insgesamt erreicht werden MÜSSEN.

00:08:02:01 - 00:08:31:09

Aber der ZIEL, finde ich, (.) speziell für die Peers und (.) für mich in der ZUSAMMENARBEIT mit den Peers ist eher, dass die Familie sich gehört fühlt und dass die Familie versteht, was ich (..) oder die Sozialpädagoginnen generell (..) was wir sagen und was wir erreichen wollen. Genau.

I: Und was glaubst du, wie sehr sind sich Peers des gemeinsames Ziels bewusst?

00:08:31:11 - 00:09:09:15

B1: Hm (nachdenkend) (lachend) sie sind/ die meisten/ also eben. Es kommt, finde ich, da ein bisschen auf die Peers an (..) ähm (..) viele/ von vielen habe ich explizit gehört, also die explizit gesagt haben ähm (.) ‚Mein Ziel ist es nur HIER zu sein und zu übersetzen, zu dolmetschen' ähm es gibt dann aber andere Peers, die sich dieses Ziels SCHON BEWUSST sind, aber dann, wenn sie in den TERMINEN

sind, ist es für sie zum Beispiel sehr schwierig (..) nicht von IHRER Seite dann noch ZUSÄTZLICH etwas zu sagen, wenn ihnen jetzt was EINFÄLLT oder sie einen VORSCHLAG haben für die Familie. Was dann eben NICHT nur Übersetzung ist, sondern schon BETREUUNG (lachend)

00:09:09:16 - 00:09:38:01

ähm (.) genau also aber grundsätzlich finde ich, ALLE Peers machen das sehr GUT und sind sich auch von ihrem Auftrag, also ihres Auftrags BEWUSST. Und dafür sind ja auch die REFLEXIONSRÄUME da. Dass die Andrea, also die Leiterin, eben (.) ähm das auch noch mal (.) in ERINNERUNG ruft (.) für alle ähm (.) genau. Also ich finde, das sind schon noch gute Strukturen DA, dass ähm (.) immer WIEDER daran erinnert wird, was IST die Rolle. Oder auch die Möglichkeit für die PEERS

00:09:38:01 - 00:10:03:21

DA ist eben für eine Reflexion ‚Was IST meine Rolle? Wie kann ich sie gut UMSETZEN?' ähm genau (.) genau (.) ja (lachend).

I: Gut (lachend). Dann kommen wir zur nächsten Frage. Wie sieht für dich eine gute Zusammenarbeit mit Peers aus? Und was trägt dazu bei, dass sie gelingt?

00:10:03:23 - 00:10:48:21

B1: Hm (bejahend) hm (nachdenkend) (4) ich finde, eine gute Zusammenarbeit ist einfach auch eine gute Kommunikation zwischen Sozialpädagoginnen und Peers (..) ähm (..) dass der AUFTRAG und die ROLLE von beiden (.) BEIDEN bewusst ist (..) ähm (..) und dass in den TERMINEN einfach die Kommunikation zwischen der FAMILIE und den Sozialpädagoginnen durch die Peers eben sehr FLIEßEND läuft (..) ähm (…) das ist für mich sehr angenehm und für die Familie natürlich AUCH, weil dann nicht irgendwie (..) ja, es kann/ es gibt Situationen, wo so ein großes CHAOS, ein großes Kuddelmuddel ist zwischen/ ICH rede, dann redet aber die Familie mir DAZWISCHEN und dann versucht die (.) der Peer oder die Peer irgendwie BEIDES zu übersetzen.

00:10:48:21 - 00:11:22:18

Also es gibt Situationen, wo es sehr chaotisch ist. Und im Idealfall ist es halt schon auch sehr (.) ja, ist es ein DIALOG (lachend) zwischen eben (.) den FAMILIEN und den Sozialpädagoginnen (lachend). Genau.

I: Und (.) was glaubst du, welche Verhaltensweisen oder Qualitäten von Peers fördern eine effektive Kooperation?

B1: Hm (nachdenkend) (..) welche Eigenschaften (fragend) hm (nachdenkend) (6)

00:11:22:20 - 00:11:59:12

hm (nachdenkend) ich glaube, das ist eine (..) hm (nachdenkend) na ja, OBJEKTIVITÄT (..) wenn man/ ja, genau. Das eben sehr KLAR ist. Ich bringe mich THEMATISCH nicht EIN ähm (..) und und dolmetsche so objektiv und ähm neutral wie MÖGLICH (..) ähm dann eine gute KOMMUNIKATION (..) eben (..) sei es/ also da geht es jetzt nicht nur darum, wie GUT man jetzt eine Sache dolmetscht für die Familie, finde ich, sondern auch die Kommunikation eben mit den Sozialpädagoginnen.

00:11:59:14 - 00:12:33:18

Das quasi (..) WANN und WIE kommuniziert wird. Zum Beispiel, wenn dem Peer etwas Auffälliges AUFFÄLLT. Oder wenn der Peer eben Vorschläge für die FAMILIE hat, die die Sozialpädagogin der Sozialpädagoge noch NICHT erwähnt hat ähm genau. Also da einfach zu wissen, WANN und WIE wird WAS kommuniziert (..) an wen (lachend) ähm (..) genau. Genau ähm (4) ja, das sind DIE, die mir sofort einfallen. Es gibt sicher noch viel MEHR (..)

00:12:33:20 - 00:13:24:03

aber jetzt gerade sind das so die Dinge, die mir einfallen (.) ja (lachend) (.)

I: Und (.) wie beeinflusst das gegenseitige Verständnis die Qualität der Zusammenarbeit?

B1: Das Verständnis worüber? Also ähm was für ähm

I: (...) ähm also (4) das gegenseitige Verständnis (..) würde ich sagen von den Erwartungen, von der Rolle (..) genau. Wie beeinflusst dieses Verständnis die Qualität der Zusammenarbeit von Sozialpädagoginnen und Peers?

B1: Also wie/ wenn (..) zum Beispiel, wenn ICH mir jetzt MEINER Rolle bewusst bin und d/ DU dir DEINER Rolle bewusst bist, wie das die Kooperation beeinflusst?

I: Ja, genau genau.

00:13:24:03 - 00:14:14:22

B1: Okay ähm (..) na ja, es ist ein sehr POSITIVER Einfluss, wenn sich BEIDE Parteien ihrer Rolle bewusst sind. Weil dann ähm (..) eben sehr sehr die Kooperation, finde ich, sehr FLIEßEND abläuft. Und es keine (.) keine natürlich keine KONFLIKTE, aber auch keine keine UNANGENEHMEN Situationen dann in den Terminen gibt ähm (.) weil es halt auch schon passiert ist zum Beispiel, dass

dann VOR DEN FAMILIEN GESAGT werden muss als Sozialpädagogin dem Peer ‚Hey, nicht JETZT bitte' oder ähm (…) ja, dass man dem Peer VOR DER FAMILIE auf etwas aufmerksam machen muss, was vielleicht (.) ein bisschen (.) nicht unbedingt UNPROFESSIONELL, aber einfach UNANGENEHM wirkt

00:14:14:22 - 00:14:51:11

und das BRICHT dann die Kommunikation und das GESPRÄCH (..) ähm (..) genau, dass das eben nicht passiert. Das ist auch (.) ein guter (.) positiver Einfluss (lachend). Genau.

I: Okay, gut. Dann kommen wir zur nächsten Frage jetzt (lachend) ähm welche Rolle ähm nehmen Peers deiner Meinung nach ein? Zum Beispiel is/ sind sie eine Brücke oder ein Bindeglied? Kulturelle Vermittler, Vermittlerin oder Sprachmittler, Sprachmittlerin? Und warum?

B1: Hm (bejahend) hm (nachdenkend) (.) ähm das habe ich VORHIN schon kurz angeschnitten.

00:14:51:11 - 00:15:22:20

Ich finde, dass sie sehr wohl BEIDES sind. Also sowohl (..) ähm (..) SPRACHLICHE Brücken oder Vermittler (..) ähm weil sie eben (..) das Gesagte von uns und von den Familien ähm dolmetschen. Andererseits aber eben auch diese KULTURELLE Brücke, wo bestimmte BRÄUCHE oder Dynamiken in den Familien, TRADITIONEN ähm einfach erklärt werden ähm (.) geht aber nicht nur in EINE Richtung, sondern natürlich auch (..) in die andere (lachend).

00:15:22:22 - 00:15:48:15

Also dass quasi die PEERS dann zum Beispiel in FAMILIEN auch erklären, warum das in Österreich ist, was (.) warum, ich weiß nicht, zum Beispiel das KINDESWOHL ähm (..) wie das in Österreich DEFINIERT ist und was da in Österreich dazugehört oder zum Beispiel die Rolle der FRAU in Familie, FRAUENRECHTE. Dass die Peers quasi den Familien DAS auch kommunizieren. Weil es ist für mich schon EINE Sache, wenn WIR das den Familien erklären.

00:15:48:20 - 00:16:09:21

Aber WIR werden halt von den Familien auch als Österreicherinnen MARKIERT. Egal ob das jetzt/ ob wahrgenommen, egal ob das jetzt stimmt oder NICHT, weil wir haben nicht nur Österreicherinnen im Team (lachend) ähm (.) und es ist/ hat, finde ich, schon eine ANDERE Wirkung, WENN das jetzt von EINER Person AUS der Kultur der Familien (.) ähm erklärt wird. Genau da ist dann schon sehr, sehr hilfreich

00:16:09:21 - 00:16:29:03

auch, finde ich. Genau.

I: Hm (bejahend) und wie wirkt sich diese Rolle von von der Brücke auf die DYNAMIK der Zusammenarbeit aus?

00:16:29:05 - 00:16:39:01

B1: Hm (bejahend) (…) hm (nachdenkend) (5) wie sich die Rolle der Brücke auf die DYNAMIK a/ (..) //auswirkt, genau ähm (5)

I: //der Zusammenarbeit

00:16:39:03 - 00:17:21:24

ich finde (..) weil man könnte meinen, dass dann eine gewisse HIERARCHIE irgendwie entsteht (.) oder ein ein KONFLIKT der Hierarchien (lachend), weil wir DOCH den Auftrag haben. Wir sind die SOZIALPÄDAGOGINNEN (..) IHR übersetzt SPRACHE und KULTUR. Und dann gibt es aber auch eine gewisse (.) ÜBERLEGENHEIT der PEERS, weil sie einfach mehr kulturelles Wissen haben ähm (.) und teilweise dann zum Beispiel auch mehr ähm (..) über (..) also mehr ANGEBOTE zum Beispiel auch kennen, WEIL sie eben in diesen Kreisen SIND oder irgendwie schon PERSÖNLICHE Erfahrungen gesammelt haben mit Familie, Freundinnen ähm (..) die halt die Sozialarbeiterinnen in manchen Fällen (.) NICHT kennen.

00:17:22:01 - 00:17:53:04

Und da ist dann schon ein eine gewisse (.) eine ein eine (.) ja, ein Konflikt in der HIERARCHIE, der jetzt aber nicht so AUSGELEBT wird. Also bei MIR zumindest nicht. Ich finde das überhaupt nicht UNANGENEHM. Ich ich kann das sehr gut AKZEPTIEREN und finde das auch sehr (.) sehr HILFREICH. Dass eben manchmal nicht NUR von mir was kommt (lachend), sondern auch von dem Peer. Wichtig ist, da eben die die Kommunikation miteinander. Also genau (.) WANN was VORGESCHLAGEN wird oder (.) WANN sich Peers (.) auch THEMATISCH einbringen können, genau.

00:17:53:06 - 00:17:58:14

Ich weiß jetzt nicht, ob es jetzt deine Frage beantwortet (lachend).

00:17:58:16 - 00:18:52:03

I: Ja.

B1: Schon? Okay (lachend).

I: Ähm und wie schätzt du die Fähigkeit von Peers ein, mit Sozialpädagoginnen als Fachleuten zu kommunizieren und zu kooperieren?

B1: Hm (bejahend) (lachend) genau, also wenn/ das ist jetzt spezifisch zum Beispiel die Situation, WENN sie sich (.) fachlich (.) einbringen?

I: Aha (bejahend).

B1: Ja ähm (..) wie ich das einschätze?

I: Genau. Die Fähigkeit von Peers, mit Sozialpädagoginnen als Fachleuten zu kommunizieren// und zu koop/

B1: //Es ist eben zwar nicht PRIMÄR die ROLLE der PEERS ähm (..) ich finde es aber trotzdem wichtig, da auf eben diese Inputs AUCH zu ACHTEN und die auch wahrzunehmen und zu hören. Weil das schon oft einfach mehr (.) eben Wissen DA ist bei den Peers (.) WEIL sie (.) nicht nur die Familie, sondern eben ANDERE Leute auch kennen, die in ÄHNLICHEN Situationen sind,

00:18:52:05 - 00:19:17:10

die (.) ähm zum Beispiel eine ähnliche Situation haben, WEIL die Familie kommt aus demselben LAND und hat dasselbe Problem und sie HABEN da schon mal (.) ähm im Bekanntenkreis jemandem ausgeholfen (.) ähm (.) also ja, finde ich schon sehr, sehr WERTVOLL auch, diese Inputs dann von den Peers ähm (.) eben, die FRAGE ist dann, WANN und WIE wird das kommuniziert (lachend) an die Sozialpädagoginnen und Sozialpädagogen. Genau, ja.

00:19:17:12 - 00:19:39:20

I: Gut, danke. Dann kommen wir zur nächsten Frage (lachend). Wie schätzt du das Fachwissen von Peers in Bezug auf die Sozialarbeit ein und inwiefern ist das für die Kooperation wichtig?

00:19:39:22 - 00:20:05:1

B1: Hm (bejahend) (..) hm (nachdenkend) (4) na ja, das haben wir AUCH teilweise schon beantwortet (lachend) aber ich finde/ ich denke jetzt zum Beispiel an ein Beispiel, wo (.) ähm (..) also SPEZIFISCH

sozialarbeiterische Tätigkeiten ist es für MICH zum Beispiel/ ich bin jetzt seit Juli (..) dieses Jahres dabei ähm (..) und habe halt noch nicht so VIEL Erfahrung wie zum Beispiel jemand, der seit ZWEI Jahren hier arbeitet ähm (..) und da ist es mir auch schon mal passiert, dass ich zum Beispiel

00:20:05:16 - 00:20:44:10

ähm (.) ich weiß nicht, vorhatte, die FAMILIE für dieses oder jenes Problem an DIESE Stelle (.) ähm anzubinden. Und wo dann zum Beispiel von einem PEER dann zurückgekommen ist ‚Da WAR ich schon ein paar Mal mit Familien von ProSoz. Die haben uns für spezifisch DIESES Problem nicht gut ähm (.) ähm unterstützen können'. Und das ist dann (.) klar, das ist NICHT der primäre Auftrag von den Peers. Aber ich finde es dennoch wichtig, eben das zu WISSEN und sehe das auch als sehr Erfahrung/ als sehr wertvoll, weil sie eben diese Erfahrung schon (.) gesammelt (.) haben, gemacht haben und das dann auch an mich oder an uns ähm kommunizieren können.

00:20:44:12 - 00:20:58:20

Und das SPART dann (.) manchmal auch Zeit (lachend) und ist doch hilfreich für die FAMILIEN. Also ich denke mir, warum sollte man da nicht (..) darauf HÖREN oder zumindest das eben WAHRNEHMEN. Ja.

00:20:58:22 - 00:21:35:21

I: (..) ähm (…) gut und ähm in welchen Bereichen wünscht du dir mehr Fachwissen seitens des/ der Peers?

B1: Mehr //FACHWISSEN?

I: //bezog/ ja, bezogen auf die Sozialarbeit jetzt.

B1: Puh (..) also ICH finde als als Sozialpädagogin, DIE auch (..) sozialarbeiterisch HANDELT in diesem Feld, (..) habe ICH keine / also ich habe keine ERWARTUNGEN an die PEERS, dass sie da fachliches Wissen MITBRINGEN (.) weil meine Erwartung ist wirklich (.) primär eben das Sprachliche und das Kulturelle

00:21:35:21 - 00:22:03:19

und wenn diese zwei Aufträge und diese zwei Rollen schon erfüllt sind, dann HILFT mir das TOTAL in meinem in meinem Auftrag. Also ich habe keine keine Erwartungen an die Peers, dass sie sich jetzt (.) SOZIALARBEITERISCH oder sozialpädagogisch FACHLICH auskennen müssen. (.) Und das ist auch grundsätzlich (.) glaube ich (lachend) nicht die Erwartung von von ProSoz. Genau.

I: Gut, danke. Dann können wir zur nächsten Frage.

00:22:03:21 - 00:22:16:06

Ähm wie gut kennen sich Peers deiner Meinung nach mit den Grundwerten und Methoden der Sozialarbeit aus?

00:22:16:08 - 00:22:44:02

B1: Hm (lachend) (..) hm (nachdenkend) (..) ich glaube, DA kommt es auch GANZ auf die PERSON an (..) ähm (..) ich finde, man könnte auch so weit gehen zu fragen, wie wie sehr sich die (.) Sozialpädagoginnen bei ProSoz (lachend) wie/ weil da gibt es auch UNTERSCHIEDLICHE ERFAHRUNGEN und unterschiedliche ähm (.) unterschiedliches WISSEN auch. Wie sehr das VERTIEFT ist, das ist dann auch von Person zu Person UNTERSCHIEDLICH. Auch bei den SOZIALPÄDAGOGINNEN (.) und bei den Peers (.)

00:22:44:04 - 00:23:14:06

genauso. Also bei den Peers ist es mir bewusst, sie haben jetzt keine ähm AUSBILDUNG im Bereich der sozialen Arbeit oder der Sozialpädagogik. Aber aufgrund eben der (.) LÄNGE ihrer Beschäftigung bei ProSoz gibt es natürlich (.) Peers die sich einfach schon (.) RELATIV GUT auskennen (.) ähm (.) und andere halt weniger, was AUCH voll in Ordnung ist. Aber ich glaube, dass das da von Person zu Person sehr unterschiedlich ist. Genau (lachend).

I: Okay ähm (..) gut (..) und

00:23:14:08 - 00:23:18:00

ähm (…)

00:23:18:02 - 00:23:28:02

in welchen Situationen ist dieses Wissen besonders relevant?

00:23:28:04 - 00:24:01:18

B1: Hm (lachend) hm (nachdenkend) (…) das das sozialpädagogische oder sozialarbeiterische Fachwissen von (.) Peers? In welchen Situationen// das relevant ist?

I: //Ja.

B1: Ähm (..) das ist schwierig zu sagen, weil es/ ich KANN als Sozialpädagogin, Sozialarbeiterin NICHT sagen (…) ‚In DIESER Situation (.) muss ich mich irgendwie auf den Peer verlassen können, dass DA das Wissen von der Person kommt'. Weil diese Verantwortung habe ICH (lachend) oder eben (.) ja, die SOZIALPÄDAGOGINNEN, die die LEITERINNEN auch der Teams, aber nicht die PEERS.

00:24:01:20 - 00:24:43:04

Also ich finde es so schwierig, dann sagen zu (.) ähm müssen oder zu SAGEN, in welchen Situationen das besonders RELEVANT ist, weil eigentlich gibt es keine Situationen, wo das (.) relevant sein MUSS ähm (.) es HILFT natürlich, wenn (.) man ein bisschen BRAINSTORMT MIT DER FAMILIE IN DEN TERMINEN zum Beispiel. Wenn die Familie sagt ‚Wir haben diesen und diesen Wunsch oder dieses und dieses PROBLEM gerade' ähm (..) ist es natürlich hilfreich, dass wenn ich dann LAUT überlege mit der Familie und (..) die Peers eine IDEE dazu haben oder schon ERFAHRUNG und sagen können ‚Hey, DAS und DAS ist meiner Erfahrung nach nicht schlecht' oder ‚Da war ICH bei der Stelle schon mit einer ANDEREN Familie', dann ist es da NATÜRLICH hilfreich.

00:24:43:06 - 00:25:06:05

Aber ich würde nicht sagen, dass es jetzt eine Situation gibt, wo ich sage ‚Hey, jetzt musst du das Wissen irgendwie da dazu haben'. Ja (lachend).

I: Und wie könnte dieses Wissen vielleicht durch Schulungen oder Fortbildungen weiter vertieft werden?

B1: Hm (bewundernd) hm (nachdenkend) (4)

00:25:06:07 - 00:25:16:06

ich (lachend) ich weiß nicht, ob dieses Wissen überhaupt (.) vertieft werden MUSS. Weil das ist (..) hm (nachdenkend) (..)

00:25:16:08 - 00:25:47:24

von MEINEM Verständnis her eben nicht der Auftrag oder nicht die Rolle von den Peers, das zu wissen. Ich glaube, dass es da schon (.) sehr wichtig ist, das WEITERHIN einfach es diese REFLEXIONSRÄUME gibt, wo Peers mit der Leitung eben ähm (..) gemeinsam überlegen können ‚Was IST unser Auftrag als Peer? Was ähm (.) wie sehr dürfen wir uns EINBRINGEN?' (lachend) oder ‚Wie funktioniert/ wie es /kann die Zusammenarbeit zwischen Peers und Sozialpädagoginnen AUSSCHAUEN?'

00:25:48:01 - 00:26:05:19

ähm (..) und ich finde es wichtig, dass weiterhin es DIESE Räume gibt, um DIESE Sachen zu besprechen ähm (..) genau. Aber jetzt spezifisch FORTBILDUNGEN oder Workshops zu SOZIALARBEITERISCHEN irgendwie Fähigkeiten oder Arbeit (…)

00:26:05:21 - 00:26:32:23

MÜSSTE es nicht geben. Es ist VIELLEICHT nicht schlecht. Also es es könnte ein ein Angebot SEIN, dass die Peers einfach auch besser vielleicht nachvollziehen können, WARUM wir manche Sachen machen oder WIE wir arbeiten ähm (.) aber ich finde es PER SE, wenn ich mir die Zusammenarbeit bis JETZT, meine, mit den Peers anschaue, finde ich es (.) erlebe ich es nicht als ähm essentiell, dass da dieses Wissen da ist.

00:26:33:00 - 00:27:20:24

Genau (lachend).

I: Okay //gut (lachend).

B1: //Ja.

I: Dann kommen wir zu einem anderen Thema jetzt. Das Thema Vertrauens des Vertrauens. Wie entwickelt sich das Vertrauen in der Zusammenarbeit mit Peers und welche Faktoren beeinflussen es am stärksten?

B1: Hm (lachend) ähm (.) das Vertrauen zu den Peers (.) ähm ich finde GRUNDSÄTZLICH (.) eben AUFGRUND der der regelmäßigen REFLEXIONSTREFFEN und der der (.) ähm schon so GRUNDAUSBILDUNG, die die Peers hier bekommen oder Ausbildung ähm doch d/ die Informationen, die sie die sie bekommen und die Reflexionen, die sie machen können (.) ist bei mir schon ein gewisses Grundvertrauen DA.

00:27:21:01 - 00:27:45:11

Ich finde, das ist auch WICHTIG, weil wenn kein Vertrauen da ist, ist es schwierig, mit einer Person zusammenzuarbeiten (lachend) ähm (.) ich finde eben, dass dieses Vertrauen sich dann (.) entweder WEITERENTWICKELN kann oder ein bisschen ZURÜCKENTWICKELN kann (lachend) je nachdem, wie dann die Termine ausschauen und die Zusammenarbeit eben zwischen MIR jetzt und den Peers. Ähm (.) es gibt (.) Peers, das sehe ich dann mit der Zeit, dass das sehr GUT funktioniert

00:27:45:11 - 00:28:20:24

Und ich sehe dann auch (.) auch wenn ich die SPRACHE nicht SPRECHE, kann ich dann UNGEFÄHR anhand der LÄNGE der (lachend) des Dolmetschens erkennen ‚Okay, da wurde jetzt alles GESAGT' oder vielleicht zu WENIG, zu VIEL, je nachdem ähm (..) kann ich das schon UNGEFÄHR einschätzen, auch wenn ich/ auch wenn noch die sprachliche Barriere DA ist. Ähm (..) es gibt zum Beispiel auch

Peers, die (.) ähm (..) mich im Vorhinein (.) FRAGEN, ob sie der Familie eben zusätzlich zum zum dem, was ICH gesagt habe, etwas sagen DÜRFEN.

00:28:21:01 - 00:28:48:13

Das, finde ich, stärkt dann AUCH das Vertrauen, weil ich weiß, okay, die Person WEIß, dass das grundsätzlich nicht ERWÜNSCHT ist, aber FRAGT da quasi um ERLAUBNIS unter Anführungszeichen (lachend) ob das in ORDNUNG ist, ob das für MICH in Ordnung ist. Ähm (..) finde ich dann auch sehr (.) sehr gut. Ähm (.) und dann gibt es halt auf der anderen Seite auch Peers, wo ich dann merke ‚Okay, da wurde jetzt (.) fünfzig Prozent von dem, was ich gesagt habe, nicht übersetzt' (lachend)

00:28:48:15 - 00:29:12:06

ähm (.) oder (.) ähm wenn ich zum Beispiel WÖRTER höre (..) wo ich WEIß, dass DAS nicht etwas ist, was ich GESAGT habe (lachend) ähm (.) dass dann der FAMILIE gedolmetscht wird quasi oder einfach ZUSÄTZLICH gesagt wird. Das sind dann Situationen, wo ich mir denke ‚Ui, da muss ich jetzt AUFPASSEN. Ich bin mir nicht sicher, ob ich in DEM Moment jetzt (lachend) ähm (..) VERTRAUEN habe

00:29:12:06 - 00:29:41:18

in der in der ähm (..) Übersetzung'. Aber das sind dann noch Sachen, die ich dann direkt (.) entweder im TERMIN anspreche, um sicherzugehen. ‚Hey, hast du DAS UND DAS der Familie gesagt?' oder ‚WAS hast du gerade der Familie gesagt?' oder sonst auch im NACHHINEIN, nach dem Termin ähm mit den Peers dann anspreche. Genau. Aber VERTRAUEN (.) grundsätzlich VOLL wichtig für die Zusammenarbeit und (.) genau, habe ich auch zu den Peers.

00:29:41:20 - 00:30:21:24

I: Ähm (.) wie würdest du sagen, wie lässt ähm sich dieses Vertrauen aufbauen?

B1: Hm (bejahend) (lachend) ähm (..) einerseits, finde ich, durch die AKTIVE Zusammenarbeit in den TERMINEN (.) dass man da eben sieht, wie wie GUT/ also wie gut? Kann ich nicht einschätzen (lachend) aber wie wie VIEL und wie GUT MEINER Einschätzung oder BEOBACHTUNG nach (lachend) ähm (..) gedolmetscht wird (.) ähm (.) andererseits aber einfach auch durch Kommunikation zwischen Peer und und (.) Sozialpädagoginnen ähm (.) sei es jetzt IM TERMIN oder bei den BUDDY-GESPRÄCHEN oder VOR- und NACHBESPRECHUNGEN.

00:30:22:01 - 00:31:01:24

Ähm (.) genau, da kann sehr viel/ wenn dann GUT kommuniziert wird, finde ich, ist das auch eine gute GRUNDLAGE für eben einen VERTRAUENSAUFBAU. Ja.

I: (.) und wie beeinflusst Vertrauen die Qualität der Kommunikation?

B1: Hm (lachend) ähm (…) ich finde, dass dann, wenn wenn ein gewisses VERTRAUEN oder e/ eine gute VERTRAUENSBASIS da ist (lachend) ähm (..) habe ich bei MIR zumindest beobachten können, dass dann zum Beispiel NACH den Terminen oder VOR den Terminen ähm (.) die Gespräche NICHT nur auf die FAMILIE zum Beispiel bezogen ist oder auf das rein

00:31:01:24 - 00:31:24:17

irgendwie (.) Inhaltliche, was jetzt mit den Familien besprochen wird, sondern dass dann auch eine (.) ähm (.) SCHON PROFESSIONNELLE, aber auch (.) ähm (..) also die die profes/ die professionale die professionelle Basis ist schon noch da. Aber dass man sich zum Beispiel dann noch Gespräche über ähm (…)

00:31:24:19 - 00:31:33:00

PERSÖNLICHE (.) ähm Sachen ergeben. Also dass es dann ähm (…)

00:31:33:02 - 00:32:07:14

nicht FREUNDSCHAFTLICH (lachend), weil Freundschaft ist, finde ich/ also Freundschaft ist ein großes Wort. Aber das ist eben einfach ein bisschen LOCKERER dann auch ist, die die Kommunikation, und AUTHENTISCHER. Genau, ja (lachend).

I: Okay, ja. Gut, danke (lachend) ähm (.) dann kommen wir jetzt zur nächsten Frage ähm Empathie und kulturelle Sensibilität. Darum wird es gehen. Wie erlebst du die Fähigkeit von Peers, Empathie zu zeigen und kulturelle Unterschiede zu vermitteln?

00:32:07:16 - 00:32:47:05

B1: hm hm (bejahend) (.) wie ich die //die FÄHIGKEIT empfinde?

I: //Die Fähigkeit empfinde. Genau, genau.

B1: Hm (nachdenkend) (..) ich finde, dass die Peers (.) da (.) ähm (…) SEHR GUTE Vermittlungsfähigkeiten haben (..) ähm (..) ich habe jetzt in den Terminen, die ich gemacht habe mit den Peers bis jetzt immer das Gefühl gehabt, dass (.) da (.) schon immer (.) ein eine große Empathie DA war (..) also entweder es war es war (..) SEHR empathisch oder (.) halbwegs NEUTRAL. Aber es war jetzt NIE so, dass ich das Gefühl hatte: ‘Okay, den Peers ist es WURSCHT, was die Familien gerade da erzählen‘ (lachend).

00:32:47:07 - 00:33:09:04

Also es war schon immer ein ein Mitfühlen ähm (.) ein Mitgefühl DA. Genau.

I: (.) und ähm in welchen Situationen hat kulturelle Sensibilität einen Unterschied gemacht?

B1: Hm (lachend) hm (nachdenkend) (4)

00:33:09:06 - 00:33:46:09

ja, ich denke mir gerade (.) ähm (..) in in Situationen, wo wo einfach die eine/ die PATRIARCHALE Strukturen in Familien sehr, sehr SPÜRBAR war (lachend) ähm was mich dann eben als als FRAU schon noch sehr triggern KANN (.) ähm (..) ist es dann eben angenehm (.) oder auch (..) ähm (.) na ja, beruhigend nicht. Aber es ist es ist GUT dann auch zum Beispiel von den Peers zu hören, auch wenn es nicht das ERSTE Mal ist,

00:33:46:11 - 00:34:24:00

‚Erinnere dich, das ist in den in DIESEM Land (.) üblich so' oder ‚Es ist (..) für sie halt NORMAL, weil sie eben das andere nicht kennen' ähm (..) und da ist es schon noch GUT, dass man das manchmal einfach rückgemeldet bekommt auch von den Peers. Oder wenn jetzt Familien etwas ERZÄHLEN und die Peers zum Beispiel merken dann in meinem Gesichtsausdruck (lachend), ähm dass ich das ein bisschen UNGEWÖHNLICH finde oder KOMISCH finde ähm dass sie dann noch gleich DAZU sagen (..) NACH der Übersetzung quasi von dem, was die FAMILIE gesagt hat: ‚Hey, das ist so und so und so'.

00:34:24:02 - 00:34:52:06

Ich hatte zum Beispiel (lachend) die Situation, dass ich ähm einen Hausbesuch gemacht habe mit einer ALBANISCHEN Familie und ich bin in einen Raum gekommen, also ins Wohnzimmer gekommen und da war so eine Art (.) WIEGE am Boden aus HOLZ. Und das Kind war drinnen. Und das Kind war aber wie eine MUMIE (lachend) mit so einem kleinen Bettlaken umhüllt. Und es war auch so ein Tuch über das Gesicht.

00:34:52:08 - 00:35:16:20

Und für MICH war das SOFORT Anzeichen von ‚Oh-oh, kann das Kind überhaupt ATMEN?'. Und der PEER, der mit mir war, der SELBER auch aus Albanien kommt, hat dann gesagt ‚Ich hatte das genauso als Kind. Das ist üblich (.) das ist ganz normal. Den Kindern geht es gut. Sie können atmen' (lachend) ähm (.) genau. Und das war eben so eine Situation, wo ich mir denke ‚Okay, puh. Passt' (lachend). Ja, ja.

00:35:16:22 - 00:35:33:19

I: Okay (lachend) gut ähm (.) ja. Und was würdest du sagen, wie wirkt sich die Einfühlsamkeit von Peers auf den Erfolg der Zusammenarbeit aus?

00:35:33:21 - 00:36:10:11

B1: Hm (nachdenkend) (5) ich würde sagen, dass es keine (..) keine sehr GROßE Auswirkung hat. Aber es ist (..) für die SOZIALPÄDAGOGINNEN UND für die Familien, glaube ich, angenehm zu sehen, dass da eben (.) die (.) Peers ähm schon noch MITFÜHLEN (.) mit den mit den Problemlagen der Familien und ein Verständnis dafür haben und das nachvollziehen können. (.) genau (.) also ich glaube, die Familien oder die Sozialpädagoginnen werden jetzt nicht irgendwie IRRITIERT, wenn die Peers NICHT signalisieren, dass (.) dass dass sie VERSTEHEN, dass es eine schwierige Situation ist

00:36:10:11 - 00:36:44:04

oder sie VERSTEHEN, dass (.) dass sie die PROBLEMLAGE für eine Familie nachvollziehen können. Aber es ist es ist immer (.) MENSCHLICH auch (.) zu sehen, dass die Peers auch mitfühlen. Und sie sind ja Menschen (lachend) wir sind ALLE Menschen. Und das ist (.) ja, finde ich, eine eine Arbeit, die WIR und die, die die PEERS machen, wo das auch ähm nicht nur ERLAUBT, sondern eben auch ähm (..) GUT ist, wenn sie das zeigen. Ja (.) ja.

00:36:44:05 - 00:36:58:03

I: Ja, gut ähm (…) gut (lachend). Inwiefern tragen die KULTURELLEN und sprachlichen Kompetenzen von Peers zur Qualität der Zusammenarbeit bei?

00:36:58:05 - 00:37:28:18

B1: Hm (nachdenkend) (…) na ja, also gerade die kulturellen und die SPRACHLICHEN Kompetenzen (.) sind für UNSERE Arbeit als Sozialpädagoginnen und auch für den/ die Arbeit der Peers essentiell (lachend), weil das (.) meiner WAHRNEHMUNG nach und meinem Verständnis nach die zwei ähm HAUPTAUFTRÄGE sind in der Rolle der Peers ähm (.) also trägt das schon auch sehr viel BEI. Es gibt zum Beispiel (.) ähm Situationen (..) wie formuliere ich das ähm

00:37:28:20 - 00:38:04:15

es gibt nämlich Peers bei uns, die eben mehrere SPRACHEN sprechen. Und von diesen Sprachen ist halt oft eine die MUTTERSPRACHE und andere Sprachen sind Sprachen, die entweder mit der Muttersprache VERWANDT sind und die sie deswegen auch gut verstehen und sprechen können oder Sprachen, die sie einfach gelernt haben. Ähm (.) und DA habe ich dann SCHON (.) bei Terminen zum Beispiel erlebt, dass WENN ein Peer MITKOMMT mit mir in eine Familie und ich dort einen Hausbesuch mache und die Sprache, die die Familie spricht, ist nicht die MUTTERSPRACHE der

Peers, sondern eine, die sie DAZU gelernt haben oder eine, die sie (.) ja, die mit der/ mit ihrer Muttersprache verwandt ist

00:38:04:17 - 00:38:32:12

ähm (.) KANN ES SCHON sein, dass das einen Einfluss hat auf die, auf den DIALOG zwischen Sozialpädagoginnen und der Familie, WEIL dann ein gewisser BRUCH entsteht. Zum Beispiel, wenn ich der Familie etwas ERKLÄRE (.) ähm und die Peers, oder der, die Peer (lachend) ähm möchte das dolmetschen. Und (.) muss aber, weiß nicht, zwei drei Wörter auf Google Übersetzer nachschauen, ist es dann ein BRUCH in der Kommunikation.

00:38:32:12 - 00:38:55:14

Und manchmal ist es für MICH auch schwierig, dann noch mal (.) nachzudenken ‚Okay, was habe ich gerade GESAGT oder WORAUF wollte ich HIN?' Dann VERLIERE ich manchmal ein bisschen den FADEN ähm und für die Familie ist es natürlich AUCH dann blöd, wenn sie WARTEN müssen, bis die Person fertig gegoogelt hat. Okay, wie was ist jetzt das Wort dafür, dafür, dafür? Ich habe VOLLSTES Verständnis dafür, dass manche Wörter einem nicht einfallen.

00:38:55:14 - 00:39:10:07

Das passiert MIR auf Deutsch genauso. Aber wenn halt die Sprache sehr gut beherrscht wird, ist es schon für die Kommunikation und für das Gespräch angenehmer. Ja, ja.

00:39:10:09 - 00:39:48:22

I: Ähm (.) welche Vorteile siehst du in der Arbeit mit Peers?

B1: Hm (lachend) ich seh//

I: //Jetzt auf die auf die kulturellen und sprachlichen Kompetenzen bezogen.

B1: Ja (.) na ja, ohne Peers könnten wir unsere Arbeit nicht machen. Also es ist (.) es ist NUR ein Vorteil (lachend) also KLAR, es gibt eben, wie wir vorhin schon besprochen haben, gibt es manchmal gewisse NACHTEILE. Aber ich finde die die Vorteile der Zusammenarbeit mit den Peers und die Vorteile der Arbeit, die DURCH die Peers ERMÖGLICHT wird, ist viel, viel (.) hm (nachdenkend) (..)

00:39:48:24 - 00:40:07:02

BEDEUTENDER und viel WICHTIGER als jetzt die Nachteile. Ähm also die Vorteile, die wir in der Zusammenarbeit mit den Peers sehen, ÜBERTRUMPFEN die Nachteile, die im Vergleich (..) sehr, sehr irrelevant sind ähm (..)

00:40:07:04 - 00:40:35:24

genau. Weil die Familien, mit denen wir zusammenarbeiten, sprechen eben (.) KAUM bis GAR KEIN Deutsch ähm (..) und für die für die Arbeit, die wir Sozialpädagoginnen machen (..) mit den, weiß nicht, der Arbeit an den ZIELEN, die in der ZIELVEREINBARUNG von der MA elf vorgegeben werden. Das wären Sachen (..) die NICHT MÖGLICH wären ähm ohne Peers. Weil da eben eine große SPRACHLICHE Barriere auch da ist (.)

00:40:36:01 - 00:40:49:07

genau.

I: Und welche Herausforderungen hängen speziell mit der kulturell/ kulturellen Vermittlung zusammen?

00:40:49:09 - 00:41:37:02

B1: Hm (nachdenkend) (…) ähm (..) welche Herausforderung. Na ja, wir als Sozialpädagoginnen KENNEN oft oder/ nein, ich rede nicht WIR, sondern ICH (lachend) ähm (.) ich kenne oft die Kultur NICHT, aus denen die Familien kommen ähm (..) deswegen kann ich da irgendwie nicht IM VORHINEIN mir überlegen, was jetzt zum Beispiel schwierig sein könnte für die Familie zu verstehen oder nachzuvollziehen. Ich meine, natürlich kann ich es mir (.) DENKEN. Aber ich weiß im Vorhinein im Vorhinein nie, WAS jetzt von dem, was ich zum Beispiel sage oder vorhabe, worauf die Familie da irgendwie (.) negativ reagieren könnte, WEIL ich eben nicht weiß, was ähm (..) was GENAU kulturell bedingt da irgendwie ein Problem sein könnte

00:41:37:04 - 00:42:13:08

ähm (..) und genau. Und DA ist es eben manchmal schwierig mit den Peers (.) ähm (.) eben zu wissen (.) wann und WIE melde ich das (lachend) an an die Sozialpädagoginnen zurück? Genau (..) ja (lachend).

I: Dann kommen wir zum nächsten Teil (.) ähm welche positiven Erfahrungen hast du in der Zusammenarbeit mit Peers gemacht und WAS hat diese Erfahrungen besonders erfolgreich gemacht?

00:42:13:10 - 00:42:50:08

B1: Hm (lachend) (.) hm (nachdenkend) (...) positive Erfahrung. Ich finde (..) ich finde das oft positive Erfahrungen, die ich mit den FAMILIEN mache, die gleichen sind, die ich mit den Peers mache. Also wenn es zum Beispiel, ich weiß nicht, es einen schönen MOMENT gibt zwischen Sozialpädagoginnen oder zwischen mir und den Familien, dann ist es oft auch ein schöner Moment zwischen den Peers und

mir oder den Peers und mir und den Familien. Weil (.) sie halt/ eben sie sind in der Situation DA (lachend) und ähm (.) fühlen GENAUSO MIT wie Sozialpädagoginnen

00:42:50:08 - 00:43:18:04

und da ist einfach ein ein schöner Moment zwischen Sozialpädagoginnen und Familie, auch ein Moment, der mit den Peers geteilt wird (..) genau.

I: Was wäre so ein schöner Moment?

B1: Ähm (..) was MIR einfällt, wo DU auch dabei bist, ist es/ oder? Ich glaube, du warst dabei. Wurscht, egal (lachend) ähm was mir einfällt, ist zum Beispiel bei einer UKRAINISCHEN Familie ähm (.) eine Mutter, die sehr KREATIV ist und auch viel MALT.

00:43:18:06 - 00:43:49:18

Und sie hat ähm (.) ein ein BILD gemalt. Von einer Frau, die die Augen verbunden hat mit einer ukrainischen Flagge und die auf ein/ so einer Wiese steht und genau. Und ich habe die Mutter eben darauf ANGESPROCHEN, ob SIE das gemalt hat und ob/ was das für sie BEDEUTET. Und sie hat dann sehr SCHÖN und auch sehr emotional eben über ihre GEFÜHLE bezüglich des Kriegs gesprochen. Und hat dann danach ähm angefangen zu WEINEN, als sie das erzählt hat.

00:43:49:20 - 00:44:17:12

Und das war (..) hört sich jetzt per se nicht SCHÖN an (lachend) aber DADURCH, dass es eben sehr EMOTIONAL war und die Mutter sich auch sehr OFFEN und dadurch auch VULNERABEL gezeigt hat, war das ein ein (.) insofern ein schöner Moment, dass man verstanden hat (.) eben die Mutter ist bereit, mit uns über sehr, sehr emotionale Sachen zu sprechen. Die Mutter VERTRAUT uns deswegen AUCH WAHRSCHEINLICH (lachend), weil sonst wird sie diese Sachen nicht so nicht so erzählen.

00:44:17:14 - 00:44:46:11

Ähm (.) und ja, das war dann eben ein Moment. Sie hat es eben nicht nur MIR erzählt, sondern erzählt es auch automatisch dann dem PEER ähm und das sind dann eben geteilte Momente, die die auf beide GLEICH wirken (.) ja (lachend)

I: Gut, und wie hast du SCHWIERIGE Situationen gemeinsam mit Peers bewältigt? Was waren die Ursachen für diese Schwierigkeiten?

00:44:46:13 - 00:45:07:05

B1: Hm (nachdenkend) (…) Schwierigkeiten, jetzt KONKRET (..) in den TERMINEN etwas, was passiert ist oder ein ein Problem zwischen MIR und (.) Peers?

I: Es kann es kann beides sein. Es geht um Erfahrungen jetzt// mit Peers.

B1: //Okay.

00:45:07:07 - 00:45:55:11

B1: (..) ähm (4) also in den Familien. Es war jetzt zum Beispiel NIE so, dass ich mich irgendwie (..) unsicher in den Familien gefühlt habe und irgendwie den Peers kommunizieren musste ‚Wir müssen da jetzt raus' oder so ähm (..) es gibt aber eben immer WIEDER Momente, wo mir im TERMIN auffällt, dass da jetzt etwas nicht gut KOMMUNIZIERT wurde zwischen mir und den Peers und dass ich das dann im Nachhinein NACHBESPRECHE. Zum Beispiel wenn jetzt ähm (.) es gab eine Situation mit einem Peer. Da war ich bei einer BENGALISCHEN Familie und (.) ICH habe der Familie FRAGEN gestellt. Der Peer hat es auch GEDOLMETSCHT. Er hat doch die Antworten der Familie für mich ZURÜCKGEDOLMETSCHT. Aber hat dann zum Beispiel vor (.) der Mutter gesagt (.) auf

00:45:55:11 - 00:46:23:14

DEUTSCH (.) ‚Der VATER ist da das Problem. Du brauchst nicht so/ der VATER ist das Problem. der VATER ist das Problem'. Und das VATER oder Papa und Problem sind Wörter, die die Mutter halt auf Deutsch AUCH verstanden hat ähm (..) was das Ganze/ was halt eine sehr unangenehme Stimmung dann gemacht hat. Und das sind dann (.) war dann eine Situation, wo ich (.) in im TERMIN gestoppt habe und einfach nur gesagt habe ‚Bitte übersetzte nur das, was ich SAGE'

00:46:23:16 - 00:47:12:16

ähm (..) und wo ich dann im NACHHINEIN eben das mit ihm nachgesprochen habe, dass das nicht GEHT, dass man so was VOR der Familie bespricht (.) genau. Aber eben wieder ich finde, es ist es ist (..) ähm nicht unbedingt (.) VERMEIDBAR. Das ist/ es machen nämlich ALLE Personen Fehler. WIR machen es Sozialpädagoginnen GENAUSO Fehler. Also es WIRD passieren, dass es manchmal einfach Situationen gibt, wo man sich denkt ‚Upsi, hoppla (lachend) es hat vielleicht NICHT sein können'. Aber ich denke mir, SOLANGE man das im Nachhinein dann BESPRICHT miteinander, und die Kommunikation auch gut FUNKTIONIERT und BEIDE Seiten das quasi NACHVOLLZIEHEN können und das für die ZUKUNFT auch (.) daran ARBEITEN einfach ähm genau ist ist (.) ist genau, ist es eine schwierige

00:47:12:16 - 00:47:33:07

Situation, die (.) dann eben bearbeitet werden kann, an der man arbeiten kann. Und das FUNKTIONIERT doch meistens gut (.) ja (.) (lachend).

I: Und was glaubst du, welche Aspekte der Zusammenarbeit mit Peers ähm könnten verbessert werden?

00:47:33:09 - 00:48:05:11

B1: (lachend) (.) ähm (…) ich muss sagen, ich bin (.) DADURCH, dass unsere Arbeit ohne Peers gar nicht möglich WÄRE, bin ich schon sehr dankbar für das, was (.) sie LEISTEN (.) ähm (..) und ich SEHE jetzt in der Zusammenarbeit per SE keine keine, weiß nicht (.) ähm spezifischen Verbesserungswünsche oder so. Weil ich das eben schon als sehr, sehr WERTVOLL wahrnehme, DASS eben meine Arbeit durch die Peers überhaupt ermöglicht wird (lachend)

00:48:05:13 - 00:48:35:19

ähm ich finde eben Sachen, die verbessert werden KÖNNEN und SOLLEN, hängen auch sehr von den Personen individuell AB. Und das sind dann eben Sachen, die man gleich miteinander besprechen kann. Und DIE sich dann eben aufgrund der Kommunikation dann auch verbessern. In der REGEL (lachend) ähm genau. Aber so spezifisch für ALLE Peers im ALLGEMEINEN finde ich (.) gibt es von MEINER Seite aus jetzt nicht das, wo ich sage ‚DARAN muss gearbeitet werden' oder ‚DAS muss geändert werden'. Weil das von Person zu Person noch sehr unterschiedlich ist (..) ja (lachend).

00:48:35:21 - 00:48:54:11

I: Ja, dann kommen wir zur nächsten Frage (lachend) ähm welche Schulungen oder Fortbildungen hältst du für wichtig, um die INTERPROFESSIONELLE Kompetenz von Peers weiter zu verbessern?

00:48:54:13 - 00:49:20:12

B1: Hm (bejahend) (.) hm (nachdenkend) (..) ich glaube, ich hm (nachdenkend) (.) ja, vielleicht grundsätzlich. Ich meine, ich weiß das, das ist/ und ich finde es auch sehr WICHTIG, dass immer wieder über die ROLLE als PEER geredet wird ähm (.) DADURCH, dass aber die Peers/ (.) die MEISTEN Peers, keine AUSBILDUNG im Bereich der Translationswissenschaft haben ähm (.) finde ich es SCHON noch wichtig, dass vielleicht ähm (..)

00:49:20:14 - 00:49:48:10

ALLE Peers einfach ein Verständnis dafür haben. WAS bedeutet es zu dolmetschen? Was gehört DAZU, was NICHT? WIE verhalte ich mich gegenüber den ZWEI Parteien, für DIE ich dolmetsche? Was ist meine ROLLE? Also ich merke da nämlich schon noch einen Unterschied zwischen (.) Peers, die KEINE Ausbildungen in der Translationswissenschaft haben, und Peers, die da schon entweder eine Ausbildung HABEN oder gerade in der Ausbildung SIND

00:49:48:12 - 00:50:02:24

Ähm (.) genau, und dass DA einfach alle einen (.) ein Verständnis dafür haben für ihre eigene ROLLE und und (..) genau, und einfach das Wissen DA ist. Ist ist, finde ich, wichtig.

00:50:03:01 - 00:50:39:16

I: Gut und ähm WIE ist Zusammenarbeit mit Peers typischerweise organisiert? Welche festgelegten Abläufe gibt es, die DIR helfen, die Kooperation effizient zu gestalten?

B1: Hm (bejahend) welche Abläufe. Also eben die die wie auch Termine vereinbart werden? Hm (bejahend) also grundsätzlich ist es so, dass WENN ich mir mit der Familie einen Termin AUSMACHE, ich ähm (.) den TERMIN, Uhrzeit, Treffpunkt in eben diese SIGNALGRUPPEN schreibe. Ähm es ist dabei aber abhängig

00:50:39:18 - 00:51:01:10

(.) ähm ob das jetzt/ also wie GUT die Peers die Familien kennen ähm weil manchmal ist es schon so, dass ich mir denke, ich FRAGE vielleicht nicht in die Gruppe, sondern schreibe DIREKT diesen Peer, weil es irgendwie ein Termin ist ähm (.) der quasi eine Erweiterung des VORHERIGEN Termins ist. Und beim VORHERIGEN Termin war die und die Person MIT und die kennt sich schon aus.

00:51:01:12 - 00:51:21:16

Das hilft manchmal schon, weil da muss man nicht irgendwie nochmal alles erklären ähm (.) und da KANN es sein, dass ich dann eben nicht in Gruppe schreibe, sondern DIREKT dem Peer der Peer. Es ist aber manchmal, also OFT auch eigentlich SO, dass die nächsten Termine gleich IN den Hausbesuche, also WÄHREND der Hausbesuche AM ENDE der Hausbesuche mit den Familien vereinbart werden.

00:51:21:18 - 00:51:50:16

Und FALLS da die Person, die mich begleitet, die Peer, der Peer, DABEI ist ähm kann noch gleich geschaut werden, ob DIESE Personen dann beim nächsten Termin ZUFÄLLIG AUCH schon Zeit hat. Und so ERGIBT sich das dann auch (lachend) ähm (.) genau ähm (.) bei den TERMINEN grundsätzlich schauen wir, dass wir uns FRÜHER treffen, um eben Sachen VORBESPRECHEN zu können ähm dann findet eben der Termin STATT und DANACH ähm findet auch eine NACHBESPRECHUNG statt,

00:51:50:16 - 00:52:23:21

um zu schauen. Ist dem Peer vielleicht etwas AUFGEFALLEN, das den Sozialarbeiterin NICHT aufgefallen ist? Was waren so die EINDRÜCKE? Wie hat sich die Familie AUSGEDRÜCKT? Weil wir das eben auch nicht beurteilen können, weil wir die Sprache nicht verstehen (.) ähm (..) genau, solche Sachen (.) und (.) und dann werden auch immer von den Sozialpädagoginnen ähm die Zeiten (.) geschickt. Mache ich gleich bei dir (lachend) genau, genau damit ähm (.) weil wir die Zeiten eben alle dokumentieren müssen.

00:52:23:21 - 00:52:40:12

Und damit sich das auch DECKT zwischen Sozialpädagogin und Peer.

I: Und in welchen Phasen der Zusammenarbeit ist es besonders wichtig, dass Peers AKTIV eingebunden werden?

00:52:40:14 - 00:53:17:23

B2: Hm (nachdenkend) (..)

I: Jetzt auf das Organisatorische bezogen.

B1: Ja ähm (…) auf das Organisatorische. Ich finde es/ also ich versuche immer (lachend) ähm die Zeiten der Peers direkt zu schicken (.) ähm es PASSIERT aber manchmal, dass ich es vergesse (lachend) und dann finde ich das gut, wenn die Person sich eben MELDET und sagt ‚Hey, kannst du mir bitte das und das schicken?‘ oder ähm (…) was war noch?

I: In welchen Phasen der Zusammenarbeit ist das wichtig, dass sie//

B1: //Genau.

I: dass Peers //aktiv eingebunden bleiben?

00:53:17:23 - 00:53:41:08

B1: //Ich finde auch bei der Kommunikation ist es halt wichtig, dass sie dann ähm kommunizieren, wenn sie zum Beispiel zu SPÄT KOMMEN oder wenn sie früher GEHEN MÜSSEN aus dem Termin, weil das für uns, also für MICH ist es ist es ähm stressig, wenn ich dann zum Beispiel erst in dem Termin ERFAHRE, dass die Person früher gehen muss ähm (..) ähm

00:53:41:10 - 00:54:07:06

genau, also zu spät kommen, früher gehen. Falls die Person AUSFÄLLT, weil sie krank ist. Es wird oft EH in unsere allgemeine Gruppe kommuniziert, falls jemand ausfällt ähm aber dass man DA einfach gut PLANEN kann (.) ähm genau, und EBENFALLS dem Peer, der Peer etwas Spezifisches EINFÄLLT. Ein ANGEBOT, eine IDEE für die Familie. Dass DAS halt eben entweder im Vor- oder im NACHHINEIN besprochen wird und das genau,

802 00:54:07:08 - 00:54:26:00

803 also da/ ja. Weil ich das SCHON grundsätzlich als wichtig und (.) COOL auch sehe, wenn sich die Peers
804 einbringen. Aber eben nur, wenn das im Vorhinein mit uns quasi besprochen wird. Und DA ist sowohl/
805 können sie sowohl AKTIV auf uns zugehen und sagen ‚Hey, mir ist für die Familie DAS hier noch
806 eingefallen, was wir machen könnten‘ oder

807 00:54:26:02 - 00:55:14:14

808 ja, genau.

809

810 I: Hm (bejahend) gut. Brauchen wir eine Pause oder geht es?

811

812 B1: Es geht (lachend) es geht es geht (lachend).

813

814 I: Gut ähm dann nächste Frage. Wie gehst du gemeinsam mit Peers mit Herausforderungen um, die
815 WÄHREND der Zusammenarbeit auftreten?

816

817 B1: Ähm also in den TERMINEN zum Beispiel? Wenn in den Terminen//

818

819 I: //Aha (bejahend).

820

821 B1: Also dann immer NACHBESPRECHUNG. Ich ich bespreche (.) ähm Dinge, die mir im Termin
822 auffallen ähm wenn möglich immer gleich NACH dem Termin AN. Und erkläre halt, WAS ich
823 beobachtet habe, WARUM ich ähm (.) jetzt darüber sprechen möchte oder WARUM ich das jetzt
824 vielleicht problematisch oder ja, SEHE und daher WICHTIG finde, darüber zu SPRECHEN.

825 00:55:14:16 - 00:55:41:08

826 Wenn es NACH einem Termin direkt nicht möglich ist, weil ich, weiß nicht, ich DIREKT danach zu
827 einem ANDEREN Termin muss oder weil ich VERGESSE oder was auch immer, dann entweder bei
828 der VORBESPRECHUNG beim NÄCHSTEN Termin. Oder falls es mit Peer ist, der mein Buddy ist,
829 dann auch in den Buddy-Gesprächen. Genau, da hat man dann AUCH noch mal die Möglichkeit, ein
830 bisschen länger ähm (.) darüber zu reden.

831 00:55:41:10 - 00:55:52:18

832 Genau.

833

I: Dann nächste Frage. Wann sind Probleme aufgetreten und wie wurden diese gelöst?

00:55:52:20 - 00:56:25:07

B1: Hm (bejahend) hm (nachdenkend) (..) na ja, das eben, das eine Beispiel (lachend) bei der ähm Familie, wo der Peer dann quasi vor der Mutter gesagt hat, dass der VATER das Problem ist (.) DAS war für mich/ da haben die Alarmglocken (lachend) schon sehr waren sehr laut und haben sehr stark geläutet ähm und DAS sind dann/ also wenn es wirklich so, so EXTREM ist, dann ist das schon etwas, wo ich in Terminen dann sage. Also das UNTERBRECHE und im Termin sage ‚Kurze ERINNERUNG. Bitte nur das dolmetschen, was ich SAGE und nicht MEHR'.

00:56:25:09 - 00:57:00:16

Oder auch nicht nichts Inhaltliches ÜBER die Familie sagen. Punkt ähm und DANN auch im Nachhinein natürlich NACHBESPRECHE ähm (..) wo ich dann eben sage, nicht nur sage WARUM/ also DASS das ein Problem war, sondern auch WARUM, damit ähm die Person das halt versteht und das im besten Fall NICHT mehr wieder vorkommt. Genau.

I: Und welche Strategien haben sich bewährt, um Missverständnisse zu vermeiden?

00:57:00:18 - 00:57:30:04

B1: (.) Hm (nachdenkend) (…) na ja (lachend) ich glaube, Kommunikation kann da als Überpunkt (lachend) ähm stehen als Antwort. Aber eben das ähm miteinander REDEN. KLAR, vielleicht auch sagen (.) ähm dass falls FRAGEN bestehen seitens der Peers, dass IMMER die Möglichkeit da ist, dass sie MICH zum Beispiel und die Sozialpädagoginnen im Allgemeinen ähm fragen, was GENAU sie jetzt meinen. Zum Beispiel wenn sie die Familie etwas FRAGEN oder Familie etwas ERKLÄREN.

00:57:30:06 - 00:58:00:12

Weil wenn der PEER es nicht versteht, dann wird es die FAMILIE auch NICHT verstehen können. Oder es wird einfach ein Missverständnis oder eine (.) ja ähm entstehen. Deswegen da einfach klar kommunizieren (.) dass es ganz wichtig ist, dass die PEERS das verstehen, was wir SAGEN und dass FALLS eben etwas nicht verstanden wird, ist einfach eine/ also Rückfragen natürlich (.) erlaubt, erwünscht ähm sind (lachend). Genau.

I: Gut. Jetzt kommen wir zum vorletzten

00:58:00:15 - 00:58:43:06

Punkt. Organisatorische und strukturelle Aspekte. Wie gut sind die Dolmetschdienste in den Arbeitsalltag eingebunden? Welche organisatorischen Aspekte beeinflussen die Zusammenarbeit?

B1: Ähm (.) ich finde das durch die (.) durch eben unsere Kommunikations-App, durch SIGNAL ähm (.) die Peers SCHON sehr gut eingebunden sind AUCH (.) ähm sie sind halt/ also wir haben Gruppen für jede SPRACHE, die bei den Familien vertreten ist, wo alle Sozialpädagoginnen und alle PEERS drinnen sind, die die Sprache sprechen natürlich.

00:58:43:08 - 00:59:19:02

Ähm (..) es gibt allerdings KEINE Gruppe, wo ALLE Peers und ALLE Sozialpädagoginnen in EINER Gruppe gemeinsam sind. DA ist aber dann auch die Frage, ob das notwendig ist. Also ICH finde, das ist so wie es jetzt ist, auch gut PASST. Dass es quasi SPRACHLICH geordnet ist ähm damit man einfach (.) ja, auch die/ also würde es EINE GEMEINSAME Gruppe GEBEN, gäbe es einfach viele Nachrichten, die ACHTZIG % (lachend) der der Gruppe dann nicht nicht interessieren oder einfach nicht relevant wäre für diese für diese Personen.

00:59:19:04 - 01:00:01:11

Deswegen finde ich, ist ist (.) ist es ähm schon gut so wie es IST. Und die Peers sind da auch gut eingebunden ähm in den Gruppen, genau.

I: Und welche Herausforderungen gibt es bei der Planung und Koor/ Koordination// der Dolmetschdienste?

B1: //Hm (bejahend) hm (bejahend) (lachend) gute Frage (lachend) ähm es passiert natürlich SCHON, dass ähm (.) es einfach manchmal Terminangebote von unserer Seite gibt, wo KEIN Peer Zeit hat ähm (.) DA ist es eben (..) SCHWIERIG, weil halt wir Termine schon machen MÜSSEN mit den Familien.

01:00:01:11 - 01:00:30:01

Wir MÜSSEN die Familie mindestens einmal pro Woche SEHEN (lachend) ähm (.) ANDERERSEITS aber ist es bei manchen Familien fast unmöglich, einen Termin zu machen ohne Peer. Das ist DA ist für uns auch schon eine Herausforderung ein bisschen, sich dann zu ÜBERLEGEN ‚Was KANN ich in einem Termin OHNE Peer machen mit der Familie?' ähm (.) ‚WIE viel ist MÖGLICH?' ähm (…) genau (..)

01:00:30:03 - 01:00:52:20

genau. Es ist aber DANN auch so, dass die Peers natürlich IHRE Stunden haben. Und sie müssen SCHAUEN, dass sie dass sie auf ihre Stunden KOMMEN. Da habe (.) ICH (.) keinen keinen (.) Überblick, WER jetzt WIE VIELE Stunden noch BRAUCHT. Und deswegen ist es auch für mich dann auch, wenn sich jetzt ZWEI melden, schwierig einschätzen zu können ‚Okay, wer braucht es jetzt irgendwie MEHR?'

01:00:52:20 - 01:01:22:15

Deswegen überlasse ich dann den Peers das meistens und sage ‚Sprecht euch ab' (lachend) ähm ‚Klärt das UNTEREINANDER' und (.) genau, die Person, die dann kommt, kommt. Fertig. Genau. Aber eben so, dass das (.) weil wir die Termine halt auch nicht unbedingt nach den PEERS richten können, sondern eher nach den FAMILIEN, PASSIERT das halt einfach manchmal, dass wir Termine haben, wo wir keine Peers (.) finden. Was natürlich die AUSNAHME sein soll (lachend) WEIL halt die Familien doch die Peers BRAUCHEN und wir auch.

01:01:22:17 - 01:01:37:24

Aber (.) genau, manchmal geht es nicht anders. Leider.

I: Und welche strukturellen Verbesserungen wären aus deiner Sicht hilfreich?

01:01:38:01 - 01:01:42:07

B1: (..) puh (…) STRUKTURELL

01:01:42:09 - 01:01:46:03

hm (nachdenkend) (3) hm (nachdenkend) (4)

01:01:46:05 - 01:02:22:03

STRUKTURELL finde ich nicht unbedingt (.) viel. Was halt bei manchen Sprachen helfen WÜRDE, ist, dass wir zu den Sprachen MEHR Peers hätten (lachend) ähm, daran wird aber EH gearbeitet. Und das Team wird immer größer, auch die PEERS. Es kommen immer mehr PEERS dazu, weil auch immer mehr FAMILIEN dazu kommen ähm (.) aber DA ist es/ wir haben zum Beispiel eben eine Familie, die Bengalisch spricht, wo wir nur einen Peer haben. Und der Peer hat aber immer nur am Nachmittag ZEIT. Und DA ist es für uns zum Beispiel dann/ da MÜSSEN wir uns ein bisschen nach dem Peer richten ähm (.)

01:02:22:05 - 01:02:44:24

und DAS macht das Ganze eben schon ein BISSCHEN kompliziert. Es ist für die FAMILIE momentan kein Problem, die Termine am Nachmittag zu machen. Aber WENN wir zum Beispiel, weiß nicht, in der Früh gerne einen Einzeltermin machen würden mit der Mutter oder mit dem Vater ähm (.) wäre es DA einfach (.) nicht möglich. Genau, genau.

01:02:45:01 - 01:03:01:17

I: Gut. Dann kommen wir zum zum Abschluss.

B1: Ja ja.

I: Ähm (.) welche bestimmten Erfahrungen oder Eindrücke möchtest du in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Peers besonders HERVORHEBEN?

01:03:01:19 - 01:03:33:18

B1: Hm (bejahend) (.) hm (nachdenkend) (.) das Erste, was mir dazu einfällt, ist das ähm ist der WORKSHOP, den wir hatten. Ich finde es nämlich cool, dass ähm (.) ebenso RÄUME ermöglicht werden, wo ALLE Peers, ALLE Sozialpädagoginnen TREFFEN und wir einfach ZEIT miteinander verbringen können. Weil es SCHON so ist, dass (.) die Sozialpädagoginnen UNTEREINANDER sich nicht sehr oft sehen (lachend) und weil auch die Peers UNTEREINANDER sich nicht sehr oft sehen. Und ALLE MIT ALLEN, das SOWIESO sehr selten (lachend).

01:03:33:20 - 01:03:57:21

Ähm (.) und DAS war einfach ein Moment, den ich als sehr schön erlebt habe. Weil man dann eben ALLE SIEHT (lachend) und auch Personen kennenlernt, die man ähm (.) mit denen man sich bisher sehr wenig ausgetauscht hat oder die man noch gar nicht KENNT. Ähm (.) es gibt zum Beispiel, ich weiß nicht. Ich habe zum Beispiel keine CHINESISCHEN oder keine ARABISCHEN Familien und kenne daher die PEERS dazu nicht ähm (.)

01:03:57:23 - 01:04:11:14

und deswegen finde ich es gut, wenn man zumindest mal einen, ein GESICHT zu einem NAMEN hat (lachend) den man immer wieder hört oder sich sich einfach, genau, kennenlernt (..) ja (lachend).

01:04:11:16 - 01:04:21:10

I: Welche spezifischen Vorschläge würdest du machen, um die Kooperation in Zukunft zu verbessern?

01:04:21:12 - 01:05:01:24

B1: Hm (lachend) hm (nachdenkend) (…) um die Kooperation zu verbessern, spezifische Vorschläge (..) ich glaube (..) ja, so wie ich vorhin gesagt habe, dass das sehr, sehr von Person zu Person sehr UNTERSCHIEDLICH ist. Deswegen tue ich mir, glaube ich, ein bisschen schwer, so ALLGEMEINE (lachend) ähm Verbesserungsvorschläge irgendwie zu formulieren. Ähm ich glaube, dass da einfach sehr viel auch von der KOMMUNIKATION eben abhängt zwischen Peer und und ähm (..) Sozialpädagoginnen. VIELLEICHT aber dann, dass es RÄUME einfach gibt MEHR

01:05:02:05 - 01:05:31:15

wo Peers UND Sozialpädagoginnen GEMEINSAM auf einem Punkt (lachend) quasi treffen und sich über gewisse Sachen austauschen können. Ich weiß, dass es aber eh diese Workshops gibt, wo quasi

eine Sozialpädagogin dazu kommt, zu den Peers. Zu einem Treffen, das die PEERS haben. Und dass DA quasi ein Austausch stattfindet ähm finde ich sehr GUT ähm AUFGRUND der vielen Termine aber ist es, wäre/

01:05:31:15 - 01:06:02:24

ich glaube, ich weiß nicht, inwiefern mehr MÖGLICH wäre (lachend), weil es dann für uns schwierig ist, diese Sachen irgendwie zwischen zwei Termine irgendwie einzubauen oder so. Also das is/ MEHR ist EH schwierig. Aber das wäre wäre schön, wenn es einfach mehr mehr Gelegenheit/ mehr Gelegenheiten gäbe, wo sich Peers und Sozialpädagoginnen austauschen können. Und ich glaube, dass das ähm auch FÖRDERND wäre für die für die Zusammenarbeit.

I: Gut, und die letzte Frage.

01:06:03:01 - 01:06:18:20

Was möchtest du zur Zusammenarbeit mit Peers sagen, was bisher NICHT angesprochen wurde? Welche Themen wären besonders wichtig, um die Kooperation weiter zu entwickeln?

01:06:18:22 - 01:06:51:15

B1: Hm (bejahend) hm (nachdenkend) (..) ich fi/ ich habe eigentlich schon alles GESAGT, was ich/ also bis/ in dem Interview, was ich mir denke (.) eine Erfahrung, die nicht ICH gemacht habe, sondern die mir erzählt wurde ähm ist zum Beispiel in der BEZIEHUNG zwischen Peer und Sozialpädagoginnen. Dass da ähm (.) eben wenn es jetzt nicht um das rein INHALTLICHE geht oder um um die Arbeit bei PROSOZ, sondern eben Gespräche auch darüber HINAUS stattfinden können zwischen Peer und Sozialpädagoginnen

01:06:51:17 - 01:07:29:07

ähm (.) sich auch eine eine Helferinnen Beziehung ZWISCHEN den beiden entwickeln KANN. Also ich weiß zum Beispiel eben von einem Peer der ähm für gewisse ANTRÄGE Unterstützung gebraucht hat. Oder für eine Situation, in der er WAR. Und DA hat dann die Sozialpädagogin, die SEIN Buddy war, ihn bei vielen Sachen einfach unterstützt. Und hat ihm Empfehlungen geben können, an welcher STELLE er sich wenden muss. Oder hat ihm geholfen, sich auszurechnen ähm wie viel er Mindestsicherung, glaube ich, bekommen würde.

01:07:29:07 - 01:07:49:18

Also irgends/ ich kann mich nicht GENAU erinnern (lachend). Aber dass DA quasi auch eine eine eine Unterstützung stattgefunden hat. Genau (.) ja (lachend).

I: Gut (lachend), dann beenden wir das Interview (lachend). Danke noch mal für deine Zeit.

1004

1005 B1: Ja ja danke DIR (lachend).

1006

1007 I: Gut.

9.2 Fallnummer 2

00:00:00:00 - 00:00:40:02

I: Also wir beginnen jetzt mit dem zweiten Interview. Und danke vielmals, dass du ähm zugesagt hast ähm und zuerst möchte ich sagen, dass alles, was hier gesagt wird, wird anonym und vertraulich behandelt. Und es ist nur für Forschungszwecke gedacht ähm genau das Thema von meiner Masterarbeit lautet Kooperation als interprofessionelle Kompetenz zwischen Sozialpädagoginnen und Laiendolmetscherinnen. Und (.) ähm (.) das Interview beinhaltet 17 Fragen insgesamt.

00:00:40:04 - 00:01:19:07

Manche Fragen haben Unterfragen. Genau. Damit die Antworten ein bisschen präzisiert werden können und genau (.) gut. Sollen wir mit//

B2: //Ja.

I: der ersten Frage beginnen?

B2: Beginnen wir.

I: Passt ähm ja. Also zuerst mal kannst du mir beschreiben, wie die Zusammenarbeit mit Peers in deiner täglichen Arbeit abläuft?

B2: Hm (nachdenkend) du meinst so ganz von von Basis?//

I: //Genau.

B2: So von Theorie aus mal? Allgemein?//

I: Allgemein.// Ja.

B2: Also man meint, es kommt halt darauf an. Mit neuen Peers ist halt immer ein bisschen MEHR Vorarbeit.

00:01:19:08 - 00:01:44:08

Und dann gibt es welche, die schon sehr routiniert sind. Ähm im Prinzip geht es so, dass ähm ich mir einen Termin ausmache. Dann ähm dem Peer schreibe ‚Kannst du mich begleiten?' Und dann kommt es meistens (.) oft zu einer Zusage. Dann fahren wir/ vereinbaren wir einen Treffpunkt. Und dann gibt es beim Treffpunkt/ schauen wir, schaue ich meistens, dass wir uns so ein bisschen früher treffen. Dass es irgendwie Zeit gibt für ein Vorgespräch.

00:01:44:10 - 00:02:06:03

Ähm ist oft wichtig, dass wir ein bisschen besprechen. Okay, was haben wir heute vor? Was steht so an? Manchmal hat man ja auch spezielle Termine beim/ weiß nicht, bei einem Amt oder bei einer Ärztin. Dann ist es eh klar, aber genau. Und dann besprechen wir das auf dem Weg vor. Und ja, so und dann im Termin, ja (.) ist eh der normale Ablauf.

00:02:06:03 - 00:02:28:23

Und oft gibt es dann auch noch eine Nachbesprechung, wenn was aufgefallen ist. Wenn MIR was aufgefallen ist, wo ich sage ‚Du, es ist dir das aufgefallen? Mir fällt da auf. Wie siehst DU das?' Oder wenn es irgendetwas gibt, wo ich sage ‚Okay, das (.) daran müssen wir noch arbeiten' oder so. Genau. Deswegen ist das halt auch sehr wichtig.

00:02:29:00 - 00:03:02:23

I: Gut. Und ähm (…) wie bereitest du dich auf die Zusammenarbeit vor?

B2: (…) hm (nachdenkend) wie bereite ich mich vor? Also ich glaube, einfach nur so auf dem Weg (..) zum Treffpunkt gehe ich mal so im Kopf durch. Was ist wichtig? Es gibt so Termine, die sind/ also ich will jetzt gar nicht sagen, dass ein Termin wichtiger ist als der andere. Aber sage jetzt mal HEIKLER vielleicht. Wo man weiß, okay. Man hat vielleicht ein Elterngespräch, was vielleicht ein bisschen Feingefühl und Sensibilität erfordert. Dann ist schon irgendwie so wichtig (.)

00:03:03:00 - 00:03:19:20

Dann bereite ich mich im Kopf vor. Und dann natürlich auch noch mit dem Peer ist ein ein intensiveres Vorgespräch vielleicht irgendwie notwendig. Ähm ja, es kommt wirklich sehr, sehr auf den Termin auch an.

00:03:19:22 - 00:03:45:22

I: Okay, gut. Dann kommen jetzt zur nächsten Frage. Welche Erwartungen hast du an die Kooperation mit Peers und warum sind diese Erwartungen wichtig für deine Arbeit?

B2: Also ich finde, Erwartung ist halt so. Es ist ein Vertrauens/ also so eine Vertrauensbasis, weil wir ja doch einfach wirklich ein Stück weit abhängig sind. Und irgendwie ähm und auch nicht/ ich kann ja nicht überprüfen, was wird wirklich GESAGT.

00:03:45:24 - 00:04:07:24

Also es ist ja (..) wir sitzen oft da und dann denken uns ‚Okay, okay'. Also und deshalb ist einfach Vertrauen enorm wichtig, weil (.) und ich glaube, es funktioniert meistens ganz gut. Wenn wir so den Eindruck haben, irgendwie reden die jetzt ur lang und ich habe irgendwie jetzt überhaupt keine Idee mehr, um was da gehen könnte. Dann ist es schon so, dass wir mal sagen ‚Du, mach mal Unterbrechung, was redet ihr?' (lachend)

00:04:08:04 - 00:04:30:19

Ja, es ist oft gar nicht so, weil das Vertrauen nicht da ist. Sondern einfach, weil es einfach komisch ist. Ich glaube, es ist einfach komisch, wenn da so LANGE Gespräche geführt werden. Und du sitzt daneben und denkst dir ‚Geht es jetzt noch um das THEMA?'. Und genau das ist halt echt ein bisschen eine Herausforderung. Weil es doch ein bisschen klientenabhängig, weil ja manche Klienten sehr dazu neigen, viel zu REDEN und dann sehr ausschweifend zu sein.

00:04:30:19 - 00:04:54:21

Und manche eben nicht. Also es kommt natürlich da auch ein bisschen darauf an. Das ein bisschen natürlich, das Vertrauen schon wichtig. Und dass man auch im Termin sagen kann ‚DU, bitte mach mal STOPP und sage mir, um was es GEHT'. Das ist gar nicht so, weil ich mir denke ‚Ich vertraue dem Peer nicht'. Aber ich will halt einfach wissen jetzt, um was es geht und um/ Ob man vielleicht in eine andere RICHTUNG einschlagen muss oder ob wir einfach/ ob es vielleicht dem PEER-Person zu viel ist.

00:04:54:21 - 00:05:18:12

Weil ich meine, es sind oft viele Informationen und genau ähm (.) deswegen ist das Vertrauen natürlich wichtig. Und wenn man irgendwie so das Gefühl hat, schwierig auch für die PEER-Person, dann ist es, glaube ich, eben auch wichtig, dass man halt da nachbespricht und sagt ‚Du, ich glaube so und so machen wir es BESSER'. Oder ‚Gib mir bitte ein ZEICHEN oder so. Und genau, manche Sachen ergeben sich dann vielleicht trotz Vorbesprechung auch erst im TERMIN.

00:05:18:12 - 00:05:59:02

Vor allem mit Familien, die man vielleicht NEU hat oder so, wo man noch nicht so ganz weiß ähm wie es läuft. Genau. Also Vertrauen würde ich jetzt mal so als eine der wichtigsten ähm (..) ja, wichtigsten Punkten nennen. Ja, voll.

I: Okay (.) ähm gut. Und wie definierst du die gemeinsame Zielerreichung und wie wichtig ist es für Sie?

B2: Du meinst für die Peers?

I: Peers und Sozialpädagogen. Das gemeins/ die gemeinsame Zielerreichung.

B2: Also wie (..) wie gesagt, in der Besprechung gleich schon vielleicht oft, um was es geht oder was wir vielleicht RAUS wollen.

00:05:59:02 - 00:06:25:20

Ich glaube, dass es irgendwie vielleicht doch für beide Seiten wichtig. Ähm (..) wie gesagt, manchmal ergeben sich einfach Dinge im Termin, die man nicht voraussehen oder planen kann. Dann eben ist es halt wichtig, es es ist halt, glaube ich, nur manchmal auch wichtig zu verstehen (.) auf was du konkret raus willst. Also vielleicht ähm zu sagen ‚Ich ich habe ein bestimmtes Ziel. Wundere dich nicht, wenn ich das so und SO mache'.

00:06:26:01 - 00:06:51:12

Nur dass es vielleicht für beide Seiten irgendwie KLAR ist. Es ist (.) nicht immer planbar. Muss man jetzt auch dazu sagen, ja? Aber man kann (.) einige Sachen vorher versuchen, irgendwie abzustecken. Aber natürlich, manche Sachen ergeben sich halt dann spontan (lachend). Dann ist halt die Nachbesprechung wichtig, ja? Genau. Also nur das irgendwie, glaube ich, JEDER WEIß oder BEIDE WISSEN ‚Okay, um was geht es heute und auf was wollen wir hinaus?'

00:06:51:12 - 00:07:09:24

oder genau. Und manchmal gibt es auch so Termine, wo wir sagen ‚Okay, wir reden jetzt mal, wir schauen'. Es gibt ja auch diese Termine ja, wo man sagt ‚Schauen wir mal, wie sich das ergibt' ja? Also oft gibt es ein Ziel. Aber manchmal gibt es halt auch, wo wir uns sagen ‚Okay, wir wollen halt ein bisschen schauen.' (..) Wie war/ ist die letzte Zeit verlaufen? Wie geht es der Person?

00:07:09:24 - 00:07:31:17

Das kann natürlich dann auch in verschiedene Richtungen laufen. Deswegen auch nicht IMMER GANZ planbar. Voll.

I: Okay, gut. Und ähm (.) was glaubst du, wie sehr sind sich Peers des gemeinsamen Ziels bewusst?

00:07:31:19 - 00:08:05:07

B2: (…) hm (nachdenkend) (..) unterschiedlich. Ich glaube, das gemeinsame Ziel ist gar nicht das (.) also ist sicher (.) sind sich beide bewusst. Nur wie/ manchmal, vielleicht WIE man an dieses Ziel GELANGT, ist oft vielleicht die Schwierigkeit. Und da kann es vielleicht durchaus manchmal zu Missverständnissen kommen ähm (..) weil vielleicht am Anfang so ein bisschen das Verständnis fehlt, wie wir (..) wie wir Sachen HANDHABEN oder so was. Es ist irgendwie ähm (…) ja, ich glaube, das ist eher so/ ich glaube, das ZIEL ist für alle, dass wir eine Unterstützung sein wollen.

00:08:05:07 - 00:08:50:04

Es ist, glaube ich, eh relativ KLAR. Ich glaube einfach nur der Weg dorthin (lachend) ist manchmal nich/ nicht so klar. Ja, genau.

I: Okay, gut ähm dann kommen wir zur nächsten Frage (lachend). Ähm wie sieht für dich eine gute Zusammenarbeit mit Peers aus? Und was trägt dazu bei, dass sie gelingt?

B2: Hm (nachdenkend) (4) eine gute Zusammenarbeit (.) ich glaube, es kommt (..) eher, dass man/ dass die Kommunikation untereinander GUT IST. Also dass man sich vorher irgendwie eben, wie gesagt, gut abspricht. Oder dass man halt einfach auch, wenn man merkt ‚Okay, das läuft jetzt vielleicht nicht SO GUT'. Dass dann einfach irgendwie (.) man das in einem (.) in einem guten Rahmen nachher auch besprechen kann.

00:08:50:06 - 00:09:24:18

‚Du, mir ist aufgefallen, so und so ähm ich glaube, das ist (.) nicht hilfreich' oder man auch sagen kann ‚Du, ich habe das Gefühl, du'. Dass man einfach Dinge ansprechen kann, die einem auffallen und genau (.) vielleicht aber auch auf GEGENSEITIG, gell? Also dass man einfach auf Augenhöhe nachher sprechen kann und Erwartungen vielleicht klären kann oder oder (.) hm (nachdenkend) einfach (.) hm (nachdenkend) Dinge, die vielleicht dann ein bisschen hinderlich sind oder so. Aber einfach, wenn man/

wenn einem auffällt, okay, die Peer-Person ist vielleicht ZU involviert emotional oder so. Das kann auch immer ein Hindernis sein.

00:09:24:18 - 00:09:49:10

Wo man sagt ‚Hey.' Ich verstehe, es ist schwer. Aber man muss ein bisschen einen Schritt zurück machen (lachend). Und dass man das halt gut nachbespricht. Genau.

I: Gut. Und welche Verhaltensweisen oder Qualitäten von Peers fördern eine effektive Kooperation?

00:09:49:12 - 00:10:17:00

B2: Hm (nachdenkend) (..) eher eine gute Gesprächsbasis. Also auch die die hm (.) die Fähigkeit zu Kritik anzunehmen oder Kritik/ es muss ja gar nicht Kritik sein. Aber einfach so ein (.) Verständnis für die Ar/ also wie wir arbeiten. Hm (nachdenkend) auch dieses Verständnis, okay, ich (..) Was ist meine Aufgabe? Was ist mein AUFGABENBEREICH? Dass das eben gut abgegrenzt ist. Das ist, glaube ich, IMMER EH wieder/ immer unsere großen Themen, ja? (..) Was ist meine Aufgabe?

00:10:17:00 - 00:10:41:08

Was ist die Aufgabe von der Pädagogin? Wo ist die Verantwortung? Genau, das ist, glaube ich, eben wirklich wichtig, das vielleicht IMMER wieder klar zu machen. Und wenn das halt (…) gut funktioniert, dann ist es/ erleichtert das Arbeiten natürlich enorm. Ja, voll. Und ich meine natürlich, viele unserer Peers haben halt diesbezüglich keine Ausbildung. Dann ist es oft/ kommt auch auf die Person an. Für manche einfach SCHWIERIGER. Personen

00:10:41:09 - 00:11:10:24

aus PROFESSIONELLEM Umfeld tun sich da natürlich viel leichter. Weil sie das von Anfang an, glaube ich, einfach lernen. Da merkt man natürlich schon schnell einen Unterschied. Also jetzt nicht BEWERTET, sondern einfach.

I: Okay. Und ähm wie beeinflusst das gegenseitige Verständnis von Erwartungen und von der Rolle die Qualität der Zusammenarbeit?

00:11:11:01 - 00:11:45:22

B2: (4) Hm (nachdenkend) (..) ja, ich glaube, wenn jeder weiß, was seine Aufgabe ist ähm (..) wobei die auch nicht immer in Stein gemeißelt ist. Es kann man ja auch mal ERWEITERN, oder wie je nachdem. Wenn man irgendwie merkt, oder ich glaube, wenn man merkt, die Zusammenarbeit funktioniert gut, dann können die Aufgaben ja auch erweitert werden (lachend), sage ich jetzt mal in einem Rahmen. Aber (.) ich denke mir einfach, wenn die Zusammenarbeit gut funktioniert und eine gute Gesprächsbasis da ist und einfach gute Vorgespräche und Nachbesprechungen stattfinden, dann (..) dann erleichtert das die Zusammenarbeit ENORM. Weil das nicht (.) dann nicht eine zusätzliche Belastung

00:11:45:22 - 00:12:14:05

sage ich jetzt mal da steht. Weil natürlich muss man investieren in diese Beziehung. Und und das ist ja auch WICHTIG. Aber irgendwie wenn man gut reden kann darüber und wenn man es gut besprechen kann, dann ist das natürlich (..) ja, sehr erleichternd, gell? Genau, voll (lachend). Weil man nicht das Gefühl hat, man muss noch (..) viel mitbetreu/ also (.) natürlich ist wichtig, dass man gut zusammenarbeitet und dass da/ aber diese, dass man nicht auch noch eine zusätzliche Person betreuen muss (lachend).

00:12:14:10 - 00:12:52:15

Weißt du, was ich meine? Denn das ist natürlich schon eine Erleichterung für uns. Ja, voll.

I: Gut, danke. Dann kommen wir zur nächsten Frage ähm über das Rollenverständnis und interprofessionelle Kompetenz. Ähm welche Rolle nehmen Peers deiner Meinung nach ein? Zum Beispiel eine Brücke oder ein Bindeglied, kulturelle Vermittlerin, Sprachmittlerin? Und warum?

B2: Ja, ich glaube, eigentlich ALLES, was du genannt hast. Ähm ich merke halt, in vielen Familien sind sie (..) echt zu fragen,

00:12:52:15 - 00:13:17:22

wenn es Peers sind, die sie schon gut kennen (..) ist das Vertrauensverhältnis dann ein ganz anderes. Weil sie merken, okay, dass eine Person, die mich vielleicht (.) anders VERSTEHT. Und irgendwie merke ich so, in manchen Familien ist es GANZ wichtig. Weil wenn die Peers nicht da sind, glaube ich, würden sie uns vielleicht gar nicht so viel erzählen (lachend). SEHR unterschiedlich. Kommt natürlich auf die Familie an, ja? Und ähm auch einfach für UNS, um zu verstehen

00:13:17:22 - 00:13:44:00

viele Sachen, ja? Es sind einfach oft so Sachen, die wir einfach gar nicht mitbekommen würden. Jetzt sowohl sprachlich als auch einfach im Verhalten oder warum manches so ist. Ich glaube, es geht ganz

viel um Verstehen. Und deshalb finde ich, macht es einen SEHR großen Unterschied. Weil Sachen, die für uns irgendwie KLAR oder logisch sind, sind vielleicht für jemanden anderen GAR nicht klar und logisch. Oder auch so ein Hintergrundwissen (.)

00:13:44:02 - 00:14:24:22

ich meine, kulturell, religiös oder so. Ist echt immer WIRKLICH wichtig, ja? Dass man irgendwie versteht, warum manche Dynamiken oder manche Dinge so so laufen, wie sie wie es wie sie laufen (lachend). Oder manch/ manche Leute sich so verhalten oder/ ja, genau. Das hilft schon oft sehr, sehr viel weiter. Ja, voll. Deswegen, würde ich sagen, alle alle ähm (..) Beispiele, die du genannt hast (lachend). Ja.

I: Gut. Und ähm (.) was glaubst du, wie wirkt sich diese Rolle auf die Dynamik der Zusammenarbeit aus?

00:14:24:24 - 00:14:59:02

B2: Hm (nachdenkend) (...) also wenn das wenn das jetzt ähm (.) gut verläuft/ also wenn das jetzt gut verläuft, meinst du? Im im (.) also wenn diese (..)

I: Sowohl//

B2: //als auch, ja.

I: als auch, ja.

B2: Also meistens, würde ich sagen, POSITIV. Es kann halt natürlich auch, ähm (.) es gibt natürlich auch Fälle, wo es manchmal vielleicht (.) doch eh durch Abgrenzung oder schwierig verlaufen kann. Weil vielleicht Peer-Personen dann oft in Situationen betroffener sind durch eigene Erfahrungen oder so. Das kann natürlich auch eine andere Dynamik annehmen.

00:14:59:04 - 00:15:27:17

Ähm (..) SEHR personenabhängig, glaube ich. Und natürlich auch ERFAHRUNGSABHÄNGIG. Also das heißt jetzt nicht, dass sich das nicht auch VERÄNDERT ähm (.) ja, ich glaube, es kann SOWOHL positiv als auch negativ sich/ positiv in allen Dingen werden, was ich schon genannt habe. Und negativ, weil oft dann manchmal persönliche Betroffenheit oder genau, so TRIGGER-Punkte dann einfach kommen, gell? Die die halt echt einen Unterschied machen und die die das auch erschweren können

00:15:27:17 - 00:15:46:06

natürlich, ja. Voll.

I: Gut. Und wie schätzt du die Fähigkeit von Peers ein, mit Sozialpädagogen als Fachleuten zu kommunizieren und zu koop/ kooperieren?

00:15:46:08 - 00:16:03:14

B2: (…) hm (nachdenkend) (5) im Großen und Ganzen eigentlich ganz GUT (..) die Fähigkeit ähm (..) aber es gibt schon immer wieder Themen, die man halt echt OFT besprechen muss, ja? Also eben wieder, okay, was ist DEINE Rolle, was ist MEINE Rolle?

00:16:03:16 - 00:16:24:09

Ähm (…) das ist auch sehr personenabhängig, gell? Also es gibt Personen, die haben das einfach ganz SCHNELL und dann gibt es wieder Personen, die tun sich einfach generell schwerer damit ähm GAR nicht irgendwie negativ, sondern weil sie sich denken ‘Ja, ich will helfen’ und das/ ich glaube, sich da ein bisschen ein Stück weit ZURÜCK ZU NEHMEN und irgendwie dieses (..) Verständnis zu entwickeln.

00:16:24:09 - 00:16:57:19

Okay, ich habe meine EIGENEN Erfahrungen, meine EIGENEN (..) Werte ähm (.) aber die haben jetzt hier nichts zu SUCHEN. Also jetzt vielleicht SCHON, aber NICHT IMMER IN DIESEM RAHMEN, ja? Die kann man natürlich auch nachher besprechen, aber jetzt oft im im im Termin direkt gar nicht. Das ist, glaube ich, oft vielleicht ähm für manche Personen SCHWER. Und dann gibt es halt auch Personen, die SCHAFFEN das natürlich nicht. Die sagen einfach und ja, ich glaube, dann ja/ aber viele Personen entwickeln sich VOLL weiter und und und schaffen das dann ganz GUT.

00:16:57:19 - 00:17:38:03

Ich glaube, das ist doch echt eine Herausforderung am Anfang. Denke ich mir. Für viele. Auch verst/ nachvollziehbar irgendwie. Ja, aber es muss trotzdem immer so KLAR sein, gell? Deshalb ist es der Punkt, den wir halt auch IMMER wiederholen. DEINE ROLLE, MEINE ROLLE ähm genau.

I: Gut. Dann kommen wir zum nächsten Punkt. Wissen und berufliche Kompetenz ähm wie schätzt du das Fachwissen von Peers in Bezug auf die Sozialarbeit ein und wif/ inwiefern ist es für die Kooperation wichtig?

00:17:38:05 - 00:18:06:01

B2: Hm (nachdenkend) (…) sehr UNTERSCHIEDLICH, glaube ich, das das Fachwissen. Es gibt welche, die mit dir SELBER irgendwie gerade in der Ausbildung sind oder (.) oder halt Professionistinnen aus ANDEREN BEREICHEN (..) die tun sich dann oft LEICHTER, obwohl gar/ auch auch nicht immer unbedingt. Es kommt halt dann/ weil dann ist vielleicht irgendwie, sage ich jetzt mal, die Gefahr unter Anführungszeichen gegeben, dann doch noch mehr von MIR einzubringen. Weil einfach das WISSEN GROß IST, gell?

00:18:06:03 - 00:18:20:24

Also dann macht es manchmal LEICHTER, aber manchmal SCHWERER. Vielleicht leichter, weil das Verständnis oft mehr da ist für Dinge. Schwerer halt einfach, sich noch einmal irgendwie zurückzunehmen und nicht irgendwie selbst versuchen da (..) ähm (…)

00:18:21:01 - 00:18:53:10

wie sagt man? Sein eigenes Ding zu sehr einzubringen, ja (lachend)? Was ja grundsätzlich auch kein DING ist. Kann man ja auch besprechen. Aber halt immer nur in Absprache mit mit den Pädagoginnen, nicht einfach von alleine. Genau. Das ist, glaube ich, schon für manche eine GROßE Herausforderung. Weil sie es ja gar nicht, gar nicht BÖSE gemeint. Ich glaube, viele meinen es ja total GUT, ja? Aber für uns dann oft echt schwierig. Weil manche Peer-Personen kennen die Familie noch nicht so lange, WISSEN gar nicht, was im Vorfeld alles PASSIERT ist, gell? Weil es kommt ja nicht immer die gleiche Peer-Person mit in die Familie oder

00:18:53:10 - 00:19:27:11

dann gibt es Wechsel oder so. Und dann ist das halt auch, glaube ich, noch schwieriger vielleicht auch, wenn man gut vorbespricht, nachzuvollziehen, was ist da eigentlich jetzt alles schon passiert, gell? Ähm deswegen (.) ja, unterschiedlich. Zwei-Personen-abhängig, gell? Und natürlich Fachwissen hilft immer gut weiter, aber kann es auch schwieriger machen (lachend). Ja, voll.

I: Okay. Und ähm (..) in welchen Bereichen wüsch/ wünschst du dir mehr Fachwissen seitens der Peers?

00:19:27:13 - 00:19:38:20

B2: (4) hm (nachdenkend) (..) ehrlich gesagt, habe ich mir darüber noch gar nicht so viele Gedanken gemacht. Ich finde eigentlich (…)

00:19:38:22 - 00:20:06:09

ich könnte gar nichts Konkretes nennen, weil ich finde, man kann sich ECHT mit VIELEN echt was erarbeiten (..) ähm (..) ich hatte Peers, die hatten null Fachwissen und so GAR nichts/ gar kein (.) kein Verstä/ also Verstä/ gar nicht VERSTÄNDNIS, es ist nicht VERSTEHEN. Aber irgendwie so keine Idee, warum wir Sachen machen, wie wir sie tun, ja? Also das ist dann schon auch natürlich eine Herausforderung, muss ich sagen.

00:20:06:11 - 00:20:28:19

Ähm (..) weil es einfach vom kulturellen Verständnis GANZ anders ist, ja? Und das, das wir so, glaube ich, so mal herausfordern. Also das kommt vor, ist oft herausfordernd. Aber es kann auch positiv sein, weil man merkt doch diese Personen/ man kann mit den Personen sich dann ECHT was aufbauen und entwickeln. Und man merkt auch, wie die Personen irgendwie sich weiterentwickeln.

00:20:28:19 - 00:20:55:00

Es ist schon auch wertvoll. Deshalb kann ich GAR nicht konkret sagen ‘In diesem Bereich würde ich mir jetzt wünschen, dass die Person ur (.) super ist’. Ich finde, das hat alles so seine Qualitäten, ja? Und halt immer/ ich finde, die BEREITSCHAFT einer Person sich weiterzuentwickeln ist einfach wichtig, gell? Nicht so STARR. Machen eh nicht so. Das dann wäre schwierig, ja? Aber ich fin/ ich finde, die meisten, die hier arbeiten, sind eigentlich eh sehr (..) FLEXIBEL

00:20:55:00 - 00:21:23:08

sage ich jetzt mal (lachend). Deswegen kann ich jetzt keinen konkreten Bereich nennen, wo ich mir das wünschen würde. Ja.

I: Okay, gut (..) ähm (.) und (.) was glaubst du, wie wie gut kennen sich Peers ähm mit den Grundwerten und Methoden der Sozialarbeit aus?

B2: Auch sehr unterschiedlich, glaube ich ähm (4)

00:21:23:10 - 00:21:47:14

ja sehr unterschiedlich (lachend). Von NULL, glaube ich, bis (…) ähm (..) SEHR GUT. Wie gesagt, wenn wenn Peers in in bestimmten Ausbildungen sind, dann ist es natürlich oft schon von Anfang an

ein ganz anderes Verständnis da. Aber das ist etwas, was sich AUCH entwickelt, finde ich. Also Peers, die lange da sind, die wissen dann auch schon. Und die die lernen eigentlich dann auch recht schnell, finde ich.

00:21:47:16 - 00:22:08:07

Also (.) aber ja, manche haben natürlich (…) vielleicht ein Basiswissen natürlich. Weil du anfangs/ kriegst du auch eine Schulung und irgendwie erklärt natürlich, wie wir arbeiten und was wir tun. Also es gibt IMMER ein Basiswissen. Ähm viel entwickelt sich, glaube ich, dann erst in der Zusammenarbeit. Ja (.) voll.

00:22:08:09 - 00:22:45:00

I: Und ähm was würdest du sagen, in welchen Situationen ist dieses Wissen von den Grundwerten und Methoden der Sozialarbeit besonders relevant?

B2: Ja, ich glaube, so eher, wenn es vielleicht oft oft um so heiklere Gespräche geht, mit Eltern oder so, die vielleicht auch konfrontativ sind irgendwie. Wo es jetzt nicht immer darum geht (..) dass man irgendwie (..) das Liebkind dann ist. Also es geht nicht nur so ‚Ah, wir wollen helfen und wir sind die Guten'. Weil wir sind (…) nicht immer die Guten.

00:22:45:00 - 00:23:13:20

Also SCHON, aber halt, manchmal gibt es auch Themen, wo wir sagen müssen ‚Hey, das geht nicht' oder ‚So funktioniert es nicht'. Oder wo wir halt auch irgendwie sehr, sage ich jetzt mal (.) HARSCH sein müssen oder sehr KLAR sein müssen, ja? Ich glaube, das ist oft/ kann oft schwierig sein und da ist so ein echt gut, wenn wenn ein gewisses (.) Wissen vorhanden ist. Und ich glaube, da schaut man dann vielleicht schon, dass man eine Person mitgibt/ mitnimmt, die damit gut umgehen kann.

00:23:13:20 - 00:23:38:19

Auch dass dann vielleicht was kommt, was (.) UNANGENEHM ist. Jetzt im Sinne von (.) einem konfrontativen Gespräch oder einer Diskussion oder so. Ich glaube, das ähm ist vielleicht für manche weniger angenehm, ja? Und manche sehen sich dann lieber in der Rolle als (..) ‚Wir sind sehr lieb und wir wir helfen euch', ja? Also tun wir ja auch bis zu einem gewissen Grad, aber halt WIE wir es tun

00:23:38:19 - 00:23:55:12

ist halt auch unterschiedlich (lachend). Genau.

I: Okay. Und was würdest du sagen, wie könnte dieses Wissen durch Schulungen oder Fortbildungen weiter vertieft werden?

00:23:55:14 - 00:24:47:14

B2: (4) hm (nachdenkend) (.) wie wie wie ist das genau gemeint?

I: Also wie könnte das Wissen von Peers über die Grundwerte und Methoden der Sozialarbeit weiter vertieft werden?

B2: Also eh durch Schulungen?

I: Aha (bejahend).

B2: Ja, voll. Ja eh. Durch SCHULUNGEN und halt ja, eben durch GESPRÄCHE halt. Also ich glaube, halt deshalb sind diese Buddy-Gespräche halt auch (…) wichtig, um einfach noch mehr besseres Verständnis zu bekommen. Und halt auch irgendwie, wenn da was was was hängen bleibt oder so. Oder was/ noch einmal Sachen aufzufangen, die halt vielleicht für die Peers dann UNANGENEHM sind oder wo es/ weißt du? Dass man irgendwie diese diese BASIS schafft, sagt ‚Hey, wie ist es dir dabei gegangen? War das unangenehm? Ist es irgendwie für dich ähm (.) OKAY gewesen?‘ oder oder ‚Möchtest du über irgendetwas SPRECHEN? War war war dir irgendeine Situation

00:24:47:14 - 00:25:11:19

extrem UNANGENEHM?‘ oder so. Dass man das irgendwie/ ich glaube, das ist ur WICHTIG. Und natürlich die Supervision, denke ich mir, ist auch wirklich ein wichtiges Tool, denke ich mir, um genau diese Erfahrungen/ und die macht man irgendwann immer in der sozialen Arbeit, denke ich mir. Also wenn du/ das halt einfach Situationen kommen, wo es einfach darüber hinausgeht. Eben über dieses ‚Wir sind die Lieben und wir (..) ja, die lieben Guten‘.

00:25:11:19 - 00:25:37:21

Und dann ähm es kommen IMMER Konfliktsituationen und, ich glaube, die sind oft natürlich nicht ANGENEHM. Ähm das das irgendwie gut ist, glaube ich, ein gutes VORWISSEN. Dass man das auch irgendwie WEIß. Vielleicht auch eine eben gute Einschätzung von der Pädagogin. WEM kann ich was

zutrauen? Gar nicht im negativen Sinne. Und eine gute NACHBESPRECHUNG und die Supervision sicher wichtig. Und natürlich auch ERFAHRUNG. Ich glaube (.) keiner ist am Anfang (..)

00:25:37:23 - 00:25:58:17

‚Yeah', weißt du? So. Ich glaube, das sind schon so Erfahrungen, die dich einfach prägen und die dich irgendwie/ wo du dich ja doch weiterentwickelst, gell? Manche Menschen sind dann MEHR dazu bereit und die, die sagen ‚Das halte ich GAR nicht aus'. Die werden früher oder später EH sagen ‚Nein, das geht nicht' (lachend). AUCH wenn es Schulungen gibt und wenn es Supervision gibt.

00:25:58:19 - 00:26:03:22

Es ist irgendwie/ ich glaube, man muss/ jeder muss hier seine eigenen Grenzen ziehen. Ja, voll.

00:26:03:24 - 00:26:34:14

I: Ja (.) okay, danke (lachend). Dann kommen wir zum nächsten kleinen Thema. Vertrauen.

B2: Ja.

I: Wie entwickelt sich das Vertrauen in die Zusammenarbeit mit Peers und welche Faktoren beeinflussen es am stärksten?

B2: Also ich gehe jetzt nur mal von MIR aus. Jetzt grundsätzlich bin ich schon eine Person, die einfach ein GRUNDVERTRAUEN HAT. Und ICH BRAUCHE DAS AUCH, weil irgendwie ähm (…) Und ich glaube, es entwickelt sich über die ZEIT.

00:26:34:16 - 00:27:00:02

Also du/ natürlich merkst du RELATIV SCHNELL, welche Person da wirklich (…) GUT kann und sich, sage ich jetzt mal, leicht tut unter Anführungszeichen und welche Person vielleicht einfach mehr Unterstützung braucht, ja? Aber ich glaube, die die das Vertrauen entwickelt sich über die ZEIT einfach. Und ich BRAUCHE einfach ein Grundvertrauen. Also ich GEHE einfach davon AUS. Natürlich sprechen wir Sachen vorher AB und auch (.) DANACH.

00:27:00:04 - 00:27:22:22

Aber ich gehe jetzt einfach mal grundsätzlich davon aus, dass die Personen/ dass wir irgendwie auf die gleichen WISSENSEBENEN sind. Im Sinne von ‚WAS IST DEINE ROLLE? WAS IST MEINE ROLLE?‘. SO, das ist so mein GRUNDDING. Und natürlich besprechen wir es TROTZDEM vielleicht noch einmal. Ähm manchmal muss man es auch noch NACHSCHÄRFEN. Aber (..) ich finde, das muss einfach auch ein Grundvertrauen DA sein.

00:27:22:22 - 00:27:55:23

Weil sonst ist echt SCHWIERIG. Wenn ich mir dann denke ‚Was macht diese Peer-Person?‘ Und ich meine, das ist auch schon manchmal passiert, aber/ meistens passiert es/ also meistens ist die Erfahrung schon positiv. Ich glaube, die meisten sind echt bemüht, das irgendwie (..) ihre Rolle so gut zu erfüllen. Ja (..) kommt vielleicht auch ein bisschen auf die FAMILIE an. Weil manche Familien sind einfach auch HERAUSFORDERNDER und MANIPULATIVER und versuchen einfach mehr. Und dann ist das ähm (..) dieses (.) STANDHALTEN, ja,

00:27:55:23 - 00:28:22:04

in dieser professionellen ROLLE bleiben vielleicht noch einmal ein Stück weit herausfordernder, als wenn/ es gibt manche Familien, die sind, sage ich jetzt, easy. Jetzt nicht von/ aber einfach so (..) wo man weiß, was man kriegt, weißt du? Und das ist irgendwie anders. Und es gibt echt Familien, die versuchen schon an allen Enden irgendwie (…) ja, zu manipulieren, ja (lachend). Im Positiven, aber oft halt auch doch im Negativen, es ist ja, genau.

00:28:22:05 - 00:28:45:04

Das kann dann auch schwierig und eine Herausforderung sein. Aber wenn man das merkt/ das merken wir schon oft. Wir KENNEN ja dann auch unsere Familien. Und dann ist noch mehr so dieses ‚Hey‘. Trotzdem so vielleicht trotzdem noch mal sagt ‚Bitte sage mir alles. Es ist ECHT OKAY, auch wenn die Familie wirklich (…) was ur GEMEINES über mich sagt‘ oder/ bei uns ist es okay.

00:28:45:04 - 00:29:03:01

Wir halten das gut aus. Also dass es dann nicht zu einem Konflikt kommt, wo man sagt ‚Oh Gott‘. Das ist, glaube ich, wichtig. Ich glaube, das muss man vielleicht immer wieder betonen, weil es ist natürlich für NIEMANDEN angenehm, wenn man sagen muss ‚Die hat gesagt, du bist eine blöde Kuh‘. Also jetzt mal noch eine nette Version (lachend). Aber ich glaube, das ist natürlich eine HERAUSFORDERUNG

00:29:03:01 - 00:29:23:10

ist (lachend) ähm (..) voll. Und da ist, glaube ich, diese Vertrauensbasis und dass man das halt oft einfach wirklich wiederholen muss. Ja, das ist halt einfach wichtig. Ja.

I: Okay, und (…)

00:29:23:12 - 00:29:50:23

hm (nachdenkend) (..) dann kommen wir, glaube ich, zum nächsten Thema. Du hast es eh ganz gut beantwortet (lachend). Also die Unterfragen sind jetzt nicht notwendig, glaube ich (lachend). Genau. Wir kommen zum Thema Empathie und kulturelle Sensibilität. Wie ähm erlebst du die Fähigkeit von Peers, Empathie zu zeigen und kulturelle Unterschiede zu vermitteln?

00:29:51:00 - 00:30:24:22

B2: (…) eigentlich sehr positiv (..) muss ich sagen ähm (…) die meisten sind wirklich SEHR empathisch. Fast oft dann ein Stück/ also ich weiß nicht, ob es ein ZU empathisch gibt, aber zu empathisch im Sinne von dann einfach, wie wir es eh schon gesagt haben, vielleicht dann doch zu tief da einzutauchen (lachend). Also TIEFER als vielleicht (.) sage ich jetzt mal, gesund ist, ja (lachend) ähm (.) aber im Großen und Ganzen erlebe ich sehr GUT, finde ich.

00:30:24:24 - 00:31:02:21

Ähm (…) und wenn man nachher drüber redet oder wenn es vielleicht mal ein Missverständnis gibt, kann man das dann auch oft schnell ganz gut wieder aufklären (unv.) und so. Und dann dann ist es auch, finde ich, schnell wieder auch einfach (..) ähm sage ich jetzt mal, in Ordnung. Es gibt natürlich (..) immer wieder Peers, die sich so mit diesen WERTEN von manchen Familien, die da halt sehr/ weil sie halt ihre eigenen Erfahrungen gemacht haben und dann vielleicht (.) doch dazu zu neigen, zu WERTEN. Also diese Familie, so weißt du? So. Vielleicht nicht böse, weil es auch in einem gewissen Stück in in allen von uns steckt, ja?

00:31:02:21 - 00:31:44:19

Dieses Werten, ja? Aber dass das halt da vielleicht jetzt im Moment keinen Platz hat. Und auch diese/ dass man sich da sehr zurücknehmen muss. Ich glaube, dass es oft (.) vielleicht doch eine Schwierigkeit, ja. Weil es natürlich vielleicht (.) im HERKUNFTSLAND, sage ich/ muss ja nicht IMMER das gleiche Land sein/ andere Erfahrungen gemacht haben, (…) als WIR es gemacht haben, ja? Da ist natürlich dann vielleicht oft schwieriger. Aber im großen Ganzen erlebe ich es eigentlich als positiv. Also wirklich irgendwie auch bereichernd. Voll. Weil es halt für uns auch oft echt noch so mal eben, haben wir eh schon gesagt, so eine andere Art von Verständnis bringen kann. Ja, voll.

00:31:44:21 - 00:32:18:02

I: Und in welchen Situationen hat kulturelle Sensibilität einen Unterschied gemacht?

B2: Ich glaube, in ur vielen Situationen, weil/ oder in fast ALLEN, weil (…) es geht ja auch um dieses Vertrauensverhältnis aufzubauen (.) mit der Familie. Und wenn du da sitzt und irgendwie so dir alles EGAL ist und du nur DEIN Ding durchboxen willst, EGAL wie (.) dann wird das nicht funktionieren. Also dann/ oder ist auch dieses Arbeitsverhältnis,

00:32:18:02 - 00:32:50:02

ist es auch, wenn es ein professionelles Verhältnis ist mit der Familie, wird die Zusammenarbeit langfristig nicht gut funktionieren, denke ich mir (lachend). Deshalb ist dieses kulturelle Verständnis und immer wieder eben darüber reden und auch in unseren WORKSHOPS so Sachen aufzuarbeiten schon enorm wichtig. Voll, ja, also sehr wichtig.

I: Und was würdest du sagen, wie wirkt sich die Einfühlsamkeit von Peers auf den Erfolg der Zusammenarbeit aus?

00:32:50:04 - 00:33:22:10

B2: SEHR. Weil ich einfach das Gefühl habe, dass dann dann die Familien auch viel mehr bereit sind. Wenn sie auch merken, ist glaube ich, diese Beziehung mit der Pädagogin. Also dass das irgendwie/ dass die eine Einheit sind. Und das auch noch mal irgendwie der Familie spielen und dann also so in alle Richtungen. Dann ist die Zusammenarbeit sicher viel EINFACHER, als wenn sie eben das Gefühl haben (..) da ist so eine Wand, so eine Mauer, weißt du? Oder (.) irgendwie so einfach eine Unsensibilität, weißt du?

00:33:22:12 - 00:33:43:21

Das das das wird es auf jeden Fall IMMER erschweren. Deswegen ja (..) sehr wichtig (lachend).

I: Okay, gut. Und dann die nächste Frage. Inwiefern tragen die kulturellen und sprachlichen Kompetenzen von Peers zur Qualität der Zusammenarbeit bei?

00:33:43:23 - 00:34:14:17

B2: (…) her sehr, weil wir einfach auch wirklich ABHÄNGIG sind oft. Also wir machen auch Termine ALLEINE und das unterschiedlich, je nach Familie. Also auch mit den Kindern. Das ist auch natürlich auch wieder was Anderes. Aber mit den ELTERN, vor allem in der Elternarbeit gibt es AUCH

Unterschiede. Aber es gibt so Themen, die könnten wir gar nicht besprechen (.) ohne die Peers. Also mit der ukrainischen Familie zum Beispiel oder (.) der einen/ auch arabische Familien.

00:34:14:19 - 00:34:41:12

Man KANN. Es gibt IMMER Möglichkeiten, sich zu verständigen. Und es gibt auch Themen, die man bearbeiten kann. Ohne jetzt GROßARTIGE Übersetzung. Aber viele Themen eben auch nicht. Ich kann jetzt nicht über über Erziehung oder irgendein Elterngespräch oder irgendwelche tiefschürfenden Dinge reden mit einem Übersetz/ mit einem Übersetzungstool (lachend). Das wird nicht funktionieren. Also Sachen ABFRAGEN kann ich damit, aber jetzt in die Tiefe gehen, kann ich einfach nicht.

00:34:41:12 - 00:35:07:13

Deswegen sind wir bei vielen Sachen, gerade was die Eltern betrifft, SEHR abhängig. Kommt natürlich auch auf die Familie an, weil manche verstehen doch MEHR. Aber trotzdem so, dass (.) auf beiden Seiten so die gleiche Ebene, dass die Person sich genauso ausdrücken kann, wie wir es verstehen. Und wie wie versteht, das ist, finde ich, auch oft wichtig. Weil manchmal braucht man einfach dieses SPRACHROHR, um zu sagen, was man wirklich sagen MÖCHTE. Also so, ja. Voll.

00:35:07:19 - 00:35:25:17

I: Gut. Und ähm was würdest du sagen, welche Herausforderungen hängen speziell mit der kulturellen Vermittlung zusammen?

00:35:25:19 - 00:35:39:10

B2: (5) Auf uns bezogen oder jetzt auf die Peers oder allgemein?

I: Kann auch beides sein, ja.

B2: (..) welche Herausforderungen (5) aha (bejahend) (..) hm (nachdenkend) (..)

00:35:39:12 - 00:36:09:18

ich glaube eher, dass (..) es kann natürlich sein (.) eben diese kulturelle Vermittlung, das (.) was ich eh schon erwähnt habe, dass die Familien dann versuchen, über die PEER-Person irgendwie (…) die Person irgendwie entweder auf ihre SEITE ZU ZIEHEN oder irgendwie so, also eine (…) wie soll ich

das am besten beschreiben? Aus dieser Neutralität, die sie eigentlich/ RAUSHOLEN wollen und irgendwie

00:36:09:20 - 00:36:33:23

ähm (…) zu MANIPULIEREN wollen. Oder halt vielleicht auch GAR nicht immer im negativen Sinne. Es kann natürlich auch so ‚Hey, wir kennen uns ja' oder/ also kennen, tun sie. Aber wir (.) ‚Willst du nicht mal DA?' oder ‚Wollen wir nicht NUMMERN austauschen?', was natürlich nicht geht. Aber ich glaube, das kann SCHON auch irgendwie schwierig sein, da (.) Grenzen zu ziehen, ja? Weil ich vielleicht von der Familie dann oft gar nicht so das Verständnis DA ist.

00:36:33:23 - 00:36:59:17

WIESO grenzt sich jetzt diese Person so ab?' oder ‚Wieso ist sie so UNHÖFLICH?' vielleicht, ja? Also denkt sich die Familie, das ist unhöflich. Man will versuchen, das eh im Vorfeld schon sehr klar abzuklären. Aber das ist natürlich/ braucht man auch oft vielleicht noch einmal eine NACHSCHÄRFUNG. Das geht nicht. Wir sind ein TEAM und das muss einfach getrennt bleiben. Ähm das kann, glaube ich, SCHON (.) zu Schwierigkeiten führen.

00:36:59:19 - 00:37:44:18

Also Schwierigkeiten, aber schwierig einfach SEIN, ja? Oft. Voll. Und das natürlich auch für die Peer-Person dann eine Herausforderung darstellen. Und manche machen das viel souveräner. Und manche tun sich einfach SCHWERER, was auch irgendwie nachvollziehbar ist, gell? Das ist auch wieder ein bisschen Typsache. Ja.

I: Gut, danke. Dann kommen wir zum nächsten Teil ähm Erfahrungen und Verbesserungspotenzial. Welche positiven Erfahrungen hast du in der Zusammenarbeit mit Peers gemacht und was hat diese Erfahrungen besonders erfolgreich gemacht?

00:37:44:20 - 00:38:09:16

B2: Hm (nachdenkend) (…) die/ dass man einfach merkt, so (.) über die Peer-Person kann man einfach so eine gute BRÜCKE schaffen. So allgemein einfach. Also das ist echt so (.) eine POSITIVE Erfahrung (.) und auch (…) hm (nachdenkend) konkretes Beispiel, es gibt eigentlich so voll viele. Aber wenn du mich jetzt so gezielt danach fragst, dann fällt mir jetzt natürlich ÜBERHAUPT nichts ein.

00:38:09:18 - 00:38:41:05

Ähm (5) ja es ist, finde ich, einfach eine BEREICHERUNG (..) für für alle Seiten in Wahrheit, gell? Also so ähm (..) wie war noch mal die ZWEITE UNTERFRAGE (unv.)?

I: Ähm was hat diese Erfahrungen besonders erfolgreich gemacht?

B2: Dass man einfach vielleicht merkt/ vor allem, ich meine, es gibt natürlich auch bei Familien manche Peer-Personen, mit denen sie BESSER können und mit denen sie SCHLECHTER können. Aus unterschiedlichen Gründen. Das kann man auch nicht immer (..) BERÜCKSICHTIGEN in der Zusammenarbeit.

00:38:41:07 - 00:39:16:22

Manchmal TUN wir es bis zu einem gewissen Grad, aber das geht halt natürlich NICHT immer. Aber wir merken schon so mit Peer-Personen. Obwohl es einfach wirklich gut funktioniert, ist dann oft echt auch ein anderes Verhältnis mit der Familie da, gell? MEISTENS in eine positive Richtung. MANCHMAL kann es auch irgendwie zu SPANNUHNGEN führen. Aber eigentlich meistens finde ich nicht. Aus meiner persönlichen Erfahrung finde ich es ähm eher so, dieses Verhältnis, dass sich das irgendwie verbessert. Weil man sich einfach besser AUSTAUSCHEN kann und einfach ein gegenseitigeres VERSTÄNDNIS.

00:39:16:22 - 00:39:43:11

Ich kann einfach VIEL BESSER sagen (.) ‚Wer SIND wir? Was MACHEN wir? Was sind unsere ABSICHTEN?‘ Ich glaube, das ist oft einfach am Anfang GAR nicht so KLAR. Und wenn man das noch einmal oder immer WIEDER vielleicht besprechen kann oder MUSS, je nachdem. Das macht ECHT EINEN UNTERSCHIED, gell? Einfach so dieses Verständnis von von Unterstützung und Arbeit, dass man das echt SO/ indem man sie VIEL BESSER besprechen kann. Ja.

00:39:43:13 - 00:40:17:13

I: Gut. Und (..) wie hast du schwierige Situationen gemeinsam mit Peers bewältigt?

B2: Durch viel Reden (..) also (…) Nachgespräche. Weil wie gesagt, vorbereiten (.) tut man sich (.) immer, je nachdem. Kommt auch immer für mich ein bisschen mehr auf die FAMILIE an. Wobei natürlich immer was SEIN kann. Aber im Großen und Ganzen hat man schon so ein Gespür, welche Familie einfach schwieriger ist als andere. Aber oft dann einfach wirklich in der NACHBESPRECHUNG, wenn unangenehme Situationen auftreten.

00:40:17:13 - 00:41:03:08

Und das kommt dann natürlich IMMER irgendwie dazu. Oder oft, nicht IMMER, aber oft. Oder regelmäßig, ich will gar nicht sagen oft, aber halt IMMER wieder (lachend). Dann ist, finde ich, die Nachbesprechung VOLL wichtig, weil MEISTENS fällt uns das natürlich schon auf. Vor allem, wenn wir merken, diese Peer-Person hat da jetzt ECHT ein Thema oder es ist wirklich schwierig. ODER das halt oft so ein bisschen diese WUT (..) es passiert oft in den Familien, dass sie diese WUT auf die Peers projizieren, gell? Dass sie irgendwie so ein bisschen (.) das abfangen irgendwie. Und das ist natürlich VOLL schwierig. Und das muss man dann ECHT auch so/ also im Termin kann man dann natürlich schon handeln, wenn man das MERKT. Merkt man meistens, aber

00:41:03:08 - 00:41:29:16

nicht IMMER, ja? Muss jetzt nicht sein. Aber dass man dann auch/ also natürlich braucht man auch Vertrauen, dass die Peer-Person sagt ‚Du, das ist mir', wenn es mir nicht aufgefallen ist, was durchaus auch mal sein kann, ja? Weil es kann ja auch sehr subtil gewesen sein, dass man irgendwie (.) das das Vertrauen von uns hat. Wir fragen eh IMMER oder OFT MEISTENS ‚Wie WAR es für dich? Gibt es irgendwas?' oder so. Aber das einfach so dieses diese Möglichkeit des Gesprächs einfach DA ist.

00:41:29:16 - 00:41:59:18

Ich glaube, da kann man dann schon viel (.) viel abfangen und viel (…) bearbeiten. Oder halt im Notfall/ also Notfall. Aber halt wenn man merkt, okay, das ist wirklich ein großes Thema, dann zu sagen ‚Du, rede mal mit TEAMLEITUNG, rede mal mit der Andrea'. Dass man da irgendwie/ oder sonst sich so gegenseitig. Also wenn mir jetzt auffällt, okay, die Person tut sich da UR schwer, ich spreche mit ihr. Aber dann will ich es vielleicht der Andrea oder der Ruth sagen ‚Du, ich habe irgendwie das Gefühl, da ist ein Thema. Vielleicht magst du nochmal mit der Person?' Also so reden. Oder halt natürlich auch EMPFEHLEN.

00:41:59:20 - 00:42:37:14

Also das ist so (.) glaube ich so (.) die besten Methoden. Einfach (.) GESPRÄCHE, um zu schauen, wie steht es? Was was was braucht es? Was geht? Oder was auch, dass eine Person einfach sagt ‚Ich KANN das nicht. Das ist einfach nicht meins'. Also diese/ ja, voll hm (bejahend).

I: Okay. Und ähm (…) was waren die Ursachen für diese Schwierigkeiten?

B2: Eh oft, wie angesprochen, wenn wenn Familien sehr (…)

00:42:37:16 - 00:43:13:03

sage ich jetzt mal gemein, klingt jetzt so blöd, ja? Aber so ein bisschen GEMEIN oder sticheln oder da versuchen halt, so ihre (…) ihre Wut, ihre Unsicherheit oder so halt so über die Peers. Wenn sie das die

Peers sehr spüren lassen oder einfach so. Oder auch GEMEIN sind vielleicht. Oder halt auch wirklich so BELEIDIGEND oder das kann ja ganz verschiedene/ ich glaube, das sind so (.) kann echt irgendwann wieder zu Schwierigkeiten führen aus ganz unterschiedlichen (..) weiß ich nicht (…) passt vielleicht für die Familie (.) die Aussprache nicht oder

00:43:13:09 - 00:43:36:19

weißt du? Also es gibt schon so oder oder ähm weiß ich nicht. Es gibt hunderttausend Gründe, ja? Das kann schon manchmal schwierig sein. Aber MEISTENS, finde ich, funktioniert es gut. Also aus meiner Erfahrung, ja? Eben. Vielleicht hat jemand eine andere Erfahrung. Meistens funktioniert es eigentlich GUT. Manchmal kommt es zu Konflikten. Ja (lachend).

00:43:36:21 - 00:43:52:16

I: Gut. Und ähm was würdest du sachen/ sagen, welche Aspekte der Zusammenarbeit würdest du gerne verbessert sehen?

00:43:52:18 - 00:43:58:12

B2: Hm (nachdenkend) (5) ja, gute Frage (…)

00:43:58:14 - 00:44:16:10

Vielleicht (.) verbessert (4) Ich glaube, es ist ECHT schwierig, weil es so auch ein bisschen ein neues Projekt is/ also neu. Jetzt ist es gar nicht mehr so NEU. Aber weil da vielleicht auch noch ganz viele ERFAHRUNGSWERTE fehlen.

00:44:16:12 - 00:44:36:03

Hm (nachdenkend) (…) vielleicht mehr, noch mehr Zeit. Dass man irgendwie mehr Zeit hat, was immer schwierig ist, um irgendwie (…) Sachen zu besprechen (...) es ist aber auch nicht immer NOTWENDIG. Ich finde, es ist SEHR situativ irgendwie, gell? (…)

00:44:36:05 - 00:45:15:09

Mehr Schulungen könnten NIE schaden, wenn es die richtigen sind, denke ich mir (…) ja, Zeit finde ich grundsätzlich oft mal ganz gut, wenn man mehr davon hat einfach. Vielleicht auch, um in Ruhe Sachen zu besprechen. Wir haben EH Möglichkeiten und manchmal schöpfen wir die GAR nicht aus, weil es gar nicht SO NOTWENDIG ist. Also schon, aber halt. Und bei manchen würde man mal vielleicht denken ‚Okay, diese Person bräuchte einfach MEHR Unterstützung' (.) und dann ist es vielleicht auch von unserer Seite irgendwann limitiert, ja? Also denke ich mir, ja. Aber im Großen und

Ganzen (…) ja, vielleicht noch mehr Schulungen oder so. Oder gemeinsame Schulungen wären vielleicht gar nicht (unv.)

00:45:15:09 - 00:45:20:06

Die haben wir eh immer. Ja, voll.

00:45:20:08 - 00:45:41:21

I: Okay. Danke. Ja ähm ja. Genau, zu Schulungen kommen wir gleich (lachend). Welche Schulungen oder Fortbildungen hältst du für wichtig, um die interprofessionelle Kompetenz von Peers weiter zu verbessern?

00:45:41:23 - 00:45:48:01

B2: (6) hm (nachdenkend)

I: Oder welche Inhalte//

B2: //Inhalte

I: sollten da betont werden?

00:45:48:03 - 00:46:21:08

B2: (…) ich glaube, es muss echt oft wieder/ also dieses Rollenverständnis muss ECHT oft/ ich glaube, da geht es gar nicht so (…) eben zu degradieren. ÜBERHAUPT nicht. Aber dieses Verantwortung, das irgendwie diese/ das vielleicht ein bisschen (.) und viele haben das EH. Voll ähm (.) aber dieses VERSTÄNDNIS von Verantwortung oder was ist MEINE Verantwortung und auch irgendwie vielleicht (..) dass die Peers/ dass dass sie noch mehr lernen oder dass sie mehr Möglichkeiten, um das zu lernen. Weil wir lernen das in unserer Ausbildung, uns abzugrenzen.

00:46:21:08 - 00:46:52:16

Und das kann man natürlich nicht in kleinen Schulungen lernen. Das ist ja auch ein Prozess, ein längerer. Aber auch oft dieses Abgrenzen, dass das immer wieder so ein bisschen thematisiert wird, ja? Oder (.) ja, ich meine, das ist auch wieder Typsache. Manche schaffen es besser, auch von den PÄDAGOGINNEN kann sich einer mehr abgrenzen als der andere. Aber ich glaube, das ist ECHT EXTREM wichtig, um die Sachen/ und das gelingt (…) teilweise besser und man ist immer von einer Situation betroffener als vielleicht von einer anderen.

00:46:52:16 - 00:47:22:09

Aber im Grunde genommen ist es, glaube ich, halt auch echt für die Peers oft ein Thema und echt wichtig. Weil wenn man zu sehr involviert ist, dann (.) verliert man einfach (.) diesen klaren Blick oft auf Situationen. Und ich glaube, dass man das irgendwie öfter noch THEMATISIERT oder da irgendwie vielleicht mehr unterstützen kann. Ich meine Supervision EH, aber dass das noch einmal vielleicht MEHR thematisiert ist und einfach ja (.) was was musst du nicht machen? Was ist nicht/ Was was wird GAR nicht von dir erwartet?

00:47:22:09 - 00:47:47:01

Natürlich ist Mitgefühl in manchen Situationen sehr wichtig, aber es gibt auch manchmal ein ZUVIEL oder zu Darüberhinaus, was dann auch GAR nicht mehr so förderlich ist. Das vielleicht öfter (.) thematisieren. Das besprechen wir EH oft auch immer wieder, aber ich glaube, es ist schon ein GROßES Thema und auch SCHWIERIG. Es ist, finde ich, schon schwer, sich abgrenzen zu können in so Situationen. Vor allem wenn man/ es gibt ja

00:47:47:01 - 00:48:13:09

Peers, die sind auch IMMER WIEDER in der gleichen Familie, gell? Und die kennen die dann. Also sind schon so (.) nah dran irgendwie (..) es ist sicher oft sehr schwer. Das merke ich schon oft, ja. Also ich bin eine Person, die sich MEISTENS sehr gut abgrenzen kann und merke ich dann schon so sind/ das/ für manche Peer-Personen ist es wirklich schwierig, gell? Da muss man schon immer wieder das gut besprechen, ja. Ja, voll.

00:48:13:11 - 00:48:54:15

I: Okay, gut. Und ähm (…) ja, jetzt kommen wir zu (.) zu Abläufen und Kooperationsprozessen. Wie ist Zusammenarbeit mit Peers typischerweise organisiert? Ähm welche festgelegten Abläufe gibt es, die dir helfen, die Kooperation effizient zu gestalten?

B2: Also wir haben ja unsere GRUPPEN sozusagen, unsere SIGNALGRUPPEN für die jeweilige SPRACHE. Das ist einfach ganz praktisch, weil da schreiben wir echt ganz kurz rein. Ich habe den und diesen Terminen an dem und dem Tag um die und die Zeit.

00:48:54:15 - 00:49:17:15

Wer kann? Also gibt ja für verschiedene Sprachgruppen mehrere Peers (.) nicht für alle (lachend). Dann aber für diese Sprachgruppen. Genau. Und dann das finde ich, funktioniert eigentlich in letzter Zeit ganz gut. Dann da gibt es gar nicht viel Rumgerede. Alle die können, machen Thumbs Up und alle, die halt nicht können, so runter. Ähm (.) es funktioniert im Großen und Ganzen recht gut.

00:49:17:15 - 00:49:35:14

Ist oft nur ein bisschen schwierig halt mit den Stunden, weil jeder Peer/ also Peers fehlen oft STUNDEN und dann ist halt oft manchmal so ein bisschen ein Thema ähm (.) aber ja, so mit den Gruppen, das finde ich, hat sich jetzt ein bisschen etabliert und das funktioniert ganz gut. Das war am Anfang nicht. Da haben wir immer EINZELN angeschrieben, jede Person.

00:49:35:16 - 00:50:00:24

Ich finde, diese Methode funktioniert eigentlich am besten. ODER natürlich, man macht sich gleich von Termin zu Termin die Termine aus, ja? Ich mache das SEHR gerne. Ich finde es irgendwie angenehm, wenn man sich schon/ es geht nicht immer. In manchen Situativ/ es geht das nicht immer. Aber oft geht schon, dass man sagt ‚Hey, da und da will man das machen'. Und dass man GLEICH mit dem Peer UND der Familie sich einen neuen Termin ausmacht, weil dann (.) erspart man sich halt auch immer dieses noch einmal

00:50:01:04 - 00:50:25:11

‚Wer kann da und da?', ja? Als finde ich angenehm. Aber es gibt beides, ja. Oder wenn ich jetzt eine Peer-Person (unv.) ich glaube, diese Peer-Person brauche ich jetzt EHER in diesen Termin einfach, dann würde ich/ dann schreiben wir sie halt persönlich an. Oder man kann auch mal anrufen, aber EIGENTLICH meistens schriftlich (.) oder im Termin. Ja, das ist, glaube ich, auch ein bisschen jeder, wie er mag. Aber ich mag (gerne?) Termine (lachend). Ja, voll.

00:50:25:12 - 00:50:45:07

I: Okay. Und in welchen Phasen der Zusammenarbeit ist es besonders wich/ wichtig, dass Peers aktiv eingebunden werden?

B2: Wenn so Themen gibt, die irgendwie über einen längeren Zeitraum laufen. Also so ähm

00:50:45:09 - 00:51:13:00

(…) oder so (..) ja, also wenn es immer so ein Thema gibt, das natürlich nicht gleich abgeschlossen ist, das sich so zieht. Und dann ist eine Peer-Person kennt sich da schon gut aus, hat irgendwie so das

Hintergrundwissen ähm (…) WEIß einfach, was Sache ist, dann ist es/ das erleichtert natürlich. Ich meine, natürlich kann ein anderer Peer ist jetzt nur die SPRACHLICHE, aber da muss man halt dann nicht mehr so viel ERKLÄREN. Weil ein bisschen Erklärung braucht es natürlich SCHON auch immer, wenn eine neue Person reinkommt.

00:51:13:02 - 00:51:36:14

Ähm (.) aber ja, das erleichtert natürlich schon, wenn wenn so (.) ja, Schulgespräche oder so. Wenn man immer wieder irgendwie die gleichen Themen oder so. Oder halt auch heikle Termine oder so. Dann ist immer/ hat man dann schon oft so seine (..) Präferenzen. Dann ist es halt oft eine Person, die einfach schon diesen Prozess mitgemacht hat eine längere Zeit (..) es schafft natürlich auch eine Vertrauensbasis.

00:51:36:14 - 00:51:56:06

Ich will ja nicht immer wieder eine neue Person, eine neue Person. Das kann man eh nicht IMMER verhindern, aber (..) ja.

I: Okay, gut. Und wie gehst du gemeinsam mit Peers mit Herausforderungen um, die während der Zusammenarbeit auftreten?

00:51:56:08 - 00:52:06:05

B2: (…) Das ist oft schwierig ähm (..) ich glaube eher sehr/ also wenn es irgendwie so (…)

00:52:06:07 - 00:52:28:20

manchmal kommen dann so ‚Na, warum machen wir das nicht so und so?‘ oder so EMPFEHLUNGEN dann, die direkt an die Familie gehen so. Aber das könnten sie dann (..) muss es ja/ sage ich halt oft, entweder wenn ich finde, es ist eh, es kann ja auch, muss ja nicht immer was Schlechtes sein, sagen ‚Okay, ja, ist ein guter Input. Vielleicht machen wir das, aber bespreche das nachher

00:52:28:20 - 00:52:48:23

bitte (..) sprich das nachher vorher mit mir ab‘, weil man weiß ja nicht. Oder man sagt halt ‚Nein, das machen wir’ Also man muss es halt so ‚Nein, das ist jetzt keine gute Idee, das machen wir nicht so‘. Es muss natürlich auch eine respektvolle Art sein. Aber irgendwie auch klar sein, dass (..) ja, dass wir unsere EIGENEN (…)

00:52:49:00 - 00:53:09:06

sage ich jetzt mal Methoden haben. Oder Wege oder ein EIGENES Konzept im Kopf, das da jetzt nicht reinpasst (lachend). Und das halt auch nicht ganz passend ist oder halt vielleicht STÖREND ist. Oder

es kann ja auch BEREICHERND sein, aber vielleicht einfach gerade nicht nicht angemessen. Ist immer ein bisschen, finde ich, ein bisschen schwierig. Und dann halt auch, WIE ES KOMMUNIZIERT WIRD natürlich, gell?

00:53:09:12 - 00:53:45:17

Also (.) es kann (.) es kann ja auch/ es ist OFT auch bereichernd, gell? Aber es muss halt irgendwie so (..) wie es halt ausgetauscht wird. Es ist oft auch nicht immer ganz einfach, ja? Ja. Und dann kann man so darauf reagieren. Es ist sehr unterschiedlich, finde ich. Voll.

I: Okay. Und (.) wann sind Probleme aufgetreten und wie wurden diese gelöst?

B2: Ähm (nachdenkend) (…) ja, ich glaube, es treten, eben wie gesagt, immer wieder in diesen KONFLIKTSITUATIONEN Probleme auf.

00:53:45:19 - 00:53:51:01

Das ist oft schwierig ähm (…)

00:53:51:03 - 00:54:13:15

und dann wie/ eigentlich wie eben das Alte. Man muss es echt viel gut/ viel und gut nachbesprechen (.) also so zum Beispiel (.) wir hatten einen Fall, wo der Vater (.) die Peer-Person ur ANGESCHRIEN HAT (…) das war jetzt nicht wirklich persönlich, aber er war irgendwie frustriert und war halt einfach ein heikles Thema und hat das halt einfach über sie projiziert.

00:54:13:15 - 00:54:42:07

Und ich (unv.) gerade und sage dann ‚Stopp, das geht nicht'. Die Peer-Person hat dann zu WEINEN angefangen. Es war halt auch SCHWIERIG, weil es halt ein bisschen dann mit der Professionalität schwierig ist. Aber ja, natürlich versuchen wir/ und das müssen wir halt dann schon gut nachbesprechen, ja? Aber das ist halt/ das ist echt HEIKEL. Es sind so schwierige Sachen, weil (..) ja. Also da sind wir so, wenn wir halt auch merken, eben wie dieses/ wenn die Peer-Personen dann zu BETROFFEN und dann anfangen zu WEINEN, ist das immer/ also gar nicht, will es GAR nicht

00:54:42:07 - 00:55:01:13

und diese EMOTION. Weil das sind oft echt schwere Themen. Aber wenn sie dann so GAR nicht mehr handlungsfähig sind, ist das dann oft auch schwierig für uns. Weil wir dann so, das hier noch mal mehr Betreuungsaufwand (lachend). Also es ist irgendwie/ ja, macht es nicht leichter. Aber man muss halt gut NACHBESPRECHEN. Ist darf halt nicht, wenn es mal vorkommt/

00:55:01:13 - 00:55:23:18

es ist eh, aber es darf also nicht ständig vorkommen (lachend), dass man sagen ‚Okay. Also du, wir haben hier eine ROLLE, wir sind jetzt die Professionisten, du gehörst'/ also wir können hier jetzt nicht so tief drinnen sein. Aber natürlich, wenn man persönlich angegriffen wird, ist es immer schwierig, ich glaube. Und NATÜRLICH sind wir dafür ausgebildet und die meisten Peers NICHT, gell? Das müssen wir jetzt auch/

00:55:23:20 - 00:55:48:24

also so vielleicht ist gar nicht so schlecht, sich so ein (..) jetzt so eine Schulung für die Peers ‚Wie reagiere ich, wenn es auf persönliche Ebene geht?' Und das wird immer wieder vorkommen. Ich weiß gar nicht, ob so was gibt. Weißt du? Wie kann ich mich GUT schützen und gut abgrenzen in meinem RAHMEN? SOWAS wäre nicht schlecht, denke ich mir. Weil ich finde, sowas passiert immer wieder, ja (…)

00:55:49:01 - 00:56:10:24

und ich meine, jeder oder viel/ wir tun uns AUCH/ also es ist ja AUCH nicht immer gleich für uns. Es ist nicht so, dass wir immer (…) Sicher haben wir/ sind da ein bisschen geschult. Aber manche Dinge treffen einen natürlich mehr als andere, gell? Da irgendwie professionell zu bleiben, ist sicherlich herausfordernd. Aber WIR sind noch dazu GESCHULT, aber halt viele Peers einfach NICHT.

00:56:11:01 - 00:56:41:08

Also ich glaube, das ist SCHON vielleicht ein Thema, was (…) wichtig wäre. Ja. Gerade weil wir halt auch viele sensible Themen besprechen. Da geht es jetzt nicht nur um ‚Wir füllen jetzt gemeinsam ein Dokument aus' (lachend). Machen wir ja AUCH. Aber wir gehen ja schon oft auch in die Tiefe und dann ist schon oft heikel. Ja.

I: Gut. Und (..) was würdest du sagen ähm über ähm (..) jetzt

00:56:41:08 - 00:56:58:03

über das Organisatorische und das Strukturelle? Wie gut sind die Dolmetschdienste in den Arbeitsalltag eingebunden? Welche organisatorischen Aspekte beeinflussen die Zusammenarbeit?

00:56:58:05 - 00:57:20:05

B2: (5) Entschuldigung. Ich habe die Frage jetzt nicht ganz verstanden.

I: Ja, genau. Also wir sprechen jetzt über das Organisatorische.

B2: Ja.

I: Ein anderes Thema. Und wie gut sind die Dolmetschdienste//

B2: //Also die Peers?

I: die Peers, genau, in den Arbeitsalltag eingebunden?

B2: Hm (nachdenkend) (…)

00:57:20:07 - 00:57:48:12

also eigentlich EH, weil wir ja VIEL zusammen in Terminen sind und dann ergibt sich das so (..) oft eben dieser Termin, nächste Termine. Das finde ich ähm (…) dann, finde ich, es ja, das bietet sich dann immer an. Das finde ich eigentlich dann (..) also eigentlich EH, weil sie ja viel mit UNS sind. Also weil wir auch viel ähm (.) manche manche Pädagoginnen haben echt ein, zwei, drei Termine hintereinander mit Peers. Also verbringen dann ja schon einen ganzen ARBEITSTAG.

00:57:48:14 - 00:58:30:18

Das ist natürlich IDEAL. Es funktioniert auch nicht IMMER, aber ähm (..) ja, ist schon sehr, sehr involviert, finde ich. Ja. Und dadurch, dass halt auch für manche Sprachgruppen nicht so viele Peers gibt, dann ist es schon, ist die Arbeit/ also ist dieses Zusammenarbeit schon ENG und eben (.) voll. Also.

I: Und welche Herausforderungen gibt es bei der Planung und Koordination der Dolmetschdienste?

B2: Ja, das ist IMMER eine Herausforderung. Einfach diese FLEXIBILITÄT, die ähm (..) unsere Familien oft von uns abverlangen, die wir auch nicht immer BIETEN können. Aber halt sie halt gern von uns

00:58:30:18 - 00:59:02:08

hätten OFT. Und einfach auch dieses, dass wir halt auch mal rumschieben müssen. Es geht nicht IMMER ähm (.) also das ist oft ECHT eine Herausforderung und schwierig. Und wenn man dann schon jemanden HAT und dann sagt ‚Hey, du, es ist verschoben. Kannst du vielleicht an DEM Tag?'. Dann kann die Peer-Person vielleicht nicht, weil EH klar, andere Verpflichtungen, andere/ ja ähm das ist eine Herausforderung oft, gell? Und dann halt auch so (..) du willst (.) natürlich, dass die Person nur auf ihre STUNDEN kommt. Aber wir haben nicht auf (.) alles immer Einfluss, gell?

00:59:02:10 - 00:59:33:03

Das ist ja noch ein bisschen oft so. Viele verstehen das GUT. Manche tun sich dann noch ein bisschen SCHWER ähm (..) ja, das ist schon oft irgendwie (..) weil wir halt auch in der Zusammenarbeit von so vielen FAKTOREN einfach abhängen, gell? Also von der Verfügbarkeit der PEERS, von der Verfügbarkeit der Familie, vom/ bisschen von WOHLWOLLEN/ also Wohlwollen. Das klingt jetzt so blöd, weil (..) aber TROTZDEM auch so ein bisschen von der FAMILIE und natürlich von unseren ANDEREN und von den (Tagen?).

00:59:33:03 - 01:00:05:15

Also es sind so viele Faktoren, die wir irgendwie berücksichtigen. Und dann ist diese (.) ist das echt oft schwierig mit dem Planen. Also oft funktioniert es GUT, aber es kommt auch schon immer wieder zu (..) Herausforderungen (lachend) voll, in der Planung. Und dann halt für ALLE natürlich. Ja. EH klar.

I: Und was würdest du sagen, welche strukturellen Verbesserungen wären aus deiner Sicht hilfreich?

01:00:05:17 - 01:00:19:00

B2: (5) hm (nachdenkend) (4) strukturelle Verbesserungen für die Peers. Für die PEERS jetzt oder so gar// allgemein?

I: //allgemein, ja.

01:00:19:02 - 01:00:37:10

B2: Hm (nachdenkend) (…) ja, das ist eine gute Frage. Es ist jetzt die Frage, ob/ ich meine, es ist UR schwierig mit den Zeiten. Weil es gibt so Peers, die brauchen wir so OFT und die könnten dann MEHR Stunden machen. Ich finde, es ist echt schwierig, weil wenn ich jetzt sagen würde, dass die Peers mehr Stunden kriegen/ das haben ja manche Peers, ja? Aber manche BRAUCHEN es dann nicht. Dann kommen wir wieder nicht auf die STUNDEN.

01:00:37:10 - 01:00:43:15

Das sind, finde ich, echt so Herausforderungen ähm (…)

01:00:43:17 - 01:00:49:04

ja, schwierig, echt schwierig ähm (…)

01:00:49:06 - 01:01:14:01

vielleicht bessere Anreize auch für die Peers, weil ich nämlich glaube, die Rahmenbedingungen für die Peers sind schon echt nicht so nicht so easy. Also halt (..) und dann ist natürlich, wenn man/ der Job ist AUFWÄNDIG, die Arbeit. Und dann denke ich mir so. Dann überlegt man sich halt vielleicht (…) dreimal, wenn man dann ständig den Termin auch verschoben bekommt oder so. Oder ja, ob man das dann wirklich MACHEN will.

01:01:14:01 - 01:01:21:06

Vielleicht ist es/ DAS ein bisschen ATTRAKTIVERE Rahmenbedingungen auch für die PEERS ähm (…)

01:01:21:08 - 01:01:40:02

ja, ich glaube, es ist ECHT organisatorisch oft schwierig, gell? Ja. Weil bei manchen Peers braucht man dann echt immer/ könnte man mehr Stunden und mehr Stunden. Und bei manchen GAR nicht wegen den Peers, sondern wegen den FAMILIEN. Und halt auch, weil natürlich die STUNDEN von den Peers limitiert sind. Manche KOMMEN gar nicht auf ihre Stunden. Manche haben SO viele Stunden. Also es ist echt echt, finde ich,

01:01:40:02 - 01:01:56:22

herausfordernd, gell? Da irgendwie so einen Konsens zu haben. Ich glaube, es bräuchte für JEDEN Peer ein EIGENES Konzept oder ein eigener/ aber das geht halt natürlich AUCH nicht, gell (lachend)? Ja, schwer. Es ist ECHT schwer.

01:01:56:24 - 01:02:18:18

I: Okay, dann kommen wir jetzt schon langsam zum Abschluss. Ähm welche bestimmten Erfahrungen oder Eindrücke möchtest du in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Peers besonders hervorheben?

B2: Welche besonderen Eindrücke?

I: Ja. Oder Erfahrungen.

01:02:18:20 - 01:02:51:24

B2: Hm (nachdenkend) (…) spezielle Situationen, meinst du so? Ist das so?

I: Ja, ja, genau. In Bezug auf die Zusammenarbeit mit Peers.

B2: Ja, ich finde, das macht auch irgendwie ECHT so vom Arbeiten auch noch mal einen Unterschied, wenn man so zu zweit/ also wenn man noch eine Peer-Person/ mit jemandem geht, wo man echt doch weiß, das passt ur GUT, man man/ also wie gesagt, Vertrauen ist IMMER wichtig. Aber wenn man sich irgendwie/ wenn man einfach gut zusammenarbeitet, dann, finde ich, ist man so als TEAM/ kann man, finde ich, viel mehr irgendwie bewirken.

01:02:51:24 - 01:03:22:00

Das finde ich echt irgendwie macht die Zusammenarbeit echt wertvoll und ähm finde ich, echt sehr SINNVOLL. Das macht echt einen GROßEN Unterschied. Ja, voll.

I: Und welche spezifischen Vorschläge würdest du machen, um die Kooperation in Zukunft zu verbessern?

B2: Mit den Peers?

I: Ja.

B2: Ja. Ja, wie gesagt, vielleicht noch mehr Gesprächs und/ also noch mehr vielleicht eben für die Peers mehr ähm (…)

01:03:22:02 - 01:03:47:16

mehr so LEITFADEN. Oder eben wie wir gerade gesagt haben. Was passiert? Wie mache ich in schwierigen Situationen oder (.) genau, also vielleicht das und noch vielleicht noch mehr Workshops zusammen oder so. Irgendwie, dass man sich auch noch mal auf einer anderen EBENE trifft oder so. Ich denke mir, ja, Reden ist immer wichtig (lachend). Ja, voll.

I: Gut.

01:03:47:18 - 01:04:12:10

Und die letzte Frage. Was möchtest du zur Zusammenarbeit mit Peers sagen, das wir bisher ähm nicht angesprochen haben? Vielleicht gibt es noch irgendwelche Themen, die aus deiner Sicht besonders wichtig sind, um die Kooperation weiterzuentwickeln?

01:04:12:12 - 01:04:22:18

B2: Hm (nachdenkend) (…) nein, ich glaube, wir haben eh ziemlich viel besprochen. Fällt mir jetzt spontan eigentlich, glaube ich, nichts ein (…)

01:04:22:20 - 01:04:53:18

Nein. Vielleicht könnte man die Schulung, also diese Ausbildung oder Schulung noch vertiefen (…) manchmal braucht es das. Ja. Es ist ja auch immer SEHR oft von der Familie abhängig. Aber im Großen und Ganzen haben, glaube ich, eh viel viele Punkte abgedeckt (lachend).

I: Gut, dann (.) können wir das Interview schon beenden (lachend). Danke dir nochmal//

B2: //Danke auch.

I: für die wertvollen Einblicke.

B2: Ja, ich hoffe, ich konnte dir ein bisschen helfen (lachend). Also//

01:04:53:20 - 01:04:57:16

I: //Ja, auf jeden Fall.

B2: Gut.

I: Danke.

9.3 Fallnummer 3

00:00:00:00 - 00:00:17:05

I: Gut. Also wir beginnen mit dem Interview und ähm zuerst werde ich ein paar organisatorische Sachen ähm erklären. Also zuerst mal werden alle Daten anonym und vertraulich behandelt.

B3: Hm (bejahend).

00:00:17:07 - 00:01:01:20

I: (.) und genau, und alle Daten werden anonym und vertraulich behandelt. Sie sind nur für die wissenschaftliche Zwecke gedacht. Genau, und ähm ähm das Interview ist für meine Masterarbeit ähm erarbeitet worden. Das Thema lautet Kooperation als interprofessionelle Kompetenz zwischen Pädagoginnen und Laiendolmetscherinnen, genau. Und ähm ja, das ähm (.) der Interviewleitfaden beinhaltet 17 Fragen. Und viele Fragen haben noch Unterfragen.

B3: Hm (bejahend).

I: Genau, um das um eine präzisere Antwort ähm (.) möglichst zu ähm (.) bekommen.

00:01:02:00 - 00:01:35:16

Genau. Gut, dann ähm beginnen wir, sage ich/ würde ich mal sagen. Und zuerst möchte ich fragen, wie lange arbeitest du schon bei ProSoz?

B3: Seit drei Jahren, //November 21.

I: Hm (bejahend) okay, okay, danke. Gut ähm ja. Dann beginnen wir mit der Einführung ähm und der ersten Frage. Kannst du mir beschreiben, wie die Zusammenarbeit mit Peers in deiner täglichen Arbeit abläuft?

B3: Hm (nachdenkend) ZUERST, ich würde

00:01:35:16 - 00:02:10:08

sagen (.) es geht sehr viel um eine gute Organisation und Koordination, weil ähm die TERMINE zu FINDEN und auch sie zu VORSCHLAGEN, mit der FAMILIE zuerst zu VEREINBAREN und dann

all die Peers anzubieten. Das ist der finde ich, der ERSTE Teil, weil ohne das (lachend) haben unsere findet unsere Kooperation nicht STATT ähm das ist ein großer Teil im TERMIN halt (.) ich finde ähm (.) ähm es DAUERT immer ein bisschen, meiner Meinung nach.

00:02:10:10 - 00:02:52:00

Ich finde es immer GUT, wenn wir mehrere TERMINE miteinander haben und das ein gewisser VERTRAUEN sich aufbaut, weil (.) ähm durch meine PROFESSION, durch meine AUSBILDUNG und meine ERFAHRUNG ist es für mich wirklich WICHTIG, WIE ich etwas kommuniziere, WAS ich sage, WIE ich das formuliere. Also die WORTE ist einfach mein Werkzeug und bis ich DAHER und auch den TON und auch die Kommunikation ist auch viel um verbal und für mich ist es irgendwie die Zusammenarbeit geht VIEL um diesen VERTRAUEN auch, WIE zum Beispiel meine BOTSCHAFT ÜBERTRAGEN wird.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

00:02:52:02 - 00:03:28:21

B3: Und das ist, glaube ich, die große HERAUSFORDERUNG. Und WENN das gut GESCHAFFT ist mit dem VERTRAUEN, ich finde, es läuft GUT.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) okay ähm gut, dann ähm nächste Frage. In welchen Situationen kommen Peers zum Einsatz und WIE ist der Ablauf üblicherweise gestaltet?

B3: Also die kommen zu EINSATZ in verschiedene SETTINGS, zum Beispiel beim HAUSBESUCHE zu Hause ähm es kann auch Gespräche, EINZELNE Gespräche sein und ähm FAMILIENKONFERENZ oder Gespräche mit vielen Menschen.

00:03:28:23 - 00:04:00:04

Es kann auch zu BEHÖRDENTERMINEN wie MA vierzig. Es kann zum ARZTTERMINE sein. Es kann in der Schule, das ist auch sehr wichtig. Genau. Sie kommen mit uns in viele verschiedene Bereiche.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) und wie bereitest du dich auf die Zusammenarbeit vor?

B3: Ähm wir haben quasi/ zuerst ich ÜBERLEGE mich eigentlich, was ich von diesem TERMIN mit dem mit der Familie haben möchte. Was ist mein ZIEL?

00:04:00:06 - 00:04:27:09

Und ich treffe öfters meine (.) (husten) meine PEERS ein paar Stationen VOR der Familie (.) und DORT ähm kommt sich mein PLAN und was ich/ die THEMEN für den Tag. Und dann machen wir uns ein PLAN, weil dann kann die Person überlegen, ob manche Worte nicht KLAR sind oder manche FRAGEN noch offen sind, damit wir das vorher abklären und damit es ein bisschen (lachend) FLÜSSIGER, also dass es

00:04:27:09 - 00:04:29:20

FLUIDER wird.

00:04:29:22 - 00:05:11:05

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) okay hm (bejahend) gut, dann kommen wir zum anderen ähm Subthema. Erwartungen und Zusammenarbeit. Welche ERWARTUNGEN hast du an die Kooperation mit PEERS und warum sind DIESE Erwartungen wichtig für deine Arbeit?

B3: (..) Meine Erwartung ist einfach, dass zuerst, dass DIE VERANTWORTUNG für das Pädagogisches mich überlassen wird ähm das auch, dass mein PEERS dolmetscht ALLES. Also auch wenn die Familie sagt ähm sie möchte das nicht, dass die PÄDAGOGIN das weißt oder sie soll das nicht SAGEN, es wird kein Geheimnis/

00:05:11:09 - 00:05:40:00

also niemand (lachend) wird zu GEHEIMNISTRÄGER ähm ja (.) ge/ gemacht, genau (lachend) und ähm das ist sehr WICHTIG und auch zum Beispiel ich WEIß, sie (.) die GRENZEN VERSCHWIMMEN ein bisschen und (.) die sind auch/ die Menschen, die mit uns arbeiten, sind auch SELBST Menschen (lachend), die auch UNTERSTÜTZEN wollen und ähm ich finde es sehr GUT, wenn man offen bleibt für eine KOMMUNIKATION und wenn man auch sich so ausmacht

00:05:40:02 - 00:06:18:09

INWIEFERN eine Peer (.) sich BEIBRINGEN kann und auch so persönliche Sachen sich einbringen. Aber WICHTIG ist für mich, dass ähm dass es alles ABGESPROCHEN ist (..) und KLAR.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) okay, und ähm wie definierst du die gemeinsame ZIELERREICHUNG und wie wichtig ist es für dich?

B3: Du meinst da die Zielerreichung mit der FAMILIE oder mit meinem Peer?

I: Ähm mit dem Peer. Genau, das gemeinsame //Zielerreichung.

B3: //Also wir haben ALLGEMEINE/ wir haben es uns nach (.) weil seit ANFANG AN haben uns erarbeitet, weil am Anfang

00:06:18:09 - 00:06:51:05

das war nicht so KLAR, INWIEFERN es es abläufen soll oder NICHT (lachend) abläufen soll.

I: Hm (bejahend).

B3: Hm (nachdenkend) wir haben es uns quasi/ es gibt eine BASIS (..) ähm die wir schon HABEN, die auch die PEERS bei der Einschulung ähm BEWUSST werden und ähm weil es gibt viele Stunden für die Einschulung und DANN mit uns selbst die Ziele werden, abhängig von der PERSÖNLICHKEIT, abhängig von eigener ERFAHRUNG, abhängig von dieser VERTRAUEN, was ich vorher gesagt habe.

00:06:51:11 - 00:07:19:23

Dann werden unsere eigenen ZIELE und eigentlich wir haben ein s/ ein Buddy-Programm und jede qua/ PEER-Mitarbeiter wird mit einem Sozialpädagog/ ähm ZUSAMMENGEBRACHT und (.) es wird ZEIT für diesen (.) es Zeit ERLAUBT, um ZIELE gemeinsam zu setzen, schauen, an was sollen wir ARBEITEN und genau.

I: Hm (bejahend)

00:07:20:00 - 00:07:34:16

hm (bejahend). Gut, und ähm was glaubst du, wie sehr sich/ sind sich Peers des gemeinsamen Ziel bewusst?

00:07:34:18 - 00:08:13:11

B3: (4) hm (nachdenkend) (5) (lachend) lustigerweise am ANFANG nach dieser Einschulung, weil ich das Gefühl habe, es ist sehr AUSFÜHRLICH und richtig KLAR GEMACHT (..) und GLEICHZEITIG, wenn ich wirklich in THEORETISCH, ich glaube, es ist ihnen schon BEWUSST, aber in der PRAXIS, wenn es wirklich zum MOMENT kommt und (.) in ACTION in der Praxis irgendwie es wird manchmal VERGESSEN oder es wird nicht mehr so, weil ich glaube, diese INSTINKT als Mensch, andere Leute zu HELFEN, wird dann SO STARK, dass dass man RUTSCHT aus der Rolle einfach und// ja ich glaube da (..)

I: //hm (bejahend) hm (bejahend).

00:08:13:13 - 00:08:48:13

B3: Und DESHALB manchmal ist es nicht so und vor allem ich habe Peer mit wem ich seit DREI Jahre arbeite und sie machen sogar TERMINE selbst, allein mit den Familien. Wenn es wirklich um kein pädagogische Dinge gehen, sondern wirklich rein DOLMETSCH/ (.) also SPRACHLICHE Unterstützung und ähm (.) ja, es ist irgendwie es ist schwierig eine REGEL oder eine (.) oder das für ALLE zu definieren, wie es sein sollte, weil ich glaube, es kommt wirklich darauf ab (.)

I: Hm (bejahend).

B3: Was die Person für ERFAHRUNGEN hat und inwiefern man sie vertrauen kann (lachend).

00:08:48:15 - 00:09:04:17

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) okay, dann kommen wir zur nächsten Frage ähm wie sieht für dich eine GUTE Zusammenarbeit mit Peers aus und WAS trägt dazu bei, dass sie gelingt?

00:09:04:19 - 00:09:35:19

B3: (4) also ich glaube, EHRLICH sein (.) ähm KLAR (..) und das ich glaube, wenn (..) ist für mich wirklich BESSER, wenn jemand (..) eine Frage zu viel STELLT als eine zu WENIG oder für mich ist immer NACHFRAGEN sehr (..) hm (nachdenkend) ich glaube, diese NACHFRAGEN zum Beispiel, wenn wenn jemand ist mit mir und dann ich sage etwas und dann sie ist NICHT SICHER oder ER ist nicht sicher, ob sie rich/ die Person richtig VERSTANDEN hat, was ich meine.

00:09:35:21 - 00:10:06:02

Es ist für mich sehr WICHTIG, dass die Person NACHFRAGT ‚Hast du das SO gemeint oder es SO gemeint?‘ oder oder zum Beispiel, ich weiß nicht, in manchen SPRACHEN es dauert viel LÄNGER oder manchmal braucht der PEER ein bisschen einen KONTEXT dazu zu geben, damit die (.) die FAMILIE versteht. Und es ist für mich immer GUT, wenn die Peer sagt ‚Hey, ich, ich gebe diese Info DAZU, weil sie verts/ diesen BEGRIFF gibt es NICHT in unserer Sprache oder dieser BEGRIFF ist NICHT ähm (3)

00:10:06:04 - 00:10:42:15

es gibt keine DIREKTE Übersetzung. Ich muss es ein bisschen anders erklären‘. Und das finde ich GUT, wenn man das LAUT sagt und mir sagt ‚Ah‘ und auch diesen (..) ich glaube, es ist es klingt

vielleicht KOMISCH, aber wirklich, diese SETTING, wie man sich HINSETZT und wie man entscheidet, wo sitzt WO (lachend) ich glaube, es macht AUCH einen Unterschied, weil ähm man KANN sich wirklich unterstützen, AUCH mit den AUGEN und auch mit dem mit der KÖRPERSPRACHE zu sagen ‚Geh'. Ich ich sehe auf einmal, ob meine Peers eh GUT geht oder nicht GUT geht oder ich kann wissen okay, geht es ihr GUT

00:10:42:15 - 00:11:07:06

jetzt? Schreit die jemanden AN? Ist der TON KORREKT von der anderen? Weil das kann ich nicht WISSEN, weil ich kenne die SPRACHE nicht. Aber das ist wirklich alle diese Qs, diesen diesen (.) ja, das ist alles (.) DA ist und ich kann das sehen.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) okay.

B3: Was war mal die zweite?

I: Ähm was trägt dazu bei, dass diese Zusammenarbeit gelingt?

B3: Ja, genau, genau. Diese Setting

00:11:07:08 - 00:11:11:17

und diesen ja hm (bejahend) ich glaube (.)

00:11:11:19 - 00:11:52:22

I: Gut. Und WIE beeinflusst das GEGENSEITIGE Verständnis von Erwartungen und der Rolle die Qualität der Zusammenarbeit?

B3: Kannst du es mir besser erklären?

I: Ähm genau. Also dass ähm Peers und Sozialpädagoginnen ähm sich ähm gegenseitig dessen bewusst sind, was die Erweiter/ Erwartungen und die Rolle von ihnen sind und wie/ die Frage ist, wie beeinflusst DIESES Verständnis die Qualität der Zusammenarbeit?

B3: Ja, ich glaube, es kommt immer wieder so sehr VERTRAUEN, weil die Menschen spürt es AUCH.

00:11:52:22 - 00:12:20:14

Und wenn man (.) zum Beispiel, wenn ich das VERTRAUEN habe, dass es GENAU übertragen ist, die WORTWAHL manchmal/ okay, weil es eine andere SPRACHE, es ist ANDERS. ABER zumindest, dass die Person WEIß, wie ich das MEINE und wie ich das, dass diese AUTHENTIZITÄT quasi durch (lachend) so gegeb/ also WEITERGEGEBEN wird ähm (.) ich glaube, das ist ein großer EINFLUSS.

00:12:20:16 - 00:12:50:17

Aber wie? Durch die/ ja diese BUDDY-Gespräche, glaube, ich/ und auch ich glaube, diese WORKSHOP, dass wir jetzt viermal im JAHR haben, einmal im Quartal. Ich glaube, es ist ähm (.) DAS wird uns alle immer BEWUSSTER (..) WIE fühlen sie sich, die ähm PEER-MITARBEITER und WIE geht es UNS DABEI und wie können wir das irgendwie verbessern?

I: Hm (bejahend)

B3: Was fehlt noch?

00:12:50:19 - 00:13:05:14

I: (..) also//

B3: Okay (lachend).

I: Ich glaube, es ist eh genug (lachend). Gut (.) passt. Dann//

B3: Funktioniert es noch?

I: (5) //Ja (lachend)

B3: //Ja.

I: Okay, super (lachend) passt.

00:13:05:16 - 00:13:32:24

dann kommen wir zum nächsten Frage. Rollenverständnis und der Kompetenz. Genau. Und die Frage ist, welche Rolle nehmen Peers deiner Meinung nach ein? Zum Beispiel eine Brücke oder ein Bindeglied? Kulturelle Vermittler, Vermittlerin oder Sprachmittler, Sprachmittlerin? Und warum?

00:13:33:01 - 00:14:04:24

B3: (4) Brücke auf jeden FALL. Und auch als KULTURELLE auch ähm Unterstützung, weil ich so (.) die KULTUR, ich finde es einfach/ Kultur und SPRACHE sind eine EINHEIT. Beide sind MITEINANDER und ich glaube (..) es ist, wenn man die Kultur VERSTEHT, man kann auch besser die SPRACHE verstehen, also (lachend) und das würde ich AUCH SO SAGEN, also eher ja, Brücke zwischen die zwei Welten.

00:14:05:01 - 00:14:48:14

I: Ja. Okay, ähm (.) und genau, und WARUM glaubst du, ist das genau diese Rolle? Warum Brücke? Warum kulturelle// Vermittlung

B3: Ja, weil die sind ein ZUGANG. Die haben die ERFAHRUNG. Die sind zum Teil dort AUFGEWACHSEN. Die haben Erfahrungen gemacht, die ich NICHT gemacht habe. Also (.) in dem Sinn (.) können sie mir/ es ein WISSEN VERMITTELN, weil ich glaube, wenn man, wenn man WEIß, um was es geht und WIESO eine Familie so reagiert bei einer gewisse Frage oder warum verstehen Sie NICHT, wenn wir einen Begriff sagen, weil es EXISTIERT vielleicht in dieser Kultur nicht.

00:14:48:16 - 00:14:56:01

Ähm und ja, es ist (lachend) eben diese WISSEN vermitteln.

00:14:56:03 - 00:15:09:00

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) (.) Gut, und was würdest du sagen, wie WIRKT sich diese Rolle Bindeglied, Sprachmittler auf die Dynamik der Zusammenarbeit aus?

00:15:09:02 - 00:15:47:08

B3: (..) ich glaube (.) es ist NOTWENDIG (.) ähm damit die Familie AUCH, weil ich habe das Gefühl, weil als im Auftrag der MA ELF wir sind Unterstützung der Erziehung und wir sind auch so eine KONTROLLE-MAßNAHME. Und ich finde, dadurch, dass es eine Person ist, die DAZU ist aus der KULTUR auch ähm und nicht so diese ganz STRENGE, die TRIFFT keine Entscheidung und (..) ich glaube, es hilft auch die Familie uns weniger (.) PROVOKANT oder weniger

00:15:47:10 - 00:16:11:13

es ist LEICHTER, eine VERBINDUNG zu finden mit uns und/ denkt sie nicht nur uns als Team als ‚Ah, diese scheiß Österreicher' oder keine Ahnung ich bin selbst (lachend) keine Österreicherin, aber die/ die sehen uns es vielleicht weniger als FEINDE.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B3: Weil ich glaube, mit der KOMMUNIKATION und mit der SPRACHE kann man viel LÖSEN, aber dafür man muss die gleiche SPRACHE reden können.

00:16:11:15 - 00:16:52:10

Das ist da der große Vorteil.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) gut, und wie schätzt du die Fähigkeit von Peers ein, mit Sozialpädagoginnen als FACHLEUTEN zu kommunizieren und zu kooperieren?

B3: (.) es kommt darauf ab, was die Person/ wie, inwiefern die Person AUSGEBILDET ist. Weil ich habe Peer gehabt, die vielleicht ähm in der Richtung weniger AUSBILDUNG Richtung ähm (.) die war vielleicht damals in ihr eigenes LAND. Die die war HAUSFRAU. Die haben/ die war NIE auf der ARBEITSMARKT. Das war für sie hier als/ in Österreich das erste (.)

00:16:52:12 - 00:17:13:09

ERFAHRUNG (lachend) in die Arbeitswelt. Wie man sich BENIMMT und wie man KOMMUNIZIERT zum Beispiel, wenn man KRANK ist oder solche Sachen, die für UNS/ die wir LANG arbeiten in dieses System/ die wir wissen, es ist einfach ähm (.) ja, wir WISSEN es einfach. Aber DA war schon (4)

00:17:13:11 - 00:17:36:02

mal/ es kommt darauf vor, wie die Person ist ausgebildet und manchmal dieses Gefühl gehabt, wir BETREUEN auch manche Peers. Weil (.) viele haben auch nicht diese SELBSTVERANTWORTUNG und zum Beispiel ich habe auch andere Peer, die sind ÜBERFORDERT mit alle Termine, die schaffen das eigentlich NICHT SELBST FÜR SICH ZU SCHREIBEN. Auch wenn SIE vielleicht zwei, drei PÄDAGOGINNEN haben und (.) in der anderen Richtung,

00:17:36:02 - 00:18:04:02

wir haben zum Teil zwanzig PEERS mit sieben FAMILIEN. Also sind WIRKLICH viele Leute und wir kommen nicht DAZU, manchmal/ also auch die zu BETREUEN und das war manchmal wirklich auch

SO. Also (..) und man merkt auch den Unterschied, also vielleicht mit JÜNGEREN Leute, die auch in der Uni (.) oder die schon länger DA sind, die auch zum Teil hier aufgewachsen sind, ist eine andere (.)

00:18:04:04 - 00:18:39:05

es geht viel leichter (lachend). Weil manche Sachen sind schon SELBSTVERSTÄNDLICH oder die sind schon sehr EINGEARBEITET und ja.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B3: Ich glaube, der ALTER spielt auch eine Rolle, ja.

I: Ja (bejahend).

B3: Wie man ist gewohnt zum/ ja. Aber wir können gut damit umgehen. Es ist nur (.) es hat manchmal (.) mehr ZEIT in Anspruch genommen und (.) es hat länger GEDAUERT, bis jemand kapiert, was wir genau MEINEN oder (.) sie haben mehr BETREUUNG gebraucht auch SELBST (lachend).

00:18:39:07 - 00:19:19:11

I: Hm (bejahend) gut, danke. Dann kommen wir zur nächsten Frage. Wie schätzt du das Fachwissen von Peers in Bezug aufs/ auf die Sozialarbeit ein? Und inwiefern ist das für die Kooperation wichtig?

B3: Ich glaube (.) das Wissen (..) ist nicht wirklich DA (..) ähm (.) für VIELE/ sie haben es schon gemacht, die Dolmetsch für einfach FREUNDE, FAMILIENMITGLIED und so, aber wirklich auf diese PROFESSIONELLE EBENE für viele, es war ein ERSTES Mal. Hm (nachdenkend)

00:19:19:13 - 00:19:47:13

wie ich schon gesagt habe, es gibt SO viele Begriffe es sind komplexe THEMEN, also FAMILIENDYNAMIKEN, MUSTER sind einfach/ und auch es gibt PSYCHOLOGIE dahinter. Es gibt BEGRIFFE. Zum Beispiel wie der ADHS (.) viele Sachen, die/ oder ROUTINE oder ABLAUF oder viele, viele, viele Worte, die einfach (.) ich glaube (.) man braucht ZEIT, um sie (.) zu VERINNERLICHEN und auch zu VERSTEHEN

00:19:47:13 - 00:20:18:06

und ich glaube (.) was war die andere Frage?

I: Inwiefern ist dieses Fachwissen wichtig für die Kooperation?

B3: Ja, weil EIGENTLICH ist es auch für mich nicht GUT, wenn ich bei jedes WORT meine Peers sagen muss. Ich sage ihr zum Beispiel einfach die Erziehung und sie schaut mich AN, so GROßE AUGEN und sie weiß nicht, was ich MEINE und dass ich/ das DAUER (lachend) ähm (.) quasi (.) dass ich AUCH SELBST immer erklären MUSS (.) was das BEDEUTET.

00:20:18:06 - 00:20:46:16

Es ist auch irgendwann mal nicht mehr der ZWECK der Sache. Also ich glaube, es ist eine EIGENE Spezialität (lachend) einfach ähm (..) und GLEICHZEITIG (.) diese Begriffe (.) die Familie/ wenn mein Peer es nicht versteht, versteht vielleicht AUCH nicht meine Familie. Was (..) und DESHALB inwiefern ist das WICHTIG? Zum Teil, JA. Zum Teil lernen die Peers auch gleich mit der Familie und manchmal es

00:20:46:16 - 00:21:21:16

hilft (.) also MIR persönlich, dass mein (.) meine SPRACHE zu vereinfachen, damit ist simpel wird. Damit mein BOTSCHAFT besser ANKOMMT. Und nicht zu VIEL in diese FACH FACH FACH, weil es ist wirklich NIEDERSCHWELLIG. Die Familien, die nicht AUSGEBILDET sind oder ANALPHABETEN und so. Wir können SOWIESO NICHT EXTREM in der (.) große FACHWISSENSCHAFT oder irgendwas. Aber TROTZDEM ist glaub/ es braucht schon eine gewisse (.) NIVEAU. Aber (.) es gibt die Möglichkeit auch, das zu lernen

00:21:21:16 - 00:21:37:06

mit uns, glaube ich.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend). Okay, und ähm in welchen Bereichen wünscht du dir mehr//

B3: Können wir ein bisschen gehen?

I: Ja (7)

00:21:37:08 - 00:21:47:15

in welchen Bereichen wünschst du dir mehr Fachwissen seitens der Peers?

00:21:47:17 - 00:22:18:18

B3: (4) hm (nachdenkend) Fachwissen. Vielleicht ähm wegen der KULTUR halt. Sachen zum Beispiel die NO-GO sind ähm (.) welche (.) welche THEMEN oder in der KULTUR zum Beispiel. Ich weiß nicht ist für mich WICHTIG zu wissen, wenn ich REINKOMME. Und soll ich meine Schuhe AUSZIEHEN oder nicht? Oder soll ich ähm (.) soll ich (.) weiß nicht, das ANNEHMEN? Tee, was die/ oder die/ Manchmal es gibt Familien ähm arabische Familien, vor allem (lachend). Die kochen ganz VIEL und sie wollen uns EINLADEN zum Essen und/

00:22:18:23 - 00:22:48:24

okay, INWIEFERN ist das in Ordnung, NEIN zu sagen? Oder inwiefern werden die Familien BELEIDIGT und so? Ich weiß, es ist nicht das Ziel, dass wir ALLES tun, was die Familien WOLLEN, aber (.) es gibt TROTZDEM diesen (.) diesen Basic, finde ich, an (.) kleine SACHEN, die den VERTRAUEN schaffen und, ich glaube, diese FACHWISSEN für mich (..) liegt DARAN. Also nicht unbedingt in der SPRACHE, sondern WIRKLICH in der (..)

00:22:49:01 - 00:23:03:04

was sind die kulturellen NO-GOs?

I: Hm (bejahend) okay, und die die Frage war auf das Fachwissen in Bezug auf die SOZIALARBEIT bezogen, also ähm (.) ähm (.)

00:23:03:06 - 00:23:14:24

es war so gemeint, in welchen Bereichen wünschst du dir mehr Fachwissen bezogen auf die Sozialarbeit von PEERS?

00:23:15:01 - 00:23:58:06

B3: (4) es ist für MICH (.) nicht SO (..) vielleicht ein bisschen, dass/ ja, dass die Peer MEHR verstehen (..) in inwiefern? Wa/ wo STEHEN wir im (.) Vergleich zu MA elf zum Beispiel. Dass sie diesen KONTEXT mit der MA ELF und die Kontext mit unsere KONTROLLE-AUFGABE, aber auch UNTERSTÜTZUNG. Und dass diese Selbsthi/ also diese Hilfe zur SELBSTHILFE, dass Sie das besser VERSTEHEN. Das wäre einfach Wissen, weil manchmal (lachend) manchmal ist es schwierig, weil/ zum Beispiel, ich bin eine (.) ja, ich möchte wirklich, dass die Familien LERNEN, SELBST zu machen, aber wenn ich an PEER, die sagt ‚Ah, Alex, kannst du das MACHEN? Kannst du das MACHEN?‘. Und fühle so einen DRUCK selbst von meinen Peer

00:23:58:06 - 00:24:24:22

und ich sage ‚NEIN, ich/ ist es nicht das ZIEL‘.

I: Ja (bejahend).

B3: Die Familie MUSS das machen. Dann befinde ich mich zwischen zwei Stühle und da ist es schwierig, damit zu umgehen. Also (.) ich finde es GUT, wenn sie dieses Wissen HABEN, wie das SYSTEM, wie diese (.) Vertrag halt, w/ was das BEDEUTET, ja.

I: Hm (bejahend) soll ich das halten?

B3: Ja.

I: (lachend) okay.

00:24:24:24 - 00:24:57:19

Gut, dann kommen wir zur NÄCHSTEN Frage. Wie gut kennen sich Peers deiner Meinung nach mit den GRUNDWERTEN und Methoden der Sozialarbeit aus?

B3: Ist, glaube ich, kennen sich gar nicht aus (.)

I: Hm (bejahend).

B3: Was auch nicht (..) weil ich meine, wenn (.) auch für meine für meine (.) Peers, die auch (.) die Dolmetsch/ ähm (.) Ausbildung haben (..) also ich meine, das ist SO ein bis/ also ein spezieller BEREICH.

00:24:57:19 - 00:25:34:09

Man kann nicht in einer Ausbildung ALLES auf einmal lernen. Also man/ ich glaube, muss man sich SPEZIALISIEREN (lachend) auf einem BESTIMMTEN Bereich also und es/ ich meine, zu Peers die AUCH (.) ich glaube, ja (lachend) (..) also es kommen wieder auf meine (.) Antwort vorher (.) Ich denke, sie brauchen mehr (..) WISSEN über das System halt (.) aber ich glaube, es ist unmöglich, das im VORAUS, dass sie das HABEN. Sie müssen/ wir müssen sie ANBIETEN, dass sie die Möglichkeit haben, das zu lernen, ja.

00:25:34:11 - 00:25:48:15

I: Hm (bejahend) okay. Und ähm (..) ähm (.) WIE könnte DIESES Wissen vielleicht durch Schulungen oder Fortbildungen WEITER vertieft werden?

00:25:48:17 - 00:26:15:15

B3: (..) hm (nachdenkend) ich war schon ein paar Mal bei der (.) Peer-Schulung. Ich finde es schon/ also (.) zum (..) ich finde schon, das ist SEHR gut GEMACHT ähm mit den Videos und alles. Und es wird sehr viel Informationen gegeben (.) aber manchmal habe ich nur das Gefühl (lachend), wie ich schon gesagt habe, für Menschen, die nie GELERNT haben in ihrem Leben oder ähm (.) es ist vielleicht schwierig zum BEGREIFEN oder das zu LERNEN

00:26:15:15 - 00:26:58:06

irgendwie (.) also ich glaube, die (.) LERNFÄHIGKEITEN sind GANZ UNTERSCHIEDLICH. Aber ich glaube unsere SEITE (.) wir bieten schon EXTREM VIEL AN, damit sie das (.) (lachend) verstehen können, also (..) es ist (.) ja.

I: Hm (bejahend) okay, danke. Dann kommen wir zum nächsten Abschnitt. Das Thema Vertrauen. WIE entwickelt sich das Vertrauen in der Zusammenarbeit mit Peers und welche Faktoren beeinflussen es am STÄRKSTEN?

00:26:58:08 - 00:27:30:01

B3: (8) zuerst, dass es kein GEHEIMNIS ähm gemacht wird (..) dass ich auch (.) ich merke es auch mit dem VERTRAUEN mit der ZEIT, dass zum Beispiel die (.) weil ich weiß, wenn ich eine Frage stelle UNGEFÄHR ähm wie die andere Person REAGIEREN wird. Und ich weiß DADURCH mit dem VERTRAUEN (.) ich kann es irgendwie WISSEN, inwiefern die/ mein GEGENÜBER dann REAGIERT, wenn ich weiß (lachend), dass dann, wenn sie irgendwie komisch reagieren.

00:27:30:01 - 00:28:00:20

Aber ich habe das GAR NICHT SO gemeint, dass da etwas schiefgegangen ist. In der Dolmetsch/ (lachend). Ähm in dem VERTRAUEN (.) was beeinflusst das Vertrauen? Ich glaube (..) dass genau, dass wirklich dass meine Peer bei mir FRAGEN ‚Habe ich das richtig VERSTANDEN? Soll ich das SO erklären? Ähm wie hast du das GEMEINT?‘. Dass sie mich wirklich NACHFRAGEN, wenn sie unsicher sind. Und dass quasi überhaupt

00:28:00:21 - 00:28:33:02

das Antwort von meinem Gegenüber einfach STIMMT und dazu PASST so, was ich GESAGT habe. Und mit der ZEIT dann ich weiß, okay, es wird/ mein Botschaft wird ÜBERTRAGEN, aber das (.) es dauert (lachend). Und auch diese FREUNDLICHKEIT auch und diesen (.) ich glaube, wenn wenn ich das Gefühl auch, dass meine PEER wirklich ihre Rolle einnimmt und sich nicht EINMISCHT (.) oder mich DRUCK macht für irgend/ für irgendwas ähm und sie bleibt in ihrer ROLLE,

00:28:33:08 - 00:29:02:15

dann kann ich AUCH gute Vertrauen aufbauen. Weil ich weiß, ich mache meine Aufgabe und sie macht IHRE, weil das Ding ist, wir können NICHT zu zweit also zwei KAPITÄNS sein, weil sonst geht der Schiff (lachend) nicht in die RICHTIGE Richtung. Also (.) ähm (..) ja, und das ist mir WICHTIG, dass ich auch weiß (.) wie sich die Person AUCH fühlt oder ob sie richtig VERSTANDEN hat.

00:29:02:17 - 00:29:24:01

I: Gut, dann kommen wir zum Thema Empathie und kulturelle Sensibilität.

B3: Ja (bejahend).

I: Ähm (.) genau. Wie erlebst du die Fähigkeiten von Peers, Empathie zu zeigen und kulturelle Unterschiede zu vermitteln?

00:29:24:03 - 00:29:43:17

B3: (4) wie (.) noch mal.

I: Wie erlebst du die Fähigkeit von Peers, Empathie zu zeigen und kulturelle Unterschiede zu vermitteln?

00:29:43:19 - 00:30:11:05

B3: (2) puh (7) na ja, ich merke, es ist harmonisch halt oder dass die Person eigentlich die gleiche STIMMUNG wie ich/ weil ich bin sehr, sehr empathisch und ich MERKE ES, wenn die Stimmung irgendwie (.) sich anpasst oder (lachend) ist SCHWIERIG zu erklären. Aber es ist nicht SO (.) SICHTBAR ist etwas mehr, das ich SPÜRE (.) ähm (4)

00:30:11:07 - 00:30:24:16

wie soll ich e/ ich ich glaube, mit der Zeit, es wird immer AUTOMATISIERT. Wie macht das mit mir Heam zum Beispiel? Sie weiß, dass es für mich WICHTIG ist, zu WISSEN.

00:30:24:18 - 00:30:44:11

(..) hm (nachdenkend), kann ich jetzt noch NICHT sagen. Vielleicht können wir ZURÜCKKOMMEN zu die Frage später (lachend).

I: Ja okay. Alles klar ähm gut. In welchen Situationen hat kulturelle Sensibilität einen Unterschied gemacht?

00:30:44:13 - 00:31:15:24

B3: (..) na ja, ich habe es vorher gesagt. Also dass (.) dass zum Beispiel, wenn man sich bei einer arabischen Familie HINSETZT und sie bieten KAFFEE an oder TEE, dass man/ es/ das/ versucht man (.) natürlich mit EIGENER Respekt vor EIGENEN Grenzen. Aber das (.) ja (..) ähm was war da noch die Frage?

I: In welchen Situationen hat kulturelle Sensibilität einen Unterschied gemacht?

B3: Ja, genau. Weil wir waren nicht so, als FEINDE gesehen.

00:31:15:24 - 00:31:54:09

Und nur das zum Beispiel die sagt ‚Ja, aber in dieser, in dieser KULTUR oder bei UNS zu Hause und als ich jünger war, es SO war' und zum Beispiel, weiß nicht, vor allem für GEWALTGESCHICHTE oder GENERATIONTHEMEN, wenn zum Beispiel ich weiß okay, das war (.) es wurde zum Beispiel diese ERZIEHUNGSMETHODE Generation nach GENERATION benutzt und ich weiß und die die SAGT das zu mir, meine Peer, dass es SO war. Dann es hilft mir zu VERSTEHEN (.) wo ist wo wo STEHT die Familie, WARUM sie diese METHODEN anwenden. Warum sie zum Beispiel die Kinder schlagen.

00:31:54:09 - 00:32:26:18

Weil sie haben keine andere METHODEN. Sie haben keine andere STRATEGIE zum Beispiel (.) und das hat mir wirklich GEHOLFEN (..) ja.

I: Okay. Und//

B3: //so. Ja, genau, das ich zu VERSTEHEN, was (.) ja (.) hm (bejahend) (..) Ich frage mich, weil jetzt (.) das später, wir müssen diesen Bus nehmen.

I: Ah, okay.

B3: Ich weiß nicht, ob wir so als (.) wie sollten die Richtung (…)

00:32:26:20 - 00:32:57:00

weil wir gehen entlang diesen Bus weg.

I: Aha (bejahend).

B3: Okay.

I: Okay, gut ähm (..) ähm ja. Die Frage zur Einfühlsamkeit. Wie wirkt sich die Einfühlsamkeit der Peers auf den Erfolg der Zusammenarbeit aus?

00:32:57:02 - 00:33:02:18

B3: (7) Das Ding ist, ich frage mich, inwiefern (…)

00:33:02:20 - 00:33:34:22

inwiefern sollen die PEERS einfühlsam sein (.) weil eigentlich die ROLLE ist diese ÜBERTRAGUNG und eigentlich DIESE Verantwortung, inwiefern ich einfühlsam bin mit der Familie oder STRENG bin. ICH muss das selbst entscheiden. Inwiefern die Peers (.) weil manchmal ich habe so Peers, die können nicht/ es ist GUT, einfühlsam, aber die können sich nicht DISTANZIEREN von (.) manche, sie werden zu viel in dem RUTSCHEN.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

00:33:35:01 - 00:33:59:06

B3: Sie können sich nicht DISTANZIEREN von der Emotion der Familie. Und dann es VERHINDERT ein bisschen meine Arbeit, weil sie sind ‚So, na' (lachend).

I: Ja (lachend).

B3: Ähm (..) deshalb, ich finde (.) diese Frage ein bisschen schwierig zu beantworten, weil (..) ja, einfühlsam, aber eigentlich sollen sie sich doch nicht EINMISCHEN und (.) ja, deshalb// ist es/ das ist ein KONFLIKT, ja.

I: //Neutral.

00:33:59:06 - 00:34:42:13

Hm (bejahend) ja (..) okay. Heißt es, sie sollen NEUTRAL bleiben?

B3: Ich finde, sie sollen OBJEKTIV bleiben und sich (.) weil WIR auch als Pädagogen, wir schaffen uns eine gewisse DISTANZ ähm zwischen EMPATHIE, eigene GEFÜHLE, aber auch (.) auf die WÜNSCHE und BEDÜRFNISSE von den (.) Klienten EINZUGEHEN. Aber das ist meine ROLLE. Ich ENTSCHEIDE als Pädagogin, das ist meine VERANTWORTUNG. Also es ist/ es liegt nicht in der Verantwortung von den PEERS (lachend). Und deshalb, ja OBJEKTIV (.) ist, was ich mir ERWARTE einfach (lachend).

00:34:42:15 - 00:34:56:00

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) (.) okay (…) ähm (.) dann (.)

B3: Also an dem MOMENT DANACH ist etwas anderes. Aber (.)

I: Ja.

B3: BEI dem Termin.

00:34:56:02 - 00:35:26:19

I: Hm (bejahend) (...) okay gut ähm dann nächste Frage. Welche Vorteile siehst du in der Arbeit mit Peers?

B3: Na ja, die Vorteile sind, dass ich einfach ein besserer ZUGANG habe zu (..) die AUTHENTIZITÄT der Familie, weil ich ich kenne das AUCH von mir selbst, wenn ich in meiner MUTTERSPRACHE rede, dann ich bin mehr VERBUNDEN zu meiner Emotion. Ich bin mehr VERBUNDEN zu (.) meiner GESCHICHTE und das geht mir LEICHTER, mich AUSZUDRÜCKEN.

00:35:26:21 - 00:35:59:08

Und ich glaube, das ist der große VORTEIL, weil (.) ohne DAS kommt, könnten VIELE NICHT SAGEN ‚Was ist los?'. Also für mich ist der größere Vorteil. Und das ist AUCH (.) bei uns, dass sie (.)

viele bleiben EHER länger (.) und ähm dass man sich so gut kennt, dass das (.) ja (lachend), das es einfach (.) LÄUFT uns/ ja, jeder kennt sich AUS und (.) das ist der große VORTEIL auch.

I: Hm (bejahend).

00:35:59:10 - 00:36:16:14

B3: Das wird dann mit der Zeit eher UNKOMPLIZIERT, oder ja.

I: Ja hm (bejahend) (.) und welche Herausforderungen hängen speziell mit der kulturellen Vermittlung zusammen?

00:36:16:16 - 00:36:26:04

B3: (4) welche HERAUSFORDERUNG?

I: Ja. Hängen speziell mit der kulturellen Vermittlung zusammen.

00:36:26:06 - 00:36:52:16

B3: (4) ja, also es ist wirklich, wie man das SAGT und wie ich das vorher gesagt habe, dass es gibt manchmal Worte, die zum Beispiel VERLETZEN. Also ich hab/ (unv.) nur so eine Beispiel, aber ich hatte eine Mama und ich habe gesagt ‚Ja, es ist schön und das Kind ist so STOLZ und sich irgendwie STARK zeigt' und (.) und alles. Und sie hat GEDACHT, ich meine ARROGANT. Und dann war sie auf einmal (.) hm (nachdenkend) (lachend)

00:36:52:18 - 00:37:22:13

für MICH es war ja POSITIV konnotiert, aber für SIE hat das etwas NEGATIV geheißen. Und DA (.) ja (lachend). Das sind die HERAUSFORDERUNGEN (.) weil diesen (.) ja für alle Kultur etwas kann GUT sein und andere NICHT oder umgekehrt oder (.) ja (lachend) man kann sich BELEIDIGT fühlen. Obwohl, wenn es nicht der ZIEL war.

I: Ja. Und SIE war die MUTTER oder die PEER?

B3: Das war die MUTTER.

00:37:22:13 - 00:37:53:16

I: Aha (bejahend).

B3: Aber es war schwierig dann für die PEER, wie zu ERKLÄREN (.) weil (..) ja, weil in ihrer SPRACHE, das ist EHER negativ gemeint. Aber in UNSERER Sprache, das war NICHT negativ gemeint. Aber ja (lachend) (..) das sind diese MISSVERSTÄNDNISSE, auch wenn ein WORT (..) weil es GIBT Worte, die man nicht GLEICH übersetzen kann. Weil sie bedeuten was anderes.

I: Ja.

B3: Also da ist die große Herausforderung.

00:37:53:18 - 00:38:32:19

I: Okay (.) gut. Dann ähm kommen wir zum Thema Erfahrungen und Verbesserungspotenzial. Welche positiven Erfahrungen hast du mit ähm in der Zusammenarbeit mit Peers gemacht?

B3: (.) ja, dass wir einfach (.) wirklich HERANGEKOMMEN SIND, um was es wirklich GEHT. Und was wie ich gesagt habe, mit der SPRACHE, mit der EMOTIONALITÄT. Und auch diese VERBUNDENHEIT, dass man konnte TIEFER in den Themen (.) gehen und dass (.) wir konnten endlich VERSTEHEN, WARUM so etwas IST.

00:38:32:21 - 00:39:04:24

Und ich glaube zu VERSTEHEN ist schon der größte Schritt, um etwas zu verbessern oder eine Situation zu ÄNDERN. Und ich glaube diese AKZEPTANZ auch, dass sie sich auch AUFGEHOBEN fühlen und AKZEPTIERT fühlen, auch. Und das (..) gibt es auch, dass die SEHEN so, dass die Peers als VORBILD WIRKEN, weil wenn SIE (.) eine gute ERFAHRUNG gemacht haben und (.) ähm sich gut INTEGRIERT haben und sagen ‚Hey, diesen Weg bin ich AUCH gegangen‘.

00:39:05:01 - 00:39:35:13

Und das ist auch extrem, extrem BEREICHERND, weil ja (lachend) (.) es bringt auf eine gleiche EBENE. Nicht nur Experten mit FAMILIE, aber/ sondern (.) ja, es bringt eine gute MISCHUNG (.) ja.

I: Okay. Und wie hast du schwierige Situationen gemeinsam mit Peers bewältigt?

00:39:35:15 - 00:39:49:09

B3: (…) also mit der Familie schwierige Situationen oder schwierige Situationen, die ich mit die Peer ähm SELBST, dass die PEER schwierig war?

I: Ja, eher das das Zweite, genau hm (bejahend).

00:39:49:11 - 00:40:17:23

B3: (..) hm (nachdenkend).

I: Es können aber BEIDES sein eigentlich. Sowohl mit der Familie Schwierigkeiten als auch mit Peers.

B3: Ja, ich glaube, durch die Kommunikation halt und dadurch wir immer noch (.) dass wir immer KLAR gesagt haben (.) ja, um was es GEHT. Ja.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) gut. Und was waren die Ursachen für Schwierigkeiten?

00:40:18:00 - 00:40:39:16

B3: Ähm (…) dass, wenn ein Peer nicht OBJEKTIV war, wenn Leute sich EINGEMISCHT haben oder zu VIELE eigene EINSICHTEN. Also (.) zum Beispiel jemand, der sich normalerweise im Privatleben sehr RADIKALISIERT hat oder (.) GANZ GEWISSE; GANZ STRENGE Einsichten hat (lachend).

00:40:39:18 - 00:41:22:00

Das hat mit uns nicht gut funktioniert (lachend) (..) weil wir brauchen offene LEUTE. Weil wir sind so in Kontakt und so viele verschiedene KULTUREN und verschiedenen PROBLEMEN. Und man braucht Leute, die offen sind und auch nicht in diese VERURTEILUNG kommen auch. Und das waren Probleme, wenn meine Peers selbst die Familie, die ich betreue, VERURTEILT haben. Da kann man nicht (lachend) POSITIV dann ARBEITEN (.) oder auch LÖSUNGEN suchen oder irgendwas. Weil (.) weil DIESE AUTHENTIZITÄT dann SPÜRT dann die Familie, dass da (.) etwas nicht GUT ist.

00:41:22:02 - 00:41:38:15

I: Ja hm (bejahend).

B3: Ja (.) das waren die //Probleme.

I: //Okay hm (bejahend) und welche Aspekte der Zusammenarbeit würdest du gerne verbessert sehen? (7)

00:41:38:17 - 00:42:11:14

Bezogen/ also basierend auf deinen Erfahrungen mit Peers.

B3: Ja dieses, dass sie mehr SELBSTVERANTWORTUNG (lachend) FÜR SICH SELBST, SICH BESSER organisieren können und mehr SELBSTVERANTWORTUNG auch (.) das würde mir helfen (lachend) (4) hm (nachdenkend) und genau, das sie wirklich die System und unsere Auftrag gut VERSTEHEN und VERINNERLICHEN.

00:42:11:16 - 00:42:29:03

I: hm (bejahend) (..) gut danke. Dann kommen wir zur nächsten Frage. Welche Schulungen oder Fortbildungen hal/ hältst du für wichtig, um die pro/ interprofessionelle Kompetenz von Peers weiter zu verbessern?

00:42:29:05 - 00:42:45:07

B3: (...) so, ich glaube, wir haben schon gesagt, oder? Mit dem (...) dieser WORKSHOP. Ich glaube, diese PEER-REFLEXION sind auch ein gute (..) ein guter Weg und die EINSCHULUNG (.)

00:42:45:09 - 00:43:11:01

ähm ja, ich sehe sonst (..) vielleicht sollen sie HANDOUTS bekommen oder (.) so kleine (lachend) kleine Dokument oder (.) ich weiß nicht einmal, ob sie das bekommen haben, aber ja.

I: Hm (bejahend) (.) Okay und (6) genau,

00:43:11:03 - 00:44:02:02

dann kommen wir zur nächsten Frage (4) ähm sie schauen ähnlich, aber wie ist Zusammenarbeit mit Peers typischerweise organisiert? Welche festgelegten Abläufe gibt es, die dir helfen, die koop/ Kooperation effizient zu gestalten?

B3: Ja, genau. Dass man sich vorher TRIFFT. Ein paar STATIONEN vorher. Dass man den Plan KOMMUNIZIERT, welche THEMEN oder dass man schon fragt der Peer ‚Okay, wie GEHT ES dir heute?‘ ähm oder dass man WEIß schon zum Beispiel, ob eine Peer gewisse TRIGGERS oder/ weil ich hatte eine Peer, die hat dann immer so (.) wenn ein Vater irgendwie UNRUHIG geworden ist oder irgendwas. Es hat sie selbst in ihre eigene GESCHICHTE getriggert und/ solche Sachen für mich zu WISSEN und (unv.)

00:44:02:02 - 00:44:42:22

dann ich ich kann es gut irgendwie (lachend) (.) ähm (.) ja, behandeln. Und auch schauen, dass es HARMONISCH abläuft. Ähm die Prozesse. Ich glaube es hilft auch, ist (…) ich glaube, JETZT GERADE mit diesen PEER-GRUPPEN auf ähm (.) auf die ähm (.) auf SIGNAL (.) ähm mit verschiedenen SPRACHEN und so, dass man schreibt so die TERMINEANGEBOT und ich glaube, es hat schon VIEL erleichtert, weil ich brauche jetzt nicht mehr mit (4)

00:44:42:24 - 00:45:02:06

ich brauche nicht mehr mit tausend Leute irgendwie HERUMSCHREIBEN, sondern (.) die Person kann also diese Angebot und nimmt das oder NICHT. Ich glaube, das hat wirklich/ dieser Prozess hat wirklich GEHOLFEN. Was hat noch geholfen? (..)

00:45:02:08 - 00:45:20:08

Hm (nachdenkend) (..) ja, die BUDDYS auch, finde ich. Dass man ein bisschen mehr ZEIT bekommt, um Sachen zu ERARBEITEN, wo ich frage ‚Wie geht es in deiner ROLLE? Waren da Sachen, die dir schwierig GEFALLEN sind?‘ oder ja (…)

00:45:20:10 - 00:45:57:07

I: Hm (bejahend) (..) okay.

B3: Nur so ein paar Ideen, ja.

I: Ja hm (bejahend) (.) gut. Und in welchen Phasen der Zusammenarbeit ist es besonders wichtig, dass Peers AKTIV eingebunden werden?

B3: Ich komm/ ich glaube schon am Anfang an. Oder meinst du, in einem TERMIN selbst oder in der BETREUUNGSPHASE mit einer (unv.)?

I: Also allgemein, wenn es um die ähm die Gestaltung von von der Kooperation geht. Organisatorische Aspekte.

B3: Ja, ich sehe das als Team halt das es so (.) so läu/

00:45:57:09 - 00:46:25:13

SOBALD jemand am ANFANG schon eingebunden. Ich muss AUCH sagen, ich finde es auch PRAKTISCH, wenn (..) wie soll ich das sagen? Wenn verschiedene PEERS zu einer Familie kommen und es nicht IMMER die gleiche Person ist. Weil dann manchmal entsteht, wenn es ZU VIEL immer die gleiche Person ist, diese(.) zu viele FREUNDLICHKEIT (lachend)

I: Ja hm (bejahend).

B3: Und manchmal die Eltern GEWÖHNEN sich daran und dann ist (.)

00:46:25:15 - 00:46:48:20

ich habe das Gefühl, dass manche Peer können das nicht so AUSHALTEN, in der professionellen Rolle zu bleiben (..) und (..) ja, ich finde schon, dass dass (.) in dem Prozess, dass mehrere PEERS IMMER WIEDER kommen, aber das ist nicht immer bei jeder Familie gleich (lachend) (5)

I: Okay hm (bejahend) dann//

00:46:48:22 - 00:47:10:00

B3: //Und schon von ANFANG an. Weil die Familie, sie (.) es ist ein ZUGANG einfach (..) die weiß, die Familie, okay wir sind da zu zu VERSTEHEN. Sie WOLLEN verstanden werden. Genau.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) okay. Dann nächste Frage ähm (...)

00:47:10:02 - 00:47:26:23

wie gehst du gemeinsam mit Peers mit Herausforderungen um, die während der Zusammenarbeit auftreten? Wann sind Probleme aufgetreten? Wie wurden diese gelöst?

00:47:27:00 - 00:48:05:17

B3: (..) zum Beispiel ähm dass ich auf einmal eine Peer, weil ein Papa aufbrausend geworden ist und die hat angefangen zu weinen BEIM TERMIN. Dass ich sie zum Beispiel, dass ich die Sachen sofort ADRESSIEREN kann, also wenn irgendein PROBLEMATIK oder irgendwas, dass ich dann die Möglichkeit habe, irgendwie zu sagen ‚Hey (..) REDEN wir nach dem TERMIN GEMEINSAM. Nehmen wir uns Zeit bei der Nachbesprechung (lachend), uns anzuschauen.' oder das sich auch (..) ähm ich glaube, dass ich direkt ansprechen kann. Dass ich, dass ich das ähm (…)

00:48:05:19 - 00:48:36:17

ja, so bin ich gegangen mit Problemen, Situationen auch dass unsere (.) dass jemand jetzt für die Peers ZUSTÄNDIG ist, so Andrea zum Beispiel. Die (.) wo man mit ihr KOMMUNIZIEREN kann (.) ja, was gut abläuft oder nicht (lachend) und sie kümmert sich darum AUCH (lachend). Aber ich glaube die offene Kommunikation nach/ bei den NACHBESPRECHUNGEN und so. Dass dass man KLAR die ERWARTUNGEN irgendwie kommuniziert. So bin ich immer umgegangen.

00:48:36:19 - 00:48:50:11

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) und (.) welche Strategien haben sich bewährt, um MISSVERSTÄNDNISSE zu vermeiden?

00:48:50:13 - 00:49:06:15

B3: (…) hm (nachdenkend) (…) quasi MIT der Familie zusammen?

I: Ja. Und mit Peers.

00:49:06:17 - 00:49:14:09

B3: (8) hm (nachdenkend) (…) welche Strategie

00:49:14:11 - 00:49:37:17

(7) ja, wie vorher gesagt habe, diesen (.) hast du das richtig, wenn ich (.) MERKE in den AUGEN, dass mich jemand ANSCHAUT (lachend) mit so einem FRAGEZEICHEN, dass ich nochmal NACHFRAGE ‚Hast du es RICHTIG verstanden? Bist du SICHER?'. Oder wenn ich auch merke, dass die Familie, dass sie/ dass es komisch ANKOMMT, dass ich noch frage ‚Wie hast du das gesagt?' oder ‚Hast du mich richtig VERSTANDEN?'

00:49:37:17 - 00:50:08:10

oder ‚FORMULIERE das noch mal, was ich gesagt habe'. Zu schauen, also dass ich dass ich immer SCHAUE, ob ich richtig VERSTANDEN werde, glaube ich, dass ich NACHFRAGE. SO eine gute

Strategie. Oder dass ich nach UMFORMULIERUNG ‚Sage es nochmal, aber was ich GESAGT habe' (lachend) (.) ja. ‚Sage nochmal, was ich GESAGT habe, in deine Worte', ja. Es hat AUCH geholfen.

I: Hm (bejahend) (..) okay.

B3: Und Strategie vom/ die mir sagt ‚Ah, ich habe es nicht verstanden.

00:50:08:10 - 00:50:14:19

Sage es NOCHMAL'. Also das war eine Strategie nicht von MIR, sondern von der PEER selbst.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

00:50:14:21 - 00:50:21:00

B3: Zu sagen einfach ‚Ich habe es nicht verstanden'.

I: Hm (bejahend) okay hm (bejahend).

00:50:21:02 - 00:51:05:10

Danke. Dann nächste Frage. Wie gut sind die Dolmetschdienste in den Arbeitsalltag eingebunden? Welche organisatorischen Aspekte beeinflussen die Zusammenarbeit?

B3: Ich glaube, die Zeit einfach (.) die Leute zu KONTAKTIEREN und auch die (.) vor allem, die MENGE (.) ähm dass man an zu viele LEUTE irgendwie (lachend) DENKEN muss oder koordinieren muss. Weil zuerst ich muss immer die Familie zum zum Beispiel ich schaue mir meinen PLAN. Ich schaue, WANN sind die Dolmetscher, die Peers, verfügbar. Und dann muss ich dann die FAMILIE noch mal kontaktieren und fragen, ob da ein TERMIN passt.

00:51:05:10 - 00:51:20:24

Dann muss ich NOCHMAL Bescheid geben (lachend) bei der Peers. Also das ist da sehr, sehr sehr VIEL. Also man nimmt UR viel ZEIT.

00:51:21:01 - 00:51:30:10

I: Hm (bejahend) (..) hm (nachdenkend) okay ähm (.) welche strukturellen Verbesserungen wären aus deiner Sicht hilfreich?

00:51:30:12 - 00:52:06:11

B3: (…) wie?

I: Welche organi/ welche strukturellen Verbesserungen wären aus deiner Sicht hilfreich? Für diese organisatorischen Aspekte.

B3: Also ich finde schon, dass die GRUPPEN mit/ im Signal. Es hat schon einiges mit (.) die es war übersichtlich in diesem Daumen-Hoch für Akzeptieren Daumen-Runter zum (.) Absagen (gähnen). Es hat schon einiges irgendwie hm (nachdenkend) ja und dass MEHRERE Personen für eine Sprache zuständig sind. Das hat auch wirklich geholfen.

I: Hm (bejahend).

00:52:06:13 - 00:52:44:00

B3: Ähm (.) sonst ich wüsste wirklich nicht WIE und WAS.

I: Hm (bejahend) (.) okay. Passt. Dann kommen wir zum Abschluss. Zwei letzten Fragen. Welche bestimmten Erfahrungen oder Eindrücke möchtest du in Bezug auf die Zusammenarbeit mit Bias besonders hervorheben? Oder welche spezifischen Vorschläge würdest du machen, um die Kooperation in Zukunft zu verbessern?

00:52:44:02 - 00:53:17:16

B3: (…) hm (nachdenkend) (7) Ja, also ich finde wirklich diesen (.) dass sie mehr ZEIT zum Einschulung HABEN, weil es ist auch öfter so, dass manchmal manche ANFANGEN, weil wir sie es sofort BRAUCHEN. Aber sie haben so kleine Briefing gehabt, aber noch nicht wirklich die EINSCHULUNG gehabt. Und dann es entsteht manchmal so FRUSTRATIONEN oder weil wir sind (lachend) gewohnt, mit viel Peers umzugehen, die das KÖNNEN. Und dann manchmal wir vergessen auch, dass manche GANZ am Anfang sind (lachend) von ihre PROZESSE.

00:53:17:18 - 00:53:21:20

(…) hm (nachdenkend) und (.)

00:53:21:22 - 00:53:38:20

hm (nachdenkend) was (.) ich finde es einfach sehr (..) wie soll ich das sagen? Einerseits HERAUSFORDERND. Aber ich glaube, was wir INVESTIEREN und die MÜHE, die wir geben, am Ende (…)

00:53:38:22 - 00:54:14:14

bekommen wir viel MEHR davon (.) ähm wenn es gut INVESTIERT ist, die Mühe und gut VORBEREITET und die Prozesse gut GEARBEITET sind, dann es ERLEICHTERT einfach unsere Alltag (lachend). Mit den FAMILIEN halt (.) im TERMIN SELBST. Und sie besser zu VERSTEHEN, sie besser/ in ihre BEDÜRFNISSE eingehen können. Sie besser (.) irgendwie besser KOMPROMISSE finden. Ohne DAS wäre es nicht möglich.

00:54:14:16 - 00:54:46:05

I: (5) und was möchtest du zur Zusammenarbeit mit dir sagen, was wir bisher noch nicht angesprochen haben? Oder welche Themen sind aus deiner Sicht besonders wichtig, um die Kooperation weiter zu entwickeln? Mit Peers.

B3: (.) dass sie mehr (...) dass sie Psychohygiene mehr (.) weil es sind AUCH Menschen, die mit UNS sind und wir sagen, sie sollen OBJEKTIV sein. Aber eigentlich die sind AUCH Menschen, die HELFEN wollen.

00:54:46:05 - 00:54:56:17

Und ich glaube, die sich ENTSCHIEDEN dafür, mit UNS zu arbeiten, weil sie haben es schon diesen (.) diesen (.) hm (nachdenkend) (..)

00:54:56:19 - 00:55:14:12

diese TEMPERAMENT halt. Weil ich glaube nicht, dass JEDE Persönlichkeiten können das MACHEN. Aber ich glaube, es wäre GUT, sie mehr (..) zu unterstützen. Wie können sie sich DISTANZIEREN? BESSER distanzieren. Und besser (4)

00:55:14:14 - 00:55:48:09

auch trotzdem EMPATHIE zeigen. Aber auch sich nicht so viel (.) INVESTIEREN, bi/ persönlich, meine ich. DA wäre da noch etwas zu TUN, denke ich. Weil das haben wir in einem Studium und auch mit der Erfahrung. Man LERNT das. Aber für PEERS, die EINMAL die Woche, manchmal zwei Stunden oder irgendwas und NIE das gelernt haben. Dann ich kann es mir schwer vorstellen, dass dass es so LEICHT geht. Weil wir sind mit SCHWIERIGEN Situationen, wir sind mit NOT konfrontiert. Und für UNS, es ist ALLTAG, BUSINESS. Aber für SIE, es ist

00:55:48:11 - 00:56:04:00

‚Oh mein Gott' (lachend). Also ich glaube, da können sie noch MEHR Unterstützung brauchen.

I: Hm (bejahend) (.) hm (bejahend) gut. Ja, dann DANKE. Das wären jetzt alle Fragen (lachend).

B3: Sehr gut.

I: Danke für dein Interview und wir beenden das jetzt.

B3: Ja, ja.

9.4 Fallnummer 4

00:00:00:00 - 00:00:37:00

I: Okay ähm wir beginnen jetzt mit dem vierten Interview. Dankeschön, dass du zugesagt hast (lachend)

B4: Gerne.

I: Ähm genau. Wir beginnen mit ganz Grundsätzlichem ähm also ALLES, was hier gesagt wird, wird anonym und vertraulich behandelt und es ist nur für wissenschaftliche Zwecke gedacht. Für meine Masterarbeit. Genau. Und das THEMA lautet Kooperation als interprofessionelle Kompetenz zwischen Sozialpädagoginnen und Laiendolmetscherinnen. Genau ähm bevor wir jetzt gleich zu den Fragen übergehen.

00:00:37:02 - 00:01:10:13

Ähm (.) genau, es gibt insgesamt 17 Fragen. Und einige von denen haben noch Unterfragen, um die Antwort so präzise wie möglich zu ähm beantworten zu können (.) genau. Gut. Dann ähm jederzeit kannst du mir sagen, wenn du eine Pause brauchst oder ähm wir können auf eine Frage dann später zurückkommen, wenn dir die Antwort nicht gleich ähm einfällt, genau ähm gut, dann können wir beginnen (lachend).

00:01:10:15 - 00:02:03:20

B4: Hm (bejahend) gerne (lachend).

I: Passt ähm jetzt/ zuerst mal grundsätzlich. Wie viele Jahre Berufserfahrung in sozialer Arbeit hast du?

B4: (.) ähm seit 2001. Das heißt, 23 Jahre.

I: Hm (bejahend) okay.

B4: Im psychosozialen Bereich. Genau.

I: Hm (bejahend) okay.

B4: Bereiche auch oder NICHT so relevant?

I: Ähm (.) kannst du gerne aufzählen, ja.

B4: Es war die Kinder- und Jugendpsychiatrie ähm (.) Rosenhügel (..) ähm dann im Hort (.) für (.) Mittelschule ähm (.) Wohngemeinschaften, sozialtherapeutisch und sozialpädagogisch. Ich überlege gerade. Und seit ähm 2013 bei ProSoz im ambulanten Familienbereich. //genau.

I: Hm (bejahend) //hm (bejahend).

00:02:03:22 - 00:02:42:16

Was genau heißt ambulanter Familienbereich? Worum// geht es da?

B4: //ähm (.) so wie ähm eben wir hier bei ProSoz arbeiten ambulant ähm vor Ort ähm bei den FAMILIEN. Ähm (.) nicht STATIONÄR. STATIONÄR waren die die Wohngemeinschaften, wo ich ähm die die Kinder betreut habe ähm und eben seit 2013 ambulant hier bei ProSoz ähm (.) wo im ähm näheren Umfeld der Familie ähm (.) BETREUT wird und vor allem das gesamte Familiensystem vor ORT.

00:02:42:18 - 00:03:09:19

I: Hm (bejahend) okay, gut. Danke für die Erklärung.

B4: Gerne.

I: Passt, dann beginnen wir mal mit einer EINFÜHRUNG in die gesamten Fragen.

B4: Ja.

I: Ähm (.) genau, die erste Frage wäre, kannst du mir beschreiben, wie die Zusammenarbeit mit Peers in deiner täglichen Arbeit abläuft?

B4: (..) in meiner täglichen Arbeit (5) ähm

00:03:09:21 - 00:03:53:05

ich arbeite mit den Pädagogen/ ähm mit den PEERS. Also ich arbeite ja ähm mit den PEERS eher ADMINISTRATIV und und ähm gebe SCHULUNGEN ähm für die Peers, damit sie ähm (.) leichter in die ähm (.) Arbeit hier bei uns REINFINDEN können. Ähm die ähm (…) die Schulungen beinhalten ähm (...) den gesamten ähm (.) HINTERGRUND, also die MA ELF mit der Kinder- und Jugendhilfe plus ähm (.) eben ähm PROSOZ und ähm was es ähm (..) was

00:03:53:05 - 00:04:10:24

es BEINHALTET ähm (.) eben die Arbeit ähm von den PÄDAGOGEN und was die ZIELE und Aufgaben der PÄDAGOGEN sind. Aber auch was die Ziele und Aufgaben der ähm PEERS sind HIER BEI PROSOZ und ähm (..) ähm (.)

00:04:11:01 - 00:04:28:10

wie wie das KONZEPT ähm aussieht. Das heißt, das ist meine Aufgabe, den ähm (.) Peers zu VERMITTELN ähm (.) wie sie hier/ was, was PROSOZ ähm von den Peers ähm (.) ähm

00:04:28:12 - 00:05:02:02

(..) in in in der ARBEIT mit den Pädagogen, mit den Familien ähm sich ERWARTET.

I: Hm (bejahend) //hm (bejahend).

B4: //ja, geht es/ da geht es einerseits um die ROLLE ähm (.) aber AUCH um die Fragen und die Aufgaben und ZIELE. Ja.

I: Hm (bejahend) okay. Und kommt es auch ähm zu ähm zu deinem Einsatz in Familien MIT Peers AUCH?

B4: Ähm (.) nein ähm(.) nur sehr SELTEN ähm (.) aber gibt es auch ähm (.) also ich habe mit ein PAAR Peers habe ich schon ähm (.) ZUSAMMENGEARBEITET IN DEN FAMILIEN.

00:05:02:04 - 00:05:35:12

Das kommt dann vor, wenn ich ähm wenn es ENGPÄSSE gibt ähm (..) es war im SOMMER jetzt ähm (..) da habe ich mit, mit, mit, mit ein paar PEERS in den Familien gearbeitet, genau. Ich habe schon in meiner TÄTIGKEIT zu BEGINN bei ProSoz ähm habe ich ähm (.) ähm (.) mit Übersetzern GEARBEITET, in einer Familie, in einer TÜRKISCHEN Familie damals ähm und (.) ähm (..) ja, KENNE es daher sehr GUT. Auch vom BEGINN, wo ich

00:05:35:14 - 00:06:33:22

im ambulanten Bereich angefangen habe. DAMALS hatten wir ähm (..) Übersetzer von der Kinder- und JUGENDHILFE zur Verfügung gestellt BEKOMMEN, aber NUR in sehr seltenen Fällen. Das war bei WEITEM nicht SO wie es/ wie wir es JETZT in in in in Familientraining haben.

I: Hm (bejahend) okay.

B4: Das war finanziell ähm (.) es war ähm (.) aus FINANZIELLEN Gründen (.) ja. Die ähm (..) Übersetzer waren für die Kinder- und JUGENDHILFE abgestellt und ähm (.) es gab nur ein KLEINES BUDGET ähm (.) das ähm eben die Übersetzer auch bei uns aushelfen konnten in den Familien zu DER ZEIT.

I: Und waren das Professionisten damals?

B4: Ja, ja.

I: Okay.

B4: Hm (bejahend).

I: Gut hm (bejahend) ähm (.) passt. Dann kommen wir zur nächsten Frage. In welchen Situationen kommen Peers zum Einsatz und wie ist der Ablauf üblicherweise gestaltet?

00:06:33:24 - 00:07:15:16

B4: Hm (bejahend) (…) im Familientraining sind ja (.) ähm PRO FAMILIE (..) ähm ein Peer beziehungsweise MEHRERE Peers, wenn wir ähm mehrere Familien ähm der gleichen SPRACHE haben ähm (.) für die Familien ZUSTÄNDIG. Weil es auch zu/ im in in Zeiten, wo wo URLAUBE konsumiert werden, aber auch KRANKENSTÄNDE sind, wo man sich gegenseitig dann auch aushelfen kann ähm (..) genau. Also grundsätzlich ist ähm eine Familie mit ZWEI PÄDAGOGEN und einem PEER ähm (.) KONZIPIERT (..) ähm (.) und ähm (.) die Auf/ AUFGABE war die Frage?

00:07:15:18 - 00:07:57:22

I: Ähm (.) die Frage war, in welchen Situationen kommen Peers zum Einsatz und wie ist der Ablauf// gestaltet?

B4: //hm (bejahend) ähm (.) grundsätzlich sollen ähm (.) Peers ähm bei einem bis zwei Terminen pro Woche ähm (.) mit dem Pädagogen ähm (.) bei der Familie ähm (.) SEIN ähm (.) was ähm (.) unterschiedlich GEHANDHABT wird, je nach ähm (.) ZEITRESSOURCEN und MÖGLICHKEITEN. Weil unsere Peers ja auch ähm nebenbei noch VERPFLICHTUNGEN HABEN. Also entweder beruflich ähm oder oder ähm (.) ausbildungstechnisch ähm (.) eben noch ähm VERPFLICHTUNGEN haben.

00:07:57:24 - 00:08:24:24

Aber grundsätzlich ähm (.) sind es ein bis zweimal die WOCHE ähm (.) manchmal ist es AUCH bedingt durch die Familien ähm (.) mal ähm (.) kann auch in in einer Woche kein Fami/ KEIN TERMIN stattfinden oder NUR mit dem Pädagogen. Kommt AUCH vor. Weil es eben ZEITLICH nicht MÖGLICH ist. Also das ist jetzt so vom vom Aufbau her. Jetzt bin ich schon wieder abgeschliffen ähm (.) (lachend) (4)

00:08:25:01 - 00:09:09:15

I: Alles gut (lachend).

B4: Genau ähm (.) aber grundsätzlich ist es DANN ähm (.) wenn wenn es WICHTIGE Termine gibt ähm egal ob es ähm jetzt IM/ in der WOHNUNG der Familie ist oder ähm (.) ob es ähm bei Ämtern ist ähm (.) bei SCHULEN, KINDERGÄRTEN, ÄRZTEN, THERAPEUTEN ähm (.) wo WIR Pädagogen SICHERGEHEN wollen, dass die Familie auch alles versteht, was ähm GESAGT wurde ähm (.) und ähm (.) vor ALLEM ähm (.) nicht die KINDER ähm (.) hinzu geholt werden von der Familie, um zu ÜBERSETZEN, weil nicht ALLE Themen ähm (.) wirklich die Kinder übersetzen SOLLTEN und auch eine Herausforderung manchmal auch darstellt.

00:09:09:15 - 00:09:16:18

Deswegen ist auch das Familientraining (…) ähm (.) ENTSTANDEN.

00:09:16:20 - 00:09:24:16

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: Ähm (.) genau. Ja, also grundsätzlich (…)

00:09:24:18 - 00:10:02:06

ähm (..) gibt es dann auch noch zusätzlich auch Besuchs- und BEGLEITDIENST der Pädagogen ähm (..) die sowohl MIT als auch OHNE Pädagogen stattfinden können ähm (.) wo die ähm (.) wo beispielsweise die ähm (.) Peers ähm (.) Familienmitgliedern zu irgendeinem Termin BEGLEITEN. Nicht ähm (.) also der Fokus DA nicht auf die ähm auf die auf der PÄDAGOGIK liegt, sondern eben der BEGLEITUNG ähm ja (..) genau. Das ist eine ganz klare TRENNUNG. Pädagogen sind AUSGEBILDET ähm in der Pädagogik.

00:10:02:07 - 00:10:17:08

Somit ist es auch eine klare ROLLENVERTEILUNG und VERANTWORTUNG dahinter die mit Peers ähm vonseiten der Pädagogen gut besprochen wird, was ähm (.) ähm (...)

00:10:17:10 - 00:10:23:01

was die ROLLE ist.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

00:10:23:03 - 00:10:43:18

Okay (.) gut (.) und ähm (.) wenn du jetzt ähm zurückblickst zu deiner Zusammenarbeit mit Peers in diesen Terminen ähm im Rahmen des Familientrainings, wie hast du dich ähm damals auf die Zusammenarbeit mit Peers vorbereitet?

00:10:43:20 - 00:10:51:16

B4: (5) es war auf jeden Fall sehr AUFREGEND, weil sehr viel zu BEDENKEN ist.

00:10:51:18 - 00:11:15:20

(4) einerseits die Themen, die besprochen werden WOLLEN ähm (.) mit den ähm (.) mit der FAMILIE ähm (.) mit Rücksicht auf auf auf auf auf was (.) was will die Familie AUCH besprechen. Und DANN natürlich auch noch ähm mit dem ähm (.) Peer oder der Peer.

00:11:15:22 - 00:11:25:05

ähm (…) was VERSTANDEN wird ähm (.) was dann GESAGT wird, was dann ähm (.) noch einmal ähm (4)

00:11:25:07 - 00:11:49:13

ob ob die INHALTE WIRKLICH so vermittelt ähm (.) werden ähm (.) wie es ähm (...) wie es ähm (.) wie es VERLANGT wird, wie es GEBRAUCHT wird und ähm (.) vor allem war die Herausforderung NACHZUFRAGEN, ob wirklich es VERSTANDEN wurde, ja? Von ALLEN Seiten, ja?

00:11:49:15 - 00:12:29:12

hm (nachdenkend) (…) und dann auch noch ähm die VERWEIGERUNG in der Thematik der/ vonseiten der FAMILIE. Also wenn man ERNSTE Gespräche oder WICHTIGE THEMEN ähm (.) besprechen wollte ähm (.) und wie wie wie geht die Familie ähm wie lässt sich die Familie darauf EIN ähm (.) und ähm (.) ist es der TAG? Oft sind/ ist es gerade ähm ist gerade was ANDERES WICHTIG ähm der Familie als das, was ähm (.) ähm besprochen werden MUSS. ähm da auch ähm (.) ähm (.) STRUKTUR reinzubringen, mit dem ähm PEER AUCH GEMEINSAM zu schauen, was BRAUCHT ES?

00:12:29:14 - 00:12:35:07

Wie kommen wir zum ZIEL?

00:12:35:09 - 00:12:53:16

Hm (nachdenkend) (4) genau (.) und auch zu ähm (…) zu AKZEPTIEREN, wenn (.) wenn (.) ein Thema NICHT abgeschlossen werden kann oder NICHT/ keine EINIGUNG stattgefunden hat (lachend).

00:12:53:18 - 00:13:33:10

Hm (nachdenkend) (…) das waren so dies/ die Unsicherheiten im VORFELD und dann hat sich das auch natürlich BEWAHRHEITET ähm (.) oft ist es dann auch so, dass ähm (.) wenn ähm (.) doch zwei Betreuer/ zwei PÄDAGOGEN ZUSTÄNDIG sind für die Familie ähm (.) konnte man auch ähm (.) ähm ERKENNEN, wenn WAS VERSTANDEN wurde und was ähm oder was ANGENOMMEN WERDEN KONNTE und was NICHT angenommen werden konnte. Weil sich ja die Themen WIEDERHOLEN vom Betreuer ZU BETREUER und weil man sich dann AUSTAUSCHT und dann darauf kommt ‚Aha, okay, die Familie hat es ANDERS gesehen oder ANDERS WAHRGENOMMEN. Anders VERSTANDEN‘.

00:13:33:12 - 00:14:03:17

Ähm es muss dann NOCH EINMAL ähm (.) besprochen werden. Also ähm (.) da geht es nicht nur darum ähm (.) was der Peer ÜBERSETZT, sondern auch ähm (.) was von der Familie verstanden werden WILL oder NICHT WILL (.) ja? Oder was ähm (.) war es eine STRESSSITUATION? War für die Familie gerade was ANDERES WICHTIGER im Hintergrund? Und dementsprechend ist es angekommen oder NICHT angekommen.

00:14:03:19 - 00:14:32:01

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) (..) gut (.) danke (lachend) (..) passt, dann gehen wir jetzt zu einem anderen (.) Thema. Erwartungen und Zusammenarbeit. Gut. Die Frage ist, welche Erwartungen hast du an die Kooperation mit Peers und warum sind diese Erwartungen wichtig für deine Arbeit?

00:14:32:03 - 00:14:39:02

B4: Hm (bejahend) (...) ja, die erste wichtige ERWARTUNG ist ähm (4)

00:14:39:04 - 00:14:43:00

dass ähm (…)

00:14:43:02 - 00:14:59:23

der oder die Peer MIR ähm (.) bei mir NACHFRAGT, wenn ich einen/ wenn ich etwas übersetzen/ übersetzt haben WILL, dass der oder die Peer nachfragt, ob sie es richtig VERSTANDEN hat.

00:15:00:00 - 00:15:06:15

ähm (…) und ähm (5)

00:15:06:17 - 00:15:15:16

auch bei der FAMILIE NACHFRAGT, wenn es wenn es und umgekehrt ÜBERSETZT wird, ja, übertragen wird.

00:15:15:18 - 00:15:31:14

Ähm (…) das ist die Erwartung, dass da ähm (.) nicht PERSÖNLICH GEFÄRBT wird von Seiten des PEERS ähm (..) nicht INTERPRETIERT wird oder ähm (.) nicht AUSGEFÜLLT wird.

00:15:31:16 - 00:15:39:20

Ähm (…) die eigenen ANTEILE oder das eigene ähm (4) GEDACHTE.

00:15:39:22 - 00:16:05:10

Ähm (...) und DANN ist es ähm noch WICHTIG, dass ähm (...) HINZUGEFÜGT wird ähm (...) dadurch, dass ICH die Sprache nicht beherrsche, dass auch noch hinzugefügt wird ähm (.) wenn irgendwas ähm (.) ähm (.) sei es jetzt

00:16:05:12 - 00:16:15:09

ähm (5) wenn irgendwelche EMOTIONEN noch mitspielen, die ICH in der Sprache nicht DEUTEN kann oder die ICH jetzt

00:16:15:11 - 00:16:34:18

ähm (…) oder die/ genau, dass da (.) sehr TRANSPARENT übersetzt wird, ja? (..) Das sind meine Erwartungen (.) ich glaube, das ist eh das Wichtigste.

00:16:34:20 - 00:17:02:06

(7) dass ähm (.) ähm (.) die VERANTWORTUNG ähm (.) des dahinter ähm (…) KLAR ist, die der/ der oder DIE Peer ähm (.) HABEN, WENN sie ÜBERSETZT, ja? Was das ähm (.) auch ähm BEDEUTET für den Prozess, den die PÄDAGOGEN

00:17:02:08 - 00:17:34:13

ähm (5) dass dass dass dass immer der PROZESS der Pädagogen im HINTERKOPF ist ähm (.) es ist ähm (..) im Großen ähm da haben die Peers einen GROßEN ANTEIL. Eben in der Übersetzung, was VERSTANDEN wird, was ÜBERSETZT wird, WIE es übersetzt wird. Genau ähm (.) also das ist ähm (..) ganz wichtig.

00:17:34:15 - 00:17:39:14

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) (8)

00:17:39:16 - 00:18:18:18

B4: Ja.

I: Hm (bejahend).

B4: (4) ähm Erwartung ist aber auch ähm (..) dass dass MIR rückgemeldet wird ähm (.) oder ähm mit MIR als Pädagogin im Austausch ähm (.) GEGANGEN wird. Wenn wenn ich zum Beispiel zu schnell rede oder ZU VIEL auf einmal rede. Was ja auch bei den Familien oft vorkommt, dass da auch ähm (.) die die die PEERS MÖGLICHKEITEN haben zu REAGIEREN, zu INTERVENIEREN ähm (.) und auch die die SICHERHEIT haben, ne? Da ähm (.) auch ähm (..) das GEFÜHL zu haben, zu sagen ‚Okay, das geht mir zu SCHNELL, es geht mir zu LANG'.

00:18:18:18 - 00:18:34:06

Ähm was auch IMMER ähm WICHTIG ist ähm dass da auch die die ähm (..) ähm (.) die ROLLE ähm (.) auch ähm (.) RESPEKTIERT wird. Die Rolle der Peers.

00:18:34:08 - 00:18:49:14

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) (.) okay //gut.

B4: //ja hm (bejahend).

I: Danke. Und wie definierst du die gemeinsame Zielerreichung für (.) Peers und für DICH? Und wie WICHTIG ist das für dich?

00:18:49:16 - 00:19:39:23

B4: (5) wie findest du die ZIELERREICHUNG? Oder wie?

I: Wie definierst du//

B4: Wie DEFINIERE ich die Zielerreichung?

I: Die gemeinsame.

B4: Die GEMEINSAME Zielerreichung. Da habe ich es EH schon angesprochen, dass ähm (.) eben das ZIEL ähm (.) OBERSTE ZIEL ist ähm die ZUSAMMENARBEIT ähm der BEZIEHUNGSAUFBAU ähm (.) mit der FAMILIE, um die Auftragsziele ähm (.) zu ERREICHEN. GEMEINSAM MIT der Familie zu erreichen und ähm (.) eine Zusammenarbeit ähm (.) zwischen ähm (..) MIR, den PEERS und den ähm (.) der Familie ähm (.) zu ERARBEITEN, die eben einen POSITIVEN ABSCHLUSS ähm (..) der FAMILIE, also eine SELBSTSTÄNDIGKEIT beziehungsweise eine EIGENSTÄNDIGKEIT der Familie OHNE DER KINDER- und JUGENDHILFE, OHNE PROSOZ zu erreichen. Ähm (.)

00:19:40:00 - 00:20:30:00

das ist ähm (.) SO definiere ich das ZIEL ähm (.) und INHALTLICH eben ähm (.) dass es DA einen einen TRANSPARENTEN, EHRLICHEN ähm (.) und und PROFESSIONELLEN Austausch gibt zwischen (..) mir und den Peers und somit auch ähm (.) mit der Familie.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: Transparenz und Ehrlichkeit und (...) was ich NOCH das Wort? KLARHEIT. Klarheit, ja. (..) Das ist, glaube ich, WICHTIG, um das Ziel zu erreichen. Und die ZWEITE Frage war?

I: Wie wichtig ähm ist diese ähm (.) gemeinsame Zielerreichung für DICH?

00:20:30:02 - 00:20:44:15

B4: (7) das ist DESWEGEN wichtig, weil ich ähm (.) nur durch ein GEMEINSAMES Ziel und GEMEINSAME GUTE ZUSAMMENARBEIT ähm (.) der Familie HELFEN kann ähm (.) und

00:20:44:17 - 00:20:52:15

ähm (.) mit in der Betreu/ also im in in in hinsichtlich der Auftrag/ AUFTRAGSZIELE, die wir über unseren Dienstgeber, der MA elf, haben.

00:20:52:17 - 00:21:00:09

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: Hm (bejahend).

I: Okay. Und was glaubst du, wie sehr sind sich PEERS des gemeinsames Ziels BEWUSST?

00:21:00:11 - 00:21:07:21

B4: Hm (nachdenkend) (..) ja ähm (..) ich glaube, nicht IMMER ähm (4)

00:21:07:23 - 00:21:25:00

Es ist nicht immer ganz KLAR, welche Auftragsziele ähm (.) die Pädagogen oder wir Pädagogen VERFOLGEN ähm (..) ähm ich ähm (.) glaube, dass dass es DA noch mehr ähm (4)

00:21:25:02 - 00:21:56:08

TRANSPARENZ braucht hinsichtlich ähm (..) aber g/ g/ ähm (.) vice versa ähm (.) ist es glaube ich wichtig dass ähm (.) immer wieder GESCHAUT wird, sowohl ähm (.) ICH als Pädagogin als auch die PEERS ähm (.) überprüfen, die ZIELE ÜBERPRÜFEN MÜSSEN, ja? Wo stehen wir? Ähm was braucht es? Ähm (.) die Pädagogen noch MEHR, aber für die Peers ist es auch WICHTIG. Wo stehen stehen steh/ stehen wir ähm (.) mit der FAMILIE? Und was ist das ZIEL?

00:21:56:14 - 00:22:23:02

Also um auch eine PERSPEKTIVE ähm (.) zu haben. Ähm (.) ist ist ist auf jeden Fall für für ähm (.) BEIDE Seiten, Pädagogen und Peers, WICHTIG, ja? Um um so eine einen ein (.) einen WEG (..) einen ROTEN FADEN zu haben. Das IST es, glaube ich.

I: Hm (bejahend) danke. Dann kommen wir/ ja.

00:22:23:04 - 00:22:39:12

(4) dann kommen wir zur nächsten Frage.

B4: Ja.

I: Wie sieht für dich eine GUTE Zusammenarbeit mit Peers aus? Und WAS trägt dazu bei, dass sie gelingt?

00:22:39:14 - 00:22:59:02

B4: Hm (bejahend) (4) hm (nachdenkend) (.) gute Zusammenarbeit beinhaltet ähm (4) ähm (15)

00:22:59:04 - 00:23:27:15

Gute Zusammenarbeit. Entschuldigung, ich habe kurz geschaut.

I: //ja.

B4: //war kurz abgelenkt. Gute Zusammenarbeit ähm (.) gelingt DANN ähm (.) wenn man OFFEN ähm (.) also wenn wenn wenn es ähm (.) Vor- und NACHBESPRECHUNGEN gibt, wo ähm (..) wo ähm (.) man sich VORBEREITEN kann und/ aber AUCH den Termin NACHBESPRECHEN KANN ähm (.) wo es

00:23:27:17 - 00:24:10:20

ähm (4) hm (nachdenkend), wo ähm (…) wo es die MÖGLICHKEIT gibt. Also gute ZUSAMMENARBEIT heißt auch, dass ähm (..) dass ähm (..) dass man STÄRKEN und ähm (.) UNSICHERHEITEN BESPRECHEN kann ähm (..) eine gute ZUSAMMENARBEIT gelingt DANN, wenn man sich offen/ wenn man offen ansprechen kann und sich austauschen kann darüber, was GUT gelingt und was NICHT SO GUT gelungen ist. Ja, und daran ähm (..) und ähm dadurch sich WEITERENTWICKELN kann in der ZUSAMMENARBEIT ähm (...) genau. Ja.

00:24:10:22 - 00:24:22:03

I: Hm (bejahend) okay. Und ähm (.) welche Verhaltensweisen oder Qualitäten von Peers fördern eine effektive Kooperation?

00:24:22:05 - 00:24:34:04

B4: Hm (bejahend) (.) hm (nachdenkend) eine NEUTRALITÄT (.) den Themen und den PERSONEN gegenüber (.) und so eine ALLPARTEILICHKEIT.

00:24:34:06 - 00:24:47:19

Hm (nachdenkend) (6) eine OFFENHEIT den unterschiedlichsten ähm (..) BEDÜRFNISSEN, ERWARTUNGEN, HALTUNGEN gegenüber.

00:24:47:21 - 00:24:55:21

(…) sowohl den FAMILIEN als auch den PÄDAGOGEN gegenüber. Also beiderseits.

00:24:55:23 - 00:25:00:19

Hm (nachdenkend) (…) eine NEUGIERDE (..) (lachend).

00:25:00:21 - 00:25:06:01

(4) und (5)

00:25:06:03 - 00:25:26:17

Ja, ich glaube, das IST es.

I: Hm (bejahend) okay, danke. Und was würdest du sagen, WIE beeinflusst das GEGENSEITIGE Verständnis von diesen Erwartungen und Rolle die QUALITÄT der Zusammenarbeit?

B4: MASSIV.

00:25:26:19 - 00:25:34:24

I: Hm (bejahend).

B4: (…) also dadurch, dass wir mit MENSCHEN arbeiten ähm (..) braucht es

00:25:35:01 - 00:25:47:02

ähm (5) AUSTAUSCH, VERSTÄNDNIS, OFFENHEIT ähm (...) für für für das, was ähm (.) was wir TUN.

00:25:47:04 - 00:26:06:19

I: Hm (bejahend).

B4: Hm (bejahend) (4) habe ich die Frage richtig verstanden? Kannst du sie mir noch wiederholen?

I: Ja, ja. Wie beeinflusst das GEGENSEITIGE Verständnis von Erwartungen und Rolle die Qualität der Zusammenarbeit?

B4: (...) also wenn es WERTSCHÄTZEND ähm (.)und und und

00:26:06:21 - 00:26:45:22

ähm (4) und ein/ und (…) RESPEKTVOLL ABLÄUFT (.) dann SEHR.

I: Hm (bejahend).

B4: Hm (bejahend) ja. Das ist ganz ein WICHTIGER PUNKT.

I: Ja. Hm (bejahend).

B4: Die WERTSCHÄTZUNG und RESPEKT für ähm (..) einerseits für die ähm (..) für die ROLLE, die JEDER beinhaltet, für die ERWARTUNGEN, die jeder ERFÜLLEN muss und ähm (.) ähm (.) im JOB ich BLEIBE also (.) also für für die ROLLE und für die ERWARTUNGEN ähm (.) die der Job einfach ähm (.) BRAUCHT.

00:26:45:24 - 00:27:19:05

I: Hm (bejahend).

B4: Ja.

I: (..) hm (bejahend) okay, danke. Dann kommen wir zur NÄCHSTEN Frage (.) klein/ zu einem/ zum nächsten kleinen Thema. Rollenverständnis und interprofessionelle Kompetenz. Genau. Die Frage ist, welche Rolle nehmen Peers deiner Meinung nach ein? Zum Beispiel eine BRÜCKE oder ein BINDEGLIED? Kulturelle VERMITTLER, VERMITTLERIN? Oder SPRACHMITTLER, SPRACHMITTLERIN? Und WARUM?

00:27:19:07 - 00:27:37:19

B4: Hm (bejahend) hm (nachdenkend) (8) WIR nennen die ähm (…) wir BEZEICHNEN die PEERS als SPRACH- UND KULTURVERMITTLER ähm (..) und als BESUCHS- UND BEGLEITDIENST.

00:27:37:21 - 00:27:47:23

ähm (5) wir sehen sie als BRÜCKE zwischen ähm (…) den

00:27:48:00 - 00:28:14:11

(5) Der MA ELF als die, die Aufträge an uns WEITERLEITET und ähm (.) mit diesen Auftragszielen WIR in die Familie GEHEN ähm (.) als Brücke ähm (5)

00:28:14:13 - 00:28:22:14

ähm (10) ich überlege gerade ähm (…) also es ist im Grunde

00:28:22:16 - 00:28:54:07

ähm (.) sind SIE VERMITTLER ähm (.) und ähm (.) stellen die BRÜCKE HER zwischen ähm (.) der FAMILIE und ähm (.) dem ähm KINDES- und JUGENDWOHL, das wir ja an ähm (.) oberster STELLE ähm (.) sehen und wo unser AUFTRAG ist ähm (.) dieses zu ERFÜLLEN. Und ähm (.) SPRACHLICH und KULTURELL ähm (...) NOCH EINMAL eben ähm (5)

00:28:54:09 - 00:29:28:06

uns MEHR EINBLICK ähm (.) in die HINTERGRÜNDE geben können. Und das ist ähm (...) das ist das, was es AUSMACHT, was es ähm (.) FÖRDERT und was ähm (.) uns ERFOLGREICH macht ähm in der Betreuung. Ja hm (bejahend).

I: Okay, und wie wirkt sich diese Rolle auf die Dynamik der Zusammenarbeit aus?

B4: (..) es ist nicht immer EINFACH.

00:29:28:08 - 00:29:47:17

Ja ähm (5) weil es immer mal ähm (.) auch wenn wir es ähm (.) wir sind MENSCHEN, wir sind KEINE MASCHINEN ähm (.) und die persönlichen Anteile ähm (.) sind IMMER auch ein Stück weit DABEI. Aber

00:29:47:19 - 00:29:59:11

ähm (5) durch die PROFESSIONALISIERUNG HIER BEI UNS ähm (.) und durch die BEGLEITUNG, das NETZWERK, das auch WIR für die Peers zur VERFÜGUNG STELLEN,

00:29:59:13 - 00:30:05:02

ähm (...) GELINGT uns das IMMER BESSER (…)

00:30:05:04 - 00:30:31:15

Und es wird IMMER WIEDER ein bisschen ähm KLARER. Natürlich bei Veränderungen im in in unserem UNTERNEHMEN oder wenn eine neue PEERS und neue PÄDAGOGEN DAZU KOMMEN ähm (.) was aber in jedem Unternehmen ähm (..) immer wieder ein bisschen UNRUHE REINBRINGT. Und da kann es dann SCHWIERIGER werden. Da kann es dann ähm AUCH ähm BELASTENDER werden.

00:30:31:17 - 00:30:47:05

Aber ähm (4) es gibt dann AUCH WIEDER RUHEZEITEN, wo es dann auch ähm (.) wieder ähm (.) die (.) genau, wo es dann ähm wieder LEICHTER ist und ähm (.) ja, einen UNTERSCHIED macht dann.

00:30:47:07 - 00:31:30:15

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: (…) aber GRUNDSÄTZLICH ähm (..) genau (..) entwickeln wir uns ähm (..) ähm (.) seit DREI JAHREN, was die (...) Zusammenarbeit mit PEERS betrifft. Wir lernen sehr VIEL DAZU.

I: Hm (bejahend).

B4: Und ähm (..) es hat sich sehr VIEL ZUM POSITIVEN geändert. Und SEHR VIEL ENTWICKELT. WIRKLICH SCHÖN (.) in der ZUSAMMENARBEIT.

I: Hm (bejahend) (.) okay, danke (lachend). Und (.) noch eine Frage. Wie schätzt du die Fähigkeit von Peers ein, mit Sozialpädagoginnen als FACHLEUTEN zu kommunizieren und zu kooperieren?

00:31:30:17 - 00:31:56:14

B4: (lachend) (…) NICHT IMMER EINFACH (lachend) (…) es gibt natürlich ähm (..) HÜRDEN ähm (...) ich denk mal an eine. Eine Hürde ist ähm (…) die die ähm (...) das WORDING DER PÄDAGOGEN ähm (..) und ähm auch ähm (.) die

00:31:56:16 - 00:32:31:15

ähm (...) ähm (.) aufgrund der AUSBILDUNG ähm (…) sind da die ähm (..) ZUGÄNGE, INHALTE ähm (..) müssen ADAPTIERT werden, müssen müssen ANGEPASST werden mit den PÄDAGOGEN. Und Peers müssen wissen, wo DIE PÄDAGOGEN STEHEN ähm was sie mit welchen INTERVENTIONEN bei den Familien VORHABEN und umgekehrt ähm (..) wo stehen die PEERS.

Also da BRAUCHT ES ähm (..) immer wieder einen ähm (.) einen AUSTAUSCH. Ohne DEN GEHT'S NET ähm (..) ohne DEN ist sehr viel ähm (.)

00:32:31:17 - 00:33:20:08

kann es kann es kann es kann es UNSICHERHEITEN AUSLÖSEN ähm (…) weil ähm (.) oft ähm (.) weil ich ähm (…) weil PEERS NICHT VERSTEHEN in in der Profession der Pädagogen, was was der PLAN ist (lachend) (..) ist manchmal vielleicht UNDURCHSCHAUBAR ähm (..) und ähm (.) DA, glaube ich, BRAUCHT ES noch einmal mehr AUSTAUSCH und die DAS NACHFRAGEN der PEERS ähm (..) WOHIN GEHT die Reise? Ja? Was was ähm was ähm BEZWECKT? Und auch DA ist es dann OFT dass ähm (.) ähm (.) nicht IMMER so ERKLÄRBAR ist, ja? Was Pädagogen, welche INTERVENTIONEN Pädagogen mit, mit, mit WELCHEN Inter/ INTERVENTIONEN Pädagogen WAS BEWIRKEN wollen.

00:33:20:10 - 00:33:36:24

(..) sind VERSUCH-IRRTUM ähm (.) Szenarien oft ähm (.) um einfach ähm (.) mehr ähm (.) EINSICHT in das FAMILIENSYSTEM zu bekommen, was oft sehr UNDURCHSICHTIG und UNDURCHSCHAUBAR ist.

00:33:37:01 - 00:34:00:08

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) (..) okay, danke. Dann kommen wir zum nächsten Thema. Wissen und berufliche Kompetenz. Wie schätzt du das Fachwissen von PEERS in Bezug auf die Sozialarbeit ein und INWIEFERN ist es für die Kooperation wichtig?

00:34:00:10 - 00:34:21:19

B4: hm (bejahend) ähm (7) ich glaube, dass das ähm WISSEN ähm nicht SEHR ähm (.) GROß ist (.) was die SOZIALE ARBEIT BETRIFFT ähm (..) mithilfe von den ähm (..) SCHULUNGEN, die ich bereits ERWÄHNT habe und ähm (..) dem AUSTAUSCH mit den ähm PÄDAGOGEN ähm (..) ähm (..)

00:34:21:21 - 00:34:37:15

und ähm (.) das mit dem NACHFRAGEN und den ERFAHRUNGEN, DER PRAXIS ähm (.) KANN das also ADAPTIERT werden. Das WISSEN und die SOZIALARBEIT.

00:34:37:16 - 00:34:41:04

Ähm (4) genau.

00:34:41:06 - 00:35:20:02

I: Hm (bejahend).

B4: Ja.

I: (…) und wie trägt dieses FACHWISSEN zu einer BESSEREN oder SCHLECHTEREN Zusammenarbeit bei?

B4: Auf JEDEN Fall zu einer BESSEREN ähm (.) Zusammenarbeit, wenn der GESAMTKONTEXT ähm (.) GESEHEN werden kann. Das HILFT mit SICHERHEIT dem Peers auch in der Arbeit bei UNS. Auf JEDEN Fall.

I: Hm (bejahend).

B4: Hm (bejahend).

I: Und in welchen Bereichen wünscht du dir MEHR Fachwissen seitens der Peers?

00:35:20:03 - 00:35:30:01

B4: (12) da denke ich ähm

00:35:30:03 - 00:35:56:16

(10) da denke ich eher an das ähm (.) aktive ZUHÖREN, an METHODEN ähm (..) die hilfreich SEIN (...) SIND ähm (…) für die (..) für die (..) in ÜBERSETZUNGSTÄTIGKEITEN also in ÜBERTRAGUNGSTÄTIGKEITEN.

00:35:56:18 - 00:36:33:24

(4) sei es jetzt ähm (.) eben ähm (.) was IST AKTIVES ZUHÖREN? Was ist PARAPHRASIEREN? Was ist ähm (..) was ist ähm (.) Nu/ NOTIZEN MACHEN? Warum NOTIZEN MACHEN? Wie ist der UMGANG mit NOTIZEN MACHEN, ne? Dass das allgemein eine MÖGLICHKEIT ist ähm (.) ähm (.) auch in der UMSETZUNG des ähm (.) da MEHR SELBSTBEWUSSTSEIN ähm (.) dass das SELBSTBEWUSSTSEIN ähm (.) geste/ ähm (.) BRAUCHT, um um um AUCH

00:36:34:01 - 00:36:47:20

ähm (..) also (.) ja. Ähm (.) eher die die die METHODEN (..) in der ÜBERSETZUNG (..) weil bei PROSOZ

00:36:47:22 - 00:37:35:08

ähm (4) klare TRENNUNG zwischen ähm (..) Pädagogen und Peers ähm (..) GEWÜNSCHT IST ähm (.) auch zum Schutz eben (.) ja, für die für die PEERS. Dass ähm (.) die ähm (.) die PEERS DA selbstbewusst IHRE ROLLE einnehmen können, eben mit den notwendigen METHODEN ähm (..) und der (.) NOTWENDIGEN SICHERHEIT. DANN kann es glü/ kann es GELINGEN.

I: (..) also jetzt ähm (.) eher bezogen auf das ähm (.) Übersetzungsfachwissen aber nicht das Fachwissen von der Sozialarbeit?

B4: Genau. Richtig. Richtig.

I: (..) okay. Danke. Dann kommen wir zur NÄCHSTEN Frage.

00:37:35:10 - 00:37:49:21

Wie GUT kennen sich Peers deiner Meinung nach mit den GRUNDWERTEN und Methoden der Sozialarbeit aus?

00:37:49:23 - 00:38:10:24

B4: () wenn ich jetzt so NACHDENKE, glaube ich, dass es ähm (.) auch DA ähm (...) sie WISSEN, dass es eine MELDEPFLICHT GIBT (.) sie wissen, dass es eine ähm (..) NULLTOLERANZ ähm (..) gegenüber GEWALT GIBT.

00:38:11:01 - 00:38:15:24

Ähm (4) und SO WEITER ähm (.) also ähm (...)

00:38:16:01 - 00:38:26:12

Es aber (.) IN DEN TERMINEN oft ähm (.) in VERGESSENHEIT GERÄT.

00:38:26:14 - 00:38:32:06

Ähm (4) aber dass es GRUNDSÄTZLICH

00:38:32:08 - 00:38:38:01

ähm (6) das Wissen DA ist.

I: Hm (bejahend).

00:38:38:03 - 00:38:49:22

B4: (6) Das sind einfach so prägnante

00:38:49:24 - 00:39:21:21

ähm (4) ähm (7) es ist eher dann ähm (.) was ist eher KULTURELL und PERSÖNLICH (.) GEFÄRBT (lachend) (…) das ist eher das THEMA ähm (.) was wir auch in den WORKSHOPS ähm IMMER WIEDER ähm (.) SEHEN ähm (…) dass DAS, was man MITBRINGT aus der EIGENEN GESCHICHTE, dass das ähm (.) ein bisschen PERSÖNLICH GEFÄRBT wird und in VERGESSENHEIT GERÄT, ja? (.) Also so Meldepflicht ähm (.) Nulltoleranz ähm (.) gegen Gewalt et cetera.

00:39:21:23 - 00:39:26:13

ähm (…) dass das ähm (…)

00:39:26:15 - 00:40:08:01

ja, dadurch GEFÄRBT wird (.) ein Stück weit. Und die professionelle Rolle VERLASSEN wird (...) würde ich JETZT EINMAL VERMUTEN. Ja. Hm (bejahend).

I: (..) hm (bejahend) hm (bejahend) (.) und was würdest du sagen, was könnte DIESES Wissen über die Grundwerte und Methoden der Sozialarbeit ähm (.) weiter (.) wie KÖNNTE dieses Wissen weiter vertieft werden?

B4: Für Peers?

I: Für Peers.

00:40:08:03 - 00:40:34:03

Genau.

B4: (13) also die ähm (5) die ähm die Überlegung ähm (..) ist ähm

00:40:34:05 - 00:40:39:22

(20) die Überlegung ist ähm (.) dass

00:40:39:24 - 00:40:47:09

ähm (5) dass ähm also es ist ähm (.) die Überlegung, dass es diese

00:40:47:11 - 00:41:24:00

ähm (4) diese sozial/ Tätigkeit der sozialen Arbeit, dass das ähm (..) für LÄNGER (.) für für PEERS, die LÄNGER HIER BEI PROSOZ arbeiten, dass das noch einmal NACHGESCHÄRFT werden könnte. Das glaube ich, würde HELFEN (..) ja? Aber für eben eine eine nicht (.) zu der erst/ die ERSTEN MODULE, sondern WEITERE Module nach einer gewissen ZEIT die (.) wo wo noch NOCH EINMAL genau geschaut wird, was braucht es eben für LÄNGERJÄHRIGE (.) LANGJÄHRIGE Peers ähm (.) an ähm (.) an INHALTEN.

00:41:24:02 - 00:41:37:24

Ja. Nach den ERSTEN SCHULUNGEN, NACH (.) EINEM JAHR vielleicht ähm (..) oder eineinhalb JAHREN ähm (.) das ist, das ist noch in in ENTWICKLUNG bei uns.

00:41:38:01 - 00:42:14:15

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: Ja.

I: Okay.

B4: So auch die ROLLE noch einmal NACHZUSCHÄRFEN und und (.) die die (.) die AUFGABEN.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: Ja.

I: Danke (lachend). Dann kommen wir zum nächsten Thema Vertrauen.

B4: Ja.

I: Wie entwickelt sich das Vertrauen in die Zusammenarbeit mit PEERS und welche Faktoren beeinflussen es am stärksten?

B4: (..) könnte ich nochmal die FRAGESTELLUNG wissen?

I: Ja. Wie entwickelt sich das Vertrauen in der Zusammenarbeit Arbeit mit Peers? Und welche Faktoren beeinflussen es am stärksten?

00:42:14:17 - 00:42:33:24

B4: Ähm (…) sind sicher die gemeinsamen ERLEBNISSE in den FAMILIEN auch ähm (...) ähm SCHWIERIGE SITUATIONEN, die das noch einmal ähm die Zusammenarbeit ähm (..) STEUERN (lachend) (.) sage ich jetzt einmal OFFEN (lachend).

00:42:34:01 - 00:43:08:13

Ähm (5) die BEREITSCHAFT ähm (..) zum AUSTAUSCH (.) zur VOR- und NACHBESPRECHUNG ähm (..) DA ZU ähm (..) Dass dass dass es auch natürlich noch mit ähm (.) mit der Organisation, mit dem ORGANISATIONSTALENT (lachend) und der der PÜNKTLICHKEIT. Also das sp/ spielen viele ähm (.) STRUKTURELLE ähm (.) Punkte auch MIT ähm (..) MIT EIN.

00:43:08:15 - 00:43:20:02

Ähm (6) und die ähm (..) die NEUGIERDE, die ähm (..) DA DAZU ZU LERNEN beziehungsweise sich EINZULASSEN in die Themen.

00:43:20:04 - 00:43:27:16

I: Hm (bejahend).

B4: DAS FÖRDERT die Zusammenarbeit. Das INTERESSE an den Themen (.) und

00:43:27:18 - 00:44:14:06

ähm (...) hm (bejahend) fördert sicher die Zusammenarbeit.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend). Und wie, würdest du sagen, wichtig ist, das ähm (.) diesen/ dieser Vertrauen/ dieses VERTRAUEN für den Erfolg der gemeinsamen ARBEIT? Und wie LÄSST es sich aufbauen?

B4: (..) es ist ÄUßERST WICHTIG (..) in der Zusammenarbeit ist ÄUßERST WICHTIG für den für den Verlauf (..) und (.) AUFBAUEN lässt sich EH, so wie ich gesagt habe ähm (.) in dem ähm (..) der b/ also der der Vertrauensaufbau nicht nur ZU FAMILIE, sondern zwischen Pädagogen und PEERS auch DA ist.

00:44:14:08 - 00:44:36:21

Ähm (4) ich glaube AUCH, dass es ähm (..) dass ist SEHR WICHTIG IST, DER VERTRAUENSAUFBAU ist ähm dass ähm die jeweilige ROLLE GEWERTSCHÄTZT WIRD. Also WERTGESCHÄTZT wird ähm (..) und ähm (..) und ähm (..) dass es

00:44:36:23 - 00:44:55:03

ähm (6) dass ähm (..) GRENZÜBERSCHREITUNGEN, also ähm (.) auch ähm BESPRECHBAR sind.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: Also JETZT in dem jeweiligen/ in die jeweilige ähm (.) PROFESSION.

00:44:55:05 - 00:45:26:10

Ja (6) bei UNS in der ARBEIT dieses ähm (.) kommt ja auch noch die LEBENSERFAHRUNG ähm dazu ähm (..) die auch oft SCHWIERIG ist ähm (..) zu ABZUGRENZEN (..) wo ähm (..) wo vielleicht eigene Anteile auch MITREINGEBRACHT werden, die ähm NICHT ERWÜNSCHT SIND. Dass es auch möglich ist (…) anzusprechen beziehungsweise/ ODER ERWÜNSCHT ist, ja? Beiderseits //ja.

00:45:26:12 - 00:45:42:24

I: //hm (bejahend).

B4: (...) die Frage ist nur, wo wird es wird es ähm (.) EINGEBRACHT. Und WIE wird es eingebracht.

I: Okay. Und was würdest du sagen, wie beeinflusst das Vertrauen die QUALITÄT der Kommunikation?

00:45:43:01 - 00:46:11:24

B4: SEHR. //ja, SEHR.

I: //hm (bejahend).

B4: (…) das ist ähm (..) WENN ich mir denke ähm (.) ich kann (.) kann dem Peer VERTRAUEN, dass er das jetzt ähm (..) ähm (.) dass dass dass da die Übersetzung ähm (.) und das da die/ der Austausch

00:46:12:01 - 00:46:19:20

(10) dass es da einfach ähm (.) eine einen einen

00:46:19:22 - 00:47:03:16

ähm (5) ein VERTRAUEN auf f/ VERTRAUEN basierte ähm basierten AUSTAUSCH geht wo ähm (.) wirklich alles TRANSPARENT ähm (.) WEITERGEGEBEN wird und net ähm irgendwie ähm (.) VERÄNDERT wird. Dann ähm (..) ist es schon ähm (.) was, was die Pädagogen und was was den Pädagogen oder Pädagoginnen UNTERSTÜTZT im im TUN und in WEITEREN PROZESSEN.

I: Hm (bejahend)// hm (bejahend).

B4: //ja. Und vor allem die EINIGKEIT der Pädagoginnen und Pädagogen mit den ähm (.) PEERS ähm (.) vermittelt auch eine Vorbild/ ist auch eine VORBILDWIRKUNG für die Familien.

00:47:03:18 - 00:47:27:06

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) (…) okay. Dann kommen wir zum nächsten Thema. Empathie und kulturelle Sensibilität. Wie erleben, WIE ERLEBST du die Fähigkeit von Peers, EMPATHIE zu zeigen und kulturelle Unterschiede zu vermitteln?

00:47:27:08 - 00:47:46:00

B4: (.) es kommt auch ähm (.) es ist UNTERSCHIEDLICH bei den Peers ähm (.) von der persönlichen (..) STRUKTUR ähm (.) und LEBENSSITUATION, LEBENSERFAHRUNG ähm (…) ist es vom Peer zu Peer unterschiedlich

00:47:46:02 - 00:47:52:10

(…) bei uns, die die Rolle als PEER zu finden (lachend).

00:47:52:12 - 00:48:11:17

(..) und ich bin der MEINUNG, dass es ähm (..) dass es ähm (..) durch die VERANTWORTUNG, die in dieser ARBEIT, die PÄDAGOGEN tragen, dass da die PEERS ähm (.) einen sehr GESCHÜTZTEN Rahmen haben, sich ähm gut

00:48:11:19 - 00:48:32:05

ähm (4) ZU FINDEN in ihrer Rolle.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: Weil da/ weil es da jemanden GIBT ähm (.) der, der die VERANTWORTUNG ähm (..) für die FAMILIE und für den PROZESS TRÄGT und der Peer die Peer mit/ für die ÜBERSETZUNG. Und es kann durchaus HALT geben, ABER

00:48:32:07 - 00:48:41:13

ähm (…) in DEM, WIE es dann sich ENTWICKELT. Auf längerfristiger ähm (.) also ähm (.) LANGFRISTIG.

00:48:41:15 - 00:49:25:01

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: ABER es ist sicher HERAUSFORDERND für die PEERS in dieser ARBEIT (..) ZU BEGINN ähm (...) und ähm (..) ja, ist sicher HERAUSFORDERND (.) SICH ZU FINDEN in der Rolle. Hm (bejahend).

I: Hm (bejahend) hm (bejahend). Okay.

B4: Und mit ähm (.) EMPATHIEMÄßIG auch ähm (.) BEI SICH ZU BLEIBEN. Beziehungsweise EMPATHISCH ALLES BETEILIGTEN. Und das sind oft sehr viele (lachend) in unserer Arbeit ähm (.) klar ähm (...) mit (..) EMPATHISCH bleiben zu können, aber trotzdem in der NEUTRALITÄT zu bleiben.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: Ich glaube, das ist die HERAUSFORDERUNG.

00:49:25:03 - 00:49:35:04

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) (..) und wie ist das ähm wie ist das in ähm (.) in Bezug auf die Kult/ auf die Vermittlung von kulturellen Unterschieden?

00:49:35:06 - 00:49:54:00

B4: Ähm (…) glaube ich AUCH SEHR HERAUSFORDERND für die für die PEERS und für die Pädagogen, weil da ein gewisses NICHTWISSEN einfach DA ist oder ähm (.) NICHT KENNEN oder nicht ähm (.) vielleicht WISSEN ähm (.) aber NICHT ähm (.) in den Situationen

00:49:54:02 - 00:50:01:21

ähm (..) ähm (..) zu VERGEGENWÄRTIGEN, dass das MITREINSPIELEN KANN.

00:50:01:23 - 00:50:11:03

ähm (4) genau. Also das sind die GANZ eine wichtige Rol/ BRÜCKE und eine GANZ eine wichtige ähm (.) ROLLE

00:50:11:05 - 00:50:27:20

ähm (...) DA zu VERMITTELN. Das WIRD, würde ich sagen, bei den Pädagogen also ähm (..) das ist NICHT AN DER ERSTEN STELLE (.) die KULTUR. Weil es um das KINDES- UND JUGENDWOHL GEHT. Weil es um

00:50:27:22 - 00:50:48:15

ähm (…) um (..) ja, es ums KINDES- UND JUGENDWOHL geht. Und weil es um die PFLICHTEN UND RECHTE IN ÖSTERREICH geht.

I: Ja.

B4: Und das ist einfach dann ähm (.) da ist die KULTUR ähm (..) AN ZWEITER STELLE.

I: Hm (bejahend).

B4: ABER NICHT UNWICHTIG (lachend) (…)

00:50:48:17 - 00:51:41:05

I: Hm (bejahend) gut. Und ähm (.) in WELCHEN Situationen hat kulturelle Sensibilität einen Unterschied gemacht?

B4: In welchen?

I: In welchen Situationen hat kultureller Unterschied ähm (.) SENSIBILITÄT einen Unterschied gemacht?

B4: In ganz VIELEN ähm (..) ganz, ganz VIELEN. Das ist mit dem ähm (.) zu dem Zeitpunkt, wo wir bei der Türe anklopfen, fängt das AN (..) bei/ in der Wohnung. (...) Geht man mit, mit, mit, mit SCHUHEN rein? Fragt man, ob man EINTRETEN darf? Ähm (..) also bis zum VERABSCHIEDEN und bis zum Annehmen von von von (unv.) (.) also kulturellen ähm (..) KULTURELL ähm (.) ANGEBRACHTEN GESTEN wie TEE oder

00:51:41:07 - 00:52:12:17

Ähm (…) also (.) und und (..) ja (…) und DANN geht es auch darum, bei verschiedenen Stellen ähm (..) WER ist WIE OFFEN oder ZURÜCKHALTEND, ja? Was DARF, was DARF NICHT sein? (…) Das ist SO (..) DIFFUS MANCHMAL für UNS BETREUER, also für die PÄDAGOGEN.

00:52:12:19 - 00:52:20:17

ähm (…) wo ähm (..) wo es GANZ WICHTIG ist, dass die Peer darauf HINWEISEN.

00:52:20:19 - 00:52:35:21

(…) dass DAS vielleicht ein GRUND sein kann, WARUM Punkt Punkt die MUTTER sich da ZURÜCKHÄLT oder der VATER ähm (.) da SO OFFENSIV ist (.) oder keine Ahnung.

00:52:35:23 - 00:52:46:21

(...) was gibt es NOCH für Situationen?

00:52:46:23 - 00:53:03:09

(10) ja, FINANZIELLE SITUATION. Wer hat (.) die FINANZEN? Wie wird mit Finanzen UMGEGANGEN? (..) Was heißt THERAPIE im LAND, wo die Familie HERKOMMT? Und was bedeutet

00:53:03:11 - 00:53:31:06

ähm (…) UNTERSTÜTZUNG? Unterstützungsangebote anzunehmen zu können oder NICHT anzunehmen/ annehmen zu können? (..) genau. GANZ viele sensible/ ich glaube, da kommt man da NICHT MEHR DURCH, wenn wir da WEITERMACHEN. Da gibt es ganz viele ähm (..) BEREICHE, die, die sehr KULTURSENSIBEL sind.

00:53:31:08 - 00:53:53:14

I: Hm (bejahend).

B4: Hm (bejahend) (lachend) (…)

I: Okay.

B4: Ausreichend?

I: Ja ja//

B4: //oder hättest du noch gerne//

I: //natürlich. Nein nein, natürlich. Du hast viel, viel gesagt (lachend). Okay. Und jetzt zurück auf das Thema Einfühlsamkeit. Wie wirkt sich die Einfühlsamkeit von Peers auf den Erfolg der Zusammenarbeit aus?

00:53:53:16 - 00:53:58:15

B4: (4) ich würde

00:53:58:17 - 00:54:07:11

ähm (5) es ist GUT, EINFÜHLSAM ZU SEIN (..) (lachend). Aber es hat auch GRENZEN.

00:54:07:13 - 00:54:35:14

Ja. Ähm (…) ich glaube, dass wir MENSCHEN ähm allgemein ähm (...) SEHR GESCHICKT sind ähm (.) darin zu BLENDEN, vielleicht auch zu ABZULENKEN (lachend) (..) und ähm (.) es ist auf jeden Fall ganz, ganz wichtig für die FAMILIEN, um sich ähm (..) WERTGESCHÄTZT und RESPEKTIERT zu ähm (..) fühlen. Aber es hat GRENZEN und

00:54:35:16 - 00:54:51:10

ähm (…) man kann da auch einfühl sagen und ähm (..) jetzt muss man mal ähm (..) was VERÄNDERN (lachend) (..) und da ist dann

00:54:51:12 - 00:55:25:09

ähm (5) sind/ gibt/ HAT auch GRENZEN (..) aber es ist SEHR WICHTIG. Ja (..) NACHZUFRAGEN, zu ÜBERPRÜFEN ähm (...) was was was ist grad AKTUELL? Ähm (..) wie ist die STIMMUNG grad in der FAMILIE? Was? Ähm (..) Wie ERLEBE ich das KIND grad? Oder die Mutter? Oder den VATER? Was hat sich VERÄNDERT? DA GUT HINZUSCHAUEN ähm (..) in in ähm (.) VON TERMIN ZU TERMIN.

00:55:25:11 - 00:55:46:14

Ähm (4) wie GEHT ES der Familie grad? Ja (.) so STIMMUNGSBILD ähm (.) und da auch NACHFRAGEN zu können und zu schauen ähm (..) Nehme ich das RICHTIG wahr oder ist es nur MEINE EIGENE (.) EMPFINDLICHKEIT grad oder mein EIGENES BEFINDEN? Ähm (.) genau. Das auch TRENNEN zu können.

00:55:46:16 - 00:55:59:22

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: Hm (bejahend).

I: (…) okay, danke. Und inwiefern tragen die kulturellen und sprachlichen Kompetenzen von Peers zur Qualität der Zusammenarbeit bei?

00:55:59:24 - 00:56:05:09

B4: Sehr (…) kann ich nicht MEHR SAGEN (lachend).

00:56:05:11 - 00:56:13:21

I: (4) ähm welche Vorteile siehst du in der Arbeit mit Peers?

00:56:13:23 - 00:56:27:16

B4: (..) hm (nachdenkend) (..) besseres VERSTÄNDNIS ähm (.) für eben ähm (.) also besserer AUSTAUSCH, SPRACHLICH. Aber AUCH besseres Verständnis für die KULTUR der Familie.

00:56:27:18 - 00:56:58:21

ähm (…) und ähm (…) besserer VERLAUF (.) der BETREUUNG (.) und DAHINGEHEND auch den das VERSELBSTÄNDIGKEIT/ VERSELBSTÄNDIGUNG der Familie (..) und uns LOS ZU WERDEN.

I: Ja (lachend). Gut ähm (.) und welche HERAUSFORDERUNGEN hängen speziell mit der kulturellen Vermittlung ähm (.) zusammen?

00:56:58:23 - 00:57:30:00

B4: (4) Na, die Herausforderung, dass die PÄDAGOGEN ähm (..) die SPRACHE nicht ähm (.) VERSTEHEN, während Familie und Peer ähm (.) SPRECHEN. Das ist eine HERAUSFORDERUNG. Das ist auch ein VERTRAUENSVORSCHUSS, den die PÄDAGOGEN GEBEN ähm (..) der Familie und den PEERS ähm (.) vice versa ähm (..) und das ist die Herausforderung, da WIRKLICH

00:57:30:02 - 00:58:10:16

ähm (6) die HERAUSFORDERUNG ist auch wenn ähm (..) wenn Eltern die ähm (..) die die die die Peers ähm (.) BEEINFLUSSEN (.) GEGEN die Pädagogen, ja? Kann AUCH durchaus VORKOMMEN. Oder die, die Peers ähm (.) UNSICHERHEITEN ähm (.) entwickeln aus EIGENER Erfahrung oder aus UNSICHERHEIT im Job ALLGEMEIN, weil ähm (.) erst NEU oder ähm (.) SCHWIERIGE Situationen ERLEBT und nicht BESPROCHEN et cetera et cetera. Das sind die HERAUSFORDERUNGEN, die dann ähm (.) vielleicht

00:58:10:18 - 00:58:24:20

ähm (6) auch KURZFRISTIG ähm (..) ähm (.) die die BETREUUNGSBEZIEHUNG zum (…) zum SCHWANKEN bringt (…) hm (bejahend).

00:58:24:22 - 00:58:46:24

I: Okay, danke. Dann kommen wir zum NÄCHSTEN Thema von Erfahrungen und Verbesserungspotenzial. Welche positiven Erfahrungen hast du in der Zusammenar/ in der Zusammenarbeit mit Peers gemacht und WAS hat diese Erfahrungen ERFOLGREICH gemacht?

00:58:47:01 - 00:58:55:09

B4: Hm (bejahend) (6) positive Erfahrungen.

00:58:55:11 - 00:59:05:04

ähm (7) sind

00:59:05:06 - 00:59:31:15

ähm (5) hm (nachdenkend) ich überlege grad.

I: Hm (bejahend).

B4: Ähm (…) also GRUNDSÄTZLICH mal ähm (.) die TATSACHE, dass ähm (.) da unterschied/ UNTERSTÜTZUNG SPRACHLICH UND KULTURELL einfach ähm (.) auch ähm (..) die

BETREUUNGSBEZIEHUNG beziehungsweise den den die BETREUUNG ähm (.) ein VIELFACHES VEREINFACHT.

00:59:31:17 - 00:59:44:22

Ähm (7) die ähm (…) diese NICHT ALLEINE in der Familie zu sein, sondern auch jemanden ähm (.) an der SEITE zu haben, der

00:59:44:24 - 00:59:49:24

ähm (...) unterstützt (lachend).

00:59:50:01 - 01:00:16:17

Ähm (4) dann die die die ähm (.) die PERSON dahinter, also ähm (.) auch ähm (…) eine (..) das ZWISCHENMENSCHLICHE, dazw/ ähm (.) zwischen/ in der Zusammenarbeit ähm (.) zwischen ähm (.) PÄDAGOGEN UND PEERS (.) ist AUCH GANZ WICHTIG.

01:00:16:19 - 01:00:28:24

Ähm (5) was war die ZWEITE Frage? Wie können diese Erfahrungen//

I: //ähm (.) wie/ was HAT diese Erfahrungen besonders ERFOLGREICH gemacht?

01:00:29:01 - 01:01:28:12

B4: (6) ähm die POSITIVEN Erfahrungen, die ähm (.) WIRKEN sich auf die FAMILIEN ähm (..) AUS ähm die MERKEN DAS ähm (..) es ist ähm (..) die Betreuung STEHT UND FÄLLT mit der ZUSAMMENARBEIT ähm (.) und wenn ähm (.) Pädagogen miteinander, aber auch ähm (.) Peer UND Pädagogen gut ZUSAMMENARBEITEN und sich VERSTEHEN und sich gut AUSTAUSCHEN, dann wirkt sich das AUCH auf die ähm (.) auf die FAMILIE aus. Sie MERKEN das.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) (..) gut, dann (lachend) nächste Frage. Ähm (.) wie hast du ähm (.) SCHWIERIGE Situationen gemeinsam mit PEERS bewältigt?

01:01:28:14 - 01:01:41:24

B4: (12) ich ich nehme jetzt einfach so ähm (..) also (lachend) eine SITUATION, da kann ich mich erinnern, wo die ähm (…) also der Peer

01:01:42:01 - 01:01:49:21

ähm (..) nach JEDEM SATZ ÜBERSETZT HAT (..)

01:01:49:23 - 01:02:00:10

ähm (5) und mich das un/ un/ UNRUHIG GEMACHT HAT. Aber ich habe mir gedacht ‚Okay.‘

01:02:00:12 - 01:02:25:05

Ähm (6) das ähm (..) das war auch der ERSTE TERMIN für für den Peer (.) und ähm (.) da einfach von MEINER Seite her mal VERSTÄNDNIS und UNABHÄNGIG jetzt, ob ob ob ähm (.) was ähm (.) wie ähm (.) die Familie/ der Familie ist es ja GUT gegangen. Das war nur mein mein ähm mein mein mein

01:02:25:07 - 01:02:30:13

(…) mein THEMA (lachend)

01:02:30:15 - 01:03:00:13

(5) weil es für mich SCHWIERIG war ähm (.) JEDEN SATZ JETZT ZU WARTEN und man dann doch irgendwie so inhaltlich ein ein ein ähm (.) ZUSAMMENHÄN/ HÄNGENDES/ MEHRERE SÄTZE, die man SAGEN WILL ähm (.) das war aber jetzt für DIE PEER/ war es WICHTIG ähm (.) dass sie ähm (.) NICHTS VERGISST und ALLES SO ÜBERSETZT. Ich habe gemerkt, dass es für sie WICHTIG, also war das für mich OKAY ähm (..) und für die FAMILIE war es AUCH OKAY.

01:03:00:15 - 01:03:09:24

ähm (...) wie war das DANN?

01:03:10:01 - 01:03:47:19

ähm (6) Und wir haben das dann NACHBESPROCHEN und das war OKAY. Also das war/ hat sich dann AUCH VERÄNDERT für sie ähm (.) DADURCH, dass die PEERS ähm keine keine PROFESSIONISTEN sind in der in der ÜBERSETZUNG ähm (.) sind das GANZ WICHTIGE Situationen, wo auch ähm (.) die Möglichkeit doch REINZUWACHSEN auch DA sein muss (…) und IN DER FAMILIE ähm (.) glaube ich, ist es wichtig, dass ähm (.) wenn wenn sich die Familie UNWOHL GEFÜHLT HÄTTE ähm (…) dann dann wäre es direkt BESPRECHBAR gewesen.

01:03:47:19 - 01:04:15:00

Aber SO habe ich mir gedacht ‚PASST, MACHEN WIR ES MAL‘ und (..) ja. Auch so ein bisschen ERFAHRUNGSWERTE SAMMELN und für die/ für für die PEER und ja. Aber auf JEDEN FALL muss es BESPRECHBAR sein und und und ähm ich glaube, dass es ähm (.) GANZ WICHTIG IST, es auch VOR DER FAMILIE auch zu BESPRECHEN, besprechen zu KÖNNEN.

01:04:15:02 - 01:04:26:13

I: Hm (bejahend). ähm (.)

B4: Ja (..) beziehungsweise/ oder zu sagen ‚Ja, wir besprechen es nach‘. Also diese Möglichkeiten einfach auch zu haben.

01:04:26:15 - 01:04:35:20

I: Hm (bejahend) hm (bejahend) (..) okay ähm (..) welche Aspekte der Zusammenarbeit würdest du gerne verbessert sehen?

01:04:35:22 - 01:04:51:10

B4: (…) hm (nachdenkend) (…) welche Aspekte der Zusammenarbeit?

I: Mit Peers.

B4: Ja.

I: Hm (bejahend).

01:04:51:12 - 01:05:20:14

B4: Hm (nachdenkend) (10) also da würde ich noch einmal ähm (.) so ähm (..) diese diese ANFÄNGLICHE UNSICHERHEIT, weil NEU im Job mit der dann STEIGENDEN SICHERHEIT (lachend) und dann vielleicht auch ähm (..) mehr PRÄSENZ als als als als Peer (.) IN der Arbeit ähm (.) dass das DA

01:05:20:16 - 01:05:25:22

ähm (5) die NOTWENDIGE Reflexion

01:05:25:24 - 01:05:56:03

(4) sei es jetzt mit mit mit PÄDAGOGEN, mit LEITUNG, mit KOORDINATORIN STATTFINDET ähm (..) aber es ist auch/ im Grunde ist es ein PROZESS, ja? (..) Das ist ein PROZESS, den man DURCHGEHT ähm (.) als PEER. Von der anfänglichen Unsicherheit zur EINARBEITUNG und dann zur SICHERHEIT und dann ähm (…) auch zu/ das ABGRENZEN (lachend)

01:05:56:05 - 01:06:43:11

ähm (.) MEHR SICHERHEIT bedeutet auch ‚Ah, ich KANN MEHR', ja? (lachend) Und DA dann aber noch immer die GRENZEN wahrzunehmen. Welche Rolle beinhaltet ähm (.) beinhaltet die, die die Rolle der PEER. Ja (…)

I: Hm (bejahend) danke ähm (..) gut, dann gehen wir zum Thema Perspektiven und Vorschläge.

B4: Okay.

I: Welche Schulungen oder Fortbildungen hältst du für WICHTIG, um die INTERPROFESSIONELLE Kompetenz von Peers weiter zu verbessern?

B4: Hm (bejahend). Da habe ich schon die die ANFANGSMODULE, die wir/ sind weiterhin sehr sehr wichtig. Möglichst gleich ähm (..) ZU BEGINN.

01:06:43:13 - 01:07:18:03

ähm (.) und DANN ähm (.) braucht es ähm (.) die SUPERVISIONEN, also die REFLEXIONSRÄUME. Ganz, ganz wichtig, den Austausch UNTEREINANDER. Das muss AUF JEDEN FALL BEIBEHALTEN WERDEN ähm (…) dann die WORKSHOPS ähm (.) sind eine ganz, ganz TOLLE Maßnahme, die auch weiter beibehalten werden ähm (.) sollten und eventuell ZUSÄTZLICH noch eben nach einer hm (nachdenkend) (.) einjährigen

01:07:18:05 - 01:08:12:00

ähm (...) oder nach einer 3/4 jährlichen oder einjährigen Zeit bei PROSOZ. Noch einmal zu schauen, welche PROFESSIONALISIERUNG eben als als PEER noch einmal NOTWENDIG ist. Nach diesem 3/4 Jahr, Jahr. So (.) das (.) glaube ich, ist (…) wäre SO das NETZWERK für Peers, um GUT arbeiten zu können, um gut (..) ja (.) sich zu bewähren. (..) ah die/ was ich noch VERGESSEN habe ähm (.) die die die GESPRÄCHE mit den PÄDAGOGEN also neben den VOR- UND NACHBESPRECHUNGEN auch die ähm (.) BUDDY-GESPRÄCHE. Die sind auch weiterhin 14 Tage/ tägig WICHTIG, um zu schauen, welche (.) ähm (.) welche INHALTE sind zu besprechen

01:08:12:00 - 01:08:16:03

für die Zusammenarbeit.

01:08:16:05 - 01:08:30:23

I: (..) gut. Und ähm (.) welche Inhalte sollen/ sollten in solchen Schulungen oder Workshops oder Buddy-Gesprächen besonders betont werden?

01:08:31:00 - 01:08:40:09

B4: (…) ja, die eigene ROLLE. Wo sind DIE GRENZEN? Wo überschreite ich DIE GRENZEN?

01:08:40:11 - 01:09:09:16

Ähm (…) vor allem, wenn man SELBER VIEL LEBENSERFAHRUNG hat ähm (.) SELBER FAMILIE hat, SELBER ERFAHRUNGEN gemacht hat mit SCHWIERIGEN SITUATIONEN ähm (.) WO grenze ich mich also WO SIND DIE GRENZEN? Wer welche welche Rolle hat WER?

01:09:09:18 - 01:09:38:14

Ähm (12) jetzt bin ich wieder abgelenkt. Die Inhalte sind VOR ALLEM auch MELDEPFLICHT. WANN sind wir MELDEPFLICHTIG? (.) Was heißt gewaltfreie ähm (.) ERZIEHUNG? (.) Also, das sind ähm (.) GANZ WICHTIGE Inhalte, die ähm (.) IMMER WIEDER VERGEGENWÄRTIGT WERDEN MÜSSEN.

01:09:38:16 - 01:10:07:13

Ähm (9) und ANSONSTEN ganz, ganz wichtig ähm (.) Jede FAMILIE ist INDIVIDUELL. Jeder MENSCH ist INDIVIDUELL ähm (..) NICHT ähm (…) vom EIGENEN AUFS/ auf den ANDEREN schließen. Also OFFEN zu bleiben. Und DA auf jeden Fall die/ WIEDER, die NEUTRALITÄT, also die ALLPARTEILICHKEIT

01:10:07:15 - 01:10:13:21

ähm (5) in der Rolle als PEER auch immer wieder VERGEGENWÄRTIGEN.

01:10:13:23 - 01:10:37:24

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: (..) UND ähm (.) dass unsere ARBEIT ähm (.) eine HILFE ZUR SELBSTHILFE ist, ja? Ähm (..) dass WIR, wenn die Familie es SELBER schaffen kann, ihr die Aufgaben nicht ABNEHMEN. Weil es DARUM geht, dass ähm (.) das ZIEL ist, dass die Familie NACH unserer Betreuung

01:10:38:01 - 01:10:49:06

ähm (...) ALLEINE die Krisen bewältigen kann und NICHT ähm (.) die Kinder und Jugendhilfe EINGESCHALTEN werden MUSS.

01:10:49:08 - 01:11:37:08

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: Genau (5) ein NETZWERK aufzubauen, was der Familie HALT UND SICHERHEIT gibt. Sind so die Inhalte, die WICHTIG sind ähm (.) um zu WISSEN, was ich als PEER unterstütze und was NICHT.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: Hm (bejahend).

I: Okay, und ähm (.) jetzt kommen wir zum Thema Abläufe und Kooperationsprozesse.

B4: Okay.

I: Ähm (.) und jetzt kommt die Frage, wie ist Zusammenarbeit mit Peers typischerweise organisiert? Welche festgelegten Abläufe gibt es, die dir helfen, dir helfen, die Koop/ die Kooperation effizient zu gestalten?

01:11:37:10 - 01:11:41:02

B4: Hm (bejahend) (6) Abläufe.

01:11:41:04 - 01:12:03:09

Hm (bejahend) (4) ähm was ein Peer wissen muss, ist, dass es PRO Familie zwei Pädagogen und einen PEER GIBT. Dass die Zusammenarbeit ähm nur stattfinden kann, wenn BEIDSEITS ähm (.) ähm (.) VEREINBARUNGEN, beziehungsweise PROAKTIV ähm (.) auf den anderen ZUGEGANGEN wird.

01:12:03:11 - 01:12:06:22

Ähm (..) das ähm (4)

01:12:06:24 - 01:12:25:07

Die TERMINE, also Pünktlichkeit ähm (.) ähm (.) und ähm (.) und und Terminwahrnehmung KLAR IST, wenn man ZUGESAGT hat. Es ist ganz wichtig. Dass

01:12:25:08 - 01:12:49:00

ähm (.) ähm (5) und mit den ganzen KOMMUNIKATIONSMITTELN AUCH GEARBEITET WERDEN MUSS. Dass die auch ZUR VERFÜGUNG STEHEN MÜSSEN, dass OHNE diesen KOMMUNIKATIONSMITTELN es SCHWER gelingen kann, die ZUSAMMENARBEIT.

01:12:49:02 - 01:13:06:16

Ähm (7) dass ADMINISTRATIVE ähm (.) ähm (.) Dinge, wie Dokumentation, einfach ZEIT- und FRISTGERECHT ähm (.) STATTFINDEN MÜSSEN.

01:13:06:18 - 01:13:22:05

(…) sei es jetzt Urlaubsanträge, Krankenstände. Ähm (.) ähm (.) dass da auch VERANTWORTUNGSVOLL damit UMGEGANGEN WIRD.

01:13:22:07 - 01:13:26:07

Ähm (10) genau.

01:13:26:09 - 01:13:57:23

Ähm (4) ja, VERANTWORTUNG eben, sich INFORMATIONEN EINZUHOLEN. Dass DA eine EIGENVERANTWORTUNG auch DA IST, ja? Und NICHT ähm (.) und und dass da (.) WIR UNS ähm (.) wünschen, dass da ähm (..) ja, BEREITSCHAFT da ist. Dass eben ähm (..) AKTIV auf ähm (.) ähm (.) habe ich EH schon gesagt ähm (.)

01:13:58:00 - 01:14:11:01

ähm (6) DADURCH, dass WIR NICHT/ KEIN BÜRO sind. Jetzt in dem Sinne/ sondern alle UNTERWEGS sind. Und AMBULANT UNTERWEGS sind ähm (.) ist es sehr viel EIGENSTÄNDIGKEIT UND ORGANISATIONS

01:14:11:03 - 01:14:29:03

ähm (…) TALENT gewünscht. Ähm (..) wenn das NET DA IST, dann wird es SCHWIERIG. SELBST/ SELBSTSTÄNDIGKEIT UND ORGANISATIONSTALENT. Ähm (...) das ist ähm (.) etwas, was was es bei uns braucht (lachend).

01:14:29:05 - 01:14:43:03

I: (..) okay, und ähm (.) noch eine Unterfrage dazu. In welchen Phasen der Zusammenarbeit ist es besonders wichtig, dass Peers AKTIV eingebunden werden?

01:14:43:05 - 01:15:02:21

B4: (...) in welchen Organisation?

I: In welchen Phasen der Zusammenarbeit mit Sozialpädagoginnen ist es besonders wichtig, dass Peers AKTIV eingebunden werden? Bezogen auf das Organisatorische jetzt.

01:15:02:23 - 01:15:08:04

B4: (7) Ja, sind die ganzen

01:15:08:06 - 01:15:28:06

ähm (5) TERMINE ähm (.) wo/ also das ist VOR ALLEM bei den Workshops ähm (.) wo eben Sozialpädagogen und Peers ähm (.) Pädagoginnen und Peers ähm (.) gemeinsam

01:15:28:08 - 01:15:37:16

ähm (4) die ZUSAMMENARBEIT und die

01:15:37:18 - 01:15:52:17

ähm (7) das VERNETZEN noch einmal FORCIEREN können, wo es ähm (.) wo es WICHTIG ist, dass die ähm (..) ist auch die

01:15:52:19 - 01:16:09:03

ähm (5) sagst du nochmal //die Frage bitte kurz?

I: //ja, ja, ja. In welchen Phasen der Zusammenarbeit ist es besonders wichtig, dass Peers AKTIV eingebunden werden? In Bezug auf das Organisatorische.

01:16:09:05 - 01:16:24:12

B4: Hm (bejahend) (4) in welchen Phasen? (…) na, ZUM EINSTIEG AUF JEDEN FALL

01:16:24:14 - 01:16:29:06

ähm (10) und den den

01:16:29:08 - 01:16:36:12

(…) den SCHULUNGEN. Also diesen ganzen Fortbildungs

01:16:36:14 - 01:16:48:20

ähm (..) ähm (..) INHALTEN. Da müssen Sie ähm (.) AKTIV einbezogen werden ähm (..) genau. Und ansonsten

01:16:48:22 - 01:16:57:17

ähm (5) ja (..) ja, fällt mir jetzt nichts ein.

01:16:57:19 - 01:17:01:03

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: (6) ja.

I: Hm (bejahend).

01:17:01:05 - 01:17:11:19

B4: Da ist es uns AUCH SEHR WICHTIG. Genau, dass da TEILNAHME besteht.

I: Ja.

B4: Ja hm (bejahend). Ja hm (bejahend).

01:17:11:21 - 01:17:29:15

I: Gut ähm (.) übrigens, wenn du eine Pause brauchst// kannst du jederzeit sagen.

B4: //(lachend) wie lange haben wir denn noch?

I: Ähm (..) wir/ wir übergehen jetzt zur 14. Frage und insgesamt gibt es 17.

B4: Okay, na das machen wir doch, oder?

01:17:29:17 - 01:17:50:23

I: Passt, ja (lachend) hm (bejahend). Gut ähm (.) dann nächste Frage jetzt. Wie gehen/ wie gehst du gemeinsam mit Peers mit Herausforderungen um, die während der Zusammenarbeit auftreten?

B4: Hm (bejahend) (…) zum THEMA MACHEN. BESPRECHEN.

01:17:51:00 - 01:18:07:14

ähm (6) und ähm (4) hoffentlich WEGE finden, wie ähm (.) ähm (.) wie damit ZUKÜNFTIG ähm (.) UMGEGANGEN werden kann. Aber ansprechen ähm (.) ja.

01:18:07:16 - 01:18:18:04

I: Hm (bejahend) (..) und wann sind Probleme aufgetreten und wie würden/ wurden sie gelöst?

01:18:18:06 - 01:19:04:21

B4: Ähm (6) hauptsächlich eben durch das BESPRECHEN und das AUSEINANDERSETZEN mit dem ähm (.) mit dem THEMA und manchmal ähm (..) hat es sich herausgestellt, dass ähm (.) dass die Arbeit ähm (..) für den oder die Peer ZU BELASTEND ist. Das ist dann ähm (.) auch ähm (..) zu einer BEENDIGUNG der Zusammenarbeit geführt hat, aber MEISTENS eben durch BESPRECHEN auch zu einer LÖSUNG gekommen ist und zu einer ähm (.) zu einem ENTWICKLUNGSSCHRITT, jetzt in der Zusammenarbeit, ja? Für BEIDE (.) PÄDAGOGEN wie für PEERS.

01:19:04:23 - 01:19:26:13

I: Hm (bejahend).

B4: Ähm (8) ja. Dadurch, dass die/ die Peers Familien ZUGETEILT SIND ähm (.) und NICHT IMMER Möglichkeiten sind ähm (.) zu VARIIEREN ähm (.) muss das GANZ KLAR besprochen werden. GEHT das oder geht es NICHT? KANNST du damit oder kannst du damit NICHT?

01:19:26:15 - 01:19:43:03

I: Hm (bejahend).

B4: (lachend) (6) und ähm (.) wenn JA oder wenn NEIN, was BRAUCHST du? Damit es besser GELINGEN kann (..) die Herausforderungen (..) ja.

01:19:43:05 - 01:20:30:01

I: (…) gut, danke. Und jetzt kommen wir zum anderen Thema. Organisatorische und strukturelle Aspekte. Wie gut sind die Dolmetschdienste in den Arbeitsalltag eingebunden und welche organisatorischen Aspekte beeinflussen die Zusammenarbeit?

B4: Ich verstehe nicht.

I: Hm (bejahend) ähm (.) also wie gut sind die Dolmetschdis/ dienste von Peers in den Arbeitsalltag an/ eingebunden?

B4: Der Arbeitsalltag. Okay, Arbeitsalltag. Das gilt nur für uns hier BEI PROSOZ?

I: Ja, ja, genau. Genau.

B4: Die Dolmetschdienste in den Arbeitsalltag eingebunden, das heißt IN DEN TERMINEN?

01:20:30:03 - 01:20:37:11

I: Ja, ja.

B4: Ja. Okay, okay. Verstehe.

01:20:37:13 - 01:21:19:01

Ähm (5) na ja, wir, die, die ähm (...) es werden IN DEN TERMINEN werden ähm (.) ist ja für die Peers nicht NUR DIE ÜBERSETZUNG, sondern AUCH zum Teil DIE BEOBACHTUNG ähm (.) WICHTIG. Das heißt, ähm (.) es wird NICHT ähm (.) von von Anfang bis Ende ähm NUR GEDOLMETSCHT, sondern es KANN auch dazu kommen, dass ähm (.) Peers einfach eine BEOBACHTERROLLE auch übernehmen ähm (..) und und ähm (..) oder eben auch für Tätigkeiten mit den ähm (.) KINDERN oder ERWACHSENEN eben EINGESETZT WERDEN.

01:21:19:03 - 01:21:56:04

Ähm (.) also das heißt, es ist NICHT ähm (.) so wie eine offizielle Stelle, wo ähm (.) nur GEDOLMETSCHT wird, sondern ähm (.) wo das IN DIESEM TERMIN (.) wo der (.) beispielsweise eine GESAMTE FAMILIE ja ähm (..) ähm (.) unterschiedliche BEDÜRFNISSE hat und NICHT IMMER ALLES ähm (...) so wie GEPLANT ähm (.) abläuft. Das heißt, da braucht es auch viel KREATIVITÄT und manchmal AUCH ähm (…) einen Plan B (lachend).

01:21:56:06 - 01:22:20:22

(..) genau.

I: (…) ähm (..) genau. Und ähm (.) die zweite Frage noch dazu. Welche organisatorischen Aspekte beeinflussen die Zusammenarbeit?

B4: (..) welche organisatorischen Aspekte beeinflussen die Zusammenarbeit?

01:22:20:24 - 01:23:09:10

(5) Darauf kann ich gar nicht/ fallt mir nicht ein. Organisatorische Aspekte. (..) es sind/ gibt keine/ wenn, dann gibt es FAMILIÄRE Aspekte (lachend). (..) Aber organisatorisch? Wüsste ich jetzt nicht.

I: Also, wenn wir jetzt zum Beispiel über die Planung und Koordination von Dolmetschdiensten von Peers reden. SO organisatorisch gemeint.

B4: Hm (bejahend) hm (bejahend). Das heißt ähm (.) na ja, es kann SEIN, dass die Termine nicht AUFFINDBAR ist. Beziehungsweise ähm (..) ähm (.) also dass DA oft TERMINE nicht ähm (.) VEREINBART werden können, weil die Termin/ die FAMILIE nicht ANWESEND ist, nicht ERREICHBAR ist ähm (.)

01:23:09:12 - 01:23:27:16

Also das könnte (..) das sind Situationen (..) ORGANISATORISCHER Art (.) oder beispielsweise ähm Krankenstände sowohl bei Peers als auch bei ähm PÄDAGOGEN auftreten können.

01:23:27:18 - 01:23:34:06

ähm (..) oder ähm

01:23:34:08 - 01:24:01:05

(7) ja ähm (…) Peers oder Pädagogen ähm (.) kündigen. Dann gibt es a auch, oder oder Familien VERWEIGERN eben die, die den KONTAKT. Ja, also das würde mir jetzt einfallen.

I: Hm (bejahend) hm (bejahend).

B4: (…) organisatorisch? (…) ja. ähm (.)

01:24:01:07 - 01:24:11:13

I: Hm (bejahend) (..) gut. Und welche Herausforderungen gibt es bei der Planung und Koordination der Dolmetschdienste?

01:24:11:15 - 01:25:03:16

B4: (…) na ja, es ist eine GERINGFÜGIGE BESCHÄFTIGUNG ähm (..) oder maximal eine ähm (.) eine (.) ja, das ist ja eine GERINGFÜGIGE BESCHÄFTIGUNG, wo natürlich die die Peers noch andere VERPFLICHTUNGEN haben. Mit STUDIUM ähm (.) ähm (.) eine VOLLZEITARBEIT oder eine TEILZEITARBEIT. Und dementsprechend ähm (.) ist es davon abhängig ähm (.) wie diese Zeiten

VARIIERBAR sind, wie FLEXIBEL die sind. ähm (.) Danach ähm (.) ist auch ähm die/ da können natürlich ähm (.) auch ähm (.) ENGPÄSSE ENTSTEHEN. Ähm (.) weil ähm (.) Termine zwischen Institutionen, Familien, Pädagogen, ähm (.) TANDEMPARTNER und PEER VEREINBART werden müssen.

01:25:03:18 - 01:25:10:21

Und das ist schon HERAUSFORDERND.

I: Hm (bejahend).

B4: Ja.

01:25:10:23 - 01:25:27:04

I: (..) okay. Und welches strukturellen Verbesserungen wären aus deiner Sicht hilfreich?

01:25:27:06 - 01:25:38:17

B4: (10) für ähm (.) für ähm (.) die diese organisatorischen ähm (.)

I: Ja, ja, genau. Hm (bejahend).

01:25:38:19 - 01:26:39:00

B4: (5) ja, wenn ich das wüsste (…) wir haben noch KEINE LÖSUNG dafür (..) weil eben diese ähm (.) geringfügige Beschäftigung, für die Peers noch ANDERWEITIGE VERPFLICHTUNGEN BEINHALTET ähm (.) und ähm (.) die Pädagogen ähm (.) vice versa eben auch ähm ANDERE Familien haben, die sie auch KOORDINIEREN müssen (lachend). Nicht nur DIE EINE, für die sie den EINEN PEER (lachend) koordinieren. Und dementsprechend ist es ähm (.) eine, haben wir EH schon gesagt, eine ORGANISATORISCHE HERAUSFORDERUNG, eine KÖNIGSDISZIPLIN, meiner Meinung nach (lachend) (..) die ähm (.) die sich DA (…) net wirklich (.) wo, wo es noch KEINE VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE oder IDEEN gibt.

01:26:39:02 - 01:27:13:22

I: Hm (bejahend) (…) hm (bejahend) (.) danke (.) dann kommen wir jetzt zum Abschluss ähm (.) und zu offenen Fragen ähm (.) welche bestimmten Erfahrungen oder Eindrücke möchtest du in Bezug auf

die Zusammenarbeit mit Peers besonders hervorheben? Gibt es vielleicht spezifische Vorschläge, die du machen würdest, um die Kooperation in Zukunft zu verbessern?

01:27:13:24 - 01:27:25:20

B4: (11) also ich bin der Meinung, dass die Kooperation ähm (.) sehr GUT IST. Das ist eine SEHR GUTE

01:27:25:22 - 01:27:32:14

ähm (…) Zusammenarbeit BEREITS DA ist.

01:27:32:16 - 01:27:49:02

ähm (…) in Zeiten wie JETZT grad, wo es wo es wo es WACHSTUM gibt in allen Bereichen, auch organisatorisch, VERÄNDERUNGEN gibt.

01:27:49:04 - 01:28:22:09

Ähm (7) es ist herausfordernd, aber trotzdem STABIL. Das ist ähm (.) wirklich SCHÖN. Was es noch, was es noch braucht, oder? Was noch VERÄNDERT werden kann?

I: Hm (bejahend) (…) verbessert.

B4: Ja ähm (.) mehr STABILITÄT jetzt mal von der aktuellen Situation auf die zukünftige. Also dass es da ein Stück weit ähm (.) STABILER wird. Von den PÄDAGOGEN her und von den ähm

01:28:22:11 - 01:29:00:00

(4) zu betreuenden FAMILIEN. Auch für DIE FAMILIEN und die PEERS, dass da mehr STABILITÄT reinkommt. ähm (.) es wird dadurch, dass man wachsen, auch noch mehr STRUKTUR REINGEBRACHT werden müssen, was im/ was AKTUELL ähm (.) noch ähm (.) IM WACHSTUM ähm (.) noch nicht VORHANDEN ist. Aber da wird es noch ähm (.) STRUKTUREN geben, die/ oder zukünftig Veränderungen hinsichtlich der STRUKTUR geben, die dann auch noch eine MEHR HALT und ähm (.) STABILITÄT bringen werden.

01:29:00:02 - 01:29:11:03

Aber WELCHE, kann ich gerade nicht sagen.

01:29:11:05 - 01:29:24:24

I: (8) Gut. Und die allerletzte Frage. Was möchtest du noch zur Zusammenarbeit mit mir sagen, was wir bisher noch NICHT angesprochen haben?

B4: Es ist SO SCHÖN

01:29:25:01 - 01:29:38:06

ähm (…) es ist SO EINE BEREICHERUNG ähm (.) diese MÖGLICHKEIT zu haben ähm (..) in und und ähm (.)

01:29:38:08 - 01:30:10:06

(5) es ist. Es ist EINE BEREICHERUNG. Es ist SICHER HERAUSFORDERND, so wie wir es ähm (.) vorher vorweg schon besprochen haben, in der ORGANISATION und mit allem, was DAZU gehört. Aber es ist einfach menschlich SO BEREICHERND und ähm es ist für die die Arbeit ähm (.) und die ZIELERREICHUNG mit den Familien einfach auch so wichtig. Und nicht OHNE GRUND hat die MA ELF gesagt ‚Das ist (.) das die MAßNAHME, die wir IMMER GESUCHT haben'.

01:30:10:08 - 01:30:14:17

I: Hm (bejahend).

B4: Ja (…) ist nicht OHNE GRUND.

01:30:14:19 - 01:30:52:09

I: Ja (..)

B4: (lachend)

I: (..) und welche Themen sind aus deiner Sicht besonders wichtig, um die Kooperation weiterzuentwickeln? Zischen Sozialpädagoginnen und Peers?

B4: Welche Themen?

I: Ja.

B4: Also ich glaube NACH WIE VOR dann/ welche Themen? ähm (.) die, die die ZUSAMMENARBEIT. Wie kann die Zusammenarbeit gut GELINGEN. Also jetzt auch zwischen Pädagogen und ähm PEERS ähm (.) das ist (.) das UM UND AUF in der in in in in

01:30:52:11 - 01:31:18:16 ähm (.)

bei UNS ähm (..) und also wie/ kann die (.) wie kann die ZUSAMMENARBEIT ähm (.) also was braucht es, um gut ZUSAMMENZUARBEITEN?

I: Hm (bejahend).

B4: Das ist ähm immer wieder ähm (.) in auch für die BUDDY-GESPRÄCHE eher so wichtig ähm (.) zu SCHAUEN ähm (.) wie fühlt sich WER? wie (.) also

01:31:18:18 - 01:31:51:18

(4) jetzt kann ich schon nicht mehr reden (lachend). Also was braucht WER, um gut ARBEITEN zu können? Sowohl Pädagogen als auch PEERS. Dass es immer wieder ÜBERPRÜFBAR SEIN MUSS. Ähm (..) ähm (.) dass sich das immer wieder auch VERÄNDERN kann ähm (…) weil nicht/ weil IMMER WIEDER neue HERAUSFORDERUNGEN mit den FAMILIEN KOMMEN oder AUFTAUCHEN können ähm (.) die ähm (.) gemeinsam BEWÄLTIGT WERDEN MÜSSEN (.) und ähm (.) wo es auch sehr HALTGEBEND

01:31:51:18 - 01:31:59:05

IST, wenn wenn man da GUT ähm (.) miteinander AUSKOMMT.

01:31:59:07 - 01:32:19:14

I: Hm (bejahend) (..) gut.

B4: Hat es die A/ Frage BEANTWORTET (lachend)?

I: Ja, ja. Jetzt sind wir tatsächlich am Ende (lachend).

B4: Okay (lachend).

I: Genau. Und danke (.) danke auf jeden Fall für die ähm für diese ähm (.) UMFASSENDEN Informationen, für deine ZUSAGE noch einmal. Für das INTERVIEW.

B4: Gerne. Gerne.

01:32:19:16 - 01:32:22:04

I: Dann beenden wir das jetzt hier.

B4: Ja. Dankeschön.

10 Anhang 3: Forschungstagebuch

1. **Termin (1. Familie) ->** 21.08.2024

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 1:

- Die Sozialpädagogin ist mit den Hintergrundinformationen über Laiendolmetscher*innen durch ihr Studium am Zentrum der Translationswissenschaft vertraut.
- *Vorbesprechung*:
    - Die Sozialpädagogin erklärte, warum die Familie betreut wird.
    - Die Sozialpädagogin zur Klärung der Dolmetschrolle: „Bitte dolmetsche mir alles."
    - Die Sozialpädagogin einigte sich mit mir auf das Codewort „Seminar", um im Falle potenziell gefährlichen Verhaltens der Familie während des Einsatzes unauffällig kommunizieren zu können.
    - Meine Aufgabe laut der Sozialpädagogin: mithelfen und beobachten, d.h. anmerken, falls ich etwas Merkwürdiges im Verhalten der Familie bemerke. Meine Überlegung dazu: Ich als Dolmetscherin werde in die Soziale Arbeit miteinbezogen und ein kooperatives Verhalten ist daher erforderlich. Ich muss mich in meiner Dolmetschrolle anpassen (Dieser Gedanke begleitete mich kontinuierlich im Verlauf der Zusammenarbeit).
- *Nachbesprechung:*
    - Die Sozialpädagogin: Wichtigkeit des Verständnisses -> ich als Dolmetscherin muss immer nachfragen und so oft wie nötig unterbrechen, falls ich etwas nicht verstanden habe.
    - Die Sozialpädagogin zur Gesprächskoordination (auch bei der Einschulung erwähnt): Falls die Sozialpädagogin oder die Familie zu schnell reden, muss ich es signalisieren.
    - Die Sozialpädagogin zur Sicherstellung der Klarheit und gelungener Kommunikation: Ich soll mich auf das Wichtigste konzentrieren und die Botschaft der Sozialpädagogin so wiedergeben, dass es der Familie klar ist.

Beobachtungen im Termin:

- Kaum Nachfragen von mir oder der Sozialpädagogin.
- Keine Kontrolle durch Sozialpädagogin hinsichtlich meiner Dolmetschung (Kontrollfragen, etc.).
- Unerwartete Unterbrechung der Mutter, während ich gedolmetscht habe.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 165 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Ich habe mich mehrfach versprochen, doch die Sozialpädagogin zeigte Verständnis, korrigierte behutsam und unterstützte mich während des Einsatzes.
- Ich habe versucht, den Dialog zu strukturieren und den fehlenden Teil aufgrund der unerwarteten Unterbrechung fertig zu dolmetschen. Dies erfolgte durch einen expliziten Hinweis für die Sozialpädagogin und die Mutter.
- Ein kleiner Verständnisfehler meinerseits, wodurch eine Wiederholung und ergänzende Erklärung durch die Sozialpädagogin notwendig war.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: gespannt, aufgeregt.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, spannend, aufregend.

2. **Termin (1. Familie) ->** 23.08.2024

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit dem Sozialpädagogen 5:

- Eine andere Kooperationsdynamik als mit der Sozialpädagogin 1.
- Viele Nachfragen und Kontrollfragen des Sozialpädagogen: „Was hat sie gesagt?“; „Sag ihr, es ist wichtig, dass sie die Übungen regelmäßig macht“; „Hast du ihr alles erklärt und hat sie alles verstanden?“, „Wie sagt man gelb auf Ukrainisch?“, „Sag ihr das“, „Dolmetsche das“, etc.
- Rückfrage des Sozialpädagogen, ob mir die Besprechung des Kriegs in der Ukraine während des Termins unangenehm sei, da mich das Thema aufgrund meines persönlichen Hintergrunds betreffen könnte.
- Mehrfache Unterbrechungen durch den Sozialpädagogen während meiner Dolmetschung, insbesondere bei aus seiner Sicht irrelevanten Themen, da die Mutter sehr viel und ausführlich sprach.

Nachbesprechung (gleich wie beim 1.Termin):

- Der Sozialpädagoge betonte die Wichtigkeit von Verständnissicherung und ermutigte mich, als Dolmetscherin jederzeit nachzufragen und bei Unklarheiten so oft wie nötig zu unterbrechen.
- Der Sozialpädagoge wies auf die Relevanz einer klaren Gesprächsstruktur hin und ermutigte mich, darauf hinzuweisen, wenn er oder die Familienangehörigen zu schnell sprechen sollten, um eine präzise Dolmetschung zu gewährleisten.
- Um eine klare und effektive Kommunikation zu gewährleisten, forderte der Sozialpädagoge mich dazu auf, mich beim Dolmetschen auf das Wesentliche zu konzentrieren, die Kernbotschaften für ihn verständlich wiederzugeben und gleichzeitig sicherzustellen, dass die Familie die Inhalte nachvollziehen kann.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 60 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: Nachfragen bei Bedarf.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: verwirrt und überrascht aufgrund der ungewöhnlichen Kooperationsdynamik.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

3. **Termin (1. Familie) ->** 29.08.2024

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 1:

- Kaum Nachfragen von mir oder der Sozialpädagogin.
- Keine Kontrolle durch Sozialpädagogin hinsichtlich meiner Dolmetschung (Kontrollfragen, etc.).

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 135 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zufriedenstellend.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: keine spezifischen Angaben.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, aber herausfordernd in Bezug auf Konzentration und aktives Zuhören, Informationsdichte und unstrukturierte Redeweise der betreuten Mutter.

Buddy-Gespräch mit der Sozialpädagogin 1:

- Die Sozialpädagogin betonte, dass die Zusammenarbeit mit ausgebildeten Peers leichter ist, da ihnen ihre Rolle vertraut ist. Dadurch müssen sie nicht erst ihr Verhalten erklärt bekommen und antworten nicht direkt auf Fragen der Familien, ohne zuerst für die Sozialpädagogin zu dolmetschen.
- Die Sozialpädagogin entschuldigte sich für die Unterbrechung mitten in meiner Dolmetschung. Meine Überlegung dazu: Der Sozialpädagogin ist es bewusst, wie ein gedolmetschtes Gespräch ablaufen soll.
- Die Sozialpädagogin: Besprechung meiner Vorgehensweise, keine Notizen zu machen, sondern das Gesagte bildlich vorzustellen und in der richtigen Reihenfolge zu dolmetschen.

  Ich reflektierte über meine kurzen Ablenkungen während der Einsätze, bei denen ich für einen Moment das aktive Zuhören vernachlässigte. Als Ursachen nannte ich die lange Dauer der Einsätze (bis zu zwei Stunden ohne Pause), die

Gesprächigkeit der betreuten Mutter, ausgedehnte Redeanteile sowie die hohe Informationsdichte.

Dauer des Buddy-Gesprächs: 20 Minuten.

4. **Termin (2. Familie)** -> 30.08.2024

Art des Termins: Außentermin.

Kooperation mit den Sozialpädagoginnen 2 und 3:

- Interessanter Termin:
  - Der Vater versteht etwas Deutsch und versucht größtenteils, direkt mit den Sozialpädagog*innen auf Deutsch zu kommunizieren. Ich unterstützte bei allgemeinen Gesprächen und griff ein, wenn er etwas nicht verstand.
  - Die Mutter versteht etwas Deutsch, spricht jedoch kaum Deutsch. Bei ihr handelte es sich um eine klassische Dolmetschsituation.
  - Kinder verstehen und sprechen Deutsch.
- Unterschiedliche Interaktionen mit den Sozialpädagoginnen:
  - Teilweise aktiv mit Nachfragen und Bitten von den Sozialpädagoginnen wie „Sag ihm das“, „Übersetze das für sie“.
  - Teilweise keine Reaktion der Sozialpädagoginnen auf meine Interaktion mit dem Vater (z. B. als er fragte, aus welcher Stadt ich komme).
  - Eine der Sozialpädagoginnen bat mich, dem Vater genau zuzuhören und ihn zu beobachten („Sag uns, wenn dir etwas Merkwürdiges auffällt“).
  - Eine der Sozialpädagoginnen fragte nach meinem Eindruck vom Vater („Wie fandest du den Vater?“, „Was ist dein Eindruck von ihm?“).
- Während meiner Dolmetschung kam es zu Unterbrechungen durch alle Gesprächspartner*innen. Ich fühlte mich sehr verwirrt, da es meine erste Erfahrung mit einem so chaotischen Gesprächsverlauf war. Rückblickend hätte ich die Gesprächspartner*innen darum bitten können, nacheinander zu sprechen, um eine klare Dolmetschung zu ermöglichen. Leider habe ich dies nicht getan.
- Der Termin beinhaltete wenig Dolmetschen; vielmehr nahm ich eine Beobachterrolle sowie die Funktion einer Kontrolleurin des gemeinsamen Verständnisses ein.
- Der Vater ist einmal weggelaufen, und währenddessen bat mich die Sozialpädagogin, ihm auszurichten, mit den Kindern nicht darüber zu

sprechen, dass er sie vermisst. Ich habe diese Bitte nicht sofort umgesetzt und später vergessen. Meine Anmerkung dazu: Durch den menschlichen Faktor (z.B. Vergesslichkeit) stellt eine nachträgliche Dolmetschung ein hohes Risiko dar, wichtige Informationen nicht zu übermitteln.

- Meine Ablenkungen könnten durch die von der Sozialpädagogin 2 erwähnte persönliche Ablenkung und Vergesslichkeit beeinflusst sein. Möglicher Einfluss der Arbeitsdynamik der Sozialpädagogin auf mich und das (unterbewusste) Übernehmen ihrer Verhaltensmuster.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 150 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Ich war teilweise abgelenkt und verwirrt bei kurzen Überlegungen („Dolmetschen oder nicht?“; „Hat er verstanden oder nicht?“; „Soll ich noch aufpassen oder verstehen alle einander?“).
- Verzögerte Dolmetschung durch Ablenkungen.
- Nicht übermittelte Informationen meinerseits.
- Teilweise ausdrückliche Bitten um die Dolmetschung an mich und Nachfragen von den Sozialpädagoginnen.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: überfordert, verwirrt durch den chaotischen Gesprächsverlauf.

Kommunikation allgemein: herausfordernd.

5. **Termin (2. Familie)** -> 3.09.2024

Art des Termins: Außentermin (Begleitung der Mutter zu einem Elternabend):

- Dolmetschung der Inhalte des Elternabends für die Mutter durch eine Kombination zweier Dolmetschtechniken: Flüsterdolmetschen (während des Elternabends) und Notizentechnik (hauptsächlich gegen Ende des Elternabends).
- Der Dolmetscheinsatz erfolgte ohne Anwesenheit der Sozialpädagogin, da die räumlichen Kapazitäten dies nicht zuließen.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 2:

- *Vorbesprechung:*
  - Besprechung der wichtigen Hintergrundinformationen vor dem Einsatz.
  - Die Sozialpädagogin fragte, wie es mir ging.
- *Nachbesprechung:*
  - Feststellung, dass es für Laiendolmetscher*innen herausfordernd ist, über längere Zeiträume hinweg durchgehend konzentriert zu bleiben.
  - Meine Beobachtungen zum Verhalten, zur Körpersprache und zu Aussagen der Mutter (z.B. zum Religionsunterricht): Bewusstsein dafür, dass meine Beobachtungen für die Kooperation mit den Sozialpädagog*innen wichtig sind, v.a. wenn Sozialpädagog*innen beim Dolmetscheinsatz nicht anwesend sind. Dabei handelt es sich nicht um die Übernahme sozialpädagogischer Aufgaben, sondern um unterstützendes Beobachten und Rückmelden – eine Mithilfe, um die Sozialpädagog*innen bei ihrer Arbeit zu unterstützen. Solche Rückmeldungen werden von Sozialpädagog*innen häufig ausdrücklich gewünscht. Daraus ergibt sich, dass Laiendolmetscher*innen ein Gespür für psychologische Feinheiten sowie ein sensibles Ohr und Auge benötigen, um relevante Beobachtungen weitergeben zu können.
  - Die Sozialpädagogin bedankte sich für meine Beobachtungen zum Verhalten der Mutter und betonte, wie wichtig solche Beobachtungen

sind und dass man auch während der Dolmetschung darauf achten sollte.

- Gemeinsame Feststellung: Laiendolmetscher*innen und Sozialpädagog*innen arbeiten mit einem gemeinsamen Ziel zusammen. Häufig ist es jedoch nicht selbstverständlich, dass Laiendolmetscher*innen aktiv mitdenken und sich einbringen. Jedoch ist es der Sozialpädagogin besonders wichtig, dass Laiendolmetscher*innen auf soziale, kulturelle oder zwischenmenschliche Feinheiten hinweisen. Solche Hinweise können für die Betreuung relevant sein und deren Verlauf wesentlich beeinflussen. Ohne die Beobachtungen von Laiendolmetscher*innen können solche Feinheiten übersehen werden – obwohl sie mitunter entscheidend dafür sein können, ob eine Betreuung verlängert oder beendet wird.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 140 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: Die schnelle Redeweise der Lehrerin während des Elternabends stellte teilweise eine Herausforderung dar, dennoch konnten die wichtigsten Informationen erfolgreich erfasst und übermittelt werden.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: zuversichtlich.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend; verstärkte Erkenntnis über meine Rolle und die Bedeutung einer engen Zusammenarbeit mit den Sozialpädagog*innen.

6. **Termin ->** 10.09.2024

Art des Termins: Einschulung.

Besprechung:

- der Dolmetschrolle;
- der Kooperation mit den Sozialpädagog*innen;
- der Gefahr einer sekundären Traumatisierung.

Sonstige erwähnte Informationen:

- Peers haben Besuchs- und Begleitdienst.
- Bitte an die Peers um Mithilfe, Mitwirken und Mitbeobachten beim Dolmetscheinsatz.
- Betonung der Betonung der Teamarbeit mit dem gemeinsamen Ziel, Unterstützung und positive Veränderungen zu bewirken.
- Anmerkung eines Peers: Zu viel Hilfsbereitschaft kann negative Folgen für Laiendolmetscher*innen haben. Beispiel seiner schlechten Erfahrung, bei der ihn ein unerwartetes, traumatisierendes Ereignis mit einer Klientin sehr überraschte und belastete.
- Warnung der Leitung vor möglichen unangenehmen Situationen und anschließender sekundären Traumatisierung.
- Bitte an die Peers um Vorschläge für ein besseres Arbeitsklima.
- Informationen über gemeinsame Veranstaltungen von Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen, wie Weihnachts- und Sommerfeier, Workshops, etc.

Dauer des Termins: 95 Minuten.

7. **Termin (1. Familie) ->** 11.09.2024

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 1:

- Zufriedenstellend.
- Die Sozialpädagogin unterstützte mich bei unbekannten Begriffen.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 155 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Konzentrationsausfälle aufgrund der Länge des Dolmetscheinsatzes.
- Mein Engagement und Bemühung für das gemeinsame Ziel.
- Erkenntnis des Bedarfs nach Pausen: Bei Müdigkeit soll ich dies ansprechen und um Verständnis bitten.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: ein wenig unkonzentriert, zuversichtlich.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, aber auch herausfordernd.

8. **Termin (2. Familie) ->** 13.09.2024

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 2: gelungen.

- Die Sozialpädagogin: „Wir arbeiten als Team zusammen, und den Klient*innen soll bewusst sein, dass sie nicht versuchen dürfen, dich als Dolmetscherin auf ihre Seite zu ziehen. Manche sind darin sehr geschickt, daher muss man sie gelegentlich daran erinnern."

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 180 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zufriedenstellend.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: keine spezifischen Angaben.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

9. **Termin ->** 23.09.2024

Art des Termins: Reflexionsraum (Supervision).

Thema des 1. Reflexionsraums: Diskussion über schwierige Kund*innen in den Familien.

1. Beispiel der Peers: Ein aggressiver, gewalttätiger, verneinender Vater, der für die Laiendolmetscherin eine große Belastung darstellte und Hilfebedarf verursachte.
2. Beispiel der Peers: Ein misstrauischer Vater äußerte nach langer Betreuung gegenüber der Laiendolmetscherin, er „teste“ die Sozialpädagogin. Die Laiendolmetscherin war daraufhin verwirrt und berichtete dies erst später der Sozialpädagogin. -> Rückmeldung der Supervisorin: Solche Beobachtungen sollten sofort angesprochen werden, da möglicherweise eine sozialpädagogische Intervention notwendig ist.

Dauer des Termins: 100 Minuten.

10. Termin -> 26.09.2024

Art des Termins: Einschulung.

Besprochene Themen der 1. Einschulung:

- Einführung in die Soziale Arbeit: Definition zentraler Begriffe wie Kindeswohl, Gewalt, Aufgaben des Vereins ProSoz, gewaltfreie Erziehung, Mitverantwortung und Meldepflicht von Laiendolmetscher*innen.
- Tipps für Laiendolmetscher*innen bei schwierigen Klient*innen:
  - Grenzen setzen, z. B. mit Sätzen wie „So reden Sie nicht mit mir“ oder „Sie sollen aufhören“.
  - Eigene Rolle klar betonen.
  - Sich nicht von den Familien ‚auf die Seite ziehen‘ lassen, etc.
- Betonte Informationen:
  - Einbeziehung der Peers im sozialpädagogischen Prozess.
  - Notwendigkeit, Distanz zu Negativität und übermäßigem Mitleid zu wahren.
  - Wichtigkeit von Supervisionen und gemeinsamen Besprechungen mit den Peers bei emotionaler Betroffenheit.
  - Bedeutung des kulturellen Verständnisses durch die Peers.
- Bitten an die Laiendolmetscher*innen um:
  - Übernahme der Verantwortung und um aktive Mitwirkung: Die Meinung der Peers zählt und kann viel bewirken.
  - Mitteilung aller Beobachtungen, die den Peers während des Termins auffallen.
  - Frustration nicht hineinlassen und sich bei Frustration an die Leitung wenden.
  - Die kulturellen Hinweise, ohne den Inhalt der Aussagen zu verändern. Die Absichten von Sozialpädagog*innen und von Familien sollen unverändert bleiben. Jede Kleinigkeit, sei es Wortwahl oder Körpersprache, ist wichtig und muss den Sozialpädagog*innen umgehend mitgeteilt werden.
- Zur Rolle:

- Dolmetscher*innen und Sozialpädagog*innen bilden ein Team mit einem gemeinsamen Ziel.
- Die Anstellung der Peers beim Verein ProSoz bedeutet, dass ihre Arbeit dem Verein ProSoz dient. Meine Überlegung dazu: Anders als im Studium oft vermittelt, sind Laiendolmetscher*innen beim Verein ProSoz nicht neutral oder unabhängig, sondern Teil des Teams.
- Klare Differenzierung beim Verein ProSoz:
  - Peers: Werden als Sprach- und Kulturvermittler*innen eingesetzt und übernehmen Besuchs- und Begleitdienste. Für diese Tätigkeiten sind persönlicher Bezug und Vertrauen notwendig. Es gibt bewusste Ziele und eine klar definierte Rolle.
  - Professionelle Dolmetscher*innen: Haben keinen persönlichen Bezug zu Klient*innen. Sie arbeiten nicht regelmäßig und langfristig mit denselben Personen. Ihre Arbeit ist unabhängig von Vereinen und sie müssen Neutralität wahren.

Dauer des Termins: 150 Minuten.

11. Termin (1. Familie) -> 27.09.2024

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 1:

- Zufriedenstellende Zusammenarbeit.
- Gemeinsames Lachen über die Witze der Mutter.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 150 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Häufige Versprecher.
- Auftreten von Vergesslichkeit.
- Wunsch, mehr mit kulturspezifischen Wörtern zu arbeiten, damit zu „spielen", jedoch fehlte die Zeit dafür.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: müde, vergesslich, angestrengt.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, jedoch aufgrund meiner Müdigkeit mitunter herausfordernd.

Buddy-Gespräch mit der Sozialpädagogin 1: keine spezifischen Angaben.

Dauer des Buddy-Gesprächs: 20 Minuten.

12. Termin -> 3.10.2024

Art des Termins: Einschulung.

Themen der 2. Einschulung

Aufgaben des Familientrainings:

- Hilfestellung, Unterstützung der Familien sowie der Erziehung.
- Aktivierung und Nutzung persönlicher Ressourcen.
- Unterstützung bei der Problembewältigung.
- Erkennung und Förderung von Stärken.
- Persönliche Förderung.
- Stärkung der Erziehungsfähigkeit und -kompetenz.
- Arbeit mit Familien mit Migrationshintergrund.

Begriffe der Sozialen Arbeit

Ambulant:

- Ambulante (mobile) mehrdimensionale Betreuung.
- Aktivierung der Selbsthilfekräfte.

Sozialpädagogisch:

- Stärkung der Eigenverantwortung.
- Soziale und gesellschaftliche Betreuung.
- Mehrdimensionale Betreuung (Beschäftigung, Freizeit, Bildung).
- Therapeutisch.

Vertragsschließung zwischen Familien und Verein ProSoz:

- Enthält die Erklärung der Bereitschaft der Familie zur Mitarbeit.
- Erfolgt selten durch gerichtliche Anordnung.
- Betreuungszeitraum von 1 bis 1,5 Jahren zur Erreichung individueller Ziele.
- Definierte Ziele umfassen unter anderem die Förderung der Selbstständigkeit der Familien.

Voraussetzungen für die Beschäftigung von Peers beim Verein ProSoz:

- Teilnahme an einem Erste-Hilfe-Kurs.
- Vorlage eines aktuellen Strafregisterauszugs.

Hinweise für die Peers:

- „Bitte ein offenes Ohr und Auge halten".
- „Jede Abwertung, jedes Schimpfwort sofort den Sozialpädagog*innen melden".
- „Was in der Ausgangskultur normal ist, muss für uns nicht automatisch normal sein".
- „Bei uns wird Gewalt nicht verharmlost".

Arbeitsablauf der Peers:

- *Einschulungen* in die Soziale Arbeit.
- *Vorbesprechung* mit den Sozialpädagog*innen über Erwartungen, Wünsche, Ziele des Termins, etc.
- *Ziel* im Termin:
  - Aufklärung von kulturellen Besonderheiten.
  - Transparenz.
  - Klarheit.
  - Offenheit.
  - Keine Bündnisse mit den Familien eingehen.
  - Kein privater Kontakt mit den Familien.
  - Alles vollständig dolmetschen, nichts verbergen.
  - Auch unangenehme Themen ansprechen.
  - Deutsch-Nachhilfe für Kinder der betreuten Familien, besonders wenn Peers Arbeitsstunden fehlen.
- *Nachbesprechung* beinhaltet:
  - Reflexion des Einsatzes.
  - Austausch von Beobachtungen der Peers mit den Sozialpädagog*innen.
  - Besprechung von Hintergrundinformationen und Familienkommunikation.
  - Ansprache der Emotionen der Peers und ihre Definition.

    - Diskussion der aufgetretenen Schwierigkeiten.
    - Aufforderung an die Peers, bei persönlicher Betroffenheit eigenverantwortlich die Sozialpädagogin um Unterstützung zu bitten.
- Gemeinsame *Aktivitäten* mit den Sozialpädagog*innen, wie Weihnachtsfeier.
- *Austauschmöglichkeiten* für die Peers (Supervision):
    - Reflexionsräume.
    - Buddy-Gespräche.

Sonstige Anmerkungen:

- Der Verein ProSoz definiert Peers als sprachliche und kulturelle Bindeglieder sowie als objektive Übermittler*innen von Sprache und Kultur; ihre Rolle dient auch ihrem eigenen Schutz.
- Termine bei Familien mit Migrationshintergrund sind dank der Peers möglich; dabei ist jedoch eine klare Abgrenzung gegenüber den Familien notwendig.
- Verhaltensregeln: Die Sie-Form ist im Umgang mit den Familien verpflichtend, da sie sowohl Distanz als auch Respekt schafft. Peers müssen Grenzen setzen, die von den Familien akzeptiert werden. Zudem besteht für die Peers eine Verschwiegenheitspflicht.

Dauer des Termins: 125 Minuten.

13. Termin -> 10.10.2024

Art des Termins: Einschulung.

Themen der 3. Einschulung:

- Professionalität;
- Rolle und Aufgaben.

Hintergrundwissen über Peers und ihre Aufgaben:

- Peers – abgeleitet vom lateinischen *par* für „gleich“ – fungieren als Bindeglieder zwischen den Familien und den Sozialpädagog*innen. Sie verfügen über soziale und kulturelle Kompetenzen, die für die Begleitung und Unterstützung der betreuten Familien essentiell sind. Sie müssen kulturelle Missverständnisse aufklären. Dabei übernehmen sie eine große Verantwortung.

Rolle als Peer:

- Rollenklarheit und Abgrenzung von Sozialpädagog*innen:
  - Peers tragen keine Verantwortung für sozialpädagogische Entscheidungen.
  - Beispiel: Wenn die Sozialpädagog*innen kurz abwesend sind und die Familie Peers etwas vertraulich mitteilen will, dürfen Peers keine Geheimnisträger*innen werden – klare Abgrenzung ist zum Eigenschutz notwendig.
- **Aufgaben**
  - Kulturelles und sprachliches Verständnis vermitteln.
  - Keine Verschönerung oder Verharmlosung von Aussagen, da dies negative Auswirkungen auf die sozialpädagogische Arbeit haben kann.
  - Sofortige Reaktion auf Beschimpfungen der Familie: nicht selbst antworten, sondern alles unverzüglich an die Sozialpädagog*innen weiterleiten.
  - Informationen filtern und bei wichtigen Themen (medizinisch, kinderbezogen, finanziell, psychologisch, sozial) die Sozialpädagog*innen informieren.
- **Erweiterte Rolle der Peers:**

- Peers sollen analysieren, warum die Familie kein Vertrauen hat, und einschätzen, wie sie kulturelle Tipps an die Sozialpädagogin geben können.
- Bei persönlichen Fragen der Familie an Peers (z. B. „Sind Sie verheiratet?“, „Haben Sie Kinder?“, „Wo wohnen Sie?“) entscheiden Peers selbst, ob sie antworten. Dabei wird berücksichtigt, ob sie sich wohlfühlen und ob die Frage echtes Interesse oder Ablenkung von wichtigen Themen ist. Die Beantwortung solcher Fragen kann das Vertrauen schaffen, aber auch die notwendige Distanz beeinträchtigen – Peers müssen mögliche Gefahren gut einschätzen. Als Beispiel können Peers antworten: „Es geht hier um Sie, nicht um mich.“
- Entscheidungen der Sozialpädagog*innen zu Familien dürfen von Peers nicht hinterfragt oder in deren Gegenwart diskutiert werden. Peers distanzieren sich professionell und emotional, da sie keine Entscheidungsbefugnis haben.
- Peers sollen reflektieren, neugierig sein und sprachliche sowie kulturelle Aspekte hinterfragen.
- Peers bewahren Offenheit und verurteilen die Familien nicht.

Sonstige Anmerkungen:

- „Bitte hellhörig werden.“
- „Bitte das Gesagte der Familien nicht verharmlosen.“

Dauer des Termins: 135 Minuten.

14. Termin (2. Familie) -> 10.10.2024

Art des Termins: Außentermin (in der Schule).

Kooperation mit der Sozialpädagogin 2: allgemein zufriedenstellend.

Die Sozialpädagogin:

- „Entschuldigung, dass ich so viel geredet habe, ich habe nicht an dich gedacht."
- „Soll ich wiederholen?"
- „Dolmetsche das mal, damit du nicht überfordert bist."
- „Du hast es nicht leicht mit uns, jeder redet so viel."
- „Die ganze Zeit zuzuhören und sich zu konzentrieren ist wahnsinnig schwierig.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 130 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zerstreute Aufmerksamkeit.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung:

- ein wenig unkonzentriert, aber zuversichtlich.
- Frustration der Mutter aufgrund der schlechten Matheleistungen ihres Sohnes und meine Sorge um ihr emotionales Wohlbefinden.
- Wahrnehmung der Hilflosigkeit der Mutter.
- Ausdruck von Mitgefühl und Hilfsbereitschaft meinerseits.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, jedoch aufgrund meiner zerstreuten Aufmerksamkeit und der Frustration der Mutter teilweise herausfordernd.

15. Termin -> 14.10.2024

Art des Termins: Reflexionsraum (Supervision).

Themen des 2. Reflexionsraums:

- **Sprache und Identität:**
  - Peers sollen Verständnis haben, wenn die Familien aus politischen Überlegungen eine Sprache nicht sprechen wollen, auch wenn sie könnten.
  - Eine Peer sagte: „Manche Familien stellen meine Sprachkenntnisse in Frage. Es ist nicht fair."
- **Weitergabe persönlicher Informationen der Peers (Wie weit darf es gehen?):**
  - Individuell zu entscheiden.
  - Bei Fragen der Familien, z.B. wie viele Kinder Peers haben oder ob sie verheiratet sind, dürfen sie antworten, da das Vertrauen schaffen kann.
  - Nummer oder Adresse darf nicht gegeben werden.
  - Beim zufälligen Treffen mit Familien in der Freizeit sollte Distanz gewahrt werden, z. B. mit Sätzen wie: „Ich arbeite jetzt nicht und kann nicht reden", „Ich muss gehen" oder „Ich muss jetzt jemanden anrufen".
- **Emotionalität beim Einsatz:**
  - Beispiel einer Peer: viel Mitgefühl und Tränen.
- **Umgang mit längeren Passagen beim Dolmetschen:**
  - Um Pausen bitten.
  - Notizen machen.
  - Inhalte in Form von Geschichten merken.
  - Simultan- bzw. Flüsterdolmetschen, wenn man fortgeschritten ist.

Dauer des Termins: 100 Minuten.

16. Termin (1. Familie) -> 15.10.2024

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 4:

- Allgemein zufriedenstellend.
- Kein üblicher Arbeitsablauf, da die Sozialpädagogin neu ist und die Dynamik der Familie nicht gewohnt (die Mutter sprach viel, schnell und mit vielen oft irrelevanten Passagen).
- Die Sozialpädagogin:
    - Fragte wenig nach Dolmetschung.
    - Ignorierte einige Passagen der Mutter.
    - Unterbrach mich, bevor ich dolmetschen konnte.
- Deshalb konnte ich nicht alles dolmetschen.
- Trotzdem sind keine wichtigen Informationen verloren gegangen.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 150 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Insgesamt zufriedenstellend.
- Verwirrung durch ungewohnte Gesprächsdynamik.
- Es mangelte an Gesprächskoordination.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: zuversichtlich, verwirrt aufgrund der neuen Kooperationsdynamik.

Kommunikation allgemein: insgesamt gute Verständigung, gleichzeitig ein ungewöhnlicher und teils unstrukturierter Gesprächsverlauf.

17. Termin -> 16.10.2024

Art des Termins: Gruppenaktivitäten zwischen den Sozialpädagog*innen und den Peers (Workshop).

1. Gruppenaktivität:

- Zwei einander gegenüberstehe Reihen (1. Reihe – die Peers; 2. Reihe – die Sozialpädagog*innen).
- Auftrag:
    a. Sich vorstellen.
    b. Beschäftigungsdauer beim Verein ProSoz nennen.
    c. Persönliche Bedeutung der Beschäftigung beschreiben.
- Danach: Bewegung der Peers-Reihe, sodass alle Peers mit allen Sozialpädagog*innen kommunizieren können.

2. Gruppenaktivität:

- Kleine Gruppen von den Sozialpädagog*innen und den Peers (ca. 5-6 Pers.).
- Kleine gemischte Gruppen (ca. 5-6 Personen).
- Thema: finanzielle Verantwortung in der Familie im Hinblick auf kulturelle Unterschiede.
- Frage einer Peer: „Vielleicht schade ich der Familie, wenn ich etwas verpasse oder nicht vollständig dolmetsche?“.
- Eine Sozialpädagogin antwortet:

- „Es ist okay, Fehler zu machen, wir Sozialpädagog*innen machen das auch.“
- „Peers müssen oft zwischen den Zeilen lesen können.“
- „Kindeswohl ist das Ziel der Zusammenarbeit. Das darf nicht vergessen werden.“
- „Wenn in der Familie kulturell bedingt die finanzielle Kontrolle bei der Frau liegt, dann Denkanstöße an die Familien geben.“
- „Bitte sagt Bescheid, falls ihr Ideen für eine bessere Kooperation habt.“

Dauer des Termins: 120 Minuten.

18. Termin (2. Familie) -> 17.10.2024

Art des Termins: Außentermin mit dem Vater und den Kindern.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 3: insgesamt eine gute Zusammenarbeit, aber Meinungsverschiedenheit bzgl. Umgang mit einer persönlichen Frage des Vaters.

- Situation: Der Vater fragte mich, ob meine Familie nach dem Kriegsausbruch in der Ukraine geblieben ist.
- Reaktion der Sozialpädagogin:
  - Aufforderung, das Thema zu wechseln.
  - Hinweis, dass der Vater Zeit mit den Kindern verbringen soll.
  - Empfehlung, meine persönlichen Informationen nicht zu teilen.
- Eigene (unausgesprochene) Überlegung: Bestimmte Informationen dürfen – sofern nicht sicherheitsrelevant (z. B. Adresse) und für das Peer-Team vertretbar – grundsätzlich geteilt werden. Diese Einschätzung wurde auch während der Supervision thematisiert und unterstützt.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 155 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zufriedenstellend.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung:

- Müde.
- Empathie gegenüber dem Vater.

Kommunikation allgemein:

- Insgesamt gut.
- Unausgesprochene Meinungsverschiedenheit mit der Sozialpädagogin hinsichtlich des Umgangs mit persönlichen Fragen durch den Vater.

19. Termin (1. Familie) -> 18.10.2024

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 4: insgesamt eine gute Zusammenarbeit, aber ungewohnte Kooperationsdynamik:

- Unstrukturierter Gesprächsverlauf seitens der Sozialpädagogin (für mich ungewöhnlich).
- Wiederholte Unterbrechungen durch die Mutter und die Sozialpädagogin während der Dolmetschung.
- Keine regelmäßigen Rückfragen durch die Sozialpädagogin, wie sie sonst üblicherweise von anderen Sozialpädagog*innen gestellt werden (z. B. „Was hat die Mutter gesagt?“).
- Die neue ungewöhnliche Kooperationsdynamik wurde von mir nicht angesprochen. Im Laufe der Zusammenarbeit erfolgte eine Anpassung an die neue Sozialpädagogin und ihre Art der Kooperation.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 120 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Insgesamt gut.
- Der Termin insgesamt als ungewöhnlich erlebt.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: zuversichtlich, verwirrt aufgrund der neuen Kooperationsdynamik, müde.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, aber ungewöhnlich.

20. Termin (2. Familie) -> 22.10.2024

Art des Termins: Außentermin (Elternbesprechung bei einer Lehrerin wegen Schwierigkeiten des Sohnes im Fach Mathematik).

Kooperation mit der Sozialpädagogin 2: insgesamt eine gute Zusammenarbeit, aber die Kommunikation war geprägt von:

- Unterbrechungen durch die Lehrerin und die Mutter.
- Pausen seitens der Lehrerin zur Ermöglichung des Dolmetschens.
- Eigene Eingriffe und Bitten um Pausen zum Dolmetschen.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 145 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: Konzentration auf das gegenseitige Verständnis zwischen den Gesprächspartnerinnen.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: konzentriert auf die Zusammenarbeit, zuversichtlich, herausgefordert durch die Unterbrechungen.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend und teilweise herausfordernd.

21. Termin (2. Familie) -> 23.10.2024

Art des Termins: Gruppenaktivität mit mehreren Familien im Schwimmbad.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 3: gelungen.

- Zusätzliche Aufgabe: Aufsicht der Kinder (eine der Peer-Aufgaben).

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 125 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: wenig Dolmetschen für die betreute Familie erforderlich.
Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: entspannt.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

22. Termin (2. Familie) -> 28.10.2024

Art des Termins: Gruppenaktivität mit mehreren Familien zu Halloween.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 2: gelungen.

- Aufsicht der Kinder (meine Peer-Aufgabe).
- Meine Unterstützung der zweiten Familie beim Verfassen von E-Mails (die Sozialpädagogin war dabei anwesend).
- Abstimmung mit der Sozialpädagogin zur Freigabe meines E-Mail-Textes, den ich auf ihre ausdrückliche Bitte hin selbst formuliert habe.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 200 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zufriedenstellend.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: auf die Kooperation mit der Sozialpädagogin und Erledigung gemeinsamer Aufgaben eingestellt.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

23. Termin (2. Familie) -> 30.10.2024

Art des Termins: Außentermin mit mehreren Kindern.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 3: insgesamt gut, jedoch mit einer Meinungsverschiedenheit:

- Anwesend: der Vater und die Kinder der zweiten Familie.
- Äußerung des Vaters: Die Sozialpädagogin und ich hätten heute eine besondere Ausstrahlung, „als wäre in eurem Privatleben alles gut".
- Reaktion der Sozialpädagogin: Der Vater verhält sich „unangebracht"; Fokus des Termins sei seine „Zeit mit den Kindern".
- Anweisung der Sozialpädagogin: Darauf achten, dass der Vater mit den Kindern nicht über den Krieg in der Ukraine spricht (wurde ihm verboten).

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 120 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Bemühungen, neutral zu bleiben und persönliche Meinungen/Gefühle zurückzuhalten.
- Eigene Meinung: Der Vater meinte seine Aussage als Kompliment, suchte Nähe und Zuneigung.
- Mitgefühl gegenüber dem Vater aufgrund seiner Einsamkeit und fehlender Kommunikation durch ein einjähriges Besuchsverbot zur Familie.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: angespannt.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, aber emotional herausfordernd.

24. Termin (1. Familie) -> 6.11.2024

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 1: gelungen.

- Versuch, alle sozialpädagogisch relevanten Informationen vollständig zu übertragen.
- Bewusste und aktive Kooperation.
- Fokus auf das gemeinsame Ziel mit der Sozialpädagogin.
- Meine bewusste emotionale Distanzierung.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 210 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Konzentration auf den Gesprächsverlauf.
- Zufriedenheit und Freude über den Gesprächsverlauf.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: zuversichtlich.

Kommunikation allgemein:

- Herausfordernd.
- Insgesamt gut.
- Erleichterung nach dem Buddy-Gespräch.

Buddy-Gespräch mit der Sozialpädagogin 1:

- Thema: Mein innerer Konflikt beim 23. Termin:
  - Mitgefühl gegenüber dem Vater (sein großer Redebedarf).
  - Wahrgenommene Distanziertheit der Sozialpädagogin.
  - Meine eigene Belastung und Unsicherheit im eigenen Verhalten.
- Von der Sozialpädagogin vorgeschlagene Lösungsansätze:

- Vermittlung von Selbsthilfeangeboten an den Vater durch die Sozialpädagogin, um seinen Kommunikationsmangel zu beheben.
- Möglichkeit, dass der Vater und ich die ersten 15 Minuten des Termins zum Gespräch nutzen, um seine Kommunikationsbedürfnisse zu erfüllen und ihm Aufmerksamkeit zu schenken.

Dauer des Buddy-Gesprächs: 40 Minuten.

25. Termin (1. Familie) -> 12.11.2024

Art des Termins: Außentermin (im Kindergarten).

Kooperation mit der Sozialpädagogin 4: gelungen.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 90 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Hohe Informationsverarbeitung während der Dolmetschung.
- Viele Informationen mussten gefiltert werden, da sie sozialpädagogisch irrelevant waren.
- Gefühlter Bedarf an präziser Formulierung und guter Gesprächskoordination.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: angestrengt, fokussiert.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, aber anspruchsvoll aufgrund der Informationsdichte.

26. Termin (2. Familie) -> 12.11.2024

Art des Termins: Telefonat.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 2: gelungen.

Telefonat mit der Mutter:

- Notwendig aufgrund sprachlicher Verständnisschwierigkeiten zwischen der Mutter und der Sozialpädagogin.
- Kurzzeitige selbstständige Arbeitsphase ohne Sozialpädagogin.
- Meine eigene Telefonnummer wurde während des Gesprächs mit der Mutter verborgen (Peers dürfen keine persönlichen Kontaktdaten weitergeben).
- Ich habe auch eigene Fragen an die Mutter gestellt, die nach eigener Einschätzung für die Sozialpädagogin relevant sein könnten.

Im Anschluss ein Telefonat mit der Sozialpädagogin zur Weitergabe der gesammelten Informationen.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 30 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Erste Erfahrung mit telefonischer Dolmetschung.
- Ich fungierte als Informationskanal („Info-Röhre“) zwischen der Mutter und der Sozialpädagogin.
- Effiziente Informationsvermittlung.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: zuversichtlich, aktiv.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

27. Termin (2. Familie) -> 13.11.2024

Art des Termins: Außentermin (in der Schule).

Kooperation mit der Sozialpädagogin 2: gelungen.

Emotionales Treffen:

- Die Mutter weinte wegen Handgelenkbruchs ihres Sohnes in der Schule.
- Kulturelle, sprachliche und bürokratische Herausforderungen für die Mutter (Sohn wurde in drei Krankenhäuser geschickt).
- Aufklärungsbedarf in der Schule (die Mutter fragte: „Warum haben Sie keine Rettung angerufen?“).
- Gespräch mit den Lehrerinnen und der Direktorin.
- Herausforderung: zahlreiche Unterbrechungen durch alle Beteiligten während der Dolmetschung.
- Die Mutter stellte wiederholt Fragen in Folge von Aufregung und Nervosität („Sagen Sie etwas?“, „Dolmetschen Sie mir endlich?“).
- Angespannte Gesprächsdynamik.
- Beruhigung der Mutter am Ende: „Ich habe alles rausgelassen und jetzt geht es mir besser“.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 120 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: häufige Versprecher.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: unruhig, angespannt, erleichtert am Ende.

Kommunikation allgemein: emotional und kognitiv herausfordernd, aber zufriedenstellend.

28. Termin (1. Familie) -> 15.11.2024

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 4: gelungen.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 145 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Lange Passagen zum Dolmetschen, da die Mutter sehr viel sprach.
- Notwendigkeit, einige sozialpädagogisch irrelevante Inhalte auszufiltern.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: fokussiert, zuversichtlich.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, kognitiv anspruchsvoll.

29. Termin (2. Familie) -> 18.11.2024

Art des Termins: Außentermin (Abholung des Sohnes von der Schule).

Kooperation mit der Sozialpädagogin 2: gelungen.

- Reflexion über positive Entwicklungen in der Zusammenarbeit mit der Mutter.
- Voraussichtliches Ende der Betreuung im April.
- Alle gesetzten Ziele wurden erreicht:
    - Neue Wohnung und Schule gefunden.
    - Gesunder Kontakt zwischen den Kindern und dem Vater nach der Scheidung hergestellt.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 90 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zufriedenstellend.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: zuversichtlich.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

Anmerkung: Im Anschluss an diesen Termin erfolgte ein zweiwöchiger **Zeitausgleich** im Rahmen des Überstundenabbaus.

Währenddessen:

- Trauriges Ereignis in der 1. Familie (der Partner der Mutter ist gestorben).
- Emotionale Achtsamkeit der Sozialpädagogin vor der Mitteilung: „Sag mir, ob du bereit bist, das zu hören."

30. Termin (1. Familie) -> 23.12.2024

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 4: gelungen.

Die Sozialpädagogin:

- Ausführliche Vorbesprechung der schwierigen Situation (Tod des Partners der Mutter).
- Hinweis für mich: „Achte auf Gerüche zu Hause."
- Hinweis zum Umgang mit hoher Informationsdichte bei der Dolmetschung: „Bitte fass kurz zusammen, es sind zu viele Infos."
- Lob an eine andere Peer: „Eine andere Peer hat bemerkt, dass ein Bild von der Wand verschwunden ist. Sie ist sehr aufmerksam."
- Nachbesprechung mit der Sozialpädagogin und gemeinsamer Reflexion des Verhaltens der Mutter.
- Meine besondere Beachtung des emotionalen Zustands der Mutter.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 85 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Hohe Informationsdichte.
- Bemüht, eine zusammenfassende Dolmetschung zu liefern, um die Sozialpädagogin zu entlasten.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: vorsichtig bei jeder Formulierung, sensibel auf die Mutter, unterstützend, empathisch, aufmerksam, bemüht, den Hinweisen der Sozialpädagogin zu folgen.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

31. Termin -> 3.01.2025

Art des Termins: Gruppenaktivität (Eislaufen) ohne Anwesenheit der Stammfamilien.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 3: gelungen.

- Unterstützung der Kinder beim Eislaufen.
- Aufsicht der Kinder als zusätzliche Aufgabe im Rahmen der Peer-Rolle.

Eigene Verfassung: entspannt, froh.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

Dauer des Termins: 195 Minuten.

32. Termin (1. Familie) -> 6.01.2025

Art des Termins: Hausbesuch mit der Sozialpädagogin, danach Begleitung der Mutter ohne Sozialpädagogin.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 1: gelungen.

- Der Termin begann mit der Sozialpädagogin, später war es ohne sie (die Sozialpädagogin musste zum nächsten Termin).
- Begleitung der Mutter zum Deutschkurs ohne Sozialpädagogin.
- Unterstützung der Mutter mit krankem Kind: Spielen mit dem Kind (zusätzliche Peer-Aufgabe), während die Mutter eine Prüfung absolvierte.
- Beobachtungen zum Verhalten der Mutter (z. B. Geruchskontrolle) und Bericht an die Sozialpädagogin.
- Eigene Überlegungen zu möglichen Hilfsangeboten für die Mutter („Was würde ich als Pädagogin tun? Wie kann ich unterstützen?“).

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 130 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zufriedenstellend.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: nachdenklich, wachsam, kritisch, vorsichtig, nett, aber distanziert.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, viel Beobachtung.

33. Termin (1. Familie) -> 9.01.2025

Art des Termins: Außentermin (Befundbesprechung bei der Therapeutin).

Kooperation mit der Sozialpädagogin 1: gelungen.

- Telefonat mit der Mutter bei der Therapeutin, da die Mutter wegen Erkrankung ihres Kindes nicht persönlich teilnehmen konnte.
- Langer Termin (2,5 Stunden).
- Ständige Unterbrechungen durch alle Beteiligten (die Therapeutin, die Sozialpädagogin, die Mutter).

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 165 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Dolmetschung in Form eines Telefonats mit der Mutter.
- Dolmetschung ohne Notizen, daher einige Auslassungen.
- Lange Passage zum Dolmetschen.
- Hoher Bedarf an Informationsselektion und -filterung bei den Aussagen der Mutter.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: müde, erschöpft, schlecht konzentriert.

Kommunikation allgemein: kognitiv anspruchsvoll.

Buddy-Gespräch mit der Sozialpädagogin 1:

- Mein Vorschlag für die Mutter der 1. Familie mit Suchtproblem (ein lehrreiches Beispiel): Erzählung einer realen Geschichte über eine süchtige Person und die dramatischen Auswirkungen der Sucht auf ihre Kinder.
- Die Sozialpädagogin fand die Idee gut.
- Die Sozialpädagogin: „Du kannst immer gerne etwas vorschlagen, auch wenn das über deine Rolle hinausgeht."

Dauer des Buddy-Gesprächs: 40 Minuten.

34. Termin (2. Familie) -> 13.01.2025

Art des Termins: Außentermin (Wohnungsübergabe).

Kooperation mit der Sozialpädagogin 2: gelungen.

- Gemeinsames Beschützen der Mutter mit der Sozialpädagogin gegenüber der Vermieterin, da diese mit dem Zustand der Wohnung unzufrieden war.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 70 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Ein wenig chaotisch aufgrund vieler Anwesender (die Vermieterin, der Techniker, die Sozialpädagogin, die Mutter) und paralleler Gespräche.
- Versuch, die wichtigsten Informationen herauszufiltern und knapp zu formulieren.
- Teilweise Flüsterdolmetschen für die Mutter.
- Zeitersparnis durch Antworten im Namen der Mutter (nur Informationen, die bereits mit der Sozialpädagogin und der Mutter abgesprochen und bekannt waren).
- Einbau früherer Passagen in die Dolmetschung zu einem späteren Zeitpunkt.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: überfordert, beschützend, zuversichtlich.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, aber anspruchsvoll.

35. Termin (1. Familie) -> 16.01.2025

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 4:

- Intensive, detaillierte *Vorbesprechung*: Anmerkungen der Sozialpädagogin:
  - Mutters Handy liegt stets auf dem Tisch, als würde sie uns aufnehmen → Skepsis seitens der Sozialpädagogin.
  - Wahrnehmung von Geruch als Signal einer Suchteskalation bei der Mutter.
- Psychologische Analyse des Verhaltens der Mutter (die Sozialpädagogin: „Sie baut mit ihrem Herumgerede eine Mauer“).
- Gemeinsame Erkennung bestimmter Verhaltensmuster der Mutter.
- Gemeinsame Überlegungen zu möglichen weiteren Verhaltensweisen und Handlungen der Mutter.
- Erkennung eines neuen Verhaltensmusters der Mutter: häufiges Nachfragen („Was hat die Sozialpädagogin gesagt?“, „Dolmetschen Sie bitte“).
- Mitteilung meiner Idee bzw. meines lehrreichen Beispiels zur Unterstützung der Mutter im Kontext der eskalierenden Suchtthematik (vgl. 33. Termin).
- Reflexion: „Was hätte ich als Sozialpädagogin persönlich getan oder gesagt?“
- Erhöhte Aufmerksamkeit und genaue Beobachtung während des Termins.
- Wahrnehmung und Meldung des Handys als Signal an die Sozialpädagogin.
- Bewusstheit über das gemeinsame Ziel mit der Sozialpädagogin: Kindeswohl und Wiederherstellung der geistigen Stabilität der Mutter.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 155 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Chaotischer Gesprächsverlauf, wie gewohnt.
- Lange Passagen zum Dolmetschen, unterbrochen von ablenkenden Pausen.
- Versuch, präziser und genauer zu dolmetschen.

- Aufgrund der intensiven Vorbesprechung bewusste Anpassung des Sprachregisters: keine Zusammenfassung, sondern eine exakte Wiedergabe der Worte der Mutter.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: abgelenkt, nachdenklich, aufmerksam, vorsichtig, überfordert von der Gesamtheit der Aufgaben (dolmetschen, „Beobachterrolle“).

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, aber herausfordernd aufgrund der Vielzahl an sprachlichen und verhaltensbezogenen Details („Beobachterrolle“).

36. Termin (1. Familie) -> 20.01.2025

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 1:

- Nachbesprechung eines veränderten Verhaltens der Mutter („Mir geht's schon gut. Ich bin wieder da und eingeschaltet.") — zuvor von mir und zwei anderen Sozialpädagoginnen beobachtete Suchteskalation.
- Einigung mit der Sozialpädagogin auf die Ursache des neuen Verhaltens: Gespräch der Mutter mit der Sozialpädagogin über mögliche Folgen der Sucht (z. B. „MA11 kann das Kind wegnehmen") → Angstreaktion der Mutter.
- Einigung mit der Sozialpädagogin, dass die Mutter uns gegenüber weniger Vertrauen zeigt.
- Meine Aufmerksamkeit auf das Verhalten der Mutter („Beobachterrolle").
- Erwartung, dass die Mutter versuchen könnte, sozialpädagogische Informationen von mir zu erhalten.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 90 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: ständige Kontrolle meiner Neutralität, besonders bei tête-à-tête-Kommunikation mit der Mutter.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: neutral eigestellt, zuversichtlich.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

37. Termin (2. Familie) -> 28.01.2025

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 2: gelungen.

- Besprechung der erreichten Ziele mit der Mutter.
- Emotionaler Moment: Die Mutter zeigt Tränen bei der Aussage der Sozialpädagogin, dass sie stolz auf ihre Fortschritte ist.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 140 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zufriedenstellend.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung:

- Froh für die Mutter.
- Emotional berührt durch die Tränen der Mutter.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, emotional.

38. Termin (1. Familie) -> 29.01.2025

Art des Termins: Außentermin.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 1: gelungen.

- Besprechung der nächsten Termine.
- Gemeinsame Beaufsichtigung des Kindes.
- Vor- und Nachbesprechung des Verhaltens der Mutter (die Sozialpädagogin: „Es ist besser geworden“).
- Ein kurzer Termin (1 Stunde).

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 105 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: wenig zum Dolmetschen.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: entspannt und abgelenkt durch schönes Wetter.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

39. Termin (1. Familie) -> 30.01.2025

Art des Termins: Außentermin (beim Therapeuten).

Kooperation mit der Sozialpädagogin 4: gelungen.

- Anmeldung für ein Therapieangebot der Mutter.
- Lange Wartezeiten.
- Ein sehr langer Termin (über 4 Stunden).
- Die Sozialpädagogin erwähnte, dass ich und ein Kollege vom ZTW ihre Lieblingsmitarbeiter*innen sind („Die Zusammenarbeit mit euch ist angenehmer, weil ihr die Ausbildung habt und ich nicht erklären muss, wie ihr euch verhalten sollt und warum ein bestimmtes Verhalten von Peers nicht in Ordnung ist.“).

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 285 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Der Therapeut sprach Russisch, erklärte der Sozialpädagogin alle Informationen auf Deutsch und dann der Mutter auf Russisch.
- Ungewöhnlich für mich, da der Therapeut zu Beginn die Dolmetschaufgabe übernahm.
- Interessante sprachliche Interaktion: Der Therapeut fragte mich, wie etwas auf Russisch gesagt wird („Wie sagt man es auf Russisch?“) → sprachliche Überforderung, da ich für die Mutter auf Ukrainisch dolmetsche und diese Sprache bei mir automatisierter ist.
- Neue Art der sprachlichen Interaktion mit dem Therapeuten.
- Im weiteren Verlauf: Teilweise Flüsterdolmetschen, teilweise Konsekutivdolmetschen, um Wiederholungen des Therapeuten zu vermeiden (der Therapeut bat ausdrücklich darum: „Vielleicht dolmetschen Sie der Mutter schnell, was ich gesagt habe. Sie sind schneller.“).

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: erschöpft, unkonzentriert.

Kommunikation allgemein:

- Zufriedenstellend.
- Ungewöhnlich.
- Interessante sprachliche Interaktion mit dem Therapeuten.

40. Termin -> 3.02.2025

Art des Termins: Reflexionsraum (Supervision).

- Eine Peer berichtete von Ignoranz seitens ihrer Familie: Während der Dolmetschung wurde sie von der Familie nicht angesehen.
- Eine Peer zur Abgrenzung: „Ich habe es mit der Zeit gelernt."
- Eine Peer bemerkte Unehrlichkeit der Familie: „Ich bemerkte, die Familie lügt. Was mache ich? Ich bin ja nur Dolmetscherin." -> Gemeinsame Besprechung des Prinzips ‚Mitbeobachten, Mithören, Mitwirken'.

Peer-Team (Organisatorisches Meeting):

- Mitteilung einer neuen Benennung von Sozialpädagog*innen: Fachkräfte der MA11.
- Ein neues Projekt des Vereins ProSoz -> Dolmetschen im Kindergarten:
    - Peers fahren selbständig zum Kindergarten und dolmetschen für fremde Familien, die sie vorher nicht kannten.
    - Sozialpädagog*innen sind anwesend, jedoch mit passiver Präsenz ohne aktive Gesprächsbeteiligung.
    - Peers dolmetschen Entwicklungsgespräche im Kindergarten zwischen Kindergartenmitarbeitenden und Familien.

Dauer des Termins: 100 Minuten.

41. Termin -> 4.02.2025

Art des Termins: Außentermin (Dolmetschen im Kindergarten im Rahmen des neuen Projekts - siehe 40. Termin).

Ablauf:

- Dolmetschen für eine ukrainischsprachige Mutter.
- Die Mutter ist sehr zurückgezogen und ängstlich.
- Der Termin erforderte viel Feingefühl und Sensibilität.
- Der Verlauf wurde im Laufe des Gesprächs besser.
- Die Pädagogin: „Wir haben einen Verdacht auf Autismus, aber bitte nicht der Mutter sagen, wir sind uns noch nicht sicher. Ich sage das Ihnen nur so.“ -> Herausforderung für mich: innerer Konflikt aufgrund des Neutralitätsprinzips („Was soll ich als Dolmetscherin in dieser Situation machen? Sagen, dass ich alles dolmetschen soll oder nicht?“). Entscheidung, nichts zu sagen, da die Pädagogin nicht sicher war und ich Angst vor der Reaktion der Mutter hatte. Andererseits war es ungewöhnlich, etwas selbst zu hören, was die Mutter als einzige Person im Raum nicht erfahren hat.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 80 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Der Versuch, die Notizentechnik anzuwenden, blieb ohne Erfolg, da sie als störend empfunden wurde.
- Anfangs war ich unruhig aufgrund der emotionalen Aufregung der Mutter.
- Spürbarer Einfluss der Gefühle der Mutter auf meine Dolmetschung (Versprecher).
- Versuch, emotionale Inhalte der Mutter durch mich ‚hindurchgehen‘ zu lassen, um sie authentisch zu dolmetschen → erforderte viel Energie und emotionale Belastbarkeit.
- Bemühung, der Mutter durch mein Dolmetschen einen ruhigen Gesprächsrahmen zu schaffen.
- Erleichterung am Ende des Termins.

- Innerer Konflikt aufgrund der nicht weitergegebenen Aussage der Pädagogin über den Autismusverdacht: Verwirrung in der Rolle („Ich bin für einen Verein angestellt und arbeite mit Kolleg*innen zusammen, die den sozialpädagogischen Prozess kontrollieren. Was soll ich machen, wenn sie mich darum bitten, etwas nicht zu dolmetschen?“).

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: empathisch, vorsichtig bei jeder Formulierung, bewusst eingesetzte beruhigende Stimme für die Mutter, zuversichtlich, erleichtert, müde.

Anmerkungen der Sozialpädagogin:

- Nicht alle Familien sind offen für das Projekt Dolmetschen im Kindergarten. Viele haben Angst vor Kontrolle oder erzieherischen Fragen.
- Beispiel: Ein Vater wollte selbst auf Deutsch mit der Pädagogin sprechen, obwohl er vieles nicht verstand und eine Dolmetschung gebraucht hätte.
- Interesse an meiner Arbeitsweise als Dolmetscherin: „Interessant zu beobachten, wie du als Dolmetscherin arbeitest.“
- Reflexion der eigenen Rolle: „Meistens handle ich als Sozialpädagogin – heute beobachte ich den Dolmetschprozess.“
- Positive Rückmeldung zu meinem Auftreten: „Man merkt, du machst es professionell. Du hast eine freundliche Art, höfliche Ansprache.“
- Lob für mein gutes Gedächtnis und die Dolmetschung ohne Notizen.
- Hinweis: Auch andere Peers arbeiten ohne oder mit nur wenigen Notizen.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend, ungewöhnlich, herausfordernd.

42. Termin (1. Familie) -> 5.02.2025

Art des Termins: Außentermin.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 4:

- Rolle als Informationsträgerin: Unterstützung der Sozialpädagoginnen bei der Analyse von Informationen zur Familie.
- Durch die sprachliche Vermittlung habe ich Zugang zu den meisten Informationen – sowohl durch die Interaktion mit der Familie als auch mit den Sozialpädagoginnen.
- Mein sprachliches Verständnis ermöglicht mir, den Gesamtzusammenhang der sozialpädagogischen Arbeit zu erfassen.

Nachbesprechung:

- Gemeinsamer Abgleich der Informationen mit der Sozialpädagogin – Widersprüche zwischen den Aussagen der Mutter und den bekannten Fakten → Die Sozialpädagogin: „Ich mag die Mutter, aber man darf ihr nicht alles glauben."

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 120 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Flüsterdolmetschen für die Mutter und die Sozialpädagogin.
- Kleine Auslassungen.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: nachdenklich (auch nach dem Termin), konzentriert auf die Sammlung von allen potenziell wichtigen Fakten.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

Buddy-Gespräch mit der Sozialpädagogin 4

Anmerkungen der Sozialpädagogin:

- „Deine Freundlichkeit hilft den Klient*innen sich zu öffnen."

- Kritik an einer anderen Peer: zu direkte Art, Körpersprache wirkt wertend („Sie schaut mit den Augenbrauen nach oben.“).
- Präferenz für mich als Peer: „Es ist angenehmer, mit dir zu arbeiten.“

Dauer des Buddy-Gesprächs: 20 Minuten.

43. Termin (2. Familie) -> 7.02.2025

Art des Termins: Außentermin mit dem Vater.

- Terminabsage, da der Vater das Datum falsch verstanden hatte.
- Ein Ersatztermin wurde von der Sozialpädagogin angeboten:
    - Ich verfasste eine SMS auf Russisch an den Vater über das Handy der Sozialpädagogin.
    - Zusätzlich telefonierte ich mit dem Vater, um sicherzustellen, dass er alle Informationen korrekt verstanden hat.

Vorbesprechung mit der Sozialpädagogin 3:

- Gemeinsame Besprechung des geplanten Vorgehens der Sozialpädagogin für den bevorstehenden Termin.
- Ich informierte die Sozialpädagogin über die wichtigsten Entwicklungen seit dem letzten Termin mit der anderen Sozialpädagogin. → Meine Überlegung dazu: Durch die Informationsträger*in-Rolle tragen Peers zur Zeitersparnis und Effizienz der Zusammenarbeit bei.
- Reaktion der Sozialpädagogin auf die Abwesenheit des Vaters: „Tut mir leid, das ist blöd. Ich dachte, der Vater kommt“.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 15 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zufriedenstellend.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: zuversichtlich, unterstützend.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

44. Termin (1. Familie) -> 10.02.2025

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 4: gelungen.

- Die Sozialpädagogin hatte vor, gegenüber der Mutter eine strenge Haltung einzunehmen, falls sie ausschweifende Gespräche führen sollte. Hintergrund war ein vorheriger Termin, bei dem die Sozialpädagogin gereizt reagierte, weil eine andere Mutter während eines wichtigen Telefonats mit einer Institution den Raum verließ. Daraufhin reagierte die Sozialpädagogin streng: „Das können Sie nicht machen!“.
- Im aktuellen Termin zeigte die Mutter der 1. Familie eine nette Geste: Sie schenkte mir und der Sozialpädagogin Blumen sowie selbstgebastelte Rosen zum Valentinstag.
- Daraufhin war die Sozialpädagogin in diesem Termin nicht streng.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 85 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Meine Peer-Rolle als Informationsträgerin: Ich erinnerte die Sozialpädagogin während des Termins an den Namen eines Geschäfts, in das die Mutter gemeinsam mit der anderen Sozialpädagogin und mir gegangen war.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: konzentriert, dankbar (für das Geschenk), zuversichtlich.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

45. Termin (2. Familie) -> 10.02.2025

Art des Termins: Außentermin mit dem Vater.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 4: gelungen.

Vorgespräch:

- Ziel der Sozialpädagogin: herausfinden, welche Zukunftspläne der Vater in Bezug auf seine Familie hat.

Im Termin:

- Vater wirkte emotional und zurückgezogen, zeigte Einsicht in frühere Fehler.

Nachgespräch:

- Die Sozialpädagogin fragte nach meiner Meinung in Bezug auf die Ehrlichkeit des Vaters: „Ist dir der Vater ehrlich vorgekommen?“

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 120 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zufriedenstellend.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: froh für den Vater, zuversichtlich.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

46. Termin (2. Familie) -> 12.02.2025

Art des Termins: Außentermin (in der Schule).

Kooperation mit der Sozialpädagogin 2: gelungen.

Vorgespräch: Ziel der Sozialpädagogin:

- Erstkontakt und Kennenlernen mit den Lehrerinnen der Kinder.
- Sprachliche Unterstützung für den Kontaktaufbau zwischen der Mutter und den Lehrerinnen.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 125 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Zahlreiche Auslassungen, bedingt durch Unterbrechungen und eine chaotische Gesprächsdynamik zwischen der Direktorin, der Lehrerin, der Mutter und der Sozialpädagogin.
- Fokus auf die erfolgreiche Wiedergabe der wichtigsten Informationen.
- Lange Passagen zum Dolmetschen.
- Vom-Blatt-Dolmetschen (basierend auf dem schriftlichen Protokoll).
- Emotionalität der Mutter (Tränen).
- Zusätzlicher Druck durch Mutters Bitte: „Dolmetschen Sie mir etwas?“, während das Gespräch zwischen anderen Beteiligten bereits weiterlief – Gefühl der Überforderung und Verlorenheit.
- Rückmeldung der Direktorin und der Sozialpädagogin: „Wahnsinn, wie Sie sich das alles merken.“

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: angestrengt, unter Druck, verloren, erschöpft.

Kommunikation allgemein: emotional, herausfordernd.

47. Termin (2. Familie) -> 13.02.2025

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 2: gelungen.

Vorgespräch: Ziel der Sozialpädagogin:

- Abklärung der Absicht der Mutter, mit dem Vater wieder zusammenzuziehen.
- Gemeinsame Besprechung der Zukunftsperspektiven mit der Mutter.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 120 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: bemüht, sämtliche Inhalte vollständig zu dolmetschen.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: angestrengt, emotional zurückgezogen, neutrale Haltung, freundliche Ansprache.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

48. Termin (2. Familie) -> 17.02.2025

Art des Termins: Hausbesuch.

Kooperation mit den Sozialpädagoginnen 2 und 3: gelungen.

Hintergrund:

- Vorheriger Termin fand ohne Dolmetschung statt.
- Die Sozialpädagogin 2 musste kurzfristig aufgrund eines Polizeieinsatzes zur Mutter.
- Verständigungsprobleme zwischen der Mutter und der Sozialpädagogin führten zu Unklarheiten.
- Weitergabe der Situation durch die Sozialpädagogin 2 an mich via Signal-App.
- Gemeinsame Koordination und Vereinbarung des aktuellen Termins.

Vorgespräch: Ziel der Sozialpädagogin:

- Klärung der Ereignisse rund um den Polizeieinsatz.
- Vorbereitung eines gemeinsamen Gangs zur Polizei.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 150 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zufriedenstellend.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung: ein wenig unkonzentriert, besorgt um die Mutter, zuversichtlich.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

49. Termin (1. Familie) -> 26.02.2025

Art des Termins: Außentermin.

Kooperation mit der Sozialpädagogin 4:

- Abholung des Kindes vom Kindergarten.
- Gespräch zwischen der Direktorin, der Sozialpädagogin und der Mutter.
- Aufteilung der Begleitung: Die Sozialpädagogin war mit dem Kind am Spielplatz, ich war mit der Mutter.

Nachbesprechung mit der Sozialpädagogin:

- Gemeinsamer Austausch über das Verhalten der Mutter.
- Nachfrage der Sozialpädagogin zu meinen Beobachtungen und Einschätzungen.
- Meine Rückmeldung: Weitergabe relevanter Erinnerungen und Aussagen des Pädagogen, der mit der Familie am Anfang arbeitete.
- Begründung: Informationen könnten für die sozialpädagogische Arbeit von Bedeutung sein.
- Ausdruck des Vertrauens der Sozialpädagogin in meine rollenkonforme Arbeit (z. B. keine eigenständigen Gespräche mit der Mutter außerhalb meiner Rolle).

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 215 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zufriedenstellend.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: angestrengt, konzentriert auf das Zuhören, müde (die Mutter sprach wie immer sehr viel und ohne Zusammenhang), amüsiert (die Mutter machte wie immer viele Witze), Willen, das vorhandene Wissen und gesammelte Erfahrungen mitzuteilen und anderen Peers bei der Ausübung ihrer Arbeit zu helfen.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

Reflexion nach dem Termin: professioneller Austausch mit der Sozialpädagogin über Schwierigkeiten der Arbeit als Peer:

- Hohe Anforderungen an Fachwissen:
    - Kenntnisse in Abgrenzung, professionellem Verhalten und Dolmetschtechniken sind unerlässlich.
    - Schulungen bereiten teilweise unzureichend auf reale, komplexe Situationen vor – insbesondere fehlen praxisnahe Beispiele mit konkreten Folgen von Rollenüberschreitungen.
- Ständige Selbstkontrolle und Reflexion:
    - Erforderlich sind eine kontinuierliche Selbstkritik und Beobachtung des eigenen Handelns, insbesondere im Hinblick auf Neutralität und Professionalität.
- Psychische und physische Belastbarkeit:
    - Dolmetschtermine sind häufig sehr lang (bis zu zwei Stunden ohne Pause), in emotional belastenden Kontexten und mit Unterbrechungen durch mehrere Gesprächsteilnehmende.
    - Häufige Aussagen von Klient*innen wie „Dolmetschen Sie mir endlich!“ erzeugen zusätzlichen Druck.
- Komplexe Kommunikationsanforderungen:
    - Dolmetschen, Gesprächskoordination, Zuhören, Merken, Filtern und Übertragen von Informationen – alles parallel.
    - Notwendigkeit des ständigen Treffens der Dolmetschentscheidungen.
    - Besonders wichtig: das Ziel der Sozialpädagog*in im Blick zu behalten und durch sprachliche Vermittlung zu unterstützen.
- Beobachtungs- und Analysefähigkeit:
    - Ständiges Mitbeobachten der Familiensituation notwendig, um relevante Hinweise für die sozialpädagogische Arbeit weiterzugeben.
    - Kulturelle Unterschiede müssen reflektiert und bei Bedarf erklärt werden.
- Gedächtnisleistung: Notwendigkeit von einem guten Gedächtnis (mit oder ohne Notizen).
- Abgrenzung und emotionale Distanz:
    - Eigene emotionale Reaktionen müssen kontrolliert und reguliert werden (z. B. bei belastenden Terminen).
    - Eigene Gefühle dürfen nicht die professionelle Rolle überlagern.

- Gemeinsame Überlegung zur Konzeption möglicher Schulungsformate für Laiendolmetscher*innen zu den Themen Dolmetschtechniken, Zusammenarbeit mit Sozialpädagog*innen sowie Abgrenzung. Vorgeschlagen wurde, dass die ausgebildeten Peer-Kolleg*innen an der Konzeption und Durchführung dieser Schulungen mitwirken.

50. Termin (1. Familie) -> 27.02.2025

Art des Termins: Außentermin (Elterntreffen im Büro).

Kooperation mit der Sozialpädagogin 1: gelungen.

- Im Rahmen des Termins präsentierte eine andere Sozialpädagogin zwei Müttern eine von ihr vorbereitete Präsentation über das TEACCH-Konzept (Treatment and Education of Autistic and Communication Handicapped Children), um den Müttern zu zeigen, wie sie mehr Struktur und Routine in den Alltag der Kinder einbauen können.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 120 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- erfolgte konsequent und abschnittsweise (Slide für Slide), jeweils angepasst an den Inhalt der Präsentation.
- Beobachtung meines Dolmetschverhaltens:
    - In letzter Zeit ist mir eine Veränderung in meinem Dolmetschstil aufgefallen: Gelegentlich antworte ich der Mutter direkt, bevor ich der Sozialpädagogin dolmetsche. Diese selbstständigen Antworten erfolgen jedoch nur dann, wenn ich mir sicher bin, dass ich über das nötige Wissen verfüge – zum Beispiel, wenn die entsprechenden Informationen bereits zuvor von der Sozialpädagogin gegeben wurden. Reflexion: Dieses Dolmetschverhalten könnte eine Folge der engen Zusammenarbeit mit der Sozialpädagogin sein. Dennoch könnte dieses Verhalten im Hinblick auf die notwendige Rollenklarheit als Laiendolmetscherin problematisch sein.

Gedolmetschte Sprache: Ukrainisch.

Eigene Verfassung: konzentriert, neutral, müde gegen Ende.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

51. Termin (2. Familie) -> 27.02.2025

Art des Termins: Hausbesuch, Abschlusstermin mit der 2. Familie.

Kooperation mit den Sozialpädagoginnen 2 und 3: gelungen.

- Besprechung der Erreichung aller Ziele aus dem Vertrag (neue Wohnung, neue Schule für die Kinder, Selbständigkeit der Mutter).
- Abschließendes Gespräch über die Erfolge der Mutter während der Zusammenarbeit.
- Eine kleine gemeinsame Aktivität mit den Kindern (Malen).
- Die Mutter überreichte als Dankeschön kleine Geschenke an die Sozialpädagoginnen und mich (ein emotionaler Moment).

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 90 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung: zufriedenstellend.

Gedolmetschte Sprache: Russisch.

Eigene Verfassung:

- müde (aufgrund des vorherigen Termins).
- gleichzeitig glücklich und erleichtert (wegen des Erfolgs der Familie).
- angenehmes Gefühl durch gelungene Zusammenarbeit.
- positive Wirkung der Kooperation auf die Familie spürbar.

Kommunikation allgemein: zufriedenstellend.

52. Termin -> 3.03.2025

Art des Termins: Außentermin (Dolmetschen im Kindergarten im Rahmen des neuen Projekts - siehe 40. Termin).

- Eine spanisch- und englischsprachige Mutter mit Basiskenntnissen im Deutschen.
- Dolmetschung zwischen der Psychologin, der Pädagogin und der Mutter.
- Die Sozialpädagogin war passiv anwesend.
- Die Psychologin und die Pädagogin sprechen Englisch, wollten aber dennoch das Dolmetschangebot nutzen, um eine gute Kommunikation und gegenseitiges Verständnis sicherzustellen.
- Die Psychologin und die Pädagogin bedankten sich für die Dolmetschung und äußerten, dass das Dolmetschsetting für sie gut funktionierte.

Dauer des Dolmetscheinsatzes inklusive Vor- und Nachbesprechung: 65 Minuten.

Eigene Dolmetschleistung:

- Dolmetschen zwischen Englisch und Deutsch zum ersten Mal.
- Der Versuch, die Notizentechnik anzuwenden, blieb ohne Erfolg, da sie als störend empfunden wurde.
- Ungewöhnlicher Einsatz:
    - Ich habe nur wenig gedolmetscht, da sich die Psychologin und die Mutter größtenteils direkt verständigen konnten und ohne Dolmetschung das Gespräch führten.
    - Meine Rolle bestand vor allem darin, das gegenseitige Verständnis zu überprüfen und nur dann zu dolmetschen, wenn fachliche Ausdrücke genutzt wurden und Unklarheiten bei beiden Gesprächspartnern auftraten.

Gedolmetschte Sprache: Englisch.

Eigene Verfassung: verwirrt aufgrund des ungewöhnlichen Dolmetschsettings, nach Gefühl praktisch unbrauchbar als Dolmetscherin gewesen, zuversichtlich.

Kommunikation allgemein: verwirrend und ungewöhnlich für mich.

11 Anhang 4: Exposé

11.1 Exposé auf Deutsch

Die vorliegende Arbeit untersucht die Gestaltung der Kooperation zwischen Sozialpädagog*innen und Laiendolmetscher*innen. Im Fokus stehen dabei die zentrale Forschungsfrage zur Kooperationspraxis sowie untergeordnete Fragen zur wahrgenommenen Dolmetschqualität, zu Kooperationsherausforderungen und zum Informationsstand der Sozialpädagog*innen bezüglich der Dolmetschrolle. Die Relevanz des Themas ergibt sich aus dem in der Forschungsliteratur mehrfach betonten Bedarf nach vertiefter Untersuchung interprofessioneller Zusammenarbeit im Kontext des Dolmetschens (z. B. Krystallidou 2023; Pollock 2023; Tipton 2016; Liebling 2019). Theoretisch stützt sich die Arbeit auf Ansätze von Tipton (2016), Krystallidou (2023) und Pym (2000). Methodisch wurden eine qualitative Inhaltsanalyse von vier problemzentrierten Interviews mit Sozialpädagoginnen sowie eine qualitative Analyse eines Forschungstagebuchs durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen, dass die Kooperation weitgehend professionellen Standards entspricht und Sozialpädagog*innen ein hohes Bewusstsein für die Rolle und Aufgaben von Laiendolmetscher*innen aufweisen. Die Dolmetschqualität wird sowohl positiv als auch kritisch wahrgenommen. Herausfordernde Aspekte der Zusammenarbeit lassen sich durch gezielte Weiterbildungsmaßnahmen, Supervision sowie interprofessionelle Praktiken adressieren. Interprofessionelle Zusammenarbeit erweist sich als zentraler Faktor für gelingende Kooperation. Sie setzt ein vertieftes Verständnis für berufliche Zuständigkeiten sowie eine bewusste (Weiter-)Entwicklung der Dolmetschrolle im Sinne einer doppelten beruflichen Identität voraus.

11.2 Exposé auf Englisch

This thesis examines the structure of cooperation between social pedagogues and lay interpreters. The focus lies on the central research question regarding cooperative practices, as well as subordinate questions concerning the perceived quality of interpreting, challenges in collaboration, and the extent of social pedagogues' awareness of the interpreter's role. The relevance of the topic is supported by numerous studies highlighting the need for further research on interprofessional collaboration in interpreting contexts (e.g., Krystallidou 2023; Pollock 2023; Tipton 2016; Liebling 2019). The theoretical framework is based on the work of Tipton (2016), Krystallidou (2023) and Pym (2000). Methodologically, the study draws on a qualitative content analysis of four problem-centered interviews with social pedagogues and a qualitative analysis of a research diary. The findings show that cooperative practices largely conform to professional standards and that social pedagogues exhibit a strong awareness of the interpreter's role and responsibilities. The perceived quality of interpreting includes both positive and critical experiences. Identified challenges can be addressed through targeted training measures, supervision and interprofessional strategies. Interprofessional collaboration emerges as a key factor for effective cooperation. It requires a deeper understanding of professional roles and responsibilities and supports the development of a dual professional identity for interpreters – one rooted in their own profession and one within the interprofessional team.