

MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Plötzlich Dolmetscherin – Fallstudie zum Dolmetschteam im
Beratungszentrum Ukraine des Diakonie Flüchtlingsdiensts

verfasst von | submitted by
Sarah Brandstetter BA

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

Wien | Vienna, 2025

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

UA 070 331 360

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

Masterstudium Translation Deutsch Russisch

Betreut von | Supervisor:

Dr. Magdalena Bartłomiejczyk

Inhaltsverzeichnis

Abstract	4
Danksagung	5
1. Einleitung	6
2. Dolmetschen in der Beratung von geflüchteten Menschen	8
2.1. Was ist Kommunal Dolmetschen?	8
2.2. Recht auf Teilhabe über Sprachbarrieren hinweg	11
2.3. Spezifika der (dolmetschgestützten) Sozialberatung	13
2.4. Die (räumliche) Präsenz von Dolmetscher:innen	16
2.5. Die Rolle von und Erwartungen an Dolmetscher:innen	17
2.6. Kommunal Dolmetscher:in und Migrant:in in einer Person	23
2.7. Exkurs: Flucht, Trauma und Dolmetschen	26
2.8. Problemfelder im Bereich Kommunal Dolmetschen	29
3. Professionelles Dolmetschen	32
3.1. Definition von Professionalität	34
3.2. Professionalisierung des Kommunal Dolmetschbereichs	37
3.3. Professionalisierung von Kommunal Dolmetscher:innen	38
3.3.1. Dolmetschstudium	40
3.3.2. Alternative Kurse / Schulungen / Ausbildungen	43
3.3.3. Die ideale Kommunal Dolmetschausbildung	46
3.4. Dolmetschqualität & deren Bewertung	48
3.5. Laiendolmetschen	49
4. Teamarbeit und Teamentwicklung	52
4.1. Teamarbeit: Definitionen und Implikationen	53
4.2. Teamentwicklung & Teamfähigkeit	56
4.3. Teamarbeit: Dolmetscher:innen und Berater:innen	58
4.4. Teamarbeit: Dolmetscher:innen untereinander	60
5. Setting im Beratungszentrum Ukraine	62
5.1. Aufgaben des Dolmetschteams	63
5.2. Das Dolmetschteam im Beratungszentrum Ukraine	64
5.3. Wer sind die Dolmetscher:innen im Beratungszentrum Ukraine?	65
6. Forschungsdesign: Interviews im Beratungszentrum	66
6.1. Methode des halbstrukturierten Interviews	66
6.2. Auswahl der Interviewpartner:innen	69
6.3. Interviewdurchführung	70

6.4.	Reflexion: Meine Rolle als Interviewerin	71
6.5.	Die Entwicklung des Gesprächsleitfadens	72
6.6.	Transkription der Interviews	74
6.7.	Datenauswertung und -interpretation	76
7.	Darstellung der Inhalte aus den Interviews	78
7.1.	Herkunft & Sprachkenntnisse	78
7.2.	Ausbildung & Vorerfahrung	81
7.3.	Motivation & Jobeinstieg	84
7.4.	Die Anfangszeit als Kommunaldolmetscherin	87
7.5.	Berufsaneignung & Weiterentwicklung	92
7.6.	Teamarbeit im Dolmetschteam	99
7.7.	Im Team mit den Berater:innen	101
7.8.	Die Kommunaldolmetscharbeit im Beratungszentrum	110
7.9.	Tipps für Berufsanfänger:innen	121
7.10.	Professionelles Dolmetschen	122
7.11.	Wünsche für das Team & eigene Ziele	127
8.	Diskussion und Fazit	128
8.1.	Zum Umgang mit Herausforderungen	128
8.2.	Zu Entwicklung und Nutzen der (Team-)Arbeit	130
8.3.	Zu individueller Professionalität	133
8.4.	Zu Professionalisierungsmaßnahmen	135
8.5.	Reflexion und Ausblick	140
9.	Literaturverzeichnis	143
10.	Anhang 1: Gesprächsleitfaden	151
11.	Anhang 2: Einverständniserklärung	153

Abstract

Krisen in der globalisierten Welt können zu einem plötzlichen Dolmetschbedarf in Sprachkombinationen führen, für die keine oder nicht ausreichend professionelle Kommunaldolmetscher:innen zur Verfügung stehen. Kurz nach dem 24. Februar 2022 hat der Diakonie Flüchtlingsdienst das Beratungszentrum Ukraine gegründet und damit unter Zeitdruck ein Team von 14 ukrainisch-/russischsprachigen Dolmetscher:innen zusammengestellt, darunter auch Personen, die gerade ihre ersten Dolmetscherfahrungen sammelten. Vor diesem Hintergrund wird in dieser Fallstudie die Frage gestellt: Mit welchen Maßnahmen lassen sich Sprachkundige bzw. Dolmetscher:innen, die im Beratungssetting mit geflüchteten Menschen dolmetschen sollen, effizient unter besonderer Berücksichtigung mangelnder Zeitressourcen professionalisieren? Zur Beantwortung wurden im Jahr 2023 acht leitfadengestützte Interviews mit Dolmetscherinnen des Beratungszentrums durchgeführt. Insgesamt liegen 8,8 Stunden Interviewtext vor, die mithilfe einer qualitativen Inhaltsanalyse aufgearbeitet wurden. Die wissenschaftstheoretische Grundlage besteht aus den Themenbereichen Kommunaldolmetschen in der Beratung von geflüchteten Menschen, professionelles Dolmetschen und Teamarbeit bzw. -entwicklung. Es zeigt sich, dass das Eingebundensein in ein Team in doppelter Hinsicht, nämlich in ein Dolmetschteam und ein Arbeitsteam mit den jeweiligen Berater:innen, zahlreiche Vorteile mit sich bringt, wie informelle Lern- und Entwicklungsmöglichkeiten, Sensibilisierung für Problemstellungen beim Kommunaldolmetschen im Beratungssetting und nicht zuletzt Motivation. Andererseits wirft diese Verwicklung in zwei Teams auch Fragen mit Blick auf die eigene Rollendefinition als Kommunaldolmetscher:in auf. Aus der abschließenden Analyse geht hervor, dass Professionalisierungsmaßnahmen in den identifizierten Kernbereichen (I) *Dolmetschbasics*, (II) *Fachwortschatz*, (III) *Sachkenntnis*, (IV) *Gesprächsverhalten*, (V) *ethische Fragen* und (VI) *weitere Dolmetschtechniken* ansetzen sollten.

Danksagung

Masterarbeiten gehen nicht spurlos an einem vorbei, wie ich nun weiß. Dass ich in dieser Zeit voller Einschränkung und Belastungen so viel Rückhalt, Beistand, Unterstützung, Aufbau und Geduld erleben durfte, ist ein Geschenk, dessen Wert sich weder in Zahlen noch in Worten ausdrücken lässt. Dafür bedanke ich mich ganz besonders bei dir, Yenny.

1. Einleitung

Community interpreting can be a profoundly rewarding profession on many levels, both personal and professional. Yet it is also filled with the unexpected. (Allen & Bancroft 2015: 69)

Kurz nachdem am 24. Februar 2022 der Krieg in der Ukraine begann, hat der Diakonie Flüchtlingsdienst von der Stadt Wien den Auftrag bekommen, Wohnraumspenden an aus der Ukraine vertriebene Menschen zu vermitteln. Wenige Tage später stand ich zum ersten Mal im Austria Center. Ich hatte mich gemeldet, um zu helfen, denn einerseits spreche ich Russisch, andererseits habe ich selbst eineinhalb Jahre lang in der Ukraine gelebt.

Am 06. März 2022, meinem ersten Arbeitstag, kam ich also ins Austria Center und wurde einem Kollegen zugeordnet, der rund 7 Jahre zuvor schon an der Wohnraumvermittlung für geflüchtete Menschen beteiligt war und seinen Erfahrungsschatz mit mir teilen sollte. Wir starteten direkt los, da stand auch schon die erste Familie vor uns, die eine Unterkunft brauchte. Mein Kollege versuchte es auf Deutsch und auf Englisch, was nicht funktionierte, dann sprang ich ein und dolmetschte drauf los, während ich lernte, Klient:innenprofile in der Datenbank anzulegen, welche Fragen wichtig waren und wie der Prozess dann weiterging.

In den folgenden Tagen und Wochen kamen die ersten Dolmetscher:innen in unser Team, darunter auch Kolleg:innen, die ohne entsprechende Ausbildung gerade zum ersten Mal im Leben dolmetschten – eben so, wie Sprachmittlung seit Jahrtausenden praktiziert wird (vgl. Pöchhacker 2022: 160-165). Sie bzw. ihre Gedankenwelt waren schließlich der Anstoß zur vorliegenden Masterarbeit. So geht es hier im Großen und Ganzen um die Frage, wie sich das prompt entstandene Dolmetschteam im Beratungszentrum Ukraine des Diakonie Flüchtlingsdiensts ab der Gründung seines Vorläufers (der erwähnten Wohnraumvermittlung Ukraine) im März 2022 entwickelt hat, was die Herausforderungen dabei waren und was hilfreich auf dem Weg zu Qualitätssteigerung und Professionalisierung des Teams war. Diesen Prozess zu beleuchten, aufzuarbeiten und potentiell in der Zukunft – sowohl für das Beratungszentrum Ukraine selbst als auch für künftig entstehenden Zentren – nutzbar zu machen, bilden das Kernanliegen dieser Fallstudie. Entsprechend lautet die zentrale Forschungsfrage:

Mit welchen Maßnahmen lassen sich Sprachkundige bzw. Dolmetscher:innen, die im Beratungssetting mit geflüchteten Menschen dolmetschen sollen, effizient unter besonderer Berücksichtigung mangelnder Zeitressourcen professionalisieren?

Dazu ist es zunächst notwendig zu erfahren, welche Entwicklung durchlaufen wird und wo die zentralen Herausforderungen liegen bzw. liegen, um dann daraus Maßnahmen abzuleiten. In anderen Worten stellt sich also die Frage, wie ein Team aus Dolmetscher:innen aufgebaut und möglichst schnell so gestärkt werden kann, dass es die Herausforderungen des Kommunaldolmetschens professionell meistern kann, ohne dass alle Teammitglieder ein universitäres Dolmetschstudium absolvieren müssen. Denn Krisen in der Welt können unversehens dazu führen, dass Kommunaldolmetscher:innen für eine Sprachenkombination gebraucht werden, für die es vor Ort keine Ausbildungsmöglichkeiten gibt. Da die Fachliteratur zur Professionalisierung (von Dolmetscher:innen) in der Regel auf ein entsprechendes Studium abstellt, handelt es sich bei der konkreten Themenstellung hier um eine Forschungslücke, die mithilfe der vorliegenden explorativen Arbeit eine erste Bearbeitung erfahren soll.

Entsprechend ist diese Masterarbeit so aufgebaut, dass zunächst die Spezifika und Herausforderungen des Kommunaldolmetschens im Beratungskontext beleuchtet werden, sowie die Implikationen, die entstehen können, wenn Dolmetscher:innen selbst Migrant:innen und Teil der Community sind, die ihre Dolmetschleistung nutzt. Darum geht es in Kapitel 2. Im Anschluss daran folgt in Kapitel 3 eine Auseinandersetzung mit den Fragen, wie Professionalität im Kommunaldolmetschkontext definiert wird und welche Professionalisierungsmöglichkeiten es gibt. Schließlich behandelt Kapitel 4 die Fragen, wie aus Individuen Teams werden und wie sich Teams weiterentwickeln. Zusätzlich werden Einblicke aus der Literatur dazu präsentiert, wie Dolmetscher:innen untereinander und mit Berater:innen im Kommunaldolmetschkontext zusammenarbeiten (können). Da es zu letzterem kaum Forschungsliteratur gibt, liegt hier ein Schwerpunkt der vorliegenden Fallstudie. Auf der Suche nach Antworten wurden daher acht halbstrukturierte Leitfadeninterviews mit Dolmetscherinnen am Beratungszentrum Ukraine durchgeführt. Zunächst wird in Kapitel 5 das Beratungszentrum Ukraine, seine Strukturen und das Dolmetschteam bzw. dessen Aufgabenspektrum vorgestellt, bevor in Kapitel 6 auf die Entstehung und Durchführung der Interviews eingegangen wird. In Kapitel 7 wird schließlich präsentiert, was die interviewten Dolmetscherinnen über ihre Arbeit, ihre Herausforderungen, ihre Entwicklung und Professionalisierung berichteten. Zum Schluss werden in Kapitel 8 die analysierten Interviews diskutiert, diese mit der bearbeiteten Literatur in Verbindung gebracht, Kernerkenntnisse festgehalten, Schlussfolgerungen gezogen und die vorliegende Arbeit reflektiert.

2. Dolmetschen in der Beratung von geflüchteten Menschen

Beim Dolmetschen von Beratungsgesprächen zwischen geflüchteten Menschen auf der einen und auf Soziale Arbeit spezialisierten Berater:innen (wie also in der vorliegenden Fallstudie) auf der anderen Seite handelt es sich um ein Setting im Bereich Kommunaldolmetschen. Um sich diesem Setting anzunähern, erfolgt zunächst eine Auseinandersetzung mit dem Konzept des Kommunaldolmetschens sowie den Spezifika der Sozialberatung.

2.1. Was ist Kommunaldolmetschen?

Kommunaldolmetschen ist ein Sammelbegriff, der in seiner deutschsprachigen Variante im Jahr 2000 von Pöchlacher im Rahmen seiner Habilitationsschrift eingeführt wurde (Pöchlacher 2009: 97). Bis er sich durchgesetzt hatte, wurde in der Regel der aus den USA kommende Begriff *Community Interpreting* verwendet (Pöchlacher 2005: 50f), der „in Anlehnung an *community work*, d.h. unbezahlte Dienstleistungen verschiedener Art durch Laien“ geprägt wurde (Bowen 2003: 319).¹

Eine international anerkannte Definition gibt es für den Begriff Kommunaldolmetschen (noch) nicht (Bancroft 2015: 219, Hale 2007: 28). Kommunaldolmetschen bezieht sich aber auf das Verdolmetschen von „Interaktionen zwischen Vertretern staatlicher Institutionen und NGOs auf der einen, und Angehöriger sozialer (Rand-)Gruppen wie Immigranten, Flüchtlingen und Minderheiten auf der anderen Seite“ (Prunč 2016: 26), in anderen Worten zwischen „FunktionsträgerInnen des Aufnahmelandes“ auf der einen und „Sprachkundigen“ auf der anderen Seite (Pöchlacher 2010: 264) oder zwischen „Fach- und Nichtfachleuten“ (Kadrić 2016: 104). Letztere erhalten so Zugang zu (Dienst-)Leistungen, sogenannten „community services“ (Bancroft 2015: 219), die im Prinzip überall stattfinden könnten (Allen & Bancroft 2015: 43). Im Grunde geht es um das Dolmetschen für Mitglieder der *Community*, Personen, die in diesem Land leben, dessen Sprache sie (noch) nicht (ausreichend) sprechen (Mikkelsen 1996: 126). Mit den Worten von Kadrić (2016: 117) könnte man auch von einem „Dienst am Menschen“ sprechen. Auch von einem „karitativ-humanitären Siegel“ (Bahadır

¹ Es würde an dieser Stelle zu weit führen, auf die zahlreichen anderen Begriffe einzugehen, die alternativ oder ergänzend zum Kommunaldolmetschbegriff diskutiert wurden oder werden. Lange Listen mit alternativen Begriffen wie *Dialogdolmetschen*, *Liaison Interpreting* und *Public Service Interpreting*, deren Inhalt und Umfang dem Kommunaldolmetschen ähnlich aber nicht (immer) deckungsgleich sind, führen u.a. Gentile et al. 1996, Bowen 2003, Pöchlacher 2005, Hale 2007 und Bancroft 2015 an.

2000: 211) und der Unterstellung, Kommunal Dolmetscher:innen wären mehr an „Hilfestellung als am Dolmetschen interessiert“ (Moazedi 2006: 74) sowie von Vertreten „globaler sozialer Gerechtigkeit und den Menschenrechten“ (Allen & Bancroft 2015: 46) bzw. „Rettermythos“ und „Heldentum“, das „früher oder später mit den Grenzen der eigenen Belastbarkeit und Professionalität [kollidiert]“ (Lueger-Schuster 2019: 494) kann man in diesem Kontext lesen. Moazedi (2006: 76) schreibt sogar überspitzt von „Dolmetsch-Samaritern“.

Innerhalb des Kommunal Dolmetschens werden drei (nicht unumstrittene) große Bereiche identifiziert: das Behördendolmetschen (etwa im Asylverfahren), Medizindolmetschen (in Krankenhäusern oder in der Psychotherapie) und Gerichtsdolmetschen (Roberts 1997: 9). Das Dolmetschen in der Beratung im Rahmen einer NGO, um das es in der vorliegenden Arbeit gehen soll, fällt in keinen dieser drei Bereiche und somit gibt es auch kaum wissenschaftliche Publikationen dazu. Wie schon Pöchlhammer (2016: 31) feststellt, sind es meist Mitarbeiter:innen aus Beratungseinrichtungen, die sich in Publikationen mit dem Thema beschäftigen. So berichten etwa Ferguson & Gimpl (2024), Becker (2003) und Stöcklmair (2003) aus ihrer beruflichen Praxis in der dolmetschgestützten Beratung in verschiedenen NGOs. Daher stützt sich diese Arbeit auch auf Arbeiten zu den oben genannten drei großen Kommunal Dolmetschbereichen, darunter viele mit einem Fokus auf das Dolmetschen im Zusammenhang mit Psychotherapie oder Beratung im psychotherapeutischen Kontext (u.a. Schriefers 2018, Lueger-Schuster 2019, Dabić 2021).

Es gibt zahlreiche Faktoren, die das Kommunal- vom Konferenzdolmetschen unterscheiden, etwa „Setting, KlientInnen, Rollen, Status, Professionalisierung, Sprachen, Stressfaktoren, materielle und immaterielle Wertschätzung“ (Moazedi 2006: 76). Sowohl Pöllabauer (u.a. 2005: 56 und 2009: 98) als auch Tiselius (2022: 53-58) gehen auf Kernunterschiede zwischen Kommunal- und Konferenzdolmetschen ein. Im Folgenden stelle ich hier eine kompakte Übersicht der Spezifika des Kommunal Dolmetschens dar, auf die Problemfelder des Bereichs gehe ich in Abschnitt 2.8. ein.

Kommunal Dolmetscher:innen arbeiten zumeist bidirektional (Gentile et al. 1996: 17f), d.h. „[...] es wird zwischen zwei Sprachen in beide Richtungen gedolmetscht“ (Kadrić 2016: 104), und im konsekutiven Modus (Gentile et al. 1996: 17f). Sie dolmetschen dabei Aussagen der Berater:innen vom Deutschen – im Fall der vorliegenden Fallstudie – ins Ukrainische

oder Russische und die Aussagen der Klient:innen² von eben jenen Sprachen ins Deutsche. Das erfordert nicht nur hohe sprachliche und kognitive Kompetenzen, die immer noch häufig unterschätzt werden (Dueñas González et al. 2012: 13) (mehr dazu in Abschnitt 3.5.). Denn gerade Kommunal Dolmetscher:innen helfen den Gesprächsparteien „[...] miteinander in einen Dialog zu treten“ (Morina 2019: 117), sie fungieren als „Bindeglied“ zwischen den Parteien (Stöcklmair 2003: 151) und sorgen nicht nur für das sprachliche Verstehen, sondern „fördern“ und „koordinieren“ auch das Gespräch (Kadrić 2016: 104). Das bedeutet, sie steuern auch den Sprecher:innenwechsel und können in das Gespräch eingreifen, um (auch kulturelle) Missverständnisse zu vermeiden, Hintergründe zu erläutern, etc., teils geht das sogar bis „zum Helfen beim Verstehen oder Ausfüllen von Formularen“ (ebd.: 105) Das ist „höchst partizipativ“ (ebd.: 105) und gleichzeitig bedeutet das auch einen gewissen Handlungsspielraum für Dolmetscher:innen:

Wie und in welcher Qualität dieser [Handlungsspielraum] mit Inhalten gefüllt wird, hängt von den Dolmetschenden selbst, ihrer Qualifikation und ihrem beruflichen Selbstverständnis ab. (Kadrić 2012: 95)

So unterscheidet sich das klassische Kommunal Dolmetschen von eher monologischen Dolmetschsettings, bei denen vor allem ein:e Sprecher:in eine Botschaft an eine „Adressat:innengruppe“ – also nur in eine Richtung – sendet (Prunč 2016: 20). Im hier untersuchten Beratungszentrum gibt es (selten) auch solche Situationen, etwa im Fall von Impulsvorträgen oder Workshops, die von Berater:innen für die Zielgruppe angeboten werden. Je nach Situation kann es auch sein, dass Dolmetscher:innen ins Flüsterdolmetschen wechseln (Morina 2019: 121). Oft wird im Kommunal Dolmetschbereich in kurzen Einheiten von wenigen Sätzen gearbeitet; entsprechend kommt Notizentechnik nicht immer zum Einsatz (ebd.: 121). Ferguson und Gimpl (2024: 202) berichten dabei von unterschiedlichen Phänomenen, von Berater:innen, die nur Satzbruchstücke formulierten und eine Dolmetschung erwarteten bis hin zu Situationen, in denen „keine Rücksicht auf die Länge der Aussagen genommen“ wurde.

Kommunal Dolmetscher:innen haben es häufig mit sehr privaten Angelegenheiten von ihren Klient:innen zu tun:

Community Interpreting takes the interpreter into the most private spheres of human life. [...] it takes place in settings where the most intimate and significant issues

² In der Beratung sind *Klient:innen* jeweils die Gesprächsparteien, die sich mit ihrem Anliegen an die Beratungsinstitution wenden. Aus Sicht der Dolmetscher:innen, sind aber beide Gesprächsparteien – sowohl Berater:innen als auch Klient:innen – die *Klient:innen* der Dolmetscher:innen (Gentile et al. 1996: 17f).

es of everyday individuals are discussed: a doctor's surgery, a social worker's or a lawyer's office, a gaol, a police station or courtroom. (Hale 2007: 25f)

Community Interpreters müssen PatientInnen lebensbedrohliche Diagnosen dolmetschen, sie erleben in psychiatrischen Settings hautnah psychische Störungen und Neurosen der KlientInnen, sie sind mit Kulturschock und sozialer Isolation konfrontiert oder müssen auf der Fremdenpolizei schonungslose Abschiebungsbescheide dolmetschen. (Pöllabauer 2002: 202)

Kadrić (2016: 110) betont ebenfalls, dass das Kommunal Dolmetschen die „Selbständigkeit und die Intimsphäre“ der Klient:innen berührt. So sind auch „Gesprächsinhalte“ und „Grad der Emotionalität des Gesprächs“ anders gelagert als beim Konferenzdolmetschen (Pöllabauer 2009: 98). Dabei „stehen Menschenleben auf dem Spiel“ (Pöllabauer 2005: 454), was Kommunal Dolmetscheinsätze psychisch sehr belastend machen kann (Pöllabauer 2002: 202). Dann kann es Sinn machen, Inhalte, die „emotionalen Grenzen“ der Dolmetscher:innen überschreiten, statt in der ersten Person („Ichform“) als indirekte Rede zu übertragen („er/sie sagt, dass ...“) (Orth 2001: 325). Das ist dann eine Maßnahme des Eigenschutzes (s. Abschnitt 2.7.) und kein „fundamentaler Dolmetschfehler“ oder Beweis für geringe Dolmetschkompetenzen, als die ein solcher Wechsel sonst bewertet wird (vgl. Tryuk 2015: 31). Insgesamt hält Pöllabauer als Spezifikum für das Kommunal Dolmetschen dementsprechend fest:

Community Interpreters müssen komplexe Zusammenhänge und heikle oder peinliche Sachverhalte dolmetschen, ohne sich von persönlichen, emotionalen Faktoren beeinflussen zu lassen. Sie müssen auch schlechte Nachrichten überbringen und werden nicht selten zur Zielscheibe des Schocks, der Frustration oder des Ärgers beider Seiten. Außerdem sind die DolmetscherInnen häufig mit Vorurteilen, Intoleranz und Engstirnigkeit konfrontiert und werden möglicherweise für gescheiterte Gespräche verantwortlich gemacht. Community Interpreters benötigen daher ein profundes Instrumentarium an sozialen und kulturellen Kompetenzen, da sie nicht isoliert agieren, sondern in ein vielschichtiges soziales Gefüge integriert sind, in dem komplexe zwischenmenschliche Faktoren zum Tragen kommen. (Pöllabauer 2002: 202f)

2.2. Recht auf Teilhabe über Sprachbarrieren hinweg

Kommunal Dolmetscher:innen tragen – in der Theorie – enorm zu einem „gleichberechtigten“ Zugang zu (Dienst-)Leistungen für ihre Klient:innen bei (Pöllabauer 2010: 265). Sprache ist nicht nur Mittel zum Zweck oder „neutrales Transportmittel“ von Informationen (Busch & Busch 2013: 107), sondern ermöglicht es Menschen auch, sich ungehindert, selbstbewusst und vollständig ausdrücken zu können, „[...] anstatt in einer fremden Sprache mühsam um Worte ringen zu müssen“ (Morina 2019: 111-113).

Sprache beeinflusst die Selbständigkeit und Handlungsfähigkeit der Menschen, welche „in einem fremdsprachigen Umfeld immer in Gefahr“ sind (Kadrić 2016: 108). Die eigene Sprache hat einen besonders hohen Stellenwert für die Menschenwürde (ebd.: 107-108), die auch von Dolmetscher:innen verteidigt wird. Sie geben ihren Klient:innen „eine Stimme“ (Bancroft 2015: 217), verschaffen ihnen Gehör und damit auch Zugang zu ihren Rechten (Dueñas González et al. 2012: 4).

In der Realität fehlt es in den meisten Ländern dafür an den „entsprechenden Rahmenbedingungen (Gesetzgebung, Ausbildung und Akkreditierung von DolmetscherInnen, Einrichtung von Dolmetschdiensten)“ (Pöllabauer 2010: 265), obwohl es durchaus „internationale Richtlinien und Chartas“ gibt, die etwa „Kommunikation als wesentliche Bedingung für einen gleichberechtigten Zugang zu Gesundheitsdienstleistungen“ hervorheben; in der Praxis allerdings sind noch weit nicht flächendeckend professionelle Lösungen umgesetzt (Pöllabauer 2013: 87). Es scheitert auch an der „Verfügbarkeit von Berufskodizes“ (Pöllabauer 2005: 51f) und am Verständnis der Bedeutsamkeit der Aufgabe der Dolmetscher:innen (Dueñas González et al. 2012: 4). Dabić (2021: 53) spricht daher von „fehlender Regulierung bzw. Standardisierung“ im Bereich des Kommunaldolmetschen; davon betroffen ist auch der Professionalisierungsgrad der länderübergreifend keineswegs einheitlich ist (Pöllabauer 2005: 51f). Gleichzeitig ist der Bedarf im Bereich Kommunaldolmetschen in Europa aufgrund von Migration hoch (EUAA 2024).

Schritte in eine positive Richtung im Kommunaldolmetschbereich sind oft lobbyierenden Interessenvertretungen zu verdanken, die politische Entscheidungsträger:innen überzeugen, dass „[...] public services can only be truly public if they are accessible to the whole of the public, [...]“ – und das bedeutet auch unabhängig von den Sprachkompetenzen der:des Einzelnen (Abraham & Fiola 2006: 197). Institutionen erreichen ihre Ziele in einer diversen Gesellschaft erst dann, weswegen Kommunaldolmetschen eben nicht nur als „Zusatzprogramm für Sprachunkundige“ wahrgenommen werden darf (ebd.: 199). Gentile et al. (1996: 16) sehen das ebenso und betonen, dass eine Abkehr von der Wahrnehmung vom Dolmetschen als Notwendigkeit infolge mangelnder Sprachbeherrschung Einzelner unerlässlich ist, denn

[...] interpreting is not done for the minority group but is necessary for the successful performance of any institution that deals with clients, or any professional with clients who do not share their language. It is as important for institutions of the mainstream as for the minority member. (Gentile et al. 1996: 16)

Sich nicht sprachlich ausdrücken zu können „bewirkt Ohnmacht und Handlungsunfähigkeit“ (Hermann & Busch 2019: 74). Hinzu kommt, dass Sprache in Kriegen schnell instrumentalisiert wird. Hermann und Busch (2019: 74) beschreiben das so:

Schweigen und Gewalt sind im Kontext von Krieg und Verfolgung oft untrennbar miteinander verbunden, sei es durch ein Nicht-Sprechen über Erlebtes aus Angst oder Scham, sei es, um sprachliche Zugehörigkeiten zu verbergen und sich vor dem Enttarnt-Werden zu schützen. (Hermann & Busch 2019: 74)

Im aktuellen Ukrainekrieg ist Sprache ein besonders sensibles Thema. Schnell wird von der Sprache (Ukrainisch oder Russisch), die man spricht, auf die ethnische Herkunft, Nationalität und politische Gesinnung geschlossen (Kulyk 2022: 242). Das bringt nicht nur Klient:innen, sondern auch Dolmetscher:innen in Bedrängnis und Erklärungszwang.

2.3. Spezifika der (dolmetschgestützten) Sozialberatung

Beratung, wie sie im Beratungszentrum Ukraine vorgenommen wird, ist eine zentrale Tätigkeit der Sozialen Arbeit. Diese „[...] befasst sich mit der Beschreibung, Erklärung und Lösung von sozialen Problemen von Menschen in der Gesellschaft“ (Klassen 2003: 28). Professionelle Beratung ist dabei eine „personenbezogene und soziale Dienstleistung“ (Belardi 2017: 13) in Form einer Bereitstellung von „Verstehens-, Orientierungs- und Entscheidungshilfe“ (Busse & Lohse 2024: 3), die rasche Weitergabe von „inhaltlich korrekten“ Informationen (Randall 2021: 140) für weiteres Handeln und bei der Verarbeitung von Gefühlen (Belardi 2017: 11). Der:die Berater:in gibt Wissen an den:die Ratsuchende:n weiter und geht zentral auf den Einzelfall ein (Dewe & Schwarz 2013: 60f).

Das Beratungssetting ist geprägt von einem gravierenden Unterschied im Wissenstand und Vorwissen zwischen den Gesprächsparteien (Belardi 2017: 11, Pöllabauer 2009: 98). Schon alleine dadurch entsteht ein Machtgefälle, das den Bereich kennzeichnet (Dabić 2021: 52, Pöllabauer 2005: 56, Tiselius 2022: 55). Dabei geht es zusätzlich zum faktischen und Prozesswissen auch um kulturelles Wissen, wobei letzteres auch auf Seiten der Expert:innen von einem Mangel³ betroffen sein kann, die nicht immer gut mit „Fremdheit und merkbaren Kulturunterschieden“ umgehen können (Pöllabauer 2005: 55). Dolmetscher:innen finden sich

³ Grundsätzlich müssen sich Berater:innen von der Vorstellung befreien, „alles zu wissen und zu können“; eine „selbstkritische Fehleranalyse“ nämlich ist bedeutend für die Entwicklung einer professionellen Haltung und beruflicher Kompetenz in der Sozialen Arbeit (Belardi 2017: 12).

„mitten in diesem Machtungleichgewicht [wieder] und sind an der Aushandlung der Macht für den Machtlosen beteiligt“ (Bahadır 2007: 130), wenn sich die rat- oder hilfesuchende Person in einem ihr wenig- bis unverständlichen Sprachraum befindet (Dabić 2021: 52, Kadrić 2016: 104). Schon alleine ihre Anwesenheit verändert „die Dynamik der Interaktion zwangsläufig“ (Pöchlhammer 2000: 61).

In der Beratung geht es um die Lebenswelt und auch „personale Muster“, Rollenscripte, Familien-, Macht- und andere Dynamiken, in die die Klient:innen eingebunden sind, um Geschlechterverhältnisse und verschiedenen geschichtete Bezugssysteme (Busse & Lohse 2024: 2-3). Anders ausgedrückt: „Im Hier und Jetzt der Beratung geht es immer auch um das lebens- und arbeitsweltliche Dort und Dann [...]“ (ebd.: 2). Beratung ist dementsprechend auch „Hilfe zur Selbstreflexion“ oder „reflexive Begleitung von Lebensthemen“ (Belardi 2017: 12). Sie ist somit nicht nur reflexiv angelegt, sondern auch prozessorientiert (ebd.: 11). Zentral ist für diesen Prozess die sprachliche Verständigung, denn Beratung ist auch ein

[...] besonderer Kommunikationstyp, der die kommunikativen Handlungen (Sprechakte) eines/r Rat suchenden mit denen eines/r Rat gebenden Akteur:in so miteinander verbindet, dass ein Beratungsanliegen interaktiv und kommunikativ bearbeitet werden kann. (Busse & Lohse 2024: 2)

Dewe & Schwarz (2013: 73) beschreiben Beratung auch als „spezielle Form der ‚helfenden Kommunikation‘“. Eine Schwierigkeit hierbei ist, dass Expert:innen schnell Fachsprache oder Abkürzungen verwenden, die den Ratsuchenden womöglich nicht bekannt sind. Hier sollten sich Dolmetscher:innen nach Stöcklmair (2003: 156) an die Ausdrucksweisen der Klient:innen anpassen. Umgekehrt kann es auch passieren, dass Ausdrücke zum gemeinsamen *Sprech* von Berater:innen und Ratsuchenden gehören, aber den Dolmetscher:innen, die neu im Sozialbereich sind, unbekannt sein können.

Wenn Beratung gelingt, dann erlangt der:die Ratsuchende (wieder) Handlungsfähigkeit (Busse & Lohse 2024: 4). Die Problemlösungsfähigkeit der Klient:innen soll dabei gestärkt werden, sie sollen sich emanzipieren, selbstermächtigt werden, ihre Haltungen und/oder ihr Verhalten ändern (ebd.: 4). Beratung „orientiert sie sich vornehmlich an vorhandenen und zu entwickelnden Ressourcen der Ratsuchenden“ (Dewe & Schwarz 2013: 187) und ist in ihrem Kern „problemlösungsorientiert“ (ebd.: 74). Problemlösung kann im Rahmen der Beratung durch Wissensvermittlung, Empowerment bzw. Kompetenzförderung oder auch durch anwaltschaftliche Unterstützung erzielt werden (ebd.: 80-83).

Wichtige Faktoren der professionellen Sozialberatung sind die ethische Herangehensweise der Berater:innen, die Hypothesenbildung und offene Kommunikation dieser, die Unterstützung bei der Selbstexploration und dadurch entstehende Selbstdeutungen der Klient:innen, Verantwortung für das Problem (die bei den Klient:innen liegt), das Festhalten realistischer Ziele und Festlegen des Beratungsprozesses (in Hinblick auf Dauer, Umfang, Erreichbarkeit, etc.) (Belardi 2017: 12). Außerdem kommt es auch auf die „professionelle Haltung“ der Berater:innen und eine „positive Beziehung zwischen Berater und Ratsuchenden“ an (ebd.: 15). Im Gegensatz zu Gerichts- oder Behördensettings, bei denen Hoheitsbefugnisse des Staates gegenüber Privatpersonen ausgeübt werden, die sich unterordnen müssen (Becker 2003: 175) und über deren Leben von anderen entschieden wird (Kadrić 2016: 116), ist für dieses Setting spezifisch, dass sich die oben beschriebene Machtasymmetrie in der Regel nicht in einander entgegengesetzten Gesprächszielen widerspiegelt. In der Beratung herrscht

[...] bezüglich der Ziele des Beratenen und des Beraters vielfach Einigkeit, der Asylwerber betrachtet den Berater als ‚auf seiner Seite‘ stehend, die Interessen des Asylwerbers und seines rechtsfreundlichen Beraters gehen in die gleiche Richtung. (Becker 2003: 175)

Hinzu kommt, dass die Inanspruchnahme von Beratungsleistungen bei NGOs (zumeist) freiwillig ist. Es besteht also Interesse von Seiten der Berater:innen, Klient:innen bestmöglich zu helfen, sie zu informieren und aufzuklären, denn von der Klient:innenanzahl hängt besonders dort, wo mit geflüchteten Personen gearbeitet wird, am Ende vielleicht die Finanzierung der Beratungseinrichtung ab (Bischeltsrieder 2024: 17-19, Randall 2021: 138).

Letztendlich soll mit der Beratung nicht nur der Lebensweg der Ratsuchenden positiv beeinflusst werden, sondern auch eine Änderung des gesellschaftlichen Systems, eine Demokratisierung herbeigeführt (Busse & Lohse 2024: 4), oder wie Randall (2021: 140) schreibt, den Ratsuchenden „Anwaltschaft“ angeboten werden. Somit ist Beratung „politisch nicht blind“ aber auch nicht direkt politisches Handeln (Busse & Lohse 2024: 4):

Dem Anspruch nach geht es dabei aber immer um die Verschränkung von Verhaltens-, Haltungs- und Verhältnisänderung. [...] Es ist aber auch ein hoher Anspruch und er macht den Kern eines professionellen Beratungsideals und auch -ethos aus. (Busse & Lohse 2024: 4)

Es darf dabei nicht vergessen werden, dass auch Berater:innen in institutionelle und gesellschaftliche Strukturen eingebunden sind, wobei „organisationale und institutionelle Zwänge,

Erwartungen und Aufträge, [...] dem eigenen Professionsideal“ von Berater:innen zuwiderlaufen können (ebd.: 5):

Das macht Beratung mitunter zu einem belastenden und herausfordernden Unterfangen für die Professionellen [Berater:innen] selbst. Aber: Berater:innen sind nicht allein Erleidende, weil sie gesellschaftlichen Strukturlogiken ausgesetzt sind und sie ihnen widerfahren. Sie sind auch deren mächtige Akteur:innen, die gesellschaftliche und kulturelle Selbstverständlichkeiten (z. B. Geschlechterstereotype), gesellschaftliche Differenzverhältnisse und einen gesellschaftlichen Zeitgeist (Imperative der Selbstoptimierung), in die bzw. in den sie selbst normativ eingebunden sind, machtvoll durchsetzen. (Busse & Lohse 2024: 5)

2.4. Die (räumliche) Präsenz von Dolmetscher:innen

Interpreters are trained to think that they ,merely‘ enable interaction; in a way, they have to ,forget‘ about themselves, because they do not – and cannot – have their own axe to grind in any assignment. They adopt an idea that in an interpreted discussion, the participants pursue an interaction between themselves as if the third party, the interpreter, were not even present in the situation. Obviously, the interpreter is there; [...] (Mäntynen & Kinnunen 2009: 131)

In den Gesprächssituationen zwischen Berater:innen und Klient:innen sind Dolmetscher:innen als Menschen präsent und wahrnehmbar für die Gesprächsparteien (Gentile et al. 1996: 18, Pöllabauer 2005: 56): Das ist beim Ferndolmetschen schon so und nochmal klarer in Gesprächskonstellationen vor Ort, wenn sich die drei sogar in physischer Nähe zueinander befinden (Kadrić 2016: 104). Aufgrund dieser Nähe ist es wichtig, auf die räumliche Verteilung der Gesprächsparteien zu achten:

An ideal seating pattern is where all three parties can keep eye-contact with each other; the interpreter must also be in a position which will facilitate the interpreting and will not lead to either client to infer or suspect that the interpreter is taking sides. (Gentile et al. 1996: 18)

Als zielführend hat sich gezeigt, wenn die Gesprächsparteien ein Dreieck bilden und sich der:die Dolmetscher:in symbolisch *neutral* zwischen Berater:in und ratsuchender Person (Klient:in) befindet und alle einander klar sehen können (Becker 2003: 171f, Felgner 2009: 62 und Morina 2019: 122). Denn auch visuelle Eindrücke wie Mimik, Gestik, Blickkontakt und Körpersprache liefern Informationen, die für das Verstehen des Gesagten und damit auch für die Dolmetschung höchst relevant sein können (Felgner 2009: 46 und 58). Sie geben – wie auch Artikulation und Tonhöhe – Aufschluss darüber, wie es Klient:innen geht und, wie sie

das Gesagte aufnehmen (Morina 2019: 124). Dafür bräuchte es aber auch in der Ausbildung entsprechende Schulungsangebote (Felgner 2009: 55) (mehr dazu in Abschnitt 3.3.3.).

Als im Raum anwesende Personen sind auch die Verhaltensweisen der Dolmetscher:innen bedeutungstragend für Verlauf und Erfolg des Beratungsgesprächs (Pöllabauer 2005: 76). Schon Faktoren wie Alter, Religion, Geschlecht und ethnische Zugehörigkeit der Dolmetscher:innen können das Gespräch beeinflussen (Haenel 2001: 307f, Orth 2001: 325, Pöllabauer 2005: 61, Schriefers 2018: 108-116 und Stöcklmair 2003: 157). Dolmetscher:innen können auf Klient:innen „einschüchternde Autorität“ oder „mütterliche Wirkung“ ausstrahlen und damit deren Verhalten im Gespräch beeinflussen (Haenel 2001: 312).

Das ist dann besonders von Bedeutung, wenn Berater:innen schlechte Nachrichten überbringen müssen oder für eine Beratung sehr persönliche, vielleicht scham- oder tabubehaftete Informationen thematisieren müssen. Im Beratungsraum haben Dolmetscher:innen kaum die Möglichkeit sich in solchen Momenten physisch im Hintergrund zu halten, sie können aber versuchen etwa direkten Blickkontakt zu vermeiden, wenn es thematisch heikel wird (Felgner 2009: 60) oder auf ihrem Stuhl ein bisschen nach hinten zu rutschen, denn schon eine kleine physische Distanz kann dabei helfen in schwierigen Situationen auch emotional Distanz zu gewinnen (Zito & Martin 2024: 93). Kurz gesagt erfordert die Tätigkeit als Kommunal Dolmetscher:in viel „Geschick im Umgang mit Menschen“ (Bowen 2003: 320).

2.5. Die Rolle von und Erwartungen an Dolmetscher:innen

Die dünne Forschungslage hat auch dazu geführt, dass im Bereich Kommunal Dolmetschen

[...] the construction of the role has occurred in a fairly haphazard and uncoordinated manner. This has created significant professional and ethical problems for the interpreter. (Gentile et al. 1996: 31)

Denn die Rolle, die Dolmetscher:innen erfüllen, ist nicht eins zu eins übertragbar vom Konferenz- auf das Kommunal Dolmetschen. Dafür sind die Settings zu unterschiedlich (Gentile et al. 1996: 30-32). Im Kommunal Dolmetschbereich passiert es zuweilen, dass die Gesprächsparteien wenig an Dolmetschgestützte Kommunikation gewöhnt sind und ihnen Funktion und Rolle von Dolmetscher:innen unklar sind (Bowen 2003: 320). Das betrifft im Übrigen nicht nur ratsuchende Klient:innen, sondern mitunter auch Berater:innen (oder andere Fachperso-

nen) (Phelan 2001: 39). Oft muss den Gesprächsparteien erst klar gemacht werden, dass alles, was im Raum gesagt wird, vertraulich ist und vollständig gedolmetscht wird (Morina 2019: 119) – auch „interne Metakommentare“, um so der jeweils anderen Seite die Möglichkeit zu geben, auf „für sie unvorteilhafte Kommentare zu reagieren“ (Pöllabauer 2005: 447). Andernfalls bewegen sich Dolmetscher:innen schon nicht mehr auf neutralem Terrain, sondern zeigen ihre Loyalität einer der beiden Seiten gegenüber, indem sie deren „Geheimnis wahren“ (ebd.: 447) (mehr dazu weiter unten). Das ist unbedingt zu vermeiden, denn im Gegensatz zu Berater:innen haben Dolmetscher:innen immer mindestens zwei Klient:innen gleichzeitig, für die sie da sind:

Theoretically, they have equal claim on the interpreter's expertise, irrespective of considerations such as who arranged for the interpreter to be present, who is paying the interpreter, who has briefed the interpreter. The reality is often different. (Gentile et al. 1996: 36f)

Wenn es um Geschäftsbeziehungen oder politische Treffen geht, nehmen mitunter beide Gesprächsparteien jeweils „eigene“ Dolmetscher:innen mit, die ihre Interessen vertreten. In der Arbeit mit geflüchteten Menschen werden Dolmetscher:innen aus finanziellen Gründen normalerweise von der Organisation bereitgestellt, an die sich die Ratsuchenden wenden; mitunter – und das verkompliziert ihre Rolle – gehören sie derselben Institution an wie die Expert:innen (Gentile et al. 1996: 33). Es birgt Konfliktpotential „between the interpreter as a ‚servant‘ of one master, and the ethical imperatives of interpreting where impartiality and confidentiality are axiomatic“ (ebd.: 37). Gleichzeitig bedingt die Bedeutung der Gespräche für die Leben der Klient:innen einen „verantwortungsbewussten“ Umgang damit und die Grundeinstellung, „die Interessen keiner Partei zu korrumpieren“ (Pöllabauer 2005: 454).

Problematisch wird es dann, wenn das Machtgefälle zwischen den Gesprächsparteien (s. dazu Abschnitt 2.3.) mit den moralischen Vorstellungen von Gerechtigkeit und Fairness im Gespräch zueinander in Widerspruch geraten, etwa wenn Dolmetscher:innen merken, dass die:der geflüchtete Klient:in bei den jeweiligen Beamt:innen / Mediziner:innen / Jurist:innen kein Gehör findet. Denn Dolmetscher:innen „repräsentieren“ für Klient:innen das „Bindeglied zu den Institutionen und Vertretern des Gastlandes“ und nehmen sie als „erste Ansprechpersonen in einer fremden (vielleicht als feindlich empfundenen) Umgebung“ wahr (Pöllabauer 2002: 202). So ist es besonders wichtig, dass die Dolmetscher:innen ethischen Prinzipien folgen und die Verantwortung für den Gesprächsinhalt bei den Berater:innen belassen (Morina

2019: 119). Dolmetscher:innen haben „ein gewisses Machtpotenzial“ im Beratungsgespräch und zwar ein „Auslegungspouvoir innerhalb des sprachlichen, kulturellen, fachlichen und gesellschaftspolitischen Spielraums“ (Kadrić 2016: 104) und stecken dennoch oft zwischen einander widersprüchlichen Erwartungshaltungen ihrer Klient:innen fest (Schriefers 2018: 105), woran man die „Komplexität der Aufgaben“ von Kommunal Dolmetscher:innen erkennen kann (Wedam 2009: 189). Denn in der Praxis ist es nicht leicht, der Forderung verschiedener Berufskodizes nachzukommen (Pöllabauer 2005: 454), sich als Dolmetscher:in als „reines Kommunikationsmittel“ zu sehen und Distanz zum Gesprächsinhalt zu bewahren (Gentile et al. 1996: 32).

Was tun, wenn Berater:in oder Klient:in sich unangemessen verhalten, den:die Gesprächspartner:in aggressiv oder beleidigend ansprechen, den:die Dolmetscher:in bitten, etwas Gesagtes nicht zu dolmetschen, o.ä.? Sind Dolmetscher:innen dann der Kommunikationssituation verpflichtet oder dem Text oder gibt es hier vielleicht noch eine andere Möglichkeit? In der Praxis finden sich Dolmetscher:innen auch im Beratungssetting regelmäßig in ethischen Dilemmata wieder (Prunč 2016: 17; vgl. auch Allen & Bancroft 2015: 69). Dabei geben bisher verfügbare Berufskodizes leider wenig Orientierung (Prunč 2016: 17), das bemerken auch Ferguson und Gimpl (2024: 204), wenn sie aus der Praxis berichten.

Andererseits ist es wichtig, dass sich Dolmetscher:innen an ethische Prinzipien halten, denn durch ihre Arbeit erhalten sie Zugang zu vielen vertraulichen (oft sehr persönlichen) Informationen. Das braucht Vertrauen (Phelan 2001: 39):

One would imagine it difficult for anyone willingly to allow a stranger into such intimate situations unless they were assured of these ethical obligations. (Hale 2007: 25f)

Auch deshalb erwarten Berater:innen in der Regel, dass sich Dolmetscher:innen im Gespräch neutral verhalten und außerhalb des Beratungsgesprächs keinen Kontakt zu Klient:innen haben (Carriero-Contreras 2015: 284, Morina 2019: 124, Orth 2001: 322 und Schriefers 2018: 105)⁴. Auch für Berater:innen gilt, dass sie „nicht wirtschaftlich, persönlich oder emotional mit den Ratsuchenden verstrickt sein“ sollten (Belardi 2017: 11). Das Verbot der privaten Kontakte außerhalb der Beratungssituation dient auch dem Schutz der Dolmetscher:innen (Morina 2019: 119) (und auch der Berater:innen). Sollten die Gesprächsparteien einander pri-

⁴ Das bedeutet nicht, dass Dolmetscher:innen Klient:innen ignorieren müssen, wenn sie sie zufällig treffen. Es sollte dann bei kurzen Gesprächen und „unverfänglichen Themen“ bleiben (Orth 2001: 323).

vat kennen, macht es Sinn, dass ein:e andere:r Dolmetscher:in bzw. Berater:in für das Gespräch mit der:dem konkreten Klient:in gewählt wird. Generell sollten alle Gesprächsparteien – auch Klient:innen – das Recht haben, Berater:in oder Dolmetscher:in austauschen zu lassen, „wenn aus irgendeinem Grund kein Vertrauen besteht“ (ebd.: 123f; vgl. auch Schriefers 2018: 114).

Kennen Dolmetscher:in und ratsuchende:r Klient:in einander, kann es vorkommen, dass Dolmetscher:innen in eine Zwickmühle bzw. einen Loyalitätskonflikt geraten, wenn sie merken, dass Klient:innen Berater:innen Informationen vorenthalten oder lügen, oder von diesen aufgefordert werden, anstelle der Ratsuchenden direkt auf die Fragen der Berater:innen zu antworten bzw. selbst den Drang dazu verspüren (Morina 2019: 114, Wedam 2009: 189). Tun Dolmetscher:innen das, sind sie keine Dolmetscher:innen mehr, sondern „Sachwalter:innen“ der Klient:innen (Orth 2001: 322f). In belastenden oder ungewohnten Situationen kann es passieren, dass sich ratsuchende Klient:innen an Dolmetscher:innen „klammern“, die vermeintlich ihre Lage verstehen (Becker 2003: 165) und erwarten, dass diese die Rolle ihrer Fürsprecher:innen (Prunč 2016: 24 schreibt von „Parteinahme“; vgl. Schriefers 2018: 105) einnehmen. Lassen sich Dolmetscher:innen darauf ein, birgt das die Gefahr der Bevormundung von Klient:innen und „Schaffung neuer Ungleichgewichte“ (Prunč 2016: 24 und 30) oder auch durch die eigene Positionierung als „Retter:in“ der Klient:innen, ein „Helfersyndrom“ zu entwickeln und schließlich in der Überforderung aufgrund der faktisch begrenzten Handlungsmöglichkeiten zu enden oder Aggressionen gegenüber den Berater:innen oder der Institution zu entwickeln (Morina 2019: 125f). So kann der Beruf der Kommunaldolmetscher:in letztlich nicht ausgeübt werden. Orth (2001: 323) findet dafür klare Worte:

Eine kleine Verschwörung schafft keine vertrauensvolle Atmosphäre in der Therapie, denn natürlich ist auch eine Vertrauensbasis zwischen Dolmetscher und Therapeut für eine erfolgreiche Behandlung unerlässlich. (Orth 2001: 323)

Andererseits kann es vorkommen, dass Klient:innen die:den Dolmetscher:in „etwas genauer kennenlernen wollen“ und zum Beispiel Fragen nach deren:dessen Herkunftsort, Familienverhältnissen, Zeitpunkt der Auswanderung etc. stellen (Morina 2019: 124):

Es ist Teil des Geschicks und des Taktgefühls des Dolmetschers, hier das richtige Maß zu finden und angemessen Auskunft zu geben. Schließlich hat auch er das Recht, dass seine Privatsphäre [...] respektiert wird und er sich nicht aushorchen lassen muss. (Morina 2019: 124)

In der Fachliteratur ist umstritten, in wie weit Dolmetscher:innen beim Kommunaldolmetschen in das Gespräch involviert sind (Pöllabauer 2009: 98), ihre Rolle im Bereich Kommunaldolmetschen „öffnen“ können vom „Sprachmedium“ (Morina 2019: 117) „hin zu einer stärker kulturmittlerischen oder sogar beratenden Funktion“ (Pöllabauer 2005: 56). Pöchlhammer (2000: 60) erklärt, dass schon alleine das „Verständlichmachen“ des Gesprächsinhalts (z.B. durch kulturelle Erklärungen) eigentlich im „Widerspruch zum Gebot der gesprächsinhaltlichen Distanz“ steht. Andererseits spricht Kadrić (2016: 104f) von „metakommunikativen Tätigkeiten“ von Dolmetscher:innen, die einen unabdingbaren Teil ihrer Aufgaben ausmachen, und versteht weit über bloß gesprächskordinierende Maßnahmen Hinausgehendes:

Die metakommunikativen Tätigkeiten reichen von der Steuerung des Sprecher- oder Themenwechsels, dem Eingreifen zwecks Vermeidung von Missverständnissen, Erläuterungen von Hintergründen, Reformulierungen und Wiederholungen über Weglassen überflüssiger Informationen bis zum Helfen beim Verstehen oder Ausfüllen von Formularen – um nur einige dieser Tätigkeiten zu nennen. (Kadrić 2016: 105)

In der Praxis zeigt sich, dass gerade die Gesprächsführung nicht immer allein von Berater:innen übernommen wird bzw. werden kann. In ihrer Studie über Dolmetscher:innen im Asylverfahren stellt Pöllabauer (2005: 179) dementsprechend fest:

Das Rollenverständnis der Dolmetscherinnen [...] ist dynamisch und geht über traditionelle, starre Rollenbeschreibungen hinaus. Die Dolmetscherinnen übernehmen eine aktive Rolle als eigenständig handelnde Gesprächsteilnehmerinnen, greifen in den Gesprächsverlauf ein und treffen eigenständig Entscheidungen. [...] Traditionelle Verhaltenskodizes können ihnen in Konfliktsituationen wenig Hilfestellung bieten. Sie lassen sich daher von (unbewussten) persönlichen Normen leiten, [...]. (Pöllabauer 2005: 179)

Klar ist, dass Kommunaldolmetscher:innen in keinem Fall eine passive Rolle im Gespräch innehaben (Egger & Wedam 2003: 90), sondern ganz im Gegenteil eine „höchst partizipative“ Tätigkeit ausführen (Kadrić 2016: 105). Ein (Fehl-)Verhalten von Dolmetscher:innen kann Klient:innen irritieren, etwa wenn Klient:innen emotional werden und Dolmetscher:innen genau dann, im Terminkalender blättern, die Brille putzen oder am Stuhl herumrutschen (Felgner 2009: 56, Haenel 2001: 310). Es ist nicht leicht, gegebenenfalls „aggressive und emotional belastende Bemerkungen“ der Klient:innen dolmetschen zu müssen, und selbst nicht reagieren zu dürfen bzw. in der Rolle der:des Dolmetscher:in nicht zu können (Egger & Wedam 2003: 89). Ein Abschwächen oder Glätten von „affektiv beladenen“ Aussagen der Klient:innen durch Dolmetscher:innen kann zu Missverständnissen oder Unverständnis führen und den Gesprächsverlauf behindern (Felgner 2009: 56, Orth 2001: 321) trotz einer Intuition, die

Dolmetscher:innen hemmen mag, „Unschmeichelhaftes weiterzugeben, weil es beim Gegenüber aller Wahrscheinlichkeit nach nicht wohlwollend aufgenommen wird.“ (Orth 2001: 321) Gleichzeitig ist es nicht einfach, „den richtigen Ton in der Kommunikation zu treffen“, denn auch Mitleid kann das Gegenüber klein machen, „herablassend und demütigend wirken“ (Kadrić 2016: 108) und Dolmetschungen sollten keinesfalls beleidigend klingen, wenn „dies in der Ausgangssprache nicht beabsichtigt war. So mancher deutscher Scherz kann in einer anderen Sprache mißverstanden werden“ (Orth 2001: 321).

Abgesehen von solch offensichtlichen Fällen filtern Dolmetscher:innen auch unweigerlich schon durch die kognitive Verarbeitung des Gesagten alle Inhalte des Gesprächs und „färben“ diese – bewusst oder unbewusst – vor dem Hintergrund eigener Vorstellungen und Bewertungen (Haenel 2001: 309). Nur Laien glauben noch an den Mythos der idealen Translation als „wertfreier Translation“ ein Mythos (Kadrić 2011: 59) und, dass der „Interpretationsspielraum“ der Dolmetscher:innen von außen „beliebig bestimmbar sei und möglichst eingeschränkt werden solle“ (Pöllabauer 2005: 77). Sie nutzen dazu Schlagwörter wie „wortgetreue Übersetzung“ oder „Interpretationsverbot des Gesagten“, ohne sich genauer mit der Funktionsweise des Dolmetschens auseinanderzusetzen (ebd.: 80). Kurzum: Dolmetscher:innen sind keine „Übersetzungsmaschinen“ (Morina 2019: 127, Schriefers 2018: 116-117). Umso wichtiger ist es, dass Dolmetscher:innen und Berater:innen die eigenen Rollen und die der:des jeweils anderen genau kennen (Wedam 2009: 188), sowie über ein Verständnis für die gegenseitigen Arbeitsbereiche verfügen (Haenel 2001: 313) und darauf vertrauen, dass ihr Gegenüber Expert:in auf ihrem:seinem Gebiet ist (Morina 2019: 114, Wedam 2009: 190).

Das Fehlen von „allgemein gültige[n] und akkordierte[n] Grundprinzipien hinsichtlich der Rolle, Funktion und der Aufgaben“ von Kommunal Dolmetscher:innen führt in Österreich in der Praxis dazu, dass sich Dolmetscher:innen wohl „an den Erwartungen der Auftraggeber:innen“ orientieren (Pöllabauer 2005: 189) oder versuchen, das Ansehen der einen oder anderen Seite zu schützen („Agency“). Auf wissenschaftlicher Ebene wird indes diskutiert, ob *Neutralität* im Kommunal Dolmetschbereich als Konzept funktionieren kann, oder doch eher *Unparteilichkeit* (d.h. „dass Dolmetscher weder für den einen noch für den anderen Partei ergreifen und sich loyal und unparteiisch gegenüber allen Beteiligten“ verhalten – Morina 2019: 119) oder *Allparteilichkeit* (d.h., dass Dolmetscher:innen zu allen Gesprächsparteien die „gleiche Nähe“ aufbauen, anstatt der gleichen *neutralen* Entfernung, denn sie „unter-

stützen in der Kommunikation alle Parteien gleichermaßen“ – Kadrić 2019: 77) oder *wechselnde Loyalität* (also immer loyal der sprechenden Seite gegenüber) (Prunč 2016: 25). Es klingt logisch und theoretisch leicht nachzuvollziehen, dass sich Dolmetscher:innen „in den Dienst der Sache zu stellen [haben]“, aber in der Praxis ist das „nicht immer so einfach einhaltbar“ (Wedam 2009: 189). Empirische Befunde zeigen, dass es eine Diskrepanz gibt zwischen der oft „geforderten idealtypischen Neutralität“ und der „realen Agency“ von Dolmetscher:innen, die aus ihrer Selbstverantwortung „[...] bei der jeweils konkreten Dolmetschaktion ihre Handlungsmöglichkeiten vom simplen *Nachsprechen* bis zum *Widerstand* auszuloten und umzusetzen“ (Prunč 2016: 32). Tryuk (2015: 24) analysiert das folgendermaßen:

Translation and interpreting studies, in its earlier phase of development, failed to take into account the cognitive, cultural, historical, social or ethical aspects of a translator's or interpreter's assignment. Instead the translator or interpreter was viewed as completely subservient to the source text. He or she had to be ‚faithful‘, ‚neutral‘, ‚loyal‘ and ‚objective‘. This was the essence of the linguistic approach to translation and interpreting studies. Such a ‚faithful servant‘ had no individual role to carry out; he or she was solely an intermediary, a ‚translation machine‘. This was the vision of the ‚ideal translator or interpreter‘ [...] (Tryuk 2015: 24)

Dahinter steht die Annahme, dass jede Kommunikation zu positiven Ergebnissen führt und Dolmetscher:innen – als *sprachliche Brücke* oder wie eine *Maschine* oder eine *Stimme* – diese nur überbringen müssen (ebd.: 25-27). Somit wird Dolmetscher:innen aber ihre „verdiente zentrale Position“ in der interkulturellen Kommunikation genommen (ebd.: 26).

2.6. Kommunaldolmetscher:in und Migrant:in in einer Person

Wenn Dolmetscher:innen und ratsuchende Klient:innen ein gemeinsames Herkunftsland (oder -region) haben, richten sich schnell zahlreiche Erwartungen an sie. Auf der einen Seite werden sie möglicherweise von Berater:innen als „Kulturexpert:innen“ wahrgenommen (Allen & Bancroft 2015: 86, Dabić 2021: 276). Mäntynen & Kinnunen (2009: 119) schreiben dazu warnend: „Cultures don't speak to each other, people do.“ Sie weisen darauf hin, dass allzu schnell vergessen wird, dass Angehörige anderer Kulturen genauso Individuen sind, wie die vielfältigen Angehörigen der jeweils eigenen Kultur (ebd.: 120) und interkulturelle Arbeit genau damit beginnt, zu realisieren, dass kulturelles Wissen limitiert ist (ebd.: 119). So kann jeweils der:die Klient:in selbst am besten Auskunft geben über ihre:seine „eigene, individuelle

Verortung innerhalb ihres kulturellen Bezugsrahmens“ (Dabić 2021: 276). Allen & Bancroft (2015: 86) formulieren das so:

In reality, looking at interpreters as cultural experts is the recipe for a cultural disaster. The reason is simple. There is only one expert on the service user, and it is not the interpreter. It is the service user. (Allen & Bancroft 2015: 86)

Ganz anders geartet sind oft Erwartungen von Klient:innen an Dolmetscher:innen aus ihrem Herkunftsland, nämlich der Art: „Du bist wie ich – also musst du mir helfen“⁵. Klient:innen nehmen die Dolmetscher:innen als „Landsleute“ wahr,

[...] die sie (besser) verstehen können, die möglicherweise eine ähnliche Geschichte haben, die es schon geschafft haben und von denen sie konkrete Unterstützung in Bezug auf das Vortragen oder die Durchsetzung ihrer Anliegen erwarten [...]. Zum Teil wünschen sich Klienten/Klientinnen aufgrund der vermeintlichen Nähe und Vertrautheit auch freundschaftliche Beziehungen zur sprachmittelnden Person. (Schriefers 2018: 105)

Lassen sich Dolmetscher:innen auf eine „private Bekanntschaft“ mit Klient:innen ein und engagieren sich außerhalb der Beratung für die:den Klient:in, kann das sowohl zu Loyalitätskonflikten als auch einem Wissensvorsprung beim Dolmetschen führen (Morina 2019: 114). Dabei muss dieser Druck zu helfen nicht unbedingt von den ratsuchenden Klient:innen kommen. Manchmal ist es auch die:der Dolmetscher:in selbst, die:der sich „aus bewußtem oder unbewußtem Schuld- und Solidaritätsgefühl verpflichtet fühlt“, weil sie:er schon länger in Sicherheit im Zielland lebt (Haenel 2001: 309). Das ist nicht untypisch, denn gerade im Kommunaldolmetschbereich finden sich viele Personen, die den Wunsch verspüren zu helfen und sich zu engagieren (Carriero-Contreras 2015: 284). Andererseits schätzen Dolmetscher:innen Erzählungen von Klient:innen aus ihrem Herkunftsland (unbewusst) vor dem Hintergrund ihrer eigenen Erfahrungen ein, woraus sich eine skeptische Haltung gegenüber dem Gesagten ergeben kann (Stöcklmair 2003: 152f). Solche Haltungen beim Dolmetschen sind „spürbar“ für die Gesprächsparteien (ebd.: 153). Damit umgehen zu können, erfordert „ein hohes Maß an Selbstreflexion“ (ebd.: 152).

Auch ratsuchende Klient:innen können die Tatsache, dass der:die Dolmetscher:in im gemeinsamen Herkunftsland aufgewachsen ist, als negativ wahrnehmen: Sie können befürchten, dass Dolmetscher:innen die Inhalte der Beratung „in die Community weitertragen“

⁵ Am Rande sei hier erwähnt, dass die beschriebene Problematik nicht nur Dolmetscher:innen betrifft, sondern auch Berater:innen. Auch auf ihnen lastet ein höherer Druck, wenn sie von Klient:innen zu einer gemeinsamen Kulturgruppe gezählt werden.

(Schriefers 2018: 114) oder vielleicht sogar ins gemeinsame Herkunftsland (Orth 2001: 320), ihnen vorwerfen, dass sie schon früher aus ihrem Herkunftsland ausgereist und genau dadurch dem eigenen schweren Schicksal entgangen sind (Becker 2003: 176, Orth 2001: 320). Manche Klient:innen misstrauen Dolmetscher:innen aus dem eigenen Herkunftsland oder erleben sie als „Autoritätspersonen, [...] denen man sich passiv unterwirft oder die man fürchtet“ (Morina 2019: 126). Das passiert zum Beispiel auch durch negative Erfahrungen, die Klient:innen in ihrem Herkunftsland mit ihren Landsleuten gemacht haben (Haenel 2001: 309, Stöcklmair 2003: 155f). Ebenso können sich Klient:innen fragen, ob der:die Dolmetscher:in die eigene oder gegnerische politische Gesinnung teilt (Orth 2001: 320).

Dies passiert nicht (oder nicht in dem Ausmaß), wenn Dolmetscher:innen – im Kontext dieser Fallstudie – zum Beispiel aus Österreich oder einem anderen deutschsprachigen Land kommen. Aber auch das kann zu Spekulationen von Seiten der ratsuchenden Klient:innen führen: Kennt der:die Dolmetscher:in überhaupt mein Heimatland? Wenn er:sie schon einmal da war: Zu wem hatte er:sie Kontakt? Was hat er:sie dort gemacht? (Orth 2001: 320).

Auf der anderen Seite bringen Dolmetscher:innen, die selbst – unter welchen Umständen auch immer – aus ihrem Herkunftsland nach Österreich emigriert sind, „ein Wissen um die Probleme von Migrationsprozessen“ mit (Wedam 2009: 190). Dazu schreibt Wedam weiter erklärend:

Migration stellt in der Lebensgeschichte von Einzelnen ein wichtiges Ereignis dar. Sie ist immer ein Übergang von einem Land in ein anderes, von einer Kultur in eine andere, d.h. Übergangssituationen werden zum Beispiel Bestandteil des Alltags und zeigen dabei auch Zerbrechlichkeiten und Schwierigkeiten. Dieses Wissen beinhaltet stets auch eigene Erfahrungen von Diskriminierung, Identitätskrisen, familiären Schwierigkeiten, Verlusten und Entwurzelung. (Wedam 2009: 190)

Für Dolmetscher:innen bedeutet eine gemeinsame Herkunft oft auch, dass sie sich schwerer von den Lebensrealitäten der ratsuchenden Klient:innen – ihren „Landsleuten“ und deren Schicksalen – abgrenzen können (Carriero-Contreras 2015: 337, Morina 2019: 125, Schriefers 2018: 122). Hierzu ein plakatives Beispiel aus dem medizinischen Bereich von einem Artikel in der *Zeit*:

[Kommunaldolmetscherin] Stanislava Zartcheva denkt oft an die 13-jährige Penka, viel zu oft für eine Dolmetscherin. Mit jedem Tag, an dem die Leberzirrhose das Mädchen schwächer werden lässt, gelingt es ihr weniger, Penkas gelbes Gesicht an der Krankenhausporte abzugeben und sie bis zu ihrem nächsten Termin in der Hamburger Universitätsklinik Eppendorf (UKE) zu vergessen. Seit April hat sie fast

jeden Tag mit Penka und ihrer Mutter gesprochen, jede Hoffnung, Enttäuschung und Verzweiflung miterlebt. (Otto 2002: 77)

Mit schweren Schicksalsschlägen in der eigenen Muttersprache konfrontiert zu werden und diese dolmetschen zu müssen ist belastender und birgt mehr Gefahren für psychologische Übertragungsphänomene und Retraumatisierung, als wenn dies in einer weiteren, erlernten Sprache geschieht bzw. aus dieser in die Muttersprache gedolmetscht wird (Becker 2003: 165, Köllmann 2011: 64, Pöllabauer 2005: 61f, Stöcklmair 2003: 153):

Durch die sprachliche Übertragung von Flucht-, Gewalt- und Kriegserfahrungen, die sie an ihre eigene schmerzliche Vergangenheit erinnern, können längst überwunden geglaubte Traumata wieder wachgerufen werden [...]. (Köllmann 2011: 64)

Egger und Wedam (2003: 89) bringen das auf eine einfache Formel: „Je größer die persönliche Betroffenheit und Verstrickung in die eigenen Probleme ist, umso schwieriger ist es, der Rolle der Dolmetscherin gerecht zu werden.“ Oft ist es aber in der Praxis aus pragmatischen Gründen unmöglich, Dolmetscher:innen davor zu schützen, da es gerade in der Arbeit mit geflüchteten Personen häufig um sogenannte *languages of limited diffusion*, also um Sprachen geht, die nur Migrant:innen ausreichend beherrschen (Köllmann 2011: 56). Aus diesem Grund folgt hier ein Exkurs zum Thema Umgang mit Traumata in der Arbeit von Kommunaldolmetscher:innen für geflüchtete Personen.

2.7. Exkurs: Flucht, Trauma und Dolmetschen

Geflüchtete Menschen befinden sich in einer sehr speziellen Lebenssituation, die in vielerlei Hinsicht herausfordernd ist. Sie sind in einer Lebensphase des Umbruchs und existenzieller Unsicherheit. Ein ganz wesentliches Thema ist Verlust. (Zito & Martin 2024: 15)

Zito und Martin (2024: 15) schreiben hier von dem Verlust der bekannten Umgebung, des Alltags, des sozialen Status, etc. Nach ihrer Ankunft erleben Geflüchtete oft Hoffnung und Erleichterung, in Sicherheit zu sein und ein besseres Leben führen zu können, darauf folgen aber „viel zu oft“ Ernüchterung und Enttäuschung, eine fremde Welt und Sorgen (ebd.: 15f).

In der Arbeit mit Geflüchteten begegnet man schnell Personen, die ein Trauma erlebt haben (ebd.: 50f). Ein Trauma ist medizinisch definiert als ein „belastendes Ereignis von außergewöhnlicher Bedrohung oder mit katastrophalem Ausmaß, das bei fast jedem eine tiefe Verzweiflung hervorrufen würde“ (Internationale statistische Klassifikation der Krankheiten

und verwandter Gesundheitsprobleme ICD 10 zitiert nach Scherwath & Friedrich 2025: 20). Der Begriff „Trauma“ bedeutet ursprünglich „Verletzung“ oder „Wunde“ (ebd.: 20) und meint eine Verletzung, die „[...] aus der Überforderung psychischer Kompensations- und Schutzmechanismen durch ein Ereignis vitaler Bedrohung [entstanden ist]“ (Lueger-Schuster 2019: 483). Nach dem Auslöser der Verletzung werden Traumata in zwei Kategorien unterteilt: solche, die von unvorhersehbaren Geschehnissen ausgelöst werden und solche, die durch andere Menschen bewusst zugefügt werden, wobei letztere „[...] deutlich schwieriger zu verarbeiten [sind], da sie das Vertrauen in die Welt und in andere Menschen grundlegend erschüttern“ (Zito & Martin 2024: 27). Ob eine Person nach einem furchtbaren Erlebnis ein Trauma hat oder nicht, hängt primär davon ab, „wie jemand das Geschehen subjektiv erlebt hat“ und nicht so sehr davon, was genau passiert ist (Scherwath & Friedrich 2025: 21). Mit der traumatischen Erfahrung bricht das Sicherheitsgefühl einer Person zusammen, sie fühlt sich fassungslos, schutzlos und ohnmächtig (ebd.: 21f). Das löst vielfache Reaktionen der Betroffenen aus (vgl. Erläuterungen zur „traumatischen Zange“ – ebd.: 23-25). Aber auch an Helfenden, wie Berater:innen, Dolmetscher:innen, Unterstützer:innen, geht das nicht spurlos vorüber:

Die Arbeit mit traumatisierten Flüchtlingen konfrontiert unweigerlich mit Grenzen, inneren Grenzen des Erträglichen und der emotionalen Belastbarkeit und äußeren Grenzen hinsichtlich der Arbeitsressourcen und der rechtlichen, politischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, welche letztlich auch limitieren, was man durch eigenen Einsatz erreichen kann. (Lueger-Schuster 2019: 490)

Wenn ein Missverhältnis zwischen Risikofaktoren und Belastungen sowie Schutzmechanismen und Bewältigungsstrategien vorherrscht, kann diese Arbeit Helfende „indirekt traumatisieren“⁶ (ebd.: 484-488) oder in ein komplexes System von Übertragung und Gegenübertragung involvieren (vgl. Bahadır 2007: 225, Haenel 2001: 310, Morina 2019: 112, Wedam 2009: 187-189). Helfende werden von den Erfahrungen der Klient:innen „berührt“, das ist eine Belastung, mit der sie umgehen lernen müssen (Schriefers 2018: 121).

Die Sprachmittler/-innen sind diesen [Prozessen des Berührtwerdens] jedoch in besonderer Weise ausgeliefert. Zum einen haben sie nicht [...] in ihrer Ausbildung die nötigen Distanzierungstechniken gelernt. Zum anderen können sie – da sie ja übersetzen müssen – nicht aktiv oder selbstbestimmt das Gespräch so leiten, wie es in der jeweiligen Situation oder Verfasstheit für sie gut wäre. (Schriefers 2018: 124)

⁶ Alternative Begriffe wären „Sekundärtraumatisierung“, „Stellvertretertraumatisierung“ oder „Mitgefühlsermüdung“ (Lueger-Schuster 2019: 485).

Außerdem hören Dolmetscher:innen als erste „Grausames und Unglaubliches“ und müssen es wiedergeben ohne darauf reagieren zu dürfen (Wedam 2009: 190). Um nicht auf Dauer psychisch überfordert zu werden (Becker 2003: 165), ist es wichtig, für solche Situationen eine Balance zu finden zwischen empathischer Nähe und professioneller Distanz zu den Klient:innen, die sogenannte Abgrenzung (Dabić 2021: 273, Haenel 2001: 310, Orth 2001: 321f, Schriefers 2018: 125). Abgrenzung ist „[...] die Fähigkeit, die Grenze zwischen ‚dem Eigenen‘ und ‚dem Fremden‘ bewusst wahrzunehmen“ (Dabić 2021: 273). Dies zu erreichen ist ein „komplexer, langwieriger und individueller Prozess“ (ebd.: 273). Weiters wäre eigentlich vorbereitende Aufklärung bzw. Weiterbildung zu diesen psychischen Prozessen notwendig (Wedam 2009: 187), sowie das Praktizieren von Psychohygiene, Work-Life-Balance und Selbstfürsorge (Lueger-Schuster 2019: 492, Scherwath & Friedrich 2025: 205f). Bei der Selbstfürsorge geht es nicht nur um Grenzziehung zu Klient:innen, sondern darum, „sich selbst ernst zu nehmen“ und die eigenen „Gedanken, Gefühle, Verhaltensweisen [...] zu reflektieren“ (Groen et al. 2024: 13), Warnsignale nicht einfach abzutun (Lueger-Schuster 2019: 492). Selbstfürsorge umfasst alle „üblichen gesundheitsfördernden Strategien wie Bewegung, gesunde Ernährung, soziale Geborgenheit, ausreichende Entspannung und Schlaf (ebd.: 492) aber auch gezielte Übungen (Scherwath & Friedrich stellen einige Übungen vor, vgl. ebd. 2025: 207-214). Auch das Nutzen der eigenen „Kraftquellen“, um sich selbst etwas Gutes zu tun, gehört zur Selbstfürsorge (Zito & Martin 2024: 92-94), sowie Rituale, um den Arbeitstag bewusst abzuschließen, und auch der Austausch mit Kolleg:innen über Belastendes (ebd.: 95f). Auch Orth (2001: 328), Lueger-Schuster (2019: 491, 494) und Stöcklmair (2003: 153) betonen die Bedeutung von Intervention und Supervision in der Arbeit mit belasteten Menschen:

In helfenden Berufen gehört Supervision zwingend dazu – zur Qualitätssicherung, aber auch zum Schutz vor Burnout und Sekundärer Traumatisierung. (Scherwath & Friedrich 2025: 217)

Einen besonderen Stellenwert für die Psychohygiene nimmt das unmittelbare Team ein, in das Personen in der Arbeit eingebunden sind, und zwar die „strukturellen und menschlichen Bedingungen“ im Team (ebd.: 214) (s. dazu Abschnitt 4.4.). Das ist kein „egoistisches Anliegen“, sondern notwendig, „[...] um mit belasteten Menschen arbeiten zu können. Nur wenn wir dafür sorgen, dass wir selbst bei Kräften bleiben, können wir andere Menschen stärken“ (Zito & Martin 2024: 92; vgl. auch Groen et al. 2024: 15).

2.8. Problemfelder im Bereich Kommunaldolmetschen

DolmetscherInnen, die sich in diesem Bereich engagieren möchten, müssen sich jedoch bewusst sein, daß CI [= Community Interpreting also Kommunaldolmetschen] durch einen Mangel an adäquaten Ausbildungsmöglichkeiten, terminologisches Chaos, Uneinigkeit unter Praktikern und Theoretikern, schlechte Arbeitsbedingungen, inakzeptable (oft fehlende) Bezahlung und mangelnde Anerkennung sowohl unter BerufskollegInnen als auch KlientInnen gekennzeichnet ist. (Pöllabauer 2002: 203)

Häufig wird der Kommunaldolmetschbereich „unter dem Blickwinkel des hoch entwickelten Konferenzdolmetschbereichs“ wahrgenommen und entsprechend als defizitär aufgefasst (Dabić 2021: 54). Diese Auffassung resultiert zum Teil daraus, dass Strukturen im Kommunaldolmetschbereich fehlen, keine universitäre Ausbildung zur Berufsausübung vorgeschrieben ist (ein Nachweis ist in der Regel nur für Gerichtsdolmetscher:innen erforderlich) und der Allgemeinheit nicht bewusst ist, wie komplex die Aufgabe von Kommunaldolmetscher:innen ist (Hale 2007: 27, Mikkelson 1996:124). Oft wird erwartet, dass mehrsprachige Personen automatisch auch dolmetschen können (Dabić 2021: 57, Gentile et al. 1996: 16) und davon ausgegangen, dass die Inhalte im Kommunalbereich aufgrund ihres Alltagsbezugs wenig anspruchsvoll seien. Entsprechend fehlt auch das öffentliche Bewusstsein, dass der Einsatz sprachmittlerisch auftretender Lai:innen eine „Notlösung“ darstellt und „für die Betroffenen in schwerwiegenden Nachteilen resultieren“ kann (Pöllabauer 2003: 21f) (s. Abschnitt 3.5.):

The magnitude of the community interpreter’s responsibility can only be understood when realising that their work is crucial for the lives of innumerable people who would be unable to communicate without their services. (Hale 2007: 26)

Und obwohl Kommunaldolmetscher:innen also von großer Bedeutung sind, werden sie (im Vergleich zu anderen Dolmetschkontexten) schlecht bezahlt (Bowen 2003: 320, Dabić 2021: 57-58, Köllmann 2011: 56), teils sogar gar nicht (Mikkelson 1996: 124). Mitunter werden Klient:innen aufgefordert, selbst jemanden zum Dolmetschen mitzubringen, „wollen sie verstehen und verstanden werden“ (Pöllabauer 2010: 265). Finanzierungslücken sind dafür verantwortlich (Morina 2019: 112, Mucker et al. 2018: 26-27).⁷ Das betrifft auch diejenigen, die „viel Zeit und Mühe in ihre Ausbildung investiert haben“ (Dabić 2021: 58) und schließlich

⁷ Es müsste wohl in der Kosten-Nutzen-Rechnung für den Einsatz professioneller Kommunaldolmetscher:innen auch mitberechnet werden, was deren Nichtvorhandensein an Folgekosten verursacht, etwa durch Kosten für Fehlbehandlungen (im medizinischen Bereich), weitere Verfahrensschritte (im Behörden- und Gerichtsbereich), zusätzliche Arbeitsstunden von Berater:innen, Sozialarbeiter:innen, etc., die aufgrund von mangelnder Verständigung entstanden sind.

gleich wenig verdienen wie Lai:innen, mit denen sie „Seite an Seite, als gleichberechtigte Mitglieder eines Teams“ die für dieselbe Organisation arbeiten (ebd.: 58). Das führt auch dazu, dass sich Personen erst gar nicht die Mühe machen, sich im Kommunaldolmetschbereich zu qualifizieren, wenn eine Qualifikation keine Vorteile bringt (Pöchlhammer 2016: 32). Oft wird bei der Einstellung oder Aufnahme in interne Dolmetschpools weder Sprach- noch Kultur- oder Dolmetschkompetenz geprüft, „aufgenommen wird, wer sich aufgrund seiner/ihrer Zwei- oder Mehrsprachigkeit zur Dolmetschtätigkeit berufen fühlt“ (Pöllabauer 2010: 265; vgl. auch Bahadır 2007: 130). Indem sich Organisationen dann für das Modell „gleiche Bezahlung für die gleiche Tätigkeit“ entscheiden, versuchen sie zwar interne „Neiddebatten“ und eine „Zwei-Klassen-Gesellschaft“ zu verhindern (Dabić 2021: 58-59), tragen aber nicht zur Qualität der bereitgestellten Dolmetschleistungen bei (s. zur Debatte um *Preisdumping* und *Dilettantismus* auch Abschnitt 3.):

Allerdings werden auch nur wenige Forderungen gestellt – wer sich keine Dolmetscher leistet, klagt natürlich nicht über deren unzureichende Ausbildung. (Otto 2002: 77)

An dieser Stelle beginnt eine Art Teufelskreis, denn es ist wohl kaum möglich hohe Professionalität einzufordern, wenn die angebotene Bezahlung dann eigentlich nur für Lai:innen oder Student:innen akzeptabel ist (O’Brien 2016: 95), die erste Erfahrungen sammeln wollen, bevor sie sich nach Ausbildungsabschluss auf die Suche nach gut bezahlten Stellen machen, die sie wohl eher nicht im Kommunaldolmetschbereich finden werden. Damit passiert in dem Bereich eine Art *brain drain*, wo erfahrene, hochqualifizierte Dolmetscher:innen abwandern, die Fluktuation hoch ist (Mucker et al. 2018: 26 und 36) und Klient:innen wie auch Berater:innen andauernd mit neuen, unerfahrenen Dolmetscher:innen arbeiten müssen, die keine entsprechende Ausbildung haben und – auch wenn sie sich noch so viel Mühe geben – eben trotzdem erst Erfahrung sammeln und Lösungswege finden müssen. Diese hätten erfahrene Kommunaldolmetscher:innen schon lange gehabt, was die Arbeit der Berater:innen und die Kommunikation im Ganzen erleichtern würde. Stattdessen werden Dolmetscher:innen im Kommunalbereich leider immer noch als „notwendiges Übel beschrieben, ohne die es leider nicht geht, mit denen es aber auch nicht wirklich funktioniert“ (Moazedi 2006: 89), ihre Arbeit wird „gering geschätzt und mit wenig Ansehen bedacht“ (Pöllabauer 2010: 264). Kommunaldolmetschen ist die „least prestigious and most misunderstood branch of the interpreting profession“ (Mikkelsen 1996:124).

Das korreliert oft auch mit dem Ansehen bzw. Status der Klient:innen: Je höher dieser (etwa bei wichtigen diplomatischen Treffen), desto höher auch Status und „finanzielle Honorierung“ der eingesetzten Dolmetscher:innen (Moazedi 2006: 73; vgl. auch Pöllabauer 2009: 98). Das hat auch etwas damit zu tun, dass im Kommunaldolmetschbereich die Dolmetschleistungen „für eine Klientel erbracht werden, die keine Lobby hat und gerne instrumentalisiert wird“ (Pöllabauer 2009: 112) bzw. „weder über wirtschaftliche Macht noch über gesellschaftspolitischen Rückhalt“ verfügt (Kadrić 2016: 103-104).

Bowen (2003: 320), Busch & Busch (2013: 107), Kadrić (2012: 96) und Pöllabauer (2005: 60) zeigen, dass im Kommunalbereich oft in Sprachen gedolmetscht werden muss, die hierzulande nicht (oder nur marginal) unterrichtet werden, was darin resultiert, dass es eben keine ausgebildeten Dolmetscher:innen in diesen gibt (bspw. Somali). Vor diesem Hintergrund werden in der Praxis, beispielsweise was Asylverfahren betrifft, denn auch Kompromisse bei den (wenigen gesetzlich verankerten) Arbeitsbedingungen eingegangen, etwa das Rotationsprinzip oder die Berücksichtigung geschlechtsspezifischer und ethnischer Faktoren bei der Dolmetscher:innenwahl hintangestellt (Becker 2003: 169f) oder Qualitätsprobleme in Kauf genommen (Kadrić 2012: 96).

Unter den gegebenen Rahmenbedingungen fehlender Standards und fehlender Karrieremöglichkeiten, um nur zwei zu nennen (Dabić 2021: 54), ist es denn auch denkbar schwierig ein „klar definiertes Berufs- und Rollenbild“ zu entwickeln (Felgner 2009: 47). Hinzu kommt das Fehlen einer „strong professional identity“, was sich zum Beispiel darin äußert, wenn Dolmetscher:innen selbst ihre Rolle kleinreden, indem sie sagen: „I’m just the interpreter“ (Hale 2007: 27). So stimmen wohl immer noch die Gründe, die Gentile et al. bereits vor 30 Jahren festgehalten haben, warum der Kommunaldolmetschbereich nicht insgesamt professioneller aufgestellt ist:

The reasons are rooted in the fact that the work of the liaison interpreter is not public, in the sense that interpreters work alone and deal with private matters concerning few individuals at a time. In addition, the liaison interpreter often works in environments and with clients who do not possess the political power or prestige to influence and modify public opinion on the perceptions about the interpreter. (Gentile et al. 1996: 69)

3. Professionelles Dolmetschen

Mit Ahamer (2013: 69) stelle ich mir die Frage, wo die Trennlinie zwischen laienhaftem und professionellem Dolmetschen genau liegt. Damit gehen eine Reihe von Folgefragen einher: Wann kann man konkret von professionellem Dolmetschen sprechen? Ist ein Dolmetschkurs zur Professionalisierung ausreichend oder muss es ein Studium sein? Muss das Studium abgeschlossen sein? Ist man dann Noviz:in oder schon Expert:in? Reicht vielleicht auch *viel* Erfahrung ohne eine Schulung? Wie viel Erfahrung ist notwendig, bevor jemand als professionelle:r Dolmetscher:in gilt? Wer legt das fest?

Schon vorweg kann festgehalten werden, dass es „kaum möglich“ ist, „eine eindeutige Trennlinie zu ziehen“ (Ahamer 2013: 69-70, vgl. auch Dewe & Stüwe 2016: 23). Auch Pöchhacker (2022: 23-24) kommt zu dem Schluss, dass es – historisch gesehen und auch heutzutage – schwierig ist zwischen *professionellem Dolmetschen* und *non-professional interpreting* bzw. *natural interpreting* (s. Abschnitt 3.3.) zu unterscheiden und die Grenzen oft verschwimmen. Man könnte auch sagen, dass der Unterschied „graduell“ (Risku 1995: 108) oder ein „Kontinuum“ (Moser-Mercer 1997: 255) ist, bzw. eine mittlere „semiprofessionelle“ Ebene einziehen (Kalina 2001: 61-62) oder die Kategorie des:der Noviz:in (Moser-Mercer 1997: 255). Das Kommunaldolmetschen wird in Österreich häufig „nur im Nebenberuf oder leider immer noch ehrenamtlich“ ausgeführt (Redl & Griessner 2022: 9).

Unabhängig davon gibt es heute kaum noch Stimmen, die (ungeachtet der Kostenfrage – vgl. Bahadır 2000: 212) „die Notwendigkeit einer professionellen Ausbildung für Translator:innen in Abrede stellen“ (Kautz 2000: 417), wobei traditionell die akademische Dolmetschausbildung als Abgrenzungsmerkmal für professionelle Dolmetscher:innen herangezogen wird, was zum Großteil daran liegt, dass die akademischen Einrichtungen ein Monopol auf die Dolmetscher:innenausbildung haben und diese als „Hauptargument für deren Existenz“ anführen (Grbić 2023: 42). Diese Abgrenzung wiederholt und bekräftigt Werturteile, „die das professionelle Ideal [...] über den defizitären Dilettantismus erhob[en]“ (ebd.: 42). Damit noch nicht genug:

Mit der Sorge vor Unterspülung professioneller Standards durch ehrenamtlich tätige Translator*innen kommen in der Folge neben der akademischen Ausbildung zwei weitere Differenzierungskriterien zum Tragen, nämlich finanzielle Vergütung und Motivation. (Grbić 2023: 42)

Bei dieser Abgrenzung aber werden ehrenamtliche Einsätze von professionellen Dolmetscher:innen – oft gemeinsam mit nicht ausgebildeten Dolmetscher:innen (wie etwa bei Katastropheneinsätzen oder im Bereich aktivistischer Translation) – außer Acht gelassen (ebd.: 42-43). Hier stufen Dolmetscher:innen Solidarität als bedeutender ein, im Vergleich zum Wert der Bezahlung (ebd.: 42). Man könnte wohl auch den Beginn des Kriegs in der Ukraine hier nennen (s. Abschnitt 7.3).

Dabei wird ehrenamtliches Dolmetschen aber auch schnell in einen Zusammenhang mit „Preisdumping, Dilettantismus und Organisationsmängeln“ gebracht (Grbić 2023: 43; vgl. auch Cadwell et al. 2020: 152-153). Grbić bezieht sich hier unter anderem auf die Kritik von Peter Naumann am Weltsozialforum 2005, in der er darauf aufmerksam macht, dass die Verdolmetschung aus Spargründen (ohne aus Qualitätsmängeln resultierende Folgekosten einzubeziehen) und aktivistischen Überlegungen allein mithilfe Freiwilliger des Netzwerks Babel organisiert wurde, die letztendlich angesichts großer Herausforderungen des Dolmetscheinsatzes überfordert waren, sodass es zu einem katastrophalen Ende kam (Naumann 2005: o.S.). Auf diese Kritik antwortete Boéri (2008: 46), eine der Organisator:innen von Babel, unter anderem dass Dolmetschqualität nicht am Faktor Freiwilligkeit festgemacht werden kann.⁸ Boéri (2008: 47) ruft dazu auf, Babel als ein Netzwerk aufzufassen, das sich kontinuierlicher Verbesserung verschrieben hat, und „at a time of intense global conflict and a widening gap between globalizers and globalized“ den sozialen und politischen Einfluss von Dolmetscher:innen zu reflektieren (vgl. auch Wolf 2010: 38-39).

Die im Raum stehenden Bedenken um fehlende Verantwortlichkeit (Cadwell et al. 2020: 152-153) – am Weltsozialforum 2005 kam es dazu, dass manche Freiwillige zu ihren Dolmetscheinsätzen unangekündigt nicht erschienen (Naumann 2005: o.S.) – behandelt Boéri (2008) nicht. Bahadır (2000: 212) erklärte zu diesem Thema bereits Jahre zuvor:

Der ‚geborene Dolmetscher‘ hat [...] bisher den großen Vorteil gehabt, daß er nicht als Professioneller anerkannt werden muß. Somit kann die Verdolmetschung bei Bedarf und nach Belieben, oft jedoch auch aus tatsächlich gegebenem Anlaß angezweifelt werden. Die mitgebrachte ‚Kommunikationskrücke‘ kann und wird keinen Anspruch darauf erheben, als vollwertige Fachperson akzeptiert und vergütet zu werden. Paradoxerweise wird jedoch gleichzeitig ununterbrochen von allen Seiten

⁸ Da die Freiwilligen im Vorfeld anhand von Vorträgen vergangener Foren selbst einzuschätzen hatten, ob ihre Fähigkeiten ausgereift genug waren, um erfolgreich am Forum dolmetschen zu können, waren am Forum nur diejenigen tätig, die dazu auch in der Lage waren. Diese Selbsteinschätzung – so ein Pilotexperiment vor der Einführung dieser Praxis bei Babel – entspricht weitgehend der professionellen Einschätzung erfahrener Dolmetscher:innen (Boéri 2008: 46).

über die allzu intervenierende oder viel zu lückenhafte Übertragung der Sachverhalte und über massive Kommunikationsschwierigkeiten geklagt. (Bahadır 2000: 212)

In Bezug auf den Konflikt um Naumann und Babel legt Wolf (2010: 39) dar, dass Babel eine „a newly shaped kind of responsibility of translatorial agents“ angestoßen hat und andere Prioritäten als von Berufsverbänden stipulierte Professionalitätsnormen setzt, somit nutzt Babel auch andere Strategien „to get the message across“ (ebd. 42).

Naumann and many of his colleagues have incorporated norms and conventions elaborated by professional associations like AIIC, while Babels – not least due to its network character and [...] its political claim – sets different priorities and thus other strategies in order to ‚get the message across‘. (Wolf 2010: 42)

3.1. Definition von Professionalität

Mieg (2016: 27) erklärt, dass es in den letzten Jahren einen „begrifflichen Wandel“ gab: „Wo früher von *Professionen* die Rede war, wird heute von *Professionalität* gesprochen.“ Dabei kann – in Ermangelung einer allgemein anerkannten Standarddefinition (ebd.: 28) – *Profession* folgendermaßen verstanden werden:

Professionen sind privilegierte Berufsgruppen, sie zeichnen sich durch Macht, Ansehen und eine gewisse Selbstbestimmung gegenüber anderen Berufsgruppen aus. (Mieg 2016: 27)

Prototypische Professionen sind etwa Ärzt:innen und Jurist:innen (ebd.: 27). Der Frage nach der Professionalität, der Profession und dem professionellen Handeln lässt sich auf zwei Ebenen nachgehen, der *institutionellen Ebene* und der *individuellen Ebene* (ebd.: 27), wobei letztere im Fokus der vorliegenden Arbeit steht. Bei ersterer geht es um die „Entwicklung eines Berufes bzw. Berufsfeldes“ (ebd.: 27), also im Bereich Kommunaldolmetschen um das Berufsprofil, die Abgrenzung zu ähnlichen Tätigkeiten, die Ausbildung, die Entwicklung einheitlicher Standards, nicht zuletzt die Organisation von Berufsverbänden oder -vertretungen (vgl. Allen & Bancroft 2015: 70, Grbić 2023: 37-39). Immer mehr Bereiche versuchen ihre Tätigkeiten als Profession darzustellen, denn die Bezeichnung wird „als besondere Qualität und eine Art Auszeichnung“ verstanden, womit die Hoffnung auf „berufliche Statuserhöhung“ zusammenhängt (Mieg 2016: 28). So ist das auch im Kommunaldolmetschbereich (nachdem der Konferenzdolmetschbereich lange zuvor um genau diese Anerkennung gekämpft hat, vgl. Pöchhacker 2016: 32), der nach seiner Anerkennung sucht (Carriero-Contreras 2015: 280, Grbić 2023: 37, Kadrić et al. 2019: 27) – siehe auch Abschnitt 2.2.

Eine Profession ist nicht einfach eine Gruppe hochqualifizierter Berufstätiger, sondern gilt als zuständig für einen gesellschaftlichen Problem- und Wissensbereich. Professionen und Professionelle werden damit zu zentralen Akteuren der modernen Wissensgesellschaft. (Mieg 2016: 28)

Die Professionen haben sozusagen das „Zuständigkeitsmonopol“ über einen bestimmten Bereich, „[...] den sie in Selbstorganisation verwalten“ und bilden in diesem als auch gegenüber anderen Berufsgruppen die „gesellschaftlichen Autoritäten“ (Mieg 2016: 29). Dabei spielt Autonomie eine tragende Rolle (Dewe & Stüwe 2016: 13-15, Mieg 2016: 27). Damit einher geht eine gewisse „Kontrolle über Arbeitsbedingungen“, nämlich: (I) die „Definitionsmacht für die Berufsausbildung“, (II) die „Kontrolle über den Marktzutritt“, (III) die Festlegung der Bezahlung und vor allem (IV) das „Monopol zur Leistungsbewertung“ (Mieg 2016: 31). Dafür ist die Entwicklung von Berufsverbänden von großer Bedeutung, ebenso das Vorhandensein von Berufskodizes – was auch Allen & Bancroft (2015: 70) betonen –, einer theoretisch fundierte Ausbildung, die Zugangskontrolle mittels Kompetenznachweis und andere Faktoren (Dewe & Stüwe 2016: 17-18).

Die zweite – individuelle – Ebene der Professionalisierung beschäftigt sich mit der „Kompetenzentwicklung und Ausübung einer bezahlten Tätigkeit, die besonderen Leistungsstandards unterliegt“ (Mieg 2016: 27). Sie betrifft damit die Berufsentwicklung von Individuen (ebd.: 35). Dabei geht es zunächst um die individuelle Kompetenz, also die „Spezialisierung und Vertiefung des bereichsspezifischen Wissens“, die dann zur beruflichen Identität führt (ebd.: 35-36). Hierbei spielt Erfahrung eine zentrale Rolle, denn professionell Handelnde verfügen nicht nur über „theoretisches Wissen in ihrem Arbeitsgebiet“, sondern auch über Erfahrung, mithilfe derer sie die Herausforderungen der beruflichen Tätigkeit meistern können (Fischer 2016: 181). Erfahrung bedeutet „[...] das persönliche Erleben von Dingen, Personen und Situationen“ (ebd.: 181). Damit ist Erfahrung immer personenabhängig (ebd.: 181), was auch impliziert, dass Erfahrung eben nicht Wissen ist, das „[...] in der verallgemeinerten, objektivierten Form, [...] vorliegt“ (ebd.: 181). Erfahrung dient dabei zentral der „Prozessbeherrschung“ – also dem *Machen von Erfahrungen*, zu dem auch Misserfolge gehören – und mündet somit in „Handlungswissen“ – dem *Haben von Erfahrungen* (ebd.: 182-189). Um allerdings aus Erfahrungen zu lernen, müssen Schlussfolgerungen aus dem Erfahrenen gezogen werden und die Erfahrung so abstrahiert werden (ebd.: 189). In anderen Worten: Reflexion und Lernen ist dazu nötig – idealerweise auch „interindividuell als Zusammentragen und Ver-

gleichen von Erfahrungen“ (ebd.: 190). Oft findet denn das berufsbegleitende Lernen professionell Handelnder in „non-formalen Lernsettings ohne Lehrende“ statt (Heitzmann & Fischer 2016: 239). Entscheidend dabei ist, dass das neu Gelernte „einen Effekt im Handlungsfeld“ der Lernenden zeigt, also der Transfer in den Arbeitsalltag gelingt (ebd.: 241). Das kann ohne ausreichend Vorwissen nicht erfolgen, weil dann die Lernenden nicht einschätzen können, „[...] ob die Voraussetzung für die Anwendung einer bestimmten Regel gegeben ist“ (ebd.: 241). So kann es zu Übergeneralisierung als Folge von negativem Transfer kommen (ebd.: 241). Man könnte das auch so formulieren: Ziel der professionellen Entwicklung ist „begreifendes Erkennen“ ausgehend von Erfahrung und deren „Umsetzung in praktisches Handeln“ (Fischer 2016: 189). Das bedeutet auch, dass „berufliches Wissen und Können [...] nicht einfach bloß Anwendung des Gelernten [ist].“ (ebd.: 189), sondern sich gerade bei der Bewältigung neuartiger Arbeitssituationen zeigt und das Ergebnis eines „langwierigen Sozialisierungsprozesses“ ist (ebd.: 181). Fischer (2016: 190) drückt das auch so aus: „Je reicher der Erfahrungsschatz [...], desto weniger fremd ist einem das Neue.“ Professionelles Handeln kann auch als „stellvertretende Krisenbewältigung“ verstanden werden (Mieg 2016: 33). Damit dient dieses Handeln der „Sicherung bzw. Wiedergewinnung der individuellen Autonomie des Klienten“ (ebd.: 33) – so auch beim Kommunaldolmetschen, dessen Ziel es ist, den Klient:innen Gehör zu verschaffen, indem die Sprachbarriere in der Kommunikation überwunden wird. Risku (1995: 128) bringt den Unterschied zwischen Lai:innen und professionell Handelnden in Bezug auf Translator:innen auf den Punkt:

Wo Sachkundige keine Methoden kennen oder Anfänger mit viel Zeit und Mühe Regeln befolgen, haben Experten die Methoden bereits kennengelernt, für den eigenen Tätigkeitsbereich spezifiziert und mit den Eigenerfahrungen verknüpft. (Risku 1995: 128)

Sie bringt damit einen weiteren Begriff ins Spiel, der im Themenkomplex um Professionalisierung häufig fällt, nämlich der des *Experten* bzw. der *Expertin*. Dewe und Stüwe (2016: 29) erläutern den Unterschied zwischen Expert:innen und Lai:innen damit, dass zwischen ihnen „[...] die zugemutete Handlungsbefähigung nicht identisch ist mit der routinierten Wissenskomponente.“ Expert:innen verfügen, anders formuliert, also über einen Wissensvorsprung Lai:innen gegenüber. Professionell Handelnde verfügen zusätzlich über „Kompetenzanteile, die über die Wissenskomponente hinausgehen“ (ebd.: 29). Somit bedeutet Professionalität eine Verbindung von Expert:innenwissen mit der Fähigkeit, dieses auch in sozialen Situatio-

nen angemessen einzusetzen und als Basis für die Bewertung von Entscheidungen nutzen zu können (ebd.: 13).

Es existieren auch andere Konzeptualisierungen über den Unterschied zwischen Professionalität und Expertentum, denen zufolge professionell Handelnde kompetent sind, d.h. über eine „zusammenhängende Wissensbasis“ verfügen und „relevantes Wissen erkennen“ können, das ihnen hilft „komplexe Probleme in bekannten Kontexten“ zu lösen (Heitzmann & Fischer 2016: 244). Expertise geht dann über Kompetenz hinaus und beschreibt die Fähigkeit, Lösungsstrategien für neuartige Probleme entwickeln zu können und so neues Wissen zu generieren (ebd.: 244). Nach Dewe und Stüwe (2016: 24) wiederum ist Professionalisierung der „Prozess, der ein Expertentum hervorbringt“ oder die „Herausbildung einer Fach- und Sachautorität“. Sie kann auch allgemein bedeuten, dass die „Absolvierung eines wissenschaftlichen Studiums“ erfolgt ist (ebd.: 24). Bahadır (2007: 224) schlägt als alternativen Begriff die Bezeichnung *Fachdolmetscher:in* vor (anstelle der Unterscheidung professionelle:r Konferenz- vs. Kommunaldolmetscher:in). Weitere Begriffe sind etwa *qualifizierte:r Dolmetscher:in*, *geschulte:r* oder *erfahrene:r Dolmetscher:in* und zahlreiche weitere (Grbić 2023: 40). Ich werde im Rahmen der vorliegenden Arbeit die Bezeichnung *professionelle Dolmetscher:innen* verwenden.

3.2. Professionalisierung des Kommunaldolmetschbereichs

In Österreich existiert kein speziell für Kommunaldolmetscher:innen entwickelter Ethikkodex. Mit Blick auf spezialisierte Berufsverbände gibt es bisher die Plattform COMMUNITAS⁹ im Verband UNIVERSITAS, den Österreichischen Verband der Dolmetscher:innen und Übersetzer:innen für ÖGS und Deutsch (ÖGSD) und den Österreichischen Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher:innen (ÖVGD), die jeweils unterschiedliche Schwerpunkte setzen. Damit gibt es noch kein einheitliches Akkreditierungs- oder Ausbildungssystem (vgl. Pöllabauer 2009: 102), wobei das im internationalen Vergleich (bis auf einige Ausnahmen) durchaus keine Überraschung ist (Allen & Bancroft 2015: 59). Ganz anders sieht die Situation beispielsweise in Schweden aus, das neben den USA und Australien zu den Pionierländern des Kommunaldolmetschens zählt (Grbić & Pöllabauer 2006:

⁹ Siehe www.universitas.org/de/mitgliedschaft/die-communitas-plattform/, Stand: 17.08.2025

34): Dort gibt es verschiedene Ausbildungsmöglichkeiten und eine staatliche Prüfung für angehende Kommunaldolmetscher:innen, deren Anfänge bereits in den 1960ern liegen (Niska 2007: 300-303). Ziel war es damals mithilfe der Ausbildung „to get rid of self-acclaimed ‚interpreters‘, lacking the proper [...] skills“ (ebd.: 300).

Insofern kann mit Blick auf Österreich wohl kaum von einer Professionalisierung des Kommunaldolmetschbereichs gesprochen werden. Auch wenn es zumindest an der Universität Graz mittlerweile eine Arbeitsgruppe „Kommunaldolmetschen“ gibt, die „sich als Schnittstelle zwischen Forschung, Lehre und Praxis“ versteht.¹⁰ Man erhofft sich wohl positive Effekte auf den Beruf dank der Forschung, die in diesem Bereich betrieben wird, um den Bereich „nachhaltig mit dem Siegel von Qualität, Professionalität und Expertise versehen zu können“ (Grbić 2023: 39). Wobei ebenfalls festgehalten werden sollte, dass die unterschiedlichen Domänen des Kommunaldolmetschens in unterschiedlichem Grad professionalisiert sind, allen voran das Gerichtsdolmetschen (vgl. Dueñas González et al. 2012: 1147), gefolgt vom Gesundheitsbereich (Pöchlhammer 2016: 31).

Im Großen und Ganzen sagt aber auch die Ausübung des Kommunaldolmetschens als Beruf (*profession*) in der Realität (derzeit) noch lange nichts über die Qualität der gebotenen Dolmetschleistung oder die Expertise der:des Dolmetschenden aus (Harris 2017: 34). In einer Situation, in der es keine umfassenden Standards und Richtlinien für Kommunaldolmetscher:innen gibt, bleibt die Frage, auf welche Standards sich die Dolmetschenden beziehen bzw. in wessen Verantwortung liegt es, z.B. das ethische Verhalten der Dolmetscher:innen, ihre Eignung, etc. zu überprüfen, damit sichergestellt werden kann, dass Klient:innen hochwertige Sprachmittlung erfahren und die Kommunikation – soweit durch Dolmetscher:innen beeinflussbar – erfolgreich verläuft.

3.3. Professionalisierung von Kommunaldolmetscher:innen

Es existieren verschiedene (ältere) Texte, in denen konkrete Angaben dazu gemacht werden, wie lange es dauert, Dolmetschexpertise zu entwickeln, genannt werden etwa 5.000 Stunden (Moser-Mercer 1997: 259), die bereits durch das Studium abgedeckt sein sollten (umgerechnet auf eine Vollzeitbeschäftigung wären das ca. 2,5 Jahre). Allerdings geht es tatsächlich we-

¹⁰ Quelle: <https://translationwissenschaft.uni-graz.at/de/unsere-forschung/arbeitsgruppen/>, Stand: 19.07.2025

niger um den Faktor Zeit, sondern um den praktischen Erfahrungszuwachs (Downie 2016: 29, Moser-Mercer 1997: 259). Pöchhacker (2016: 33) erklärt, dass die Expertise von Dolmetscher:innen zunächst durch Erfahrung und Reflexion entwickelt wird. Diese kann schließlich getestet und erforscht und die Ergebnisse dieses Prozesses an künftige Dolmetscher:innen vermittelt werden. Anders ausgedrückt: „Wer professionell agieren will, darf der Reflexion und der (Selbst-)kritik nicht aus dem Weg gehen“ (Dabić 2021: 204).

Dementsprechend sind diejenigen, die gerade eben erst die Dolmetschausbildung absolviert haben, eben noch keine „fully established professionals“ (Gentile et al. 1996: 73) – ihnen fehlt die praktische Erfahrung. Demgegenüber verfügen die sogenannten *natural interpreters* (Harris 2017: 34) bisweilen über umfangreiche Dolmetscherfahrung jedoch über keinerlei Ausbildung. Sie können sich – so Harris (2017: 34) – denn auch bis hin zu *expert interpreters* entwickeln. Dabei durchlaufen sie folgende Stadien: Vom dolmetschenden Kind im Sinne des *natural interpreters* entwickeln sich zu *native interpreters* weiter, indem sie sich andere Dolmetscher:innen als Vorbilder nehmen und von ihnen lernen, womit sie ein Anfängerstadium erreicht haben¹¹. Dann verläuft die Entwicklung weiter über das *language brokering* – einem fortgeschrittenen Stadium¹² – hin zu entweder *professional interpreting* oder zu *expert interpreting*, wobei letzteres durch eine formale Ausbildung oder ein professionelles Mentoring gekennzeichnet ist.

Bei der Antwort auf die Frage, ob jemand ein:e professionelle:r Dolmetscher:in ist, spielt – angesichts der fehlenden Professionalisierung des Bereichs und damit fehlender Marker wie spezifische „Ausbildung, Zeugnisse, Titel, [entsprechende] Bezahlung und [...] Position“ (Risku 1995: 108) – die Wahrnehmung durch das Außen eine zentrale Rolle, nämlich das „gaining *recognition* in this capacity“ (Toury 2012: 277). Damit ist gemeint, dass eine Person durch ihr Umfeld zur Dolmetscher:in gemacht wird, es ist also etwas, dass sie sich erst durch ihr Verhalten und die Qualität ihrer Leistung verdienen muss (Carriero-Contreras 2015: 276, Toury 2012: 277). Man darf wohl davon ausgehen, dass damit einwandfreie Leistung gemeint ist. Was das Verhalten betrifft, hat Dabić (2021: 280) klare Vorstellungen:

¹¹ Harris integriert hier das Konzept von Toury (1995), das ursprünglich parallel zu Harris’ *natural interpreter* gedacht war (Grbić 2023: 44), aber schon immer von einer Mischung aus „nurture and nature“ gekennzeichnet war und die Sozialisierung der betroffenen Kinder beschrieb (Toury 2012: 278 und 285).

¹² In anderen Kontexten wird der Begriff *language brokering* vor allem in Zusammenhang mit dolmetschen Kindern in Immigrantenfamilien gebracht (vgl. Orellana 2009: 25).

Professionalität setzt sich aus unterschiedlichen Komponenten zusammen, wobei zu den wichtigsten wohl die Fähigkeit zählt, um die eigenen Grenzen Bescheid zu wissen. Professionell verhalten sich DolmetscherInnen in erster Linie dann, wenn sie ihre sprachlichen Lösungen und Handlungen argumentieren können, wenn ihre Kommunikation mit den einzelnen GesprächspartnerInnen für den jeweils Dritten einigermaßen transparent bleibt, und wenn sie die Bereitschaft haben, über das Geschehen und über ihre eigene Rolle darin zu reflektieren. (Dabić 2021: 280)

Dazu muss festgehalten werden, dass es in Österreich keinen vorgeschriebenen Nachweis für Dolmetscher:innen gibt, außer für Gerichtsdolmetscher:innen (Pöchlhammer 2000: 46). Es handelt sich um das freie Gewerbe „Sprachdienstleistungen“, für das „kein Befähigungsnachweis erforderlich“ ist¹³. Andererseits wird die akademische Dolmetschausbildung grundsätzlich als Basis für professionelle Dolmetscher:innen gesehen (Grbić 2023: 42). Auch Allen & Bancroft formulieren ihre Gedanken über den Werdegang professioneller Dolmetscher:innen so:

In an ideal world, all professional interpreters would hold a university degree. At this time, requiring community interpreters to hold a university degree appears impractical. (Allen & Bancroft 2015: 59)

Warum halten sie es für *impractical* – in der Praxis (noch) nicht umsetzbar? Ein Blick auf die aktuelle Situation in Österreich mag darauf eine Antwort geben.

3.3.1. Dolmetschstudium

In Österreich kann man derzeit an drei Universitäten Dolmetschen studieren, das sind die Universität Wien, die Universität Graz und die Universität Innsbruck, wobei keine ein dezidiertes Kommunaldolmetschstudium anbietet. Die folgende Übersicht¹⁴ zeigt dabei, welche Sprachen aktuell für ein vollwertiges Dolmetschstudium zur Auswahl stehen (wobei X bedeutet, dass die jeweilige Sprache an dieser Universität nicht angeboten wird):

Universität Wien	Universität Graz	Universität Innsbruck
X	Arabisch	X
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch	X
Deutsch	Deutsch	Deutsch
Englisch	Englisch	Englisch
Französisch	Französisch	Französisch

¹³ Quelle: Bundesministerium Wirtschaft, Energie und Tourismus – Bundeseinheitliche Liste der freien Gewerbe: www.bmwet.gv.at/Themen/Unternehmen/Gewerbe/Gewerbetaetigkeiten.html, Stand: 21.07.2025

¹⁴ Quelle zur Universität Wien: <https://transvienna.univie.ac.at/sprachen-und-sommerkollegs/>, Quelle zur Universität Graz: <https://translationswissenschaft.uni-graz.at/de/itat/fachbereiche/>, Quelle zur Universität Innsbruck: <https://www.uibk.ac.at/translation/studium/> – siehe zur Verfügung gestellte Curricula, Stand: 18.07.2025

Universität Wien	Universität Graz	Universität Innsbruck
X	Gebärdensprache (ÖGS)	X
Italienisch	Italienisch	Italienisch
Polnisch	X	X
Portugiesisch	X	X
Rumänisch	X	X
Russisch	Russisch	Russisch
X	Slowenisch	X
Spanisch	Spanisch	Spanisch
X	Türkisch	X
Tschechisch	X	X
Ungarisch	Ungarisch	X

Betrachtet man die Herkunftsnationalitäten¹⁵ von Asylantragssteller:innen der vergangenen 10 Jahre in Österreich, so kommen die meisten Personen aus Syrien, gefolgt von Afghanistan, Indien, Irak und Marokko. Im Jahr 2024 waren von 25.360 Asylantragssteller:innen 55% Syrer:innen, gefolgt von Afghan:innen (13%), Türk:innen (4%), Somalier:innen und Russ:innen. 21% der Personen sind sonstigen Nationalitäten zuzurechnen. Nicht außer Acht gelassen werden sollten 78.000 Ukrainer:innen, die sich dank Vertriebenenstatus in Österreich aufhalten dürfen (Pfleger 2025: 21).

Zum 1.1.2025 lebten in Österreich 7.112.135 Personen, die in Österreich geboren¹⁶ wurden. Die größte Gruppe derer, die nicht in Österreich geboren wurden, aber hier leben, sind in Deutschland geborene Personen (270.529 Personen, das sind ca. 3% der Gesamtbevölkerung). Es folgen Bosnien und Herzegowina (179.761 Personen), die Türkei (166.778 Personen), Rumänien (148.602 Personen), Serbien (144.512 Personen), Ungarn (98.335 Personen), Syrien (94.803 Personen), Ukraine (88.682 Personen) und Polen (76.545 Personen) unter den 10 häufigsten Geburtsländern von Personen, die in Österreich leben. Weiters folgen Kroatien, die Slowakei, Afghanistan, Russland und Italien.

Es wäre falsch aus diesen Statistiken Rückschlüsse über die Sprachkenntnisse der Personen zu ziehen oder über den Kommundolmetschbedarf in Österreich. Dennoch zeichnen sie im Vergleich zum Sprachangebot für ein Dolmetschstudium in Österreich ein interessantes

¹⁵ Quelle: Jahresstatistik Asylwesen 2024 vom Bundesministerium für Inneres: www.bmi.gv.at/301/statistiken/, Stand: 18.07.2025

¹⁶ Quelle: Statistik Austria, Detailstatistik Bevölkerung zu Jahresbeginn nach detailliertem Geburtsland seit 2002: www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/bevoelkerung/bevoelkerungsstand/bevoelkerung-nach-staatsangehoerigkeit/-geburtsland, Stand: 18.07.2025

Bild, das noch immer geprägt ist von der „Vormachtstellung des Konferenzdolmetschens“ und somit „auf den Bedürfnissen von Politik und Wirtschaft“ beruht (Kadrić 2016: 103).

Ein genauerer Blick auf die angebotenen Masterstudien im Bereich Dolmetschen zeigt dann auch, dass Kommunaldolmetschen nur in einzelnen Seminaren oder Modulen Studieninhalt ist (Pöllabauer 2009: 105). Das ist auch im Jahr 2025 noch nicht anders: Am INTRAWI der Universität Innsbruck wird (abgesehen von Übersetzungsschwerpunkten) ausschließlich der Schwerpunkt Konferenzdolmetschen angeboten, im Rahmen dessen ein Wahlmodul „Kommunaldolmetschen“ im Umfang von 2,5 ECTS belegt werden kann, das aus der folgenden praktischen Übung besteht: „Dolmetschen im sozialen, medizinischen, behördlichen bzw. rechtlichen Kontext“.¹⁷ Seit Ende Juni 2025 gibt es ein neues Curriculum für das Masterstudium Translationswissenschaft am ITAT der Universität Graz, welches vier verschiedene Schwerpunkte (sogenannte „Tracks“) umfasst, nämlich (I) Konferenzdolmetschen, (II) Translation, Migration und inklusive Kommunikation, (III) Translation und kommunikative KI und (IV) Mehrsprachige Kommunikation und Translationspolitik¹⁸. Im Rahmen des zweiten Schwerpunkts wird ein 10 ECTS umfassendes, frei wählbares Modul mit dem Titel „Dialogdolmetschen: kommunale Settings“ angeboten, das sowohl praktische Dolmetschkurse (8 ECTS) als auch eine theoretische Lehrveranstaltung mit dem Titel „Kommunikations- und Interaktionsdynamiken in triadischen Settings“ (2 ECTS) beinhaltet. Darüber hinaus wird auch das Modul „Bildungsdolmetschen“ mit zwei praktischen Kursen zum „Vortrags- und Dialogdolmetschen im Bildungsbereich“ (je 4 ECTS) angeboten.

Am ZTW der Universität Wien gibt es seit 2024 ebenfalls ein neues Curriculum für das Masterstudium Translation, wobei weiterhin zwei von vier Schwerpunkten im Bereich Dolmetschen angesiedelt sind, nämlich einerseits der Schwerpunkt Konferenzdolmetschen und andererseits Dialogdolmetschen.¹⁹ Letzterer wird im Curriculum so beschrieben:

Im Schwerpunkt Dialogdolmetschen erwerben die Studierenden Kompetenzen im Gesprächs- und Verhandlungsdolmetschen in Form von Vor-Ort- bzw. Ferndolmetschen in verschiedenen Einsatzfeldern (Gerichte und Behörden, medizinische, soziale und Bildungseinrichtungen) sowie für verschiedene Zielgruppen. Neben Dolmetschkompetenz und der Kompetenz zur Aneignung der erforderlichen fachlichen

¹⁷ Siehe zur Verfügung gestellte Curricula: <https://www.uibk.ac.at/translation/studium/>, Stand: 18.07.2025

¹⁸ Quelle: <https://mitteilungsblatt.uni-graz.at/de/2024-25/37.d/pdf/>, Stand: 18.07.2025

¹⁹ Siehe zur Verfügung gestelltes Curriculum: <https://transvienna.univie.ac.at/studium/masterstudium-translation-neu-ab-wise-202425/>, Stand: 18.07.2025

Expertise umfasst dies vor allem Kenntnisse über situationsadäquates Rollenverhalten, Berufsethik und den Umgang mit berufsbedingten Belastungen sowie die Kompetenz, institutionell geprägte Interaktionsprozesse wissenschaftlich zu reflektieren und zu analysieren. (Curriculum MA Translation, Version 2024, S. 3)

Dem Bereich des Kommunaldolmetschens können dabei die theoretischen Lehrveranstaltung „Rollenarbeit, Berufsethik und Psychohygiene“ (3 ECTS) und die praktischen Übungen „Dialogdolmetschen: Diplomatie, Politik, Recht und Wirtschaft“ (3 ECTS) sowie „Dialogdolmetschen: Bildung, Gesundheit und Soziales“ (3 ECTS) zumindest teilweise zugerechnet werden.

Damit hat das neue Curriculum in Graz die umfangreichste Vertiefungsmöglichkeit für diejenigen, die ein Kommunaldolmetschstudium in Österreich anstreben. Stellt sich noch die Frage, ob die angebotenen Sprachen auch dem Kommunaldolmetschbedarf in Österreich abdecken, aber diese kann im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit nicht beantwortet werden. Wie Harris (2017: 39) eindrücklich anhand seines eigenen Beispiels beschreibt, wäre es wichtig, eine vollwertige Ausbildung für Kommunaldolmetscher:innen zur Verfügung zu stellen, denn selbst ausgebildete, erfahrene Dolmetscher:innen können immer nur in ihrem eigenen Spezialisierungsbereich als Expert:innen gezählt werden:

[...] [I] was called in to interpret for a fellow Englishman who was stricken with dementia in a Spanish coastal town. Although an experienced conference interpreter, I had no training or experience as a medical interpreter and so could not be considered more than a Native Translator in this specialised area. Indeed, it is a super-specialised area, since interpreting for a patient with a cognitive and language impairment like dementia imposes extra difficulties of understanding and making understood. Consequently, I made mistakes in the beginning. (Harris 2017: 39)

Viele ausgebildete Konferenzdolmetscher:innen sehen den schlecht bezahlten Kommunaldolmetschbereich als minderwertig an (Pöllabauer 2009: 109) und verstehen nicht, dass sie nicht „überqualifiziert“ dafür sind, sondern „falsch qualifiziert“ (Kalina 2001: 60). Abgesehen davon, macht ein Studium alleine noch keine Expertenkompetenz aus (Risku 1995: 128). Das sieht auch Downie ähnlich:

Does anyone exit their degree thinking that their note-taking skills are world leading? Do any recent graduates feel that they have learned all there is to know [...]? (Downie 2016: 16)

3.3.2. *Alternative Kurse / Schulungen / Ausbildungen*

Die Ausbildungssituation für Kommunaldolmetscher:innen in Österreich beschreibt Pöllabauer (2009: 103) als „Ausbildungschaos“, in dem das „Faustrecht der Dolmetschprarie“ (ge-

meint ist das „Recht des Stärkeren“) gilt. Sie kommt zu diesem Schluss aufgrund zahlreicher „unterschiedlicher Qualitätsmaßstäbe“ und damit verbunden alles andere als einheitliche Erwartungen an die Dolmetschenden, sowie sich rasch ändernden Rahmenbedingungen (ebd.: 103-104). Das hat sich auch 2022 noch nicht geändert (Redl & Griessner 2022: 8). Zusammengefasst bedeutet das:

Es gibt eine Vielzahl an unterschiedlichen Ausbildungen mit unterschiedlicher Dauer (von Tagesseminaren bis hin zu Universitätsstudien), unterschiedlichen Inhalten (nur Praxis, nur Theorie, Theorie und Praxis), Abschlüssen (Teilnahmebestätigungen, ‚Zertifikate‘, universitäre Grade), Auswahlkriterien (keine, sehr selektiv), Aufnahmeverfahren (keine, sehr selektiv), Prüfungsverfahren, Lehrmethoden, Sprachkombinationen etc. (Pöllabauer 2009: 104)

Pöllabauer (2010: 270) erklärt, dass Programme zur Ausbildung zwar konzipiert werden, jedoch nicht alle in die Umsetzung gelangen und falls doch, sie meist nach kurzer Zeit wieder eingestellt werden (aus Gründen, die ich im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht eruieren kann), etwa der *Universitätslehrgang Kommundolmetschen*²⁰ am ITAT Graz oder das bereits in den 1990er Jahren von Pöchlhammer im Auftrag der Stadt Wien entwickelte Schulungskonzept für Medizindolmetscher:innen. Daneben gibt es auch Kurse, die von „Verbänden, Behörden, Organisationen o. ä.“ organisiert werden und Praxisnähe versprechen, diese finden aber nur unregelmäßig statt und dauern vielleicht einige Stunden oder wenige Tage (Daneshmayeh 2006: 343-344). Redl und Griessner (2022: 7) bewerten die „diversen prä- und postgradualen Zusatzangebote“ an den drei Universitäten, die in Österreich akademische Dolmetschausbildungen anbieten, als „inzwischen fest verankert“. Einen Überblick über die angebotenen Ausbildungen für Kommundolmetscher:innen in Österreich findet sich mittlerweile auf der Plattform dialogdolmetschen.at (ebd.: 8).

Eine Recherche für Wien zeigt, dass es seit 2016 am Postgraduate Center der Universität Wien den Universitätslehrgang „Dolmetschen für Gerichte und Behörden“ mit dem Abschluss „Akademische*r Behördendolmetscher*in“ für „Personen, die bei Polizei und Asylbehörden, in Gesundheits-, Bildungs- und Sozialeinrichtungen sowie im Justizbereich tätig sind bzw. sein wollen“, gibt. Dieser dauert 2 Semester, kann berufsbegleitend belegt werden

²⁰ Angeboten wurde der Lehrgang zweimal Anfang der 2000er Jahre für die Sprachen Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch und Serbisch, Russisch und Türkisch. Der Lehrgang dauerte 4 Semester und umfasste 60 ECTS (Pöllabauer 2009: 105-106). 2016 wurde der Lehrgang zum dritten Mal angeboten mit dem Vermerk, dass sich das Sprachenangebot nach der Nachfrage richte. Später wurde er durch „zwei modulare, kürzere Kurse“, nämlich einen Basis- und einen Aufbaukurs zum Kommundolmetschen ersetzt. Quellen: <https://slawistik.uni-graz.at/de/neuigkeiten/universitaetslehrgang-kommundolmetschen-am-itat/>, <https://dialogdolmetschendatenbank.at/kurs/universitaet-graz-universitaetslehrgang-kommundolmetschen/>, 19.07.2025

und wird in den Sprachen Albanisch, Arabisch, Chinesisch, Dari/Farsi, Somali, Türkisch und Ukrainisch angeboten. Um teilnehmen zu können, braucht man mindestens die Hochschulreife und falls kein einschlägiges Studium nachgewiesen werden kann, zumindest 4 Jahre Berufserfahrung; außerdem das Sprachniveau C1 in Deutsch und der gewählten Sprache. Es gibt eine Aufnahme- und eine Abschlussprüfung. Die Gesamtkosten für den Lehrgang liegen aktuell bei 7200 Euro.²¹

Die VHS Wien bietet in Zusammenarbeit mit dem ZTW der Universität Wien und dem UNHCR den Zertifikatslehrgang „Dolmetschen (Asyl- und Polizeibereich)“ an, der aus 15 jeweils 4-stündigen Theoriemodulen besteht, die in beliebiger Reihenfolge belegt werden können. Er dauert somit mindestens 5 Monate. Für die Teilnahme muss das Sprachniveau B2 für Deutsch und (nicht weiter spezifizierte) Dolmetscherfahrung nachgewiesen werden. Für die einzelnen besuchten Module wird eine Teilnahmebestätigung erteilt. Zusätzlich kann auch eine Abschlussprüfung zum Lehrgang abgelegt werden; wird diese bestanden, erfolgt die „Eintragung ins Dolmetschregister des Bundesministerium für Inneres“. Die Kosten liegen aktuell bei 1700 Euro (inkl. Abschlussprüfung).²²

Daneben bietet die Diakonie Eine Welt Akademie „Kommunaldolmetschen – Zertifikatslehrgang für Dolmetscher:innen im Sozial- und Gesundheitsbereich“ an, der an sechs Unterrichtstagen (Modulen) insgesamt 36 UE Theorie umfasst. Er dauert 3 Monate. Die Teilnahmevoraussetzungen entsprechen im Prinzip denen des Lehrgangs an der VHS. Am Ende erhalten die Teilnehmer:innen ein Zertifikat, wenn sie die Mindestanwesenheit von 80% und die jeweils an die Module anschließenden Reflexionen erfüllen. Die Kosten belaufen sich hier auf 690 Euro.²³

Zusammenfassend ist zu sagen, dass es also ein sehr eingeschränktes, höchst unterschiedliches Schulungsangebot für Kommunaldolmetscher:innen in Wien gibt. Ein solcher Mangel führt auch dazu, dass es mitunter „den Auftraggebern selbst überlassen [bleibt], ihre

²¹ Quellen: www.postgraduatecenter.at/weiterbildungsprogramme%20kommunikation-medien/ und www.postgraduatecenter.at/weiterbildungsprogramme/kommunikation-medien/dolmetschen-fuer-gerichte-und-behoerden/teilnahmevoraussetzungen/, Stand: 19.07.2025

²² Quelle: www.vhs.at/de/c/lernraum-wien/lehrgang-dolmetschen-asyl-und-polizeibereich, Stand: 19.07.2025

²³ Quelle: <https://dew-akademie.at/angebote/flucht-migration-und-interkulturelles/kommunaldolmetschen-zertifikatslehrgang-fuer-dolmetscherinnen-im-sozial-und-gesundheitsbereich-20250918/>, Stand: 19.07.2025

Dolmetscher ‚on the job‘ aus- und weiterzubilden.“ (Morina 2019: 121, vgl. auch Wedam 2009: 186-187).

3.3.3. *Die ideale Kommunaldolmetschausbildung*

Pöllabauer (2009: 99) erläutert die Notwendigkeit einer spezifischen Kommunaldolmetschausbildung:

Natürlich bringen ausgebildete [Konferenz-]DolmetscherInnen wichtige grundlegende Kompetenzen (etwa Dolmetschtechnik, Recherche, Vorbereitung auf Einsätze) mit sich. Der Umgang mit spezifischen Aspekten des CI [= Kommunaldolmetschens] (etwa Emotionalität im Gespräch, Rollenüberfrachtung, konkurrierende Macht- und Statusansprüche, Umgang mit Traumatisierung) bleibt in vielen traditionellen Ausbildungen allerdings ausgespart. (Pöllabauer 2009: 99)

Dementsprechend sollte sich auch hier die Ausbildung „an den beruflichen Anforderungen orientieren“ und im Bereich arbeitende Dolmetscher:innen die Ausbildung leiten (Déjean Le Féal 2003: 361). Kadrić (2011: 160) betont die Bedeutung der „forschungsgeleiteten Lehre“. Wobei das Ziel der Ausbildung sein sollte, „auf die berufliche Wirklichkeit“ vorzubereiten (ebd.: 17). Das bedeutet im Kommunaldolmetschbereich auch mitunter die Vorbereitung auf „derart komplexe und heikle Gesprächssituationen“ wie die Einvernahme von minderjährigen Geflüchteten im Rahmen ihres Asylverfahrens (Pöllabauer 2005: 90).

Dazu braucht es neben praktischen Dolmetschübungen, also der Entwicklung der Sprach-, Kultur-, Recherchier- und translatorischen Kompetenz auch einen Aufbau des Rollenbewusstseins und eine Auseinandersetzung mit der Berufsethik (Déjean Le Féal 2003: 365, Kadrić 2011: 17 und 63, Kalina 2001: 61, Mucker et al. 2018: 29, Pöchlhammer 2000: 45) sowie „ein detailliertes Hintergrundwissen über die Herkunftsländer“ der jeweiligen an der Kommunikation beteiligten Personen wie auch „ein profundes Wissen um interkulturelle Kommunikationsprobleme“ (Pöllabauer 2005: 453-454). Aber auch der „sprachliche und psychosoziale Umgang“ mit Jugendlichen, Folteropfern, Traumatisierten oder psychisch belasteten Personen sollte Ausbildungsinhalt sein (ebd.: 90), ebenso die „Vorbereitung auf die Emotionalität“ mancher Kommunaldolmetschsituationen (ebd.: 452).

Eine „geschulte Beobachtungsgabe für nonverbales Verhalten“ und der „Einsatz der eigenen Körpersprache und Stimme“ wären ebenso sinnvoll (Felgner 2009: 55). Spezifisch für den Kommunaldolmetschbereich ist, dass Gesprächspartner:innen mitunter „nicht-koope-

rativ“ umgehen und keine gemeinsame Absichten und Ziele verfolgen (Kautz 2000: 338). Strategien, wie mit solchen Herausforderungen sowie mit Personen, die mit dem Dolmetschsetting nicht vertraut sind (und trotzdem Klient:innen von Kommunaldolmetscher:innen sind), professionell umgegangen werden kann, sollten auf jeden Fall Teil der Ausbildung sein (ebd.: 336), dabei müssen Kommunaldolmetscher:innen in der Praxis auch als „*educators*“ für ihre Gegenüber auftreten können (Gentile et al. 1996: 73). Wichtig sind ebenso Kompetenzen in den Bereichen Kompensation von eigenen (wissens- oder sprachlichen) Defiziten, korrekte Sinnerfassung und -wiedergabe, keine übermäßigen Auslassungen oder Hinzufügungen beim Zieltext, Adressatenberücksichtigung, Dolmetschtechnik, sprachlich einwandfreie Gestaltung des Zieltextes und zweckmäßige rhetorische Darbietung und schließlich ein angemessenes Auftreten (Kautz 2000: 410-411). Die Liste könnte noch um viele weitere zu vermittelnde Kompetenzen ergänzt werden, aber:

Anyone who has tried to compile even a basic list of skills needed by interpreters will realise that it is a daunting job to teach even half of them in a two-year Master's course. (Downie 2016: 16)

Kadrić (2011: 152-156) setzt für den hochwertigen Dolmetschunterricht u.a. auf den Dialog unter den Lernenden, der ihre Erfahrungen miteinbezieht, und die „szenische Darstellung als soziales Rollentraining“, sowie „Probearbeiten“ und Simulationen (Kadrić 2016: 111-115). So sollen ethische Fragestellungen diskutiert werden können und explizit gemacht werden, wie Problemlösung funktionieren kann (Kadrić 2011: 50). Auch die Kooperationsfähigkeit ist hier von zentraler Bedeutung (ebd.: 64). Die Lernenden sollen so zu selbstbewussten, eigenständigen und sozial handelnden Dolmetscher:innen werden, „die eine hohe Identifikation mit dem Fach aufweisen“ (ebd.: 49-50). Die Ausbildung führt (im Idealfall) also zu einer gewissen Sensibilisierung für (potentielle) Probleme oder Phänomene im Dolmetschkontext, die von Personen ohne Ausbildung gar nicht wahrgenommen werden (Köllmann 2011: 61-63). Im Idealfall lernen die angehenden Kommunaldolmetscher:innen auch die Bedeutung von regelmäßiger Supervision und Intervision für ihre Berufspraxis kennen, um „sich auszutauschen, belastende oder schwierige Situationen zu reflektieren und auch eine Überforderung zu vermeiden“ (Mucker et al. 2018: 34-35; vgl. auch Dabić 2021: 71), sodass sie diese anschließend – gemäß der Maxime Dolmetschen ist nicht nur das „entsprechende Handeln“, sondern auch dessen Reflexion (Kadrić 2011: 64) – einfordern können. Unabhängig davon, ob eine Ausbildung auch noch so ideal gestaltet ist, das Selbststudium ist – neben professionellem Feedback

– für die eigene Professionalisierung ein wichtiger Faktor (Dueñas González et al. 2012: 25) und die Inanspruchnahme von nachfolgenden Weiterbildungen (Carriero-Contreras 2015: 278-279). Bei der Konzipierung von Kommunaldolmetschausbildung spielt denn auch Flexibilität eine große Rolle, denn:

Die rasche Veränderung der geopolitischen Verhältnisse und dadurch entstehende Migrationsbewegungen bedingen oft unerwartet einen hohen Kommunikations- und Dolmetschbedarf in Sprachen, die sonst eher wenig nachgefragt sind. (Pöllabauer 2009: 111)

Denn Krisen, die zu Fluchtbewegungen führen, treffen besonders oft arme, vom Krieg zerrüttete Länder, wo es vielleicht gar keine Ausbildungsmöglichkeiten für Dolmetscher:innen gibt (O’Brien 2016: 95), sodass auch hier nicht auf diese zugegriffen werden kann. Somit stehen oft keine professionellen Dolmetscher:innen in der nötigen Sprachkombination zur Verfügung und es werden diejenigen zum Dolmetschen herangezogen, die mit der ersten Fluchtbewegung aus demselben Sprachraum gekommen sind und schnell die Sprache des Aufnahmelandes erlernt haben (Carriero-Contreras 2015: 337). Auch der unvorhersehbare Bedarf mag ein Grund für die vorhandenen eher theoriebasierten, „sprachenpaarunabhängigen“ Kurse (Déjean Le Féal 2003: 361), wie sie etwa die VHS und Diakonie Eine Welt Akademie derzeit anbieten, sein. Es ist eine Herausforderung in einer Krisensituation kurzfristig eine dringend notwendige Ausbildung zur Verfügung zu stellen – auch ohne den Anspruch zu erheben, professionelle Dolmetscher:innen hervorzubringen (O’Brien 2016: 96). Trotzdem können sie gezielt Nutzen bringen und die Qualität der Dolmetschleistungen verbessern (ebd.: 106), gemäß dem Grundsatz: *Eine Schulung ist besser als keine Schulung*. Die tatsächliche Qualität der Dolmetschung kann immer nur so gut sein, wie die (situativen u.a.) Umstände dies zulassen (Pöchlhammer 2000: 57-58).

3.4. Dolmetschqualität & deren Bewertung

Noch immer herrscht in der Gesellschaft die Idee vor, dass eine Person nur zwei Sprachen sprechen können müsse und schon könne sie auch überall dolmetschen (außer auf simultan auf großen Konferenzen). Es fehlt gerade im Bereich Kommunaldolmetschen ein Bewusstsein für die Anforderungen, die das Dolmetschen mit sich bringt, und auch für die Herausforderungen, die bestimmte Texte oder Kommunikationssituationen für Dolmetscher:innen bereit

halten, wenn diese pauschal als „nicht schwierig“ bezeichnet werden (vgl. Ahamer 2013: 69-70). Hinzu kommt die falsche Annahme, es wäre jedermann möglich die Qualität der Verdolmetschung zu beurteilen (Pöllabauer 2003: 22). Konferenzdolmetscher:innen haben denn auch vor einigen Jahrzehnten um ihre Anerkennung als professionelle, qualitativ hochwertig arbeitende Sprachdienstleister:innen gekämpft und sich dabei stark abgegrenzt von ungeschulten (*untrained*) Dolmetscher:innen (Mikkelsen 1996: 126).

Das Problem bei der Bewertung von Dolmetschqualität liegt darin, dass sie viele Kompetenzen umfasst, die „wegen ihrer Abstraktheit schwer messbar“ sind (Kadrić 2011: 27). In der Praxis ist es für die Beteiligten (Auftraggeber:innen, Klient:innen) unmöglich die „Richtigkeit“ der Dolmetschung zu überprüfen, zu wissen, ob etwas weggelassen oder verändert wurde am Text; sie können nur andere Faktoren bewerten (Becker 2003: 173, Phelan 2001: 20). Dennoch maßen sich manche Aussagen über die Dolmetschqualität an (Moazedi 2006: 76). Wenn Dolmetschleistungen beurteilt werden, dann hängt die Einschätzung oft von der Perspektive der Beurteilenden ab – es macht einen Unterschied, ob ein:e Auftraggeber:in, ein:e Dolmetschkolleg:in, ein:e Lehrende:r im Rahmen der Ausbildung oder ein:e an der Kommunikation beteiligte Person die Dolmetschleistung bewertet (Kautz 2000: 409, Kutz 1997: 243-244, vgl. auch die Ergebnisse der experimentellen Studie von Ackermann et al. 1997: 265).

Ein Ausweg aus dieser Situation wäre der Rückgriff auf Diplome oder Zeugnisse, mithilfe derer professionelle Dolmetscher:innen ihre „sprachliche und fachliche Kompetenz nachweisen“ (Uluköylü 2009: 127). Dazu müsste aber erst das Problem mit der Ausbildungssituation gelöst werden.

3.5. Laiendolmetschen

Nicht selten kommt es im Leben geflüchteter Personen vor, dass keine professionellen Kommunaldolmetscher:innen zur Verfügung stehen, sondern Bekannte oder Familienmitglieder *dolmetschen*, wenn sie sich selbst noch nicht ausreichend in der Landessprache des Landes, in das sie geflüchtet sind, ausdrücken können (Ahamer 2013: 67, Harris 2017: 42, Pöchlhammer 2022: 23-24). Anders ausgedrückt erfolgt „in Österreich mehrsprachige Kommunikation in diesem Bereich weitgehend informell und spontan unter Zuhilfenahme translatorischer Kom-

petenzen bilingual sozialisierter ImmigrantInnen“ (Ahamer 2013: 12) – oft handelt es sich dabei um Kinder oder Jugendliche (ebd.: 13), die meist schneller die Sprache der neuen Umgebung lernen als Erwachsene (Napier 2015: 131, Stöcklmair 2003: 158). Sie als Dolmetscher:innen einzusetzen, ist aus einer Vielzahl von Gründen besonders problematisch und sollte daher zum Wohl der Kinder unbedingt abgelehnt werden (Abraham & Fiola 2006: 195, Morina 2019: 120, Stöcklmair 2003: 158). Mit ihrer Hilfe versuchen Immigrant:innen die Zugangshürden des „monolingualen Verwaltungsapparats“ zu überwinden und ihre „in der Integrationsvereinbarung geforderte ‚Eigenverantwortung‘“ zu erfüllen, also mittels „translatorischer Hilfsleistungen“ (Ahamer 2013: 51-52). Das Problem dabei ist, dass solche ad-hoc- oder „Notlösungen“ (und auch jene, bei denen andere zufällig anwesende Personen zum Dolmetschen herangezogen werden, wie die viel beschriebene Reinigungskraft im Krankenhaus – vgl. Otto 2022: 77, Pöllabauer 2009: 98) mitunter für die „Betroffenen in schwerwiegenden Nachteilen resultieren“, denn sie drohen die Kontrolle über die Gespräche komplett zu verlieren (Pöllabauer 2003: 21-22).

Oft fehlt das Bewusstsein für Gefahren, die durch „unzureichende, unqualifizierte Dolmetschleistungen“ auftreten können (Pöllabauer 2009: 98-99): „Fehlkommunikation“ kann zu Frustration, Wut, Diskriminierung führen, ebenso wie zu falschen Auskünften, die wiederum eine fälschliche Abweisung von Anträgen, inadäquate Betreuung bis hin zu falschen medizinischen Diagnosen und Behandlungen zur Folge haben können (Abraham & Fiola 2006: 194, Dueñas González et al. 2012: 87, Morina 2019: 111, Pöllabauer 2003: 23-26, Wedam 2009: 183). Da das zu Folgekosten führt, wird hier „am falschen Ort“ gespart (Uluköylü 2009: 131).

Dolmetschende Lai:innen befinden sich oft in Loyalitäts- oder Interessenskonflikten, die in einem Vertrauensverlust in die Gesprächspartner resultieren, oder eben in oben genannter Fehlkommunikation mit ihren zahlreichen Folgeerscheinungen (Carriero-Contreras 2015: 337, Mucker et al. 2018: 28). Vielleicht haben sie eine eigene Sicht auf die Dinge, gerade dann, wenn es sich um dolmetschende Familienmitglieder handelt (Abraham & Fiola 2006: 193-194, Stöcklmair 2003: 157-158). Auch Verstöße gegen die Verschwiegenheitspflicht durch Lai:innen können schwerwiegende Folgen haben (Abraham & Fiola 2006: 189).

Dolmetschende Lai:innen bringen sich aber mitunter auch selbst in Gefahr, gerade wenn sie in heikle Gespräche involviert sind, sie Abgrenzungsschwierigkeiten erleben (Abra-

ham & Fiola 2006: 193, Carriero-Contreras 2015: 337) und diverse Übertragungsphänomene am Werk sind (Morina 2019: 115) (s. auch Abschnitt 2.7.).

Cadwell et al. (2020: 168) sprechen sich nicht völlig gegen den Einsatz von Lai:innen aus, da sie gerade in Krisensituationen sehr wertvolle Leistung erbringen. Sie sind dafür, dass genau geprüft wird, welche Translationsaufgaben Lai:innen übernehmen können bzw. sollen und welche doch besser von professionellen Translator:innen geleistet werden (ebd.: 168). Sie empfehlen auch ein „peer mentoring or peer training system“ unter Anleitung professioneller Translator:innen zur Unterstützung von Lai:innen (ebd.: 170) – das wäre sicher auch für Berufsanfänger:innen von Vorteil und ist in anderen Bereichen bereits lange gang und gäbe (Downie 2016: 25, vgl. Feldweg 1996: 49). Oft wird ein ehrenamtlicher Einsatz auch als Sprungbrett für eine Karriere in dem Bereich genutzt (Cadwell et al. 2020: 162). Professionalisierungsmaßnahmen kämen somit nicht nur den Lai:innen selbst, sondern auch ihren Klient:innen zu gute. Im Folgenden zeigt sich, dass die Zusammenarbeit im Team die eigene Weiterentwicklung noch beschleunigen kann.

4. Teamarbeit und Teamentwicklung

Bei der Suche nach Literatur zur Teamarbeit von Dolmetscher:innen zeigt sich schnell, dass dieses Thema nur am Rande die Forschungsgemeinschaft beschäftigt hat. Es gibt nur wenige wissenschaftliche Arbeiten, die Teamarbeit im Kontext Dolmetschen behandeln. Die meisten darunter beziehen sich entweder auf die Zusammenarbeit von gehörlosen und hörenden Gebärdensprachdolmetscher:innen (Bentley-Sassaman & Dawson 2012, Grbić 2023, Hoza 2022, Russell 2011) oder auf Konferenzdolmetscher:innen, die sich beim Simultandolmetschen eine Dolmetschkabine teilen und die Frage, wie sie hier zusammenarbeiten (Böhm et al. 2018, Duflou 2016, Ruiz Rosendo 2014). Abgesehen davon scheint die Forschungslage geprägt zu sein vom Bild einer:s (freiberuflichen) Kommunaldolmetschers:in, die:der auf sich allein gestellt arbeitet, zu Dolmetscheinsätzen gerufen wird, kommt, dolmetscht und wieder geht.

In den vorhandenen Forschungsarbeiten zur Teamarbeit zweier Dolmetscher:innen geht es darum, dass am Ende des Dolmetscheinsatzes eine gemeinsame Dolmetschung steht, für die beide Dolmetscher:innen verantwortlich sind (Russell 2011: 1), da sie sich beim Dolmetschen abgewechselt und einander unterstützt haben (Bentley-Sassaman & Dawson 2012: 1). Das ist im Fall des Beratungszentrums Ukraine anders. Hier gibt es jeweils nur eine:n Dolmetscher:in im konkreten Beratungsgespräch, gleichzeitig kommt den Dolmetscher:innen aber eine doppelte Teamrolle zu: Einerseits bilden sie in der konkreten Dolmetschsituation ein „Arbeitsteam“ mit der:dem Berater:in (Wedam 2009: 188), die:der ohne sie nicht arbeiten könnte. Gleichzeitig sind sie in ein Team aus angestellten Dolmetscher:innen eingebunden, die alle mit der Sprachenkombination Ukrainisch/Russisch-Deutsch arbeiten. Man kann sich das in etwa so vorstellen, wie Ebner et al. Sprachendienste beschreiben:

Wer in einem Sprachendienst arbeitet, der weiß: ständiger Zeitdruck und Feuerwehreinsätze in letzter Minute gehören zum Arbeitsalltag. Daher ist es wichtig, dass ein Sprachendienstteam in Stresssituationen möglichst reibungslos und effizient zusammenarbeitet. (Ebner et al. 2014: 66)

Ebner et al. beziehen ihre Aussage hier auf die Teamarbeit von Dolmetscher:innen untereinander (und widmen dann ihre Aufmerksamkeit dem Konfliktpotential in Teams). Damit geht es schließlich darum, ob bzw. welche Vorteile es hat, ein festes Team von Dolmetscher:innen zu engagieren, anstelle von einzelnen freien Dienstnehmer:innen, die kommen, ihre Aufgabe verrichten und wieder gehen und eben nicht weiter eingebunden sind. Über freiberufliche Dolmetscher:innen im Kommunalbereich gibt es viel wissenschaftliche Literatur, in der bei-

spielsweise wiederholt wird, dass Dolmetscher:innen nicht gemeinsam mit Klient:innen nach dem Dolmetscheinsatz nach Hause gehen sollen, um die Grenzen zwischen Beruflichem und Privatem zu schützen (Morina 2019: 215) oder gefordert wird, Austauschmöglichkeiten für Dolmetscher:innen zu schaffen, wo sie über berufsethische Fragen und auch den Umgang mit emotional schwierigen Situationen beim Dolmetschen diskutieren können (Dabić 2021: 69-71).

4.1. Teamarbeit: Definitionen und Implikationen

Die Begriffe „Team“ und „Teamarbeit“ sind heutzutage ein „Modewort“ vieler Führungskräfte, wobei nicht immer echte Teams oder echte Teamarbeit vorhanden sind, nur weil von ihnen gesprochen wird (Voigt 2004: 157). Teams sind zunächst Gruppen von Personen, die innerhalb einer Organisation zusammenarbeiten (West 2012: 27), genauer:

Ein Team ist eine Gruppe von Menschen, die gemeinsam an der Erreichung geteilter Ziele arbeiten, dabei verschiedene Rollen übernehmen und die miteinander kommunizieren, um so ihre Anstrengungen erfolgreich koordinieren zu können. (Van Dick & West 2013: 1)

Ähnlich definieren auch Katzenbach und Smith (2015: 45) Teams:

A team is a small number of people with complementary skills who are committed to a common purpose, performance goals, and approach for which they hold themselves mutually accountable. (Katzenbach & Smith 2015: 45)

Betont wird in den Definitionen von Teams das Element der Gemeinsamkeit (die gemeinsame Zielerreichung, der gemeinsame Sinn) – so auch König und Schattenhofer (2018: 18), die erklären, dass ein Team auch einen „gewissen Handlungsspielraum“ braucht, um „selbst planen, entscheiden und ausführen“ zu können, wie das gemeinsame Ziel erreicht wird. Gibt es kein gemeinsames Ziel und braucht es keine gemeinsame, „aufgabenübergreifende“ oder „interdisziplinäre“ Arbeit (keine sich ergänzende Fähigkeiten), um das Ziel zu erreichen, dann macht es auch wenig Sinn an dieser Stelle Teamarbeit oder Teamentwicklung zu betreiben (Voigt 2004: 157). Wenn „nach- oder nebeneinander, [...] unabhängig voneinander Aufgaben durchgeführt werden“ können, dann braucht es dafür keine Teamarbeit (Voigt 2004: 157).

Entsprechend der obigen Ausführungen kann das Arbeitsteam Dolmetscher:in-Berater:in als echtes Team bewertet werden, da die Beteiligten unterschiedliche Fähigkeiten mitbringen (Dolmetschen vs. Beraten), wobei sie diese in Einklang bringen und damit eine

„einzigartige kollektive Fähigkeit“ hervorbringen (Katzenbach & Smith 2015: 131). Sie verfolgen dabei auch ein gemeinsames Ziel (nämlich, eine möglichst gute Beratung) und können dieses nur gemeinsam erreichen (Alter 2019: 10) und ihr Tun ist auf andere (die Klient:innen) ausgerichtet (Jäger Fontana 2022: 344).

Auch das Dolmetschteam würde ich hier einordnen, denn auch hier bringen die Beteiligten unterschiedliche Stärken mit (etwa in der Wortschatzarbeit, im Recherchieren, in verschiedenen Fachbereichen, in der emotionalen Abgrenzung, in der Spontaneität, im schriftlichen Übersetzen, im Korrekturlesen, etc.), haben ebenfalls ein gemeinsames Ziel (nämlich, die bestmögliche Dolmetschqualität zu erreichen), wozu sie ihre Stärken gemeinsam einsetzen (zumindest soweit dies in Vor- und Nachbereitung von Dolmetscheinsätzen möglich ist). An dieser Stelle allerdings verschwimmt die Grenze zu sogenannten „Arbeitsgruppen“, bei denen es nur um möglichst gute Einzelleistungen (Katzenbach & Smith 2015: 131) bzw. den „eigenen Nutzen“ geht (Birker & Birker 2007: 8). Das ist nicht verwunderlich, denn in der Praxis kommt es häufig zu Schwierigkeiten bei der Abgrenzung von echten Teams und einer „losen Ansammlung von Individuen“ oder einer Gruppe (Van Dick & West 2013: 6; vgl. Birker & Birker 2007: 8). Denn im konkreten Dolmetscheinsatz geht es ausschließlich um die Einzelleistung der betroffenen Dolmetscherin bzw. des betroffenen Dolmetschers und nicht um die Gesamtleistung des Dolmetschteams. Dahingegen liegt die Leistung von echten Teams „beyond the sum of the individual parts“ (Katzenbach & Smith 2015: 131; vgl. auch Alter 2019: 11), d.h. das gemeinsam geschaffene Werk kann dann auch nicht mehr wirklich in die einzelnen Anteile aufgeteilt werden (Birker & Birker 2007: 9). Deshalb ist es wichtig für echte Teams, die Teamleistungen und -erfolge in den Vordergrund zu stellen und eben genau nicht die individuellen Leistungen (Katzenbach & Smith 2015: 131).

Damit aus einer Gruppe (oder Ansammlung von Personen) ein Team wird, müssen viele Fragen geklärt werden, die etwa die Aufgaben und Rollen der Einzelnen betreffen, sowie die Dynamik und den Umgang untereinander, gegenseitige Erwartungen u.v.m. – so beginnt ein Entwicklungsprozess hin zum Team (Voigt 2004: 178-179). Wobei mehr Klarheit die Teamarbeit erleichtert (Scholz 2018: 52). Woolley et al. (2015: 156) und Jäger Fontana (2022: 344f) betonen, dass auch die Motivation der Teammitglieder großen Einfluss auf die Teamarbeit hat und schließlich zur Teamidentität beiträgt:

Wenn man weiss, für wen man etwas macht, und wenn man aus dessen Perspektive denkt und handelt, wird es irrelevant, auf wessen Weisung hin man es macht. (Jäger Fontana 2022: 344)

Ohne ein gemeinsames Leistungsziel, also eine gemeinsame Herausforderung, entsteht allerdings aus einer Gruppe von Personen, unabhängig davon, wie motiviert sie sind, kein echtes Team (Katzenbach & Smith 2015: 12 und 18):

Good personal chemistry or the desire to ‚become a team,‘ for example, can foster teamwork values, but teamwork is not the same thing as a team. Rather, a common set of demanding performance goals that a group considers important to achieve will lead, most of the time, to both performance and a team. (Katzenbach & Smith 2015: 12)

Eine Reihe von Merkmalen charakterisieren gut funktionierende Teams: Sie verfügen über die Freiheit, innere Strukturen selbst zu gestalten (Voigt 2004: 158). Ihre Arbeit ist durch Autonomie gekennzeichnet (ebd.: 158). Sie stimmen die „Fähigkeiten und Interessen“ der Teammitglieder so aufeinander ab, dass Schwächen kompensiert und Stärken genutzt werden (ebd.: 158). Sie haben ein relativ hohes Maß an „Selbstorganisation, Selbststeuerung, Querinformation und Selbstbeauftragung“ (ebd.: 158f). Prozessdenken ist vorherrschend, was Flexibilität mit sich bringt (ebd.: 159). „Aufgabenentwicklung und Entwicklung der Arbeitsweisen sind zielbezogen und methodisch relativ vielfältig [...]“ und erfolgen flexibel (ebd.: 159). Das echte „Team kann bestimmte Leistungen unter sehr schwierigen Bedingungen mit relativ kurzer interner Rüstzeit (also ‚aus dem Stand‘) erbringen.“ (ebd.: 159) Teams schaffen mehr „innovative Ideen und Lösungen“, als Einzelpersonen es könnten, weil sie ihre Fähigkeiten bündeln und Synergien nutzen (Scholz 2018: 46). Um ein echtes Team zu werden, spielt Disziplin eine wichtige Rolle (Katzenbach & Smith 2015: 14-15), aber auch Risiken – wie Konflikte, gegenseitiges Vertrauen, Abhängigkeit von dem/der jeweils anderen und Arbeitseinsatz – müssen in Kauf genommen werden (ebd.: 109). Mit der Zeit werden die Teammitglieder „sozial aneinander gebunden“ (Scholz 2018: 15), die Teams entwickeln ein „Wir-Gefühl“, sozusagen eine Teamidentität (Alter 2019: 11 und 25), gemeinsame Normen innerhalb des Teams und ein „Geflecht [...] sozialer Rollen“ (König & Schattenhofer 2018: 15 und 43; vgl. auch Birker & Birker 2007: 16-17, Jäger Fontana 2022: 339 und 348) sowie Kohäsion, die sich positiv auf Arbeitsleistung und Wohlbefinden auswirken (Van Dick & West 2013: 81). Alle Teammitglieder fühlen sich verantwortlich für den Teamerfolg (Voigt 2004: 159), sind „Träger des Ganzen“ (Birker & Birker 2007: 10), nicht nur „Arbeitsinstrumente“ sondern eben ein soziales System mit eigener Dynamik (König & Schattenhofer 2018: 18).

Finally, teams have more fun. This is not a trivial point because the kind of fun they have is integral to their performance. [...] For example, we often see a more highly developed sense of humor on the job within the top-performing teams because it helps them deal with the pressures and intensity of high performance. (Katzenbach & Smith 2015: 18)

Teamarbeit kann auch andere positive Effekte haben, etwa trägt sie zur „individuellen Persönlichkeitsentwicklung“ bei, gerade in den Bereichen Kommunikation, Konfliktlösung, Hilfsbereitschaft und Fehlervermeidung (Van Dick & West 2013: 1). Dementsprechend erklären Van Dick und West (2013: 1):

Wenn wir also mit anderen zusammenarbeiten, lernen wir mehr, als wenn wir allein arbeiten würden und wir profitieren von gegenseitiger praktischer, aber auch emotionaler Unterstützung. (Van Dick & West 2013: 1)

Teams reflektieren ihre Arbeit auf der Sachebene und auf der „Ebene der (Arbeits-)Beziehungen“ (König & Schattenhofer 2018: 19). Wichtig ist jedoch, die Balance zu halten zwischen dem eigenen „couragierten Teamgeist“ ohne die gleichzeitige Abwertung anderer Teams oder Gruppen zu verursachen (Voigt 2004: 159-160). Das Arbeiten in echten Teams fühlt sich für die Teammitglieder an, wie ein „intensives Gespräch, bei dem die Beteiligten auf der gleichen Wellenlänge liegen; Arbeit ist nicht nur produktiv, sondern auch kreativ, innovativ und macht Spaß.“ (ebd.: 160)

4.2. Teamentwicklung & Teamfähigkeit

Teams entwickeln sich auch ohne, dass darauf ein spezielles Augenmerk gelegt wird, denn „Lernen im professionellen Zusammenwirken von verschiedenen Personen [ist] fast nicht zu verhindern“ (Voigt 2004: 181). Allerdings bringt gezielte Teamentwicklung ein Mehr an Teamleistung, weshalb „ausreichend in die Entwicklung, Pflege und Wartung sowohl der Organisation als auch der menschlichen Beziehungen investiert“ werden sollte (ebd.: 181). Teammitglieder arbeiten eng zusammen, machen Erfahrungen miteinander und entwickeln so intensive Beziehungen zueinander, die die „sachliche Arbeit“ positiv oder negativ beeinflussen können (Birker & Birker 2007: 11). Meinungsunterschiede, Gruppendruck, Konflikte tauchen dabei fast unweigerlich auf (Birker & Birker 2007: 11 und 17, Voigt 2004: 160) und führen mitunter bis hin zu Einzelgängertum und Lagerbildung (Ebner et al. 2014: 68). Konflikte entstehen meist, weil die Beteiligten unterschiedliche Perspektiven haben, was eine Bereicherung sein, aber auch Unsicherheit verursachen (Birker & Birker 2007: 12), Energie binden

sowie die Arbeitseffizienz beeinträchtigen kann (Ebner et al. 2014: 66, Scholz 2018: 46). Insofern sind interkulturelle Unterschiede wie ein anderer Umgang mit Zeit oder Direktheit auch ein „Risikofaktor“ (Ebner et al. 2014: 69) ebenso Unterschiede im positions- bzw. professionsbezogenen Status (König & Schattenhofer 2018: 26).

Dann sind „Toleranz gegenüber der Position des anderen“ und Offenheit bzw. die „Bereitschaft, Konflikte offen anzusprechen“ (Birker & Birker 2007: 12 und 18), kurzum „eine kooperative und angemessene Konfliktbewältigung“ (Ebner et al. 2014: 72) gefragt. Kommunikation im Team ist entscheidend (Jäger Fontana 2022: 344-347, Voigt 2004: 174), ebenso die „Einstellung zur Zusammenarbeit“ der Beteiligten (Birker & Birker 2007: 10). Hier setzt denn auch Teamentwicklung an, also bei der „[...] Fähigkeit und Absicht [der einzelnen Teammitglieder], Teil eines funktionierenden Teams zu sein, also bei deren Können und Wollen.“ (Jäger Fontana 2022: 341f). Es braucht gewisse soziale Kompetenzen, um gut in Teams arbeiten zu können, darunter „sich selbst und andere wahrnehmen“, „sich trauen und mitteilen“, „seine eigene Vielfalt entdecken und entwickeln“ und „Konflikten und Emotionen standhalten“ (König & Schattenhofer 2018: 103-108), auch Kooperationsbereitschaft und Empathie (Scholz 2018: 48), d.h. emotionale Intelligenz (Woolley et al. 2015: 159) und eine „Anpassungsleistung“ (König & Schattenhofer 2018: 24). So müssen auch die Praktiken des gemeinsamen Arbeitens im Team verfeinert werden (Russell 2011: 1), dazu gehört auch der Umgang mit Feedback (König & Schattenhofer 2018: 105, Ruiz Rosendo 2014: 119) und Reflexion im Team (Jäger Fontana 2022: 343 und 347).

Teamarbeit kann allerdings auch die Möglichkeit zum „sozialen Faulenzen“ für einzelne in der „Anonymität“ der Gruppe eröffnen (Van Dick & West 2013: 16 und 20). Wenn andere wahrnehmen, dass einzelne sich also weniger anstrengen („faulzen“), kann es sein, dass diese ebenfalls ihre Leistung reduzieren („Sucker-Effekt“) (ebd.: 21). Ein schlechtes Arbeitsklima befördert Mobbing und Aggressionen in Teams (ebd.: 20).

Teamentwicklung muss daher „laufend gesteuert“ werden, sie ist „kein einmaliger Vorgang“ (Scholz 2018: 17). Zur Teamentwicklung gibt es zahlreiche Modelle wie das Fünf-Phasen-Modell nach Tuckman oder die Teamentwicklungsuhr von Francis und Young (ebd.: 62-69), wobei auch die Rollen der einzelnen Teammitglieder eine Rolle spielen können, etwa initiative Personen, loyal folgende Personen, kritische Personen etc. (König & Schattenhofer 2018: 53). Birker und Birker (2007: 41) erklären in diesem Kontext, dass Teams zu leiten

„[...] eher eine Kunst, zumindest keine reine Technik [ist]. Der respektvolle Umgang mit anderen ist eine gute Basis.“ (ebd.: 41) Die Teamleitung sollte auf die einzelnen Teammitglieder stabilisierend wirken (Scherwath & Friedrich 2025: 216), muss sich um das Team als solches und um dessen Entwicklung kümmern (Alter 2019: 21-22), „Visionen verkörpern“, Konflikte lösen, „Verantwortung an das Team abgeben“ (Van Dick & West 2013: 100) und ihm gewisse Freiheiten einräumen:

Erst eine motivierende Herausforderung und ein gemeinsames Verantwortungsgefühl machten ein Team zu einem Team, nicht irgendwelche Team-Building-Interventionen. (Jäger Fontana 2022: 348)

Denn Teamentwicklung „geschieht immer dann, wenn ein Arbeitsteam gemeinsam an seinen Problemen, Zielen und kommenden Herausforderungen arbeitet.“ (Alter 2019: 24)

4.3. Teamarbeit: Dolmetscher:innen und Berater:innen

In der Forschungsliteratur zum Kommunaldolmetschen finden sich einige aufschlussreiche Hinweise für die Zusammenarbeit von Dolmetscher:innen und Therapeut:innen (bspw. Haenel 2013, Köllmann 2011, Mäntynen & Kinnunen 2009, Morina 2019, Orth 2001, Schriefers 2018, Wedam 2009), die sich auf die Zusammenarbeit mit Berater:innen übertragen lassen.

In der Triade Berater:in-Dolmetscher:in-Klient:in entstehen leicht Machtkämpfe, Rivalität und Rollenkonflikte (Morina 2019: 113), was die Qualität der Arbeit stark beeinträchtigen kann. Manche Berater:innen fühlen sich sprachlos, ausgeschlossen und in ihrer Kompetenz eingeschränkt durch ihre fehlenden Sprachkenntnisse (Morina 2019: 114, Wedam 2009: 188), haben Angst sich zu blamieren oder verspüren Druck, sich besonders professionell verhalten zu müssen, weil ja ein:e Zeug:in anwesend ist (Köllmann 2011: 21). Arbeiten Berater:innen schlecht, laufen sie Gefahr durch anwesende professionelle, erfahrene Dolmetscher:innen bloßgestellt zu werden. Andererseits fühlen sich Dolmetscher:innen häufig für das Gelingen des Gesprächs verantwortlich und suchen Fehler tendenziell bei sich, wenn ein Gespräch erfolglos endet (Haenel 2001: 310), oder tauchen vielleicht in die Berater:innenrolle, richten plötzlich selbst Fragen an Klient:innen oder geben Antworten (Morina 2019: 114).

Entscheidend für die erfolgreiche gemeinsame Arbeit von Dolmetscher:in und Berater:in ist folglich, dass beide eine Vertrauensbeziehung zueinander (und auch zu den Klient:innen – Becker 2003: 177, Morina 2019: 122, Schriefers 2018: 114) aufbauen (Morina

2019: 124, Stöcklmair 2003: 156-158). Berater:in und Dolmetscher:in müssen einander respektieren und keine Kritik oder Zurechtweisung der:des jeweils anderen während des Beratungsgesprächs vornehmen (eine Möglichkeit dazu bieten Nachgespräche – siehe unten) (Morina 2019: 124f). Für traumatisierte Klient:innen kann es schwierig sein, Vertrauen aufzubauen, da ist es hilfreich, wenn immer die gleichen Berater:innen und Dolmetscher:innen mit der jeweiligen Person arbeiten (Mäntynen & Kinnunen 2009: 132, Morina 2019: 112). So eine Konstanz kann auch die Arbeit von Dolmetscher:innen und Berater:innen erleichtern, weil sie mehr Hintergrundwissen über den:die Klient:in und deren Lage erlangen (Mäntynen & Kinnunen 2009: 133).

Sowohl Becker (2003: 177), Haenel (2001: 307f), Hermann & Busch (2019: 75), Orth (2001: 328) als auch Morina (2019: 125) unterstreichen, dass für die erfolgreiche Teamarbeit von Dolmetscher:in und Berater:in, gemeinsame Nachgespräche im Anschluss an das Gespräch mit dem:der Klient:in eine große Rolle spielen. Solche Gespräche (wie auch gemeinsame Vorgespräche – Egger & Wedam 2003: 90) dienen der Reflexion, der Klärung von Missverständnissen, dem Einschätzen von Klient:innen, dem Absprechen weiterer Vorgehensweisen bzw. der gemeinsamen Arbeit, dem Besprechen von Schwierigkeiten oder Belastungen (Egger & Wedam 2003: 90, Orth 2001: 328, Morina 2019: 215) und helfen so dabei, „[...] die Qualität der Zusammenarbeit zu verbessern sowie das Vertrauen [...] zu stärken“ (Morina 2019: 125). Es ist die Aufgabe der Berater:innen, Dolmetscher:innen vor dem Dolmetscheinsatz über Kernpunkte des bevorstehenden Gesprächs bzw. Wichtiges zu der:dem Klient:in zu informieren (Orth 2001: 319), Klient:innen eingangs die Rollenverteilung klar zu machen, sowie auf die Vertraulichkeit des Gesprächs zu verweisen und den Gesprächsverlauf und -inhalt zu steuern (Morina 2019: 118f und 123, Schriefers 2018: 108). Im Gespräch wird dann alles gedolmetscht, so sind Berater:innen im Bilde über das Gesagte, gleichzeitig wäre es demütigend für Klient:innen, „wenn sich andere [...] über ihren Kopf hinweg über sie unterhalten“ (Kadrić 2016: 108). In der Arbeit mit Dolmetscher:innen ist es hilfreich, wenn sich Berater:innen klar und nachvollziehbar ausdrücken, wenn sie die Klient:innen direkt ansprechen (Morina 2019: 118 und 124). So können Dolmetscher:innen ohne einen Wechsel der Personalform dolmetschen (Morina 2019: 122, Orth 2001: 324).

Dolmetscher:innen sollten auf Basis ihres kulturellen Hintergrundwissens, Berater:innen auf kulturelle Besonderheiten aufmerksam machen und sie möglichst vor „kulturellen

Fauxpas“ bewahren (Morina 2019: 125), ohne dabei ihre „persönliche Meinung einfließen zu lassen“ (Prunč 2016: 25). Dieses Wissen kann „eine wichtige Ressource sein, um einen zusätzlichen Zugang zur Weltsicht der Klienten/Klientinnen zu eröffnen“, sodass Berater:innen Schilderungen besser einordnen und deren Bedeutung nachvollziehen können (Schriefers 2018: 106). Schließlich ist es ihre Verantwortung, zu verstehen, was die Klient:innen ihnen mithilfe der Dolmetscher:innen mitteilen (Mäntynen & Kinnunen 2009: 120). Gleichzeitig ist aber die:der Dolmetscher:in weder (kulturelle) „Auskunftsperson“, noch „Länderexperte oder sogar Sachverständige/r“ (Stöcklmair 2003: 151f) und schon gar kein:e allwissende:r Kultur-expert:in. Dahingegen gilt es:

[...] einen Raum und eine Atmosphäre zu schaffen, in denen Übersetzen möglich wird, und zwar nicht nur auf sprachlicher Ebene, sondern auch darüber hinaus. Es geht um das Verstehen und Begreifen auf verschiedenen Ebenen – Sprache, Kultur, Sozialisation, Religion [...] (Wedam 2009: 188)

4.4. Teamarbeit: Dolmetscher:innen untereinander

Zur Zusammenarbeit von Kommunaldolmetschteams, geschweige denn zum Aufbau dieser oder zum gegenseitigen Nutzen, den Teammitglieder aus solchen Teams ziehen können, wenn es zum Beispiel um die eigene Weiterentwicklung und Professionalisierung geht, gibt es kaum Fachliteratur. Vereinzelt lassen sich übertragbare Hinweise aus verschiedenen Arbeiten im Bereich entnehmen. Ruiz Rosendo (2014: 129) und Russell (2011: 1), beispielsweise, stellen fest, dass Dolmetschteams ihre Unterlagen zur Vorbereitung teilen, wodurch auch Terminologie, Phraseologie und Stil besser bzw. effizienter erlernt werden. Zudem führt die Teamarbeit zu verstärkter Motivation (im Ausbildungskontext) (Ruiz Rosendo 2014: 129) und dazu, dass aufgetretene Probleme gemeinsam ausgehandelt werden können (Russell 2011: 1). So kann auch ein System der „peer instruction and sensitisation“ entstehen, weil die individuellen Erfahrungen und Reflexionen mit den Kolleg:innen geteilt werden (Bartłomiejczyk et al. 2025: 137). Dolmetscher:innen können – gerade wenn es keine formellen Lernmöglichkeiten gibt – „on-the-job“ von ihren Kolleg:innen lernen, etwa betreffend ihrer Aufgaben und erwünschtem Rollenverhalten (Bentley-Sassaman & Dawson 2012: 14, Duflou 2016: 313). So lernen nicht nur die einzelnen Dolmetscher:innen, sondern das gesamte Team, wodurch das Wissen auch erhalten bleiben kann, wenn einzelne das Team verlassen (Van Dick & West 2013: 17-18),

dazu braucht es aber Bereitschaft, Wissen zu teilen (König & Schattenhofer 2018: 105) bzw. sich auf das Team einzulassen (Hoza 2022: 166).

Auch für die Psychohygiene sind die Kolleg:innen von großer Bedeutung: ein „gesundheitsfördernder Führungsstil“ ist dabei genauso wichtig wie die Arbeitsatmosphäre und das gegenseitige Vertrauen (Hoza 2022: 166, Scherwath & Friedrich 2025: 214).

Wie wird miteinander, mit Bedürfnissen, Belastungen und Konflikten umgegangen? Gibt es ein gutes Miteinander, eine Unterstützungskultur, oder ein Gegeneinander und Einzelkämpfertum? Wird sich füreinander interessiert, haben Belastungen und Erfolge und schöne Momente gleichermaßen Platz?
(Scherwath & Friedrich 2025: 214)

Empathisches Zuhören, Anteilnahme, „auf Wunsch Rat zu geben oder auch tatkräftig einander etwas abzunehmen“ gehören ebenso zur Psychohygiene im Team, wie der „achtsame Umgang mit diesen Teamressourcen“, die „Erlaubnis zur Öffnung“ aber auch zum Rückzug (ebd.: 214f).

In wiefern die hier beschriebenen Felder auch für das Dolmetschteam im Beratungszentrum Ukraine relevant sind, bzw. ob Teamarbeit in einem Kommunal Dolmetschteam auch weitere Effekte mit sich bringen kann, wird in den analysierten Interviews sichtbar. Dazu braucht es aber zunächst einen Blick auf das Beratungszentrum und seine Spezifika, um die Bedingungen nachvollziehen zu können, unter denen die interviewten Dolmetscherinnen in Teams arbeiten.

5. Setting im Beratungszentrum Ukraine

Das Beratungszentrum Ukraine entstand als Beratungsstelle des Diakonie Flüchtlingsdiensts aus einem kurzfristig ins Leben gerufenen Wohnraumvermittlungsprojekt, das in den ersten Wochen des Kriegs in der Ukraine 2022 geflüchteten Personen unkompliziert und kurzfristig privaten Wohnraum zur Verfügung stellen sollte (und dies auch tat).

Innerhalb weniger Tage wurde ein Team aufgestellt, das sich dieser Aufgabe annahm. Nach wenigen Wochen wurde die Entscheidung getroffen, aus dem Projekt eine multiprofessionelle Beratungsstelle zu machen, die nicht nur Fragen rund um das Thema Wohnen klären sollte, sondern zentral alle Themen von Sozialberatung und sozialmedizinischer Beratung abdecken sollte²⁴. Eine fixe Einrichtungsleitung wurde ins Projekt berufen, langfristige Büroräume gefunden und das Team wuchs innerhalb kürzester Zeit auf über 60 Personen an. Das Zentrum ist in drei Beratungsteams unterteilt, denen zeitweise spezifische Dolmetscher:innen zugewiesen waren. Mittlerweile dolmetschen die betreffenden Kolleg:innen in allen Bereichen des Zentrums.

Im Falle des Beratungszentrums Ukraine handelt es sich um institutionelle, eher mittelschwellige Beratung außerhalb eines Zwangskontextes (vgl. Belardi 2017: 13-14). Das heißt, die Klient:innen wenden sich freiwillig mit einem Anliegen an das Zentrum auf der Suche nach Unterstützung, Lösung eines Problems oder, um zugeschnittene Informationen zu erhalten. Es wird persönliche (nicht anonyme) Beratung angeboten (ebd.: 14). Das Zentrum wird über eine Projektförderung (vgl. Bischeltsrieder 2024: 19) finanziert, d.h. die Beratungen finden im Auftrag der Stadt Wien statt. Die Zielgruppe des Zentrums sind Personen mit Vertriebenenstatus aus der Ukraine in Wiener Grundversorgung.

Im Zentrum werden keine für Klient:innen schwerwiegende Entscheidungen über ihr Leben getroffen oder umgesetzt (wie etwa Ablehnung von Asylanträgen, Einstellen finanzieller Leistungen, o.ä.). Das heißt aber nicht, dass die Mitarbeiter:innen des Zentrums nicht mit schwierigen Schicksalen von Klient:innen konfrontiert werden. Die Bandbreite der Themen ist riesig – von finanziellen Schwierigkeiten über Arbeitslosigkeit, Gewalt in der Familie, Wohnungsverlust, furchtbaren Erlebnissen im Krieg bis hin zu Todesfällen.

²⁴ Für genauere Informationen zu den Angeboten des Beratungszentrums Ukraine siehe: www.diakonie.at/unser-angebote-und-einrichtungen/beratungszentrum-ukraine, Stand: 13.07.2025

5.1. Aufgaben des Dolmetschteams

Die Hauptaufgabe der Dolmetscher:innen liegt im Vor-Ort-Dolmetschen von vertraulichen Beratungsgesprächen zwischen Berater:innen des Zentrums und Klient:innen.

Zusätzlich spielt auch das Telefondolmetschen keine geringe Rolle, da sich Klient:innen zur Terminvereinbarung in der Regel telefonisch an das Zentrum wenden und dann von Berater:innen zurückgerufen werden, die ihr Anliegen spezifizieren, erste Informationen weitergeben, Termine vereinbaren und über mitzubringende Unterlagen informieren oder für kürzere Anliegen direkt eine telefonische Beratung anbieten. Das ist eine herausfordernde Tätigkeit, da im Vorhinein nie klar ist, wie sich das Gespräch entwickelt. Außerdem bedeutet Telefondolmetschen für Dolmetscher:innen einen Informationsmangel (Havelka 2019: 159-161), eine mangelnde Tonqualität stellt eine zusätzliche Herausforderung beim Telefondolmetschen dar (ebd.: 159). Was die Gesprächskoordination betrifft, müssen sich Dolmetscher:innen beim Telefondolmetschen anpassen, weil weder Blickkontakt noch sonstige visuelle Informationen übertragen werden (ebd.: 160). So müssen sie vermehrt auf „verbale Interventionsinstrumente“ zurückgreifen, was aber den Gesprächsfluss stören kann (Felgner 2009: 54). Das Fehlen visueller Informationen bedingt auch die Notwendigkeit zusätzliche Kontextinformationen zu übermitteln (Havelka 2019: 160).

Des weiteren wird im Zentrum auch hin und wieder für Gruppenveranstaltungen gedolmetscht (etwa für Workshops für Klient:innen oder Expert:innenrunden). Selten kommt Flüsterdolmetschen zum Einsatz. Darüber hinaus fertigen Dolmetscher:innen auch interne Übersetzungen (für Informationsblätter, Veranstaltungseinladungen, etc.) an oder unterstützen bei freien Zeitressourcen die Telefonhotline für Klient:innen, offene Halbtage, an denen Klient:innen Hilfestellung beim Ausfüllen von Formularen erhalten, oder administrative Prozesse im Zentrum. Ähnlich berichtet dies auch Stöcklmair (2003: 151) für ein anderes NGO-Projekt in der Arbeit mit geflüchteten Personen und merkt an:

Die verschiedenen Konstellationen erfordern ein hohes Maß an Rollenverständnis und Identität mit den einzelnen Rollen, die an den/die DolmetscherIn herangetragen werden. Dies geht über die Fertigkeit von DolmetscherInnen weit hinaus und macht Genauigkeit bei der Abgrenzung der einzelnen Tätigkeiten erforderlich. (Stöcklmair 2003: 151)

Die Dolmetscher:innen teilen sich einen gemeinsamen Büroraum im Beratungszentrum. Da ein Großteil von ihnen nicht Vollzeit im Zentrum arbeitet, steht ein vollausgestatteter Arbeits-

platz für je zwei Dolmetscher:innen zur Verfügung. Dieser Raum wird auch für die Dolmetschteamsitzungen genutzt, die abwechselnd an unterschiedlichen Wochentagen stattfinden, sodass alle Dolmetscher:innen in unterschiedlichen Konstellationen an ihnen teilnehmen können. Das ist aufgrund der unterschiedlichen Arbeitstage notwendig.

Die Dolmetscher:innen sind – im Gegensatz zu den sonst in der Fachliteratur beschriebenen Arbeitsbedingungen von Kommunal Dolmetscher:innen – integraler Bestandteil des Beratungszentrums: Sie werden nicht spontan angerufen, wenn Klient:innen da sind, sitzen nicht mit Klient:innen in Warteräumen oder müssen diese irgendwo treffen bzw. eventuell mit ihnen die Abreise nach dem Dolmetscheinsatz bewältigen, sondern haben einen Büroraum, Einsatzplan und auch mal Leerlaufzeiten, die sie nach eigenem Ermessen nutzen.

5.2. Das Dolmetschteam im Beratungszentrum Ukraine

Ab Tag eins gab es einen großen Bedarf an Dolmetschung im Projekt, der mit steigenden Mitarbeiter:innen- und Klient:innenzahlen weiter zunahm. Von ursprünglich zwei Dolmetscher:innen ist das Dolmetschteam schnell auf rund 14 Personen angewachsen, die in unterschiedlicher Stundenzahl von geringfügig bis Vollzeit im Zentrum arbeiten.

Wenige Mitarbeiter:innen des Zentrums hatten vor dem Projektstart Erfahrungen mit einem Dolmetschsetting gesammelt, weder Berater:innen, die plötzlich auf eine:n Dolmetscher:in angewiesen waren, um mit Klient:innen sprechen zu können, noch ein Teil der neu eingestellten Dolmetscher:innen, die ihre Sprachfähigkeiten zur Verfügung stell(t)en. Dadurch passierte es in den ersten Wochen nach Projektstart mitunter, dass in der Triade Berater:innen, die nie zuvor mit Dolmetscher:innen gearbeitet hatten, plötzlich mit Klient:innen kommunizieren mussten, die noch nie Dolmetscher:innen gebraucht hatten (s. Abschnitt 2.5.), um sich auszudrücken, weil sie bis vor kurzem noch in dem Land waren, in dem sie zur sprachlichen Mehrheit zählten, und das mithilfe von Dolmetscher:innen, die in dem Moment zum ersten Mal in ihrem Leben dolmetschten (vgl. D6: 38-40 und 63 in Abschnitt 7.4.). So kam es in der Praxis unweigerlich zu einer Vielzahl an Fragen. Manche Berater:innen verstanden die Rolle der Dolmetscher:innen nicht, was aber für eine funktionierende Zusammenarbeit zentral ist (Mäntynen & Kinnunen 2009: 133). Der Diakonie Flüchtlingsdienst bietet entsprechend eine

verpflichtende Fortbildung für alle Mitarbeiter:innen an, in der sie sich mit dem Dolmetschen (bzw. der Zusammenarbeit mit Dolmetscher:innen) im Beratungskontext befassen.

Mittlerweile arbeitet das Dolmetschteam seit über drei Jahren zusammen und hat sehr viel Erfahrung im Kommundolmetschen gesammelt. Zum Zeitpunkt der Durchführung der Interviews für die vorliegende Masterarbeit bestand das Dolmetschteam erst seit knapp über einem Jahr. In jenem Jahr hat sich vieles geändert: Eine Dolmetscherin hat das Zentrum verlassen. Drei weitere Dolmetscher:innen haben jeweils nach wenigen Monaten in andere Positionen im Zentrum gewechselt. Neue Kolleg:innen sind in das Dolmetschteam dazugekommen. Leitfäden entstanden, die Arbeitseinsätze wurden strukturiert, umfassende Glossare aufgebaut, Büroräume gewechselt, etc.

5.3. Wer sind die Dolmetscher:innen im Beratungszentrum Ukraine?

Es ist gar nicht so einfach, eine einheitliche, spezifische Bezeichnung für die Dolmetscher:innen zu finden, die im Beratungszentrum Ukraine des Diakonie Flüchtlingsdiensts tätig sind, denn ihr Erfahrungs- und Ausbildungshorizont in Bezug auf das Dolmetschen ist sehr breitgefächert (s. Die Diskussion zu den verschiedenen möglichen Ausdrücken in Abschnitt 3.3.): Sowohl der Begriff *Sprachkundige:r* ist unpassend, da er nicht die Dolmetscher:innen erfasst, die sich im Rahmen eines Studiums mit ihrer aktuellen Tätigkeit befassen bzw. befasst haben. Aus dem gleichen Grund passt auch der Begriff *untrained interpreters* nicht zu 100%. Ob vielleicht der Begriff *professionelle Dolmetscher:innen* geeignet ist, wird sich in den Interviews für die vorliegende Arbeit zeigen. Daher verwende ich hier den allgemeinen Begriff *Dolmetscher:in*, ohne dabei einen spezifischen Status oder (Erfahrungs-, Bildungs-)Hintergrund zu implizieren. Im Dolmetschteam sind nämlich ebenso Personen, die im März 2022 zum ersten Mal in ihrem Leben dolmetschten und dies nun seit mehr als drei Jahren als Beruf ausüben. Gleichzeitig sind auch Student:innen in dieser Gruppe, die Dolmetschen an der Universität studieren oder (teilweise außerhalb von Österreich) studiert haben; kurzfristig war auch ein Kollege Teil der Gruppe, der zertifizierter Gerichtsdolmetscher ist. Was sie eint ist ihr Engagement, den aus der Ukraine vertriebenen Menschen zu helfen, und die Tatsache, dass sie alle – im Gegensatz zu mir – Ukrainisch oder Russisch als Erstsprache sprechen.

6. Forschungsdesign: Interviews im Beratungszentrum

Die Entscheidung für eine qualitative Forschungsmethode (bzw. gegen eine quantitative Forschungsmethode) fiel bereits am Beginn der Arbeit zur vorliegenden Fallstudie, da sie sich klar aus dem kleinen Pool der potentiell verfügbaren Studienteilnehmer:innen ergab (Barton & Lazarsfeld 1993: 69 und 73). Im Beratungszentrum Ukraine arbeiteten damals insgesamt 14 Dolmetscher:innen. Abgesehen erlauben explorative, qualitative Herangehensweisen, das Problem(feld) besser einzugrenzen bzw. klarer zu umreißen (Atteslander 2010: 139).

Im Kommunaldolmetschbereich werden zur qualitativen Erforschung hauptsächlich Interviews, Fokusgruppengespräche und Beobachtungen eingesetzt (Hale 2007: 216). Beobachtungen habe ich für meinen Forschungsgegenstand als Methode ausgeschlossen, weil hier ein Prozess untersucht werden soll, der sich zum Großteil in der Vergangenheit abgespielt hat und der gleichzeitig langsam als auch individuell vor sich geht, wobei beides nicht beobachtbar ist. Zunächst habe ich auch Fokusgruppen als Methode in Betracht gezogen. Ich ging davon aus, dass die Fokusgruppen innewohnende Dynamik, Standpunkte und Themen evozieren könnte, die in Einzelinterviews vielleicht gar nicht angesprochen werden. Allerdings wollte ich vermeiden, dass sich mein Forschungsprozess potentiell negativ auf die Arbeitsatmosphäre im Team auswirken würde. Im Rahmen von Einzelinterviews ist die Anonymität der Teilnehmer:innen viel besser geschützt, sodass sie offener sprechen können. So habe ich mich für diese Methode entschieden, um die „subjektiven Sichtweisen, Erlebnisse, Meinungen, [...]“ etc. der untersuchten Personen zu erfahren (Misoch 2019: 26). Zwar erfährt man in Interviews „nie die ganze Geschichte“ (Barton & Lazarsfeld 1993: 68),

[...] aber sie sind eine wichtige Informationsquelle über mögliche Einflußfaktoren und in manchen Fällen eine unverzichtbare Quelle, besonders im Anfangsstadium eines Forschungsprojektes. (Barton & Lazarsfeld 1993: 68f)

Es wird hier also nicht versucht, eine „objektive Wirklichkeit“ nachzuzeichnen, stattdessen konstruieren die Teilnehmenden ihre Wirklichkeit selbst (Misoch 2019: 27), teilen ihre „subjektive Perspektive“ bzw. ihr „Expertenwissen über das jeweilige Forschungsfeld“ mit (Hopf 2017: 350). Ich erwarte mir so auch einen „Einblick in die Relevanzstrukturen und die Erfahrungshintergründe“ (Schnell et al. 2018: 353) der befragten Dolmetscherinnen.

6.1. Methode des halbstrukturierten Interviews

Ich habe mich dabei für halbstrukturierte Interviews mit einem eher detaillierten Leitfaden (Meuser 2018: 151f) entschieden, die viel Spielraum bei der Formulierung der Fragen, zum Nachfragen und ändern der Abfolge der Fragen in der konkreten Interviewsituation bieten (Hopf 2017: 351). Aus der Balance zwischen Freiheiten und Kontrolle (Meuser 2018: 152, Atteslander 2010: 134 und 139) ergibt sich die Möglichkeit, eine möglichst normale Gesprächsatmosphäre aufkommen zu lassen (Misoch 2019: 235). Denn Interviews sind ein Kommunikationsakt, der von der Situation und den Erwartungshaltungen der Beteiligten sowie durch das Prisma ihrer gegenseitigen Wahrnehmungen beeinflusst wird (Atteslander 2010: 109-110, 115):

Interessanterweise haben viele Menschen Angst vor einem qualitativen Interview oder sie befürchten, dass sie nicht die ‚richtigen‘ Antworten geben könnten. Hier muss dem Interviewten jegliche Angst genommen werden, denn es gibt keine ‚richtigen‘ oder ‚falschen‘ Antworten, sondern nur jene, die authentisch sind und jene, die verzerrt werden durch die Annahme des Interviewten, dass bestimmte Antworten erwartet würden (soziale Erwünschtheit). (Misoch 2019: 68)

So wirkt sich auch das Verhalten der:des Interviewer:in auf die erfolgreiche Durchführung der Interviews aus (Atteslander 2010: 136f, Misoch 2019: 68 und 229). Dem Aufbau einer Vertrauensbasis kommt dabei eine zentrale Rolle zu, damit sich der:die Befragte offenbaren kann (Misoch 2019: 231 und 242). Dabei sind ein „dominierender Kommunikationsstil“, suggestive Fragen, bewertende Aussagen, die „meist unterstützend gemeint, aber eben doch lenkend und gegebenenfalls störend“ zu vermeiden (Hopf 2017: 359). Besonders wichtig hingegen ist das Zuhören:

Listening is the most important skill in interviewing. The hardest work for most is to keep quiet and to listen actively. (Seidman 2013: 81)

Zuhören bedeutet „völlige Präsenz und vollständiges Zugewandtsein“ (Misoch 2019: 232), dabei muss der:die Interviewer:in den Inhalt des Gehörten „schnell und adäquat einschätzen können“, sonst verschenkt er:sie wertvolle Informationen (ebd.: 239). Aus dem intensiven Zuhören können sich auch die passenden Fragen ergeben, sodass das Interview vorangeht (Seidman 2013: 95). Darin liegt auch der große Vorteil des Leitfadeninterviews (im Vergleich zu standardisierten Fragebögen), nämlich die Möglichkeit auf die Antworten der:des Befragten einzugehen, indem man eben keine „Leitfadenbürokratie“ betreibt (Hopf 1978: 101). Die *Kunst* liegt darin, schließlich den Leitfaden auch nicht „zu sehr zu verlassen“, denn dann wäre ein Vergleich der Ergebnisse am Ende unmöglich (Misoch 2019: 229 und 234). Nur ad hoc

kann der:die Interviewer:in entscheiden, ob die jeweilige Frage im Verlauf des Interviews schon beantwortet ist oder noch gestellt werden muss bzw. ob sie entfallen kann (Flick 2021: 223). In welchen Momenten genauer nachzufragen ist oder es sich vielleicht um eine Abschweifung handelt, die eingegrenzt werden soll, liegen ebenso in der Entscheidungsmacht der:des Interviewer:in in der konkreten Interviewsituation (ebd.: 223).

Überhaupt spielt der:die Interviewer:in eine sehr einflussreiche Rolle im Interview: Schon allein sein:ihr Auftreten, Verhalten und Äußeres wirkt sich auf das Interview aus, wie auch jede ihrer:seiner Reaktionen – verbaler oder nichtverbaler Art –, die er:sie im Interview erkennen lässt bzw. auch das Fehlen solcher Reaktionen. (Atteslander 2010: 110).

Qualitative Sozialforschung zeichnet sich dadurch aus, dass der Forschende selbst das eigentliche Erhebungsinstrument darstellt. Er trägt daher nicht nur die Verantwortung für die methodologische und theoretische Konzeption, Vorbereitung, Durchführung, Transkription und Auswertung der Daten, sondern er wird selbst zum wichtigsten Faktor für die Güte und Qualität der erhobenen Daten. (Misoch 2019: 213)

Damit hat der:die Interviewer:in großen (wenn auch unbeabsichtigten) Einfluss auf die Antwortbereitschaft und das Antwortverhalten der befragten Personen; man spricht deshalb vom „Interviewer Effect“ (Misoch 2019: 213) und auch von „Interaktionseffekten“ (ebd.: 221), die reflektiert werden müssen, um damit die Datengüte möglichst sicherzustellen (Atteslander 2010: 114, Misoch 2019: 224).

Doch nicht nur das Verhalten und die Kommunikationssituation während des Interviews beeinflussen den Verlauf und die erhaltenen Antworten, hinzu kommt die Beziehung, die zwischen Forscher:in und befragter Person besteht, und der Status (z.B. akademische Abschlüsse) der Beteiligten (Misoch 2019: 221), sowie die eigene Betroffenheit der:des Interviewers (Atteslander 2010: 115). In meinem Fall gibt es hier eine besondere Implikation durch meine eigene Rolle im Beratungszentrum (dazu mehr in Abschnitt 6.4.).

Weiters können auch die Hoffnung der Befragten, „durch die Antwort möglicherweise eine Verbesserung der eigenen Situation“ herbeizuführen, die Ergebnisse beeinflussen (ebd.: 115). Auch der Interviewraum kann sich auf die Interviewten und damit die Ergebnisse auswirken. Daher sollte er idealerweise möglichst „zur Lebenswelt der untersuchten Subjekte“ gehören, um ihnen Sicherheit zu vermitteln; gleichzeitig muss er ein „weitestgehend ungestörtes Interview“ ermöglichen (Misoch 2019: 222).

6.2. Auswahl der Interviewpartner:innen

Zwischen März 2022 bis zum Zeitpunkt der Interviews im August/September 2023 war das Dolmetschteam im Beratungszentrum Ukraine personell gesehen recht stabil (mit wenigen Ausnahmen – s. Abschnitt 5.2.) und bestand im Kern aus 14 Dolmetscher:innen.

Ich habe dem Dolmetschteam erstmals die Idee zu der vorliegenden Masterarbeit im Frühling 2023 im Rahmen einer Dolmetschteamsitzung präsentiert. Nachdem ich auf grundsätzliches Interesse gestoßen bin und bereits im Vorfeld die Zustimmung zur Durchführung der Interviews von der Einrichtungsleitung erhalten hatte, habe ich den Gesprächsleitfaden zunächst auf Deutsch erstellt und dann auf Russisch und Englisch übersetzt, um den Dolmetscher:innen zu ermöglichen, in einer für sie bevorzugten Sprache interviewt zu werden. Um Vorbehalte zu verringern und einem potentiellen Scheitern meines Vorhabens entgegenzuwirken, habe ich dann beschlossen, den Dolmetscher:innen eine Übersicht über die zentralen Fragen des Interviews zur Verfügung zu stellen. So konnten sie sich vergewissern, dass es keine möglicherweise heiklen oder konfliktbehafteten Themen im Leitfaden gab:

Der Befragung als Methode zur Erlangung ‚wahrer‘ Informationen stehen zwei Hindernisse gegenüber: Über gewisse Probleme will und zu gewissen Fragen kann der Befragte keine ‚wahre‘ Auskunft geben. (Atteslander 2010: 149 – Hervorhebungen des Autors)

Die Auswahl der Dolmetscher:innen erfolgte basierend auf dem Freiwilligkeitsprinzip (Misoeh 2019: 76, Seidman 2013: 140). Konkret bedeutet das, dass ich sie aktiv, einzeln zu Interviews eingeladen habe, bis sich alle 14 potentiellen Interviewpartner:innen entweder für oder gegen eine Teilnahme am Interview entschieden hatten.

Insgesamt haben schließlich acht Dolmetscherinnen²⁵ an der Studie teilgenommen. Drei Personen haben die Teilnahme an der Studie abgelehnt, zwei Personen hatten zwar erst zugesagt, schließlich konnte aber kein Zeitpunkt gefunden werden, um das Interview mit ihnen durchzuführen. Eine Person hat Ende August 2023 (also zum Zeitpunkt der Interviewdurchführung) sehr plötzlich das Team verlassen. Damit haben insgesamt 57% aller potentiell zur Verfügung stehenden Interviewpartner:innen an der vorliegenden Fallstudie teilgenommen.

²⁵ Wenn im folgenden dezidiert feminine Bezeichnungen verwendet werden, liegt das daran, dass ausnahmslos Frauen an der vorliegenden Studie teilgenommen haben.

6.3. Interviewdurchführung

Misoch (2019: 68f) beschreibt das Interview als einen Prozess, der aus vier Phasen besteht: (I) Informationsphase, (II) Aufwärm- oder Einstiegsphase, (III) Hauptphase und (IV) Ausklang- und Abschlussphase. Diesem Ablauf bin ich auch für meine Interviews gefolgt. Zu Beginn dankte ich den teilnehmenden Dolmetscherinnen für ihre Bereitschaft, an der Studie teilzunehmen. Danach folgte der Hinweis auf die Audioaufzeichnung des Interviews und schon vor Unterzeichnung der Einverständniserklärung (siehe Anhang) wurde das Aufnahmegerät auf den Tisch gelegt und mit einem expliziten Hinweis eingeschaltet (was in der Regel mit einem Nicken von den Interviewten gebilligt wurde). Sie wussten ja schon aus der Vorinformation, dass es eine Audioaufnahme geben würde. So lief die Aufzeichnung schon einige Minuten, während derer ich die Teilnehmer:inneninformation, Datenschutzmitteilung und Einwilligungserklärung zur Teilnahme an der Studie erklärte, bevor die Gesprächsteilnehmerinnen schließlich auf die erste Frage zu antworten begannen. Ich hatte den Eindruck, dass das zur Entspannung der Teilnehmerinnen beitrug.

Alle Interviews fanden in einem leeren Beratungsraum im Beratungszentrum Ukraine im Anschluss an die Arbeitszeit statt. Die einzige Ausnahme davon war eines der beiden Pilotinterviews für das ein ruhiger Studienraum an der Universität gefunden wurde. Trotzdem kam es in zwei Interviews zu kurzen Störungen.

Ich habe mich bei der Durchführung der Interviews an den vorformulierten Fragen des Leitfadens orientiert und gleichzeitig versucht, mich eher dem „Verlauf eines Alltagsgesprächs an[zunähern“ (Misoch 2019: 66f). Das war für mich ein Balanceakt zwischen inhaltlicher Steuerung, Animation zur Narration und Versuch der Sicherstellung einer späteren Vergleichbarkeit der Antworten (ebd.: 66). Kurz vor dem jeweiligen Interviewende nahm ich mir einen Moment, um den Leitfaden noch einmal still durchzugehen und zu überprüfen, ob ich auch keine Fragen oder Themen übersehen hatte. Daran schloss ich in der Regel mit der Abschlussfrage an. Am Ende bedankte ich mich nochmals bei den Teilnehmerinnen.

Alle Interviews wurden im Sommer 2023 durchgeführt: die beiden Pilotinterviews entstanden in der zweiten Maihälfte 2023. Von Mitte August bis Mitte September 2023 folgten dann sechs weitere Interviews. Sieben Dolmetscherinnen haben sich dabei für ein Interview auf Deutsch entschieden, eine für Russisch (D7). Keine Dolmetscherin hat Englisch ge-

wählt. Die reine Interviewdauer erstreckt sich (ohne Hinweise und Aufklärung) von 43 Minuten (D3) bis 108 Minuten (D8). Insgesamt liegen 8,8 Stunden Interviewtext vor.

Für die vorliegende Arbeit wurden die Pilotinterviews gemeinsam mit den sechs Hauptinterviews analysiert, da nur wenige Änderungen am Gesprächsleitfaden nach den Pilotinterviews vorgenommen wurden und die beiden Pilotinterviews wertvolle Einblicke in das Beratungszentrum bieten, die nicht außen vor bleiben sollten.

6.4. Reflexion: Meine Rolle als Interviewerin

Jede:r Interviewer:in hat aufgrund seiner/ihrer Person einen Einfluss auf das Interview (s. Abschnitt 6.1.). Das ist auch in meinem Fall so. Allerdings muss an dieser Stelle offengelegt werden, dass ich selbst ebenfalls von März 2022 bis Mai 2025 im Beratungszentrum Ukraine gearbeitet habe. Das hat den Vorteil, dass ich so Zugang zu der Institution bekommen habe (vgl. Flick 2021: 147-151, Misoch 2019: 216, Wolff 2017: 335-336) und aufgrund meiner Vertrautheit mit Thema und Setting „einen praktikablen, auf die Erfahrungswelten der Interviewten bezogenen Leitfaden erstellen“ (Meuser 2018: 152) und im Interview gezielter nachfragen und damit potentiell „zu detaillierteren und umfangreicheren Informationen“ kommen konnte (Misoch 2019: 216) als eine weniger involvierte:r Forscher:in. Andererseits stellt das „Eingeweiht-sein“ auch eine gewisse Zwickmühlsituation dar:

Über Interna informiert zu werden, kann für den Forscher zum Problem werden, das ihn vor die Alternative von Verrat oder Selbstzensur stellt. (Wolff 2017: 345)

Ich hatte im Beratungszentrum Ukraine als Teamleitung eines der Berater:innenteams, nämlich des Wohnteams, eine sehr spezielle Rolle inne, denn diesem Team waren eine zeitlang auch 6 der 14 Dolmetscher:innen im Zentrum zugeordnet, darunter auch Personen, die am Interview teilgenommen haben. Als Teamleitung des Wohnteams war ich eine Zeit lang auch für die organisatorische Einteilung der Dolmetscheinsätze von dieser sechs Dolmetscher:innen zuständig, ich war ihre Ansprechpartnerin für Fragen, nahm vereinzelt an den Dolmetschteamsitzungen teil, organisierte die Wohnteamsitzungen, an denen regelmäßig auch rund zwei Dolmetscher:innen teilnahmen und war manchmal Teilnehmerin in Gruppensupervisionen, an denen ebenfalls zwei Dolmetscher:innen teilnahmen. Gleichzeitig arbeitete ich über mehrere Monate hinweg mit einer weiteren Teamleitung und zwei Dolmetscherinnen an der Weiter-

entwicklung der Zusammenarbeit zwischen Dolmetscher:innen und Berater:innen (etwa an Planspielen zur Interaktion von Dolmetscher:innen und Berater:innen mit schwierigen Klient:innen, an der Organisation der Beratungsräume für eine angemessene Sitzordnung, etc.). Daher rührt auch mein Forschungsinteresse (s. Abschnitt 1.).

Dabić (2021: 98) fasst zusammen, dass die „Nähe zum Forschungsfeld“ sehr vorteilhaft, „möglicherweise sogar eine *conditio sine qua non*“ sein kann, aber auch negative Effekte haben kann, wie „fehlende Distanz“. Für mich war es besonders wichtig, dass sich die befragten Dolmetscher:innen in der Interviewsituation wohl fühlten, da ich sie nicht in eine unangenehme Situation bringen wollte. Darüber hinaus versuchte ich aber so objektiv und neutral wie möglich zu sein, während ich mir gleichzeitig bewusst bin, dass die vorliegende Arbeit gefiltert ist durch meine Wahrnehmung und Erfahrungen, also einem *bias* unterliegt. Atteslander (2010: 138) schreibt dazu, dass trotz der Darstellung von neutralem Interviewverhalten als „erstrebenswert“ in Lehrbüchern Neutralität eine *Fiktion* ist und „[...] in menschlichen Beziehungen grundsätzlich keine Neutralität [existiert], schon gar nicht in der sozialen Situation Interview.“

6.5. Die Entwicklung des Gesprächsleitfadens

Ich habe für den Gesprächsleitfaden die Fragen deduktiv entwickelt, d.h. auf Basis meines Vorwissens (vgl. Misoch 2019: 68) bzw. meiner Erfahrungen aus meiner eigenen Mitarbeit im Beratungszentrum Ukraine. Hier war meine Vertrautheit mit dem Thema sicher ein großer Vorteil für meine Forschungsarbeit.

Bei der Erstellung des Gesprächsleitfadens habe ich zunächst mit einer assoziativen Fragensammlung begonnen und diese in mehreren Schritten zu einem konkreten Leitfaden entwickelt. Im Aufbau folgt der Leitfaden dem Prinzip vom „Allgemeinen zum Spezifischen“ (Przyborski & Wohlrab-Sahr 2021: 166-168). Der Leitfaden enthält neben den Fragen (bzw. Themen), über die gesprochen werden soll, auch ein *Factsheet* mit Raum zum Notieren des Rahmens (Datum, Uhrzeit, Ort) und der Begleitumstände des Interviews (laute Umgebung o.ä.) sowie für Notizen. Auch Platz für ein *Postscript* zum Festhalten der Stimmung, weiterer Gedanken und Eindrücke zum Interview ist vorhanden. Das Format basiert auf Empfehlungen von Glaser und Strauss (1993: 93f) und Kvale (1996) (wie gelesen bei Misoch 2019: 90).

Ich entschied mich, die Fragen in meinem Leitfaden grundsätzlich in der persönlichen Du-Form zu halten und sie nicht, wie in der Forschungsliteratur üblich die Höflichkeitsform (Sie-Form) zu nutzen. Das liegt daran, dass es im Diakonie Flüchtlingsdienst üblich ist, einander zu duzen. Es wäre unauthentisch gewesen, Personen, die ich während der Arbeit duze, im Interview plötzlich zu siezen.

Die einschlägige Literatur betont die Bedeutung der ersten Frage im Interview: Przyborski und Wohlrab-Sahr empfehlen (2021: 166) die erste Frage des Interviews „möglichst offen, unter Umständen narrativ“ zu wählen. Dient sie doch auch dem Abbau der „anfänglichen Scheu vor dem Interview und der ungewohnten Kommunikationssituation“ (Misoch 2019: 68) und unterstützt die interviewten Personen darin, sich auf das Thema einzulassen und sich „adäquat erinnern zu können“ (Atteslander 2010: 139). Dementsprechend formulierte ich folgende Einstiegsfragen²⁶:

Was hat dich motiviert im Beratungszentrum Ukraine aktiv zu werden? Wie bist du als Dolmetscher:in zur Diakonie gekommen?

Woher beherrschst du diese Sprachen (Deutsch, Ukrainisch, Russisch)?

Für die Hauptphase habe ich die zentralen Fragen in zwei Blöcke gegliedert und zwar nach Fragen zur Vergangenheit (Vorerfahrung, Anfangszeit im Beratungszentrum Ukraine) und Fragen zur aktuellen Situation in der Arbeit, so wie Misoch (2019: 68) das empfiehlt. Dabei kommen verschiedene Fragetechniken, Content-Mapping und Content-Mining zum Einsatz (ebd.: 92-93). Die Abschlussphase wird im Leitfaden mit folgender Frage eingeleitet:

Wenn morgen ein:e neue:r Dolmetscher:in hier anfangen würde, die:der noch keine Dolmetscherfahrung hat, was würdest du ihr:ihm an ihrem:seinem ersten Tag sagen?

Zwar liest man in der Fachliteratur immer wieder, dass keine hypothetischen Fragen gestellt werden sollen (Schnell et al. 2018: 306). Allerdings bezieht sich diese Frage auf Situationen, die so in der Vergangenheit auch auftraten (d.h. neue Kolleg:innen wurden in das Dolmetschteam aufgenommen und erhielten Unterstützung von bereits eingearbeiteten Kolleg:innen), womit sie nahe an der Lebenserfahrung der Interviewten ist.

²⁶ Der gesamte Gesprächsleitfaden ist im Anhang zur vorliegenden Masterarbeit zur Verfügung gestellt.

Schließlich enthält der Leitfaden die Aufforderung noch Punkte einzubringen, falls die interviewte Person noch etwas hinzufügen wollte. Dieses Vorgehen empfiehlt auch Misoch (2019: 68) und betont deren Bedeutung für das Innehalten und die abschließende Reflexion.

Nach den ersten beiden Einsätzen des Gesprächsleitfadens im Rahmen der Pilotinterviews im Frühling 2023 habe ich den Leitfaden nochmals überarbeitet. Es hat sich in den Pilotinterviews gezeigt, dass vereinzelte Fragen besser verständlich sind, wenn sie an andere Stellen im Leitfaden verschoben werden, etwa die Frage nach der Rolle bzw. den Aufgaben der befragten Person im Beratungszentrum und die Frage nach der Reaktion auf neue Entwicklungen im Zentrum, für die ich keinen wirklich guten Anschlusspunkt in den Pilotinterviews gefunden habe. Drei neue Fragen gingen ebenfalls aus der Erfahrung mit den Pilotinterviews hervor, nämlich:

Was bedeutet für dich Professionalität einer Dolmetscherin bzw. eines Dolmetschers?

Wo müssen wir uns noch entwickeln? Also du als Dolmetscher:in und wir als Dolmetschteam bzw. als Zentrum insgesamt?

Was würdest du dir für das Dolmetschteam wünschen, das die Arbeit des Teams erleichtern / stärken könnte?

In den Pilotinterviews zeigte sich, dass die alleinige Frage nach Tipps für Berufseinsteiger:innen, die Perspektive auf die Zukunft nicht unbedingt in das Spektrum der Antworten einbrachte. Ich erhoffte mir aber, aus den Wünschen für die Zukunft eventuell Kritik am Status quo ablesen zu können, ohne die Teilnehmer:innen in eine unangenehme Situation zu bringen. Die Forschungsliteratur warnt, dass Befragte mitunter mit „sozial erwünschten Antworten“, die nicht unbedingt ihrer tatsächlichen Ansicht entsprechen, reagieren (Schnell et al. 2018: 323). Möglicherweise erklärt sich so das dezidierte Lob in meine Richtung und in Richtung der Einrichtungsleitung, das in mehreren Interviews formuliert wurde.

6.6. Transkription der Interviews

Bei der Transkription der Interviews habe ich zunächst ein Rohtranskript mithilfe der Spracherkennungssoftware Konch.ai automatisiert erstellen lassen. Diese Rohversion habe ich

dann überarbeitet, dabei folgte ich im Prinzip der Transkription nach Kuckartz (2010: 44), da eine einfache Transkription für die Zwecke der vorliegenden Fallstudie durchaus ausreicht.

Ich habe „redebegleitendes Verhalten“ (Kowal & O’Connell 2017: 438) in runden Klammern eingefügt – etwa (lacht), (kichert), (atmet tief ein) – sowie deutliche Pausen markiert mithilfe von drei Punkten oder als (lange Pause). Aussprachemerkmale wie Dialekte oder Akzente habe ich unberücksichtigt gelassen, da sie für die vorliegende Studie nicht relevant sind. Ich näherte den Text der allgemeinen Standardorthografie (Misoch 2019: 266) an und glättete die Grammatik leicht. Inhaltliche Abbrüche sind mit einem Minus festgehalten. Eigennamen habe ich durch die jeweilige Berufsgruppe in Großbuchstaben ersetzt, um die Privatsphäre der Betroffenen zu schützen, bspw. BERATER, DOLMETSCHERIN, TEAM-LEITUNG.

Wie der folgende Ausschnitt zeigt, habe ich die Transkription im Tabellenformat erstellt, wobei es Spalten für die jeweilige Sprecherin gibt, für die Start- und die Endzeit der Passage und den Text und eine zeilenförmige Darstellung des Textes erfolgt (ebd.: 272). Diesem Format wurden zum Zweck der Auswertung zwei Spalten („Kategorie“ und „Großkategorie“) angefügt. Den interviewten Dolmetscherinnen habe ich jeweils ein Kürzel von D1-D8 zugewiesen, wobei die Nummern ausgelost wurden, d.h. sie entsprechen nicht der Reihenfolge, in der die Interviews geführt wurden. INT steht für Interviewerin, also meine Person.

Startzeit	Endzeit	Abchnitt	Sprecherin	Text	Kategorie	Großkategorie
00:55:11	00:55:24	267	INT	Voll gut. Hast du noch irgendwas, was du noch dazu sagen möchtest, was ich dich nicht gefragt habe? [...]		
00:55:27	00:55:36	268	D1	Also die Arbeit macht wirklich Stress. Also Dolmetscherinnen haben wirklich viel Stress [...]	Stress	Dolmetscherausforderung
00:55:37	00:55:37	269	INT	(INT lacht) Okay.		
00:55:42	00:56:45	270	D1	Hmm... ich will nur sagen, dass ich glaube, dass Kolleginnen mehr entspannen sollen,... weil sie sind sehr gestresst. Wie gesagt, dreimal. Und bei der Arbeit spürt man das.	Mehr Entspannung (Stressreduktion)	Wunsch

Startzeit	Endzeit	Abchnitt	Sprecherin	Text	Kategorie	Großkategorie
		271	D1	Und... ich würde einen Tipp geben meinen Kolleginnen, dass sie nicht mit... also irgendwie... quatschen oder ähm... sowas machen. Einfach raus und breath in- breath out! Und vergessen- all diese Traumata, Dramen, schlechten Geschichten und alles. Weil das- das muss man nicht mit nachhause nehmen. Und auch ist es nicht gut, das mit Leuten, die neben dir arbeiten,- Also, du hattest eine schwierige Beratung und du kommst ins Büro und du erzählst es jedem. Glaub mir! Ich hatte schon drei Beratungen, ich will nicht hören, was du hattest.	Teilen von schwierigen Geschichten = anstrengend	Teamnachteile
00:56:47	00:56:53	272	INT	Mhm... so hörst du die schwierigen Geschichten von den Kolleginnen. Und deine eigenen hast du auch.		
00:56:53	00:57:00	273	D1	Ja, das ist viel zu viel! Deshalb bemühe ich-... also, ich habe jetzt das(zieht Noise-cancelling-Kopfhörer aus der Tasche).	Lösungsansatz: Kopfhörer	Teamnachteile
00:57:00	00:57:03	274	INT	Ah! Kopfhörer(lacht). Super!		
00:57:03	00:57:05	275	D1	Und das funktioniert. Das funktioniert. Ähm...		

Tabelle 1: Ausschnitt aus dem Interview mit D1

6.7. Datenauswertung und -interpretation

Für die Auswertung der Daten folge ich der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2017) und Schmidt (2017) mit dem Ziel das Datenmaterial systematisch zu bearbeiten (Mayring 2017: 468). Ich habe dabei die Passagen entsprechend der darin auftretenden Themen segmentiert, die ursprünglichen Zeilen also nochmals unterteilt. Dieses Vorgehen hat sich aufgrund der beschränkten technischen Möglichkeiten aktueller Tabellenkalkulationsprogramme als sehr praktikabel erwiesen. Die neu entstandenen Zeilen wurden mit fortlaufenden Nummern versehen, wobei diese in der vorliegenden Arbeit als Referenznummern dienen.

Den so entstandenen Kurzpässagen wurde in einem ersten Kodierungsschritt jeweils eine Kategorie zugewiesen. Dabei handelt es sich um eine stichwortartige Beschreibung des Inhalts, die entsprechend individuell sehr unterschiedlich ist (Schmidt 2017: 449, Seidman 2013: 127-128). Diese Auswertung ist ein „Austauschprozess“ zwischen dem gewonnenen

Material und meinem theoretischen Verständnis bzw. meinem Einblick in die Organisation (Schmidt 2017: 448; vgl. auch Böhm 2017: 478).

In einem weiteren Schritt wurden „Großkategorien“ (also *Auswertungskategorien* – Schmidt 2017: 450) aus wiederholt auftretenden Themengebieten geschaffen und die vorhandenen Kategorien dahingehend analysiert, welche „Großkategorie“ ihnen entspricht (Schmidt 2017: 451). In „Rückkoppelungsschleifen“ wurden die „Großkategorien“ immer wieder überarbeitet und bereits durchgearbeitete Passagen neu beleuchtet, bis schließlich alle „Großkategorien“ fixiert waren (Mayring 2017: 474) und die in ihnen enthaltenen Informationen verglichen werden konnten (Böhm 2017: 476). Die folgende Tabelle enthält alle „Großkategorien“:

Großkategorien		
Ausbildung	Kommunaldolmetschen: How to	Sprachkenntnisse: Russisch
Diakonie BZU 1. Tag	Kommunaldolmetschen: Spezifika	Sprachkenntnisse: Ukrainisch
Dolmetschausbildung	Kulturelle Unterschiede	STÖRUNG
Dolmetschen: Beruflicher Status	Laiendolmetscher:innen	Struktur BZU
Dolmetschen: Basics	Lieblingsaufgabe	Supervision
Dolmetschqualität	Motivation	Teamarbeit
Emotion	Nicht meine Aufgabe	Teamarbeit: Herausforderung
Erweiterte Aufgaben	Orga-Interview	Teamnachteile
Ethik	Persönliches	Teamvorteile
Festanstellung	Professionalität	Telefondolmetsch
Hilfreiches für die Arbeit	Reduzierungen	Tipps für Berufsanfänger
Interview-Orga	Regeln	Ukrainisch vs. Russisch
Jobeinstieg Diakonie	Relevante Vorerfahrung	Veränderung
Klient:innen	Schönes am Beruf	Weiterbildung
Kommunaldolmetschen: Herausforderung	Sprachkenntnisse: Deutsch	Wunsch
Kommunaldolmetschen: Herausforderung (psychoemotional)	Sprachkenntnisse: Englisch	

Tabelle 2: Alphabetische Auflistung der „Großkategorien“ zur Analyse der Interviews

Die fertigen „Großkategorien“ dienten im letzten Schritt als Leitpunkte für die Darstellung der Ergebnisse in der vorliegenden Arbeit.

7. Darstellung der Inhalte aus den Interviews

Hinweis: Wenn im folgenden ausschließlich feminine Bezeichnungen verwendet werden, liegt das daran, dass es sich bei allen Interviewten ausnahmslos um Frauen handelt. An manchen Stellen ist nicht erwähnt, welche Dolmetscherin konkret die entsprechende Information geäußert hat, um die es gerade geht. Das dient dem Schutz der Anonymität der Person, wenn die Nennung zu leicht Rückschlüsse auf ihre Identität zulassen würde.

7.1. Herkunft & Sprachkenntnisse

Alle interviewten Dolmetscherinnen sind im (post-)sowjetischen Raum aufgewachsen und haben zwischen März 2022 und Jänner 2023 angefangen als Dolmetscherinnen für das Beratungszentrum Ukraine der Diakonie (bzw. dessen Vorläuferprojekt) zu arbeiten. Sie leben unterschiedlich lang in Österreich, wobei die Spanne zum Zeitpunkt des Interviews von mindestens 1,5 Jahren bis zu mehreren Jahrzehnten reicht.

Drei Dolmetscherinnen geben an, dass Ukrainisch ihre Muttersprache ist, für die Hälfte der Dolmetscherinnen war Ukrainisch zumindest teilweise ihre Bildungssprache (bei D2 ist es unklar). Sie alle sprechen Russisch, das teils ihre Familiensprache, Bildungssprache (mitunter frei gewählt), erste Fremdsprache oder die Sprache der sie umgebenden Medien ist bzw. war. Sie erklären dazu:

[...] ich war also im Kindergarten, schon im russischen, also im russischen Kindergarten. Die Schule habe ich schon auf Russisch absolviert und so. (D5: 44)

[...] die russische Sprache war ständig im Fernsehen, im Radio, in den Zeitungen präsent, und wir hatten auch Russisch und russische Literatur in der Schule. (D7: 32)²⁷

Russisch war nur ein Nebenfach, das ich eigentlich gehasst habe, weil es so viele Regeln gibt und Grammatik. (D3 seufzt, INT kichert) Aber... Russisch kann ich auch flüssig, weil ja äh... in meiner Region viele auch Russisch sprechen äh... wegen der ganzen Russifizierung und halt der russischen Propaganda, dass wir-... viele haben in ihren Köpfen diese Idee, dass Ukrainisch eine Dorfsprache ist und es peinlich ist, sie zu sprechen, deswegen. Weil, wenn du ein Kind bist oder Jugendliche, switchst du dann zu Rus-

²⁷ D7 hat sich für ein Interview auf Russisch entschieden. Alle Zitate von D7 wurden von mir ins Deutsche übersetzt (unter Zuhilfenahme von [deepl.com](https://www.deepl.com)).

*sisch, weil es vielleicht cooler ist. [...] Bei uns wird eher so eine Mischung aus Ukrainisch und Russisch verwendet, die *цyræyк* heißt. (D3: 42-45)*

D4 hat erst mit Kriegsbeginn wirklich angefangen, Ukrainisch zu sprechen:

Hm... (lange Pause) Ich spreche viel besser Ukrainisch jetzt, muss ich sagen. Weil doch– Meine Eltern haben Russisch gesprochen und lange Zeit, auch danach, habe ich auch Russisch gesprochen. Und Ukrainisch ist echt wirklich so ernsthaft gekommen erst nach dem Kriegsbeginn, muss ich sagen. Aber ich spreche jetzt ziemlich gut Ukrainisch. Wirklich so gut, dass ich richtig stolz auf mich bin. (lacht) (D4: 141)

D5 (102) hat durch die Arbeit im Beratungszentrum Grundkenntnisse im Ukrainischen erworben. D1 und D6 erzählen, dass sie beide Sprachen gut sprechen, aber:

Es hängt davon ab. Also jetzt... [...] rede ich meistens Russisch, weil es Leute aus vielen Ländern gibt, die Russisch können, [...] Aber früher habe ich meistens auf Ukrainisch gedolmetscht. Also ich weiß nicht, es geht, wie es geht. (D1: 235)

[...] und außerdem, habe ich dann schon später bemerkt, das war einfacher für mich auf Russisch zu dolmetschen als- als auf Ukrainisch. Wobei ich Ukrainisch... sprechen kann. Aber Dolmetschen ist was Anderes. Ich werde langsamer [auf Ukrainisch]. (D6: 23)

Sie hat den Eindruck, dass Klient:innen mehr auf die Geschwindigkeit, als auf die Sprachwahl Wert legen:

Leute wollen schnell zu Informationen kommen. Sie sind dann bereit, dass ich auf Russisch dolmetsche. Wichtig ist ihnen, dass sie mehr Information in dieser [Beratungs-]Stunde bekommen. Ja. (D6: 24)

Russisch als Sprache ist im Kontext des Kriegs in der Ukraine ein sensibles und hochpolitisiertes Thema (s. dazu Abschnitt 2.2.). Auch im Beratungszentrum Ukraine kam es wiederholt zu Diskussionen über die Frage, in welchen Sprachen Informationen für Klient:innen zur Verfügung gestellt werden sollten (D6: 126), dabei wurden auch Stimmen laut, die das Russische nicht im Zentrum sehen wollten. Auch im direkten Kontakt mit Klient:innen kam das Thema mehrfach auf. Klient:innen reagieren mitunter darauf, ob Dolmetscher:innen im Zentrum auf Ukrainisch oder Russisch arbeiten:

[...] wenn ich Ukrainisch rede, fragen sie manchmal: ‚Darf ich Russisch reden?‘ Ich bin so: ‚Ja! Warum nicht? Warum nicht? Hat dir jemand gesagt, dass du nicht Russisch reden darfst?!‘ (D1: 236)

D1 (238) berichtet, dass ihr Kolleg:innen von negativen Reaktionen einiger Klient:innen erzählt haben, wenn mit ihnen auf Russisch gesprochen wird oder sie den Verdacht haben, ein:e Mitarbeiter:in würde aus Russland kommen:

Es geht um Kleinigkeiten und... das ist... also man kann das merken also Klientinnen. Und sie machen... diese Kommentare: ‚Also sie haben meinen Namen schlecht gelesen! Kommen Sie aus Russland?‘ (D1: 238)

D8 bezieht zum Thema der russischen Sprache persönlich Stellung:

Ich liebe, zum Beispiel, Tolstoj. Da können alle Ukrainer sagen, was die wollen. Ich [...] werde ihn dann trotzdem weiter lesen. Oder Čechov – ich sage, was? Der ist ja nicht schuld, dass der Putin geboren ist! Und wieso soll ich eigentlich die Sprache nicht verwenden oder hassen? [...] Dann soll ich Deutsch nicht lernen und nicht sprechen, weil die Nazis aus Deutschland kommen? Ehrlich? Also das ist ja... also diese Begründungen sind für mich... äh... Ich weiß eh, dass die Sprache immer sehr politisch ist und immer eigentlich mit der Sprache manipuliert wird. Aber sagen wir einfach: Kommen wir zu der Sprache pragmatisch! Die Sprache ist einfach, dass wir uns auch austauschen, kommunizieren. (D8: 316)

Die interviewten Dolmetscherinnen verfügen außerdem über weitere Sprachkenntnisse, darunter häufig Englisch, das auch in ihren Herkunftsländern eine weitverbreitete Fremdsprache im Schulunterricht war. Dazu kommen ihre Deutschkenntnisse. Auch Deutsch hatten drei Dolmetscherinnen bereits in dem Land, in dem sie aufgewachsen sind, im Schulunterricht gelernt und teils Gelegenheit gehabt, an Austauschprogrammen nach Deutschland teilzunehmen:

Also ja, Deutsch äh... lerne ich seit der Schule, weil... ja, ich bin in LAND in die Schule gegangen. Das war eine Schule mit erweitertem Deutschunterricht. Das heißt, schon seit der ersten Klasse hatten wir Deutsch. (D3: 39)

Ja, das war eine besondere Schule. Wir hatten auch viele Kontakte zu Deutschland, es gab auch Austauschprogramme. Ich war auch als... ja Schüler- Schüleraustausch, da war ich in Deutschland und ein Mädchen aus Deutschland war schon bei mir. Ja. (D3: 54)

Nach der Schule haben sie dann weiter an ihren Deutschkenntnissen gearbeitet – entweder im Studium oder privat:

Und bis C1 bin ich gekommen. Aber die Prüfung habe ich nicht abgelegt. Ich sagte meinem Lehrer, dass ich eigentlich keine Prüfung brauche, dass es... mein Hobby war, Deutsch zu lernen [...] Ja, aber als ich nach Österreich gekommen bin, ja, natürlich... kam ich auf den Gedanken, dass ich eigentlich entweder einen Einstufungstest machen muss oder so. Denn ich kann nicht

einfach äh kommen und sagen: ‚Ich kann Deutsch.‘ Ja, ich musste etwas vorlegen. Obwohl, während der Gespräche ist es möglich, ja, zu merken, dass man entweder [Deutsch] kann oder nicht kann. (D2: 19)

Schließlich haben sie mit der deutschen Sprache auch gearbeitet, etwa als Deutschlektorin wie im Fall von D5. Bei D4 geht aus dem Interview nicht hervor, ob sie bereits in der Schule Deutsch gelernt hat, auf jeden Fall aber hatte sie Deutsch als Zweitfach im Studium in ihrem Herkunftsland. Sie sagt dazu:

Damals war [mein] Englisch besser als Deutsch. Jetzt ist es wahrscheinlich umgekehrt. (kichert) (D4: 83)

Eine Dolmetscherin hat sich in ihrem Herkunftsland gezielt erste Deutschkenntnisse angeeignet, um ein Visum als Au-pair-Mädchen für Deutschland zu bekommen. Drei Dolmetscherinnen hingegen sind ohne Deutschkenntnisse nach Österreich gekommen und haben erst hier begonnen die Sprache zu lernen. Das war nicht immer einfach und auch nicht immer gradlinig, teilweise haben sie Kurse besucht, vieles haben sie sich selbst angeeignet. So sind ihre Sprachkenntnisse mal langsamer, mal schneller gewachsen, manche Aspekte wie etwa die Grammatik waren dabei zweitrangig.

Insgesamt beschäftigen sich die interviewten Dolmetscherinnen teilweise seit Jahrzehnten mit der deutschen Sprache, wobei eine Dolmetscherin erst etwas mehr als vier Jahre vor dem Interview begonnen hat, Deutsch zu lernen.

7.2. Ausbildung & Vorerfahrung

Die interviewten Dolmetscherinnen verfügen über unterschiedliche Ausbildungen und über für das Kommunaldolmetschen im Beratungszentrum Ukraine in unterschiedlichem Ausmaß relevante Vorerfahrungen.

Sechs Dolmetscherinnen haben im jeweiligen Herkunfts- bzw. vorhergehenden Wohnsitzland bereits studiert (bei zweien geht aus den Interviews nicht hervor, welche Ausbildung sie vor dem Umzug nach Österreich durchlaufen haben) und zum Großteil dieses Studium auch abgeschlossen. Dabei handelte es sich zumeist um ein Lehramts- oder auch Germanistikstudium, das teilweise auch Dolmetschanteile enthielt, eine Person hat Dolmetschen studiert. D5 sagt dazu:

Ja, weil ich schon also auch in LAND ... studiert habe, Deutsch zum Beispiel. Und deswegen bin ich also da. Und mit meiner deutschen Sprache bin ich also hierher gekommen [...] (D5: 24)

Zusätzlich haben sechs Dolmetscherinnen in Österreich ein Studium absolviert oder befinden sich zum Zeitpunkt des Interviews noch im Studium (bei einer Person ist es unklar, ob sie auch in Österreich studiert bzw. studiert hat; eine weitere hat in Österreich kein Studium betrieben). Die gewählten Studienrichtungen decken ein breites Spektrum von Wirtschaft über Politikwissenschaften, Lehramt, Philologie, Linguistik bis hin zu Translationswissenschaften ab. Eine Person hat rund ein Studienjahr lang ein translationswissenschaftliches Studium in Österreich durchlaufen, eine weitere Person steht kurz vor dem Abschluss des Translationsstudiums mit dem Schwerpunkt Konferenzdolmetschen.

Die befragten Dolmetscherinnen haben vor ihrer Anstellung als Dolmetscherinnen im Beratungszentrum Ukraine (bzw. dem Vorläuferprojekt Wohnraumvermittlung – Ukraine) unterschiedlichste berufliche Erfahrungen sowohl in den verschiedenen Ländern, in denen sie im Laufe ihres Lebens gelebt haben, als auch in Österreich gemacht. Diese reichen von diversen Übergangsjobs bis hin zu vielen Jahren als Lehrerin, zumeist als Sprachlehrerin für Ukrainisch, Englisch, Russisch, etc. auch als Deutschlehrerin oder -lektorin, über Anstellungen an Universitäten, in der Wirtschaft oder der Diplomatie. Daraus ziehen die interviewten Dolmetscherinnen relevante Erfahrungen bzw. Prägungen. Als relevant wurde beispielsweise angegeben, die Fähigkeit zu erklären und sich verständlich auszudrücken oder auch in einem zweisprachigen Umfeld zu arbeiten oder die Funktionsweise von sozialen Organisationen gut zu kennen (D4: 68, D5: 55, D6: 43, D7: 75). Relevant für die aktuelle Arbeit als Dolmetscherin sind auch berufliche oder private Erfahrungen, Lebenserfahrung (D8: 64), die sich im Themenspektrum des Beratungszentrums Ukraine bewegt – etwa der Kontakt zu österreichischen Behörden (D5: 19), Erfahrungen im Gesundheits- oder (Aus-)Bildungssystem (D8: 70, D6: 110), am Arbeits- oder auch am Wohnungsmarkt, mit Mietverträgen, etc. (D5: 20).

D7 beschreibt eine Reihe von Fähigkeiten im Umgang mit Klient:innen, die sie von ihrer freiwilligen Tätigkeit zu Kriegsbeginn auf ihre Arbeit im Beratungszentrum Ukraine übertragen konnte:

Und was ich äh... mir davon mitgenommen habe, ist, wie man sich von diesen äh ... von diesem ... Druck von Seiten der Klienten abgrenzt und wie man so antwortet, dass der Mensch... versteht und seine Fragen und die In-

formationen, die- die er braucht, klarer formulieren kann. Weil die Leute hier ankamen und komplett verloren waren. Sie wussten nichts- nicht, welche Hilfe es hier gibt, welche Rechte sie haben. Wohin sollten sie sich wenden? Wie würde es weitergehen? Die Leute hatten Fragen... viele Fragen, bis hin zu, was in 10 Jahren mit ihnen sein würde und wann sie die Staatsbürgerschaft kriegen würden und so weiter und so fort. (Atmet ein) Das heißt, ich habe Erfahrung gesammelt, Menschen irgendwie Orientierung zu geben, was möglich ist im Moment und... wie sie- wie sie ihre Fragen, die Informationen, die sie haben wollen, konkreter formulieren sollten. Denn wenn das so ein Redeschwall ist und die Person überhaupt nicht weiß, wie hier alles läuft, ist es sehr schwierig, sie überhaupt zu verstehen. Und dann... eine schnelle Reaktion auf verschiedene Situationen. Das habe ich dort auch gelernt und kann es hier anwenden. (D7: 26)

Andererseits berichten mehrere interviewte Dolmetscherinnen, dass es mit einer Sprachausbildung nicht immer einfach ist in beruflicher Hinsicht:

[...] es ist sehr schwer mit der Sprache, da ich auch Sprachen studiert habe, überhaupt irgendetwas zu finden, da du keine kaufmännische Ausbildung hast. Und wo willst du deine Sprachen anwenden? Nirgends. (D8: 10)

Wie erwähnt haben einige sogar Erfahrungen im Bereich Translation gemacht, mitunter war transkulturelle Kommunikation ein Teil des Aufgabenspektrums in einer früheren Arbeit (wie bei D4 und D5 – s. bspw. oben D4: 68):

[...] weil einige- ähm einige Kollegen, zum Beispiel die, die zum ersten Mal nach Wien kommen oder nach Österreich, die [...] können also Deutsch nicht. Und deswegen habe ich für die einfach nur gedolmetscht... bei [...] Wien Energie oder noch was immer, usw. Aber ich habe selbst dieses Gespräch geführt, wo ich dann nur einzelne Fragen, zum Beispiel, gestellt habe an meine Kollegen: ‚Aha [...] kannst du mir sagen, bitte, also wann bist du gekommen?‘ oder ‚Aha, okay das.‘ usw. Das heißt, die haben einiges gesagt, aber sonst habe ich selbst das alles ... [...] irgendwie ja als Beraterin [...] verwirklicht. (D5: 19)

Manche haben in jungen Jahren erste Dolmetsch- bzw. Sprachmittlungserfahrungen gesammelt, etwa im Rahmen von Veranstaltungen in ihrer Heimatstadt oder in der freiwilligen Unterstützung von Migrant:innen. Damals waren ihre Sprachkenntnisse noch nicht so umfangreich wie heute. Zwei Dolmetscherinnen berichten auch von Erfahrungen mit Übersetzungen, erklären aber auch, dass Übersetzen und Dolmetschen sehr unterschiedliche Tätigkeiten sind: redigierte, überarbeitete Texte stehen hier emotionalen Aussagen von Klient:innen gegenüber.

Eine Dolmetscherin berichtet, dass sie vor dem Jobeinstieg bei der Diakonie bereits online konsekutiv und sogar einmal fürs Fernsehen gedolmetscht hat. Eine andere hat vereinzelt Patient:innen aus der Ukraine zu ärztlichen Terminen in Österreich sprachlich begleitet, wertet aber gleichzeitig diese Begleitungen nicht als Dolmetscherfahrung per se. Ebenso sehen drei weitere Dolmetscherinnen ihre (freiwillige) Tätigkeit vor der Anstellung im Beratungszentrum zwar als Sprachmittlungs- nicht aber als Dolmetscherfahrung. Sie beschreiben sich eher als mehrsprachige Ansprechperson, die Tätigkeit als eine „andere Art des Dolmetschens“.

Zusammenfassend kann also gesagt werden, dass sechs Befragte (D1, D2, D5, D6, D7, D8) angegeben haben, ihre erste *echte* Dolmetscherfahrung bei der Diakonie (im Beratungszentrum Ukraine bzw. dem Vorläuferprojekt) gemacht zu haben, unabhängig davon, ob ihr Studium Dolmetschanteile enthielt oder nicht: Sie waren 2022 *plötzlich Dolmetscherinnen*.

Und jetzt? Ich mache allmählich Schritte. Ja, es ist eigentlich mein Werdegang als Dolmetscherin hier [im Beratungszentrum Ukraine]. (D2: 22)

7.3. Motivation & Jobeinstieg

Sechs der acht Dolmetscherinnen betonten, dass es ihnen wichtig ist, durch ihre Arbeit einen Beitrag leisten zu können für diejenigen, die durch den Krieg in der Ukraine vertrieben wurden. Sie formulieren das so:

[...] dass es mein Anliegen eigentlich war, den Menschen zu helfen. Ja, und das hilft mir. Das motiviert mich, weiter zu lernen, weiter zu arbeiten. (D2: 138)

Wichtig war mir, dass ich irgendwie, dass ich ... in diesem Krieg [...] den Leuten helfen kann und... und, dass ich arbeite. Ich war so... froh, dass ich Arbeit gefunden habe. Deshalb bin ich- ich schätze bis zum letzten Moment, dass [...] ich Glück gehabt habe, dass mir- dass ich das bekommen habe, ja. (D6: 14)

Es war so, dass... als der Krieg begann, das hat mein Herz sehr bewegt, ich habe mir große Sorgen gemacht, was da zu Hause passiert, und ich habe eine x-beliebige Möglichkeit gesucht, wie ich meinen Beitrag leisten kann, dass viele... Ukrainer nach Wien kommen. Wie kann ich lernen, diesen Menschen zu helfen? (D7: 14)

Sie machen sich Sorgen über die Geflüchteten:

Also der Krieg dauert schon mehr als ein Jahr. Ich weiß- ich weiß nicht was mit diesen Leuten weiter wird und auch.... ähm... [...] Aber was ich sehe, ist, dass jüngere Leute, die zehn [Jahre alt] sind, mit Krieg aufgewachsen sind: Was passiert dann? Also es ist doch... deutlich schlimmer! (D1: 231)

Es war für mich von Wichtigkeit [diese Stelle zu bekommen] [...] auch [um] mich von meinen alltäglichen Gedanken, die mich damals und bis jetzt noch kümmern, abzulenken. Da wenn die schlechten Nachrichten aus der Ukraine kommen, ja natürlich bringt mich das in solch einen Zustand und so. Und die Arbeit hat mir geholfen, mich davon abzulenken [...] und auch äh... das schöne Gefühl zu bekommen, dass ich gefragt bin oder so. Also das war mein Weg zur Diakonie. (D2: 14)

Eine Dolmetscherin ist sogar selbst direkt betroffen, da sie auch 2022 aus der Ukraine geflüchtet ist. Viele Dolmetscherinnen haben sich entsprechend im Frühling 2022 freiwillig zur Verfügung gestellt im Ankunftszentrum, bei der Unterstützung von Kindern, für die Stadt Wien und auch für andere (Diakonie-)Projekte – zumeist als freiwillige Dolmetscherin:

Und ich habe angefangen... meine Freizeit zu nutzen. Ich habe das Studium deswegen ein wenig vernachlässigt, jetzt wiederhole das ganze Studienjahr, weil ich jeden Tag da hingegangen bin [...] und als Dolmetscherin gearbeitet habe. [...] Ich habe gemerkt, dass mir das gefällt, weil ich sehen kann, dass ich auf diese Weise einen Nutzen erbringe. Das heißt, meine Arbeit nützt jemandem. (D7: 15 und 18)

Also dann hat BERATERIN angefangen anzurufen und immer öfter. [...] Dann habe ich das schon fast wie einen Job gesehen, [...] weil das auch genau das Richtige in dieser Situation war. Da will jeder irgendwas tun und kann überhaupt nicht ohne irgendwas sitzen, da dreht man durch. Das geht nicht. (D4: 13-14)

Über die freiwillige Tätigkeit hat eine Person dann auch ihre Anstellung bei der Diakonie als Dolmetscherin bekommen. Sie war davon überrascht und sehr erfreut und ist schließlich von einem Diakonie-Projekt ins nächste gekommen, bis ihr die Position im Beratungszentrum Ukraine von der Einrichtungsleitung angeboten wurde. Alle interviewten Dolmetscherinnen erzählen von ihrer großen Freude, die Stelle im Beratungszentrum Ukraine bekommen zu haben. In Bezug auf ihre Motivation geben die befragten Dolmetscherinnen auch weitere Gründe an:

Ich arbeite gerne eigentlich mit Menschen und all so was macht mir Freude, ja. (D2: 10)

Und Dolmetschen hat mir viel mehr gefallen als Unterrichten, muss ich sagen. Und deswegen habe ich immer schon gewusst, also wenn [ich] schon doch mit Englisch, Deutsch [arbeite] [...] dann in Richtung Dolmetschen. (D4: 4)

Fünf Interviewte waren gerade auf der Suche nach Arbeit, bevor sie zum Beratungszentrum Ukraine kamen. Mitunter lag der Grund dafür darin, dass sie mit ihrer vorhergehenden Arbeit unzufrieden waren oder ihre letzte Arbeitsstelle abgebaut wurde:

Dann sah ich eigentlich, bei der Diakonie suchen sie Dolmetscherinnen. Ich dachte, eigentlich ist das das einzige, was ich wirklich kann. [...] und da werde ich wirklich perfekt passen! Weil, was willst du mehr verlangen? Ich kann Ukrainisch gut. Dort habe ich das Studium abgeschlossen als Ukrainischlehrerin, also. Und hier habe ich [...] auch Deutsch gelernt. [...] Ja, also... diese Kenntnisse- okay, nicht Translation, aber trotzdem eigentlich, [...] (D8: 12 und 14)

Und ja, ich habe nicht erwartet, dass es so was als Arbeit gibt, wo man angestellt ist, nicht einen frei- freien Vertrag oder so was hat. Also, dass ich [vereinbarte] Stunden habe. Und das ist eigentlich sehr gut [...]. (D1: 77)

D1 war sich nicht sicher, ob ihre Fähigkeiten und Sprachkenntnisse schon ausgereift genug waren, um die Stelle als Dolmetscherin im Beratungszentrum Ukraine zu bekommen:

[...] Ja... und ja ich habe es probiert und ich habe wirklich nicht erwartet, dass ich diese Besprechung mit EINRICHTUNGSLEITUNG schaffe. (D1: 18)

Eine Dolmetscherin hatte sich ursprünglich auf eine andere offene Stelle bei der Diakonie beworben, im Vorstellungsgespräch wurde wohl aufgrund ihrer Sprachkenntnisse und ihrem Lebenslauf dann eine Anstellung als Dolmetscherin daraus. Sie hat sich darauf eingelassen und zum ersten Mal in ihrem Leben gedolmetscht.

Andere hingegen haben dezidiert nach einer Stelle als Dolmetscherin gesucht und sich auf eine Stellenausschreibung des Beratungszentrums Ukraine oder auch bei mehreren Organisationen beworben:

Als ich angefangen hatte, habe ich mich überall beworben, als Dolmetscherin. Ich habe schon ja mehrere Bewerbungen verschickt, zur Diakonie auch. Ich glaube, ich habe entweder eine Absage bekommen oder ja... oder gar keine Antwort bekommen. Dann hat mich EINRICHTUNGSLEITUNG kontaktiert. Irgendwie hat jemand intern meine Bewerbung dann an sie geschickt und sie hat mich kontaktiert. (D3: 6)

Ja das-... dann habe ich eine Antwort bekommen, weil ich nicht aufgegeben habe. Ich habe ja auch nachgefragt, weil manchmal ist es passiert, dass die überhaupt nicht meine Bewerbungsunterlagen bekommen haben. (D8: 29) Und dann bekomme ich eine E-Mail, da steht von Frau EINRICHTUNGS-LEITUNG: (kichert) ‚Sehr geehrte Frau D8, ob Sie noch Arbeit suchen oder nicht?‘ (D8: 21)

Manche haben auch alternative Jobangebote abgelehnt, um für das Beratungszentrum Ukraine arbeiten zu können, denn sie haben sich von der Ausgestaltung der Stelle angesprochen gefühlt bzw. hier mehr Perspektiven für ihre persönliche Entwicklung gesehen.

Zwei Dolmetscherinnen wiederum sind durch Mitarbeiter:innen des Beratungszentrums Ukraine auf zum jeweiligen Zeitpunkt freie Dolmetschstellen aufmerksam gemacht worden und haben sich deshalb entschlossen, ihre Bewerbungsunterlagen an die Einrichtungsleitung zu schicken.

Nach dem Bewerbungsgespräch, im Zuge dessen den Bewerberinnen auch meist die Büroräumlichkeiten gezeigt und einige künftige Kolleg:innen vorgestellt wurden, ging es dann bei allen Dolmetscherinnen sehr schnell, in der Regel haben sie am nächstfolgenden Tag die Zusage erhalten. Abhängig davon, welche bürokratischen Schritte notwendig waren für die Anstellung, hat es nur wenige Tage oder mehrere Wochen von der Zusage bis zum ersten Arbeitstag im Beratungszentrum Ukraine gedauert.

7.4. Die Anfangszeit als Kommunaldolmetscherin

Zwei Dolmetscherinnen haben noch im Vorläuferprojekt zum Beratungszentrum Ukraine zu arbeiten begonnen. D6 erinnert sich daran, dass die ersten Tage sehr chaotisch, die Strukturen noch im Aufbau waren und sie niemanden kannte (D6: 37). Sie hat aber viel Unterstützung auch in organisatorischen Belangen erhalten:

NAME habe ich [...] am Anfang kennengelernt und dann, ja,... er hat mir viel geholfen mit der E-Mail-Adresse, mit dem Schlüsselband und allem drum herum, dass man dann alles, was man für die Arbeit braucht, hat. Ja, da war das noch mit der Erfassung- Zeiterfassung so eine Geschichte. Ja, ja, das hat schon gedauert,... bis das funktionierte. (D6: 84)

D6 war zunächst an beiden Projektstandorten tätig (D6: 78) und auch die temporären Einrichtungsleitungen mussten erst herausfinden, wo und wie sie am besten als Dolmetscherin eingesetzt werden sollte (D6: 80). Gleichzeitig hatte sie noch keine Dolmetscherfahrung:

Wir wussten nicht, was wir machen. (D6: 18)

Und auch viele Berater:innen wussten damals nicht wirklich, wie sie mit Dolmetscher:innen arbeiten sollten:

[...] am Anfang haben die Berater Angst gehabt, mit uns zu arbeiten. Ja, nicht Angst, aber sie haben das nicht als notwendig gesehen. Und da haben sie, glaube ich, mehr mit Google... gearbeitet als- als mit uns. Und dann so Briefe per WhatsApp kommuniziert mit- mit Übersetzer, Google Übersetzer, ja.... [...] und dann hat sich herausgestellt, wie notwendig das ist [mit Dolmetscher:innen zusammenzuarbeiten]. (D6: 63)

[...] es war nicht klar auch für die Berater, wie man dann mit Dolmetschern arbeitet. Aber die Berater, die schon Erfahrung hatten [...] BERATER ja, der hat schon mit Dolmetschern gearbeitet und [...] er hat versucht diese Gespräche richtig, so wie hier, zum Beispiel, jetzt, zu führen. Ja, und er hat mich immer gefragt und ich habe gedacht – nicht gewusst – was meint er? [...] Ja, und dann langsam versteht man schon, wie man das richtig macht. (D6: 38-40)

D6 hat sich das Dolmetschen also on-the-job, learning-by-doing angeeignet und von einem ausgebildeten Dolmetscher gesagt bekommen, dass aus der ersten Person gedolmetscht wird (D6: 53). Auch die Rollen waren anfangs noch vermischt (D6: 19):

Ja, und bei KOLLEGE war das auch so: Halbtags war er Dolmetscher und den halben Tag war er... am Telefon. Der hat was anderes gemacht. (INT lacht) Beratung? Äh... rechtliche Beratung, oder? (D6: 88)

Ich wusste überhaupt nicht,... in welche Richtung sich das entwickelt. (D6: 66)

Es gab einen großen Andrang von Klient:innen (D7: 51). Sprachlich hingegen war in diesem Vorläuferprojekt die Herausforderung nicht so groß, wie später im Beratungszentrum Ukraine, davon berichten sowohl D6 (22), als auch D7:

Ich habe zum ersten Mal im Austria Center [= einer der Standorte des Vorläuferprojekts] gedolmetscht. Das war bei ... der Registrierung von Familien oder ... Personen, die selbst angereist waren zu- ... und jetzt eine Unterkunft suchen mussten. [...] Und es war irgendwie logisch. Die Fragen waren verständlich, weil es ein Formular gab. Es gab nicht sehr viele solche... solche

Begriffe, die ich noch nicht kannte, weil es damals eine sehr gezielte Beratung war... zielgerichtet, sehr zielgerichtet. Das heißt, für den Anfang war es gut, so kann man sich daran gewöhnen. (D7: 50-51)

Alle weiteren interviewten Dolmetscherinnen stiegen bereits direkt ins Beratungszentrum Ukraine ein, in dem zu Spitzenzeiten über 60 Personen arbeiteten.

Ich komme, ich sehe viele Leute. Viel ist los. Ich war schockiert! So viele Menschen! So viele Mitarbeiterinnen, ja, viele Klienten. Echt viele Klienten im Sommer. (D1: 99)

Für sie waren die ersten Tage in der neuen Arbeit davon geprägt, das Team bzw. ihre neuen Kolleg:innen kennenzulernen (D4: 36, 47 und 49), Organisatorisches wurde geklärt (D1: 100), Bürokratisches erledigt (D4: 47) und schließlich standen in der Regel Hospitationen an der Tagesordnung (bspw. D8: 68 und 74, D3: 18).

Ich war ganz aufgeregt. Ja, ich- und ich sollte eigentlich... hospitieren. Aber es ist dazu gekommen, dass keine Klientin äh zur Beratung... zu meiner Beraterin, bei der Person bei der ich eingeteilt wurde, zur Hospitierung gekommen ist. Und nach diesem Tag musste ich schon sofort dolmetschen. (D2: 69-71)

[...] ich bin also einfach ins kalte Wasser; sozusagen, gesprungen so ohne irgendwelche Hospitationen oder noch was immer. (D5: 74)

Für D5 hat sich dann in der ersten Beratung, die sie hätte dolmetschen sollen, spontan die Möglichkeit ergeben, zu hospitieren, weil die betreffenden Klient:innen aufgrund ihrer langen, emotional belasteten Vorgeschichte in vorhergehenden Beratungen, lieber eine Dolmetscher:innen wollten, die sich schon mit ihrem Fall auskannte. D5 konnte im Raum bleiben und stattdessen hospitieren (D5: 73).

D1 wurde hingegen am ersten Arbeitstag wirklich mit dem kalten Wasser konfrontiert und zum Dolmetschen in die Teamsitzung der sozialmedizinischen Berater:innen gerufen, weil dort auch Kolleg:innen arbeiteten, die noch kaum Deutsch sprachen. Sie beschreibt, dass das sehr überfordernd für sie war:

Und ich gehe zu dieser Teamsitzung... Ich war rot. Ich war blau. Ich war weiß. Ich war in allen Farben. Mir war kalt. Dann warm. Alle schreien und ich sitze, ich bemühe mich etwas zu sagen. [...] Ich hatte wirklich Angst. Also, vielleicht würde ich jetzt nicht so reagieren, aber damals war das [...] meine erste Erfahrung. [...] Ich habe gefragt: „Sie brauchen also... eine Wort-für-Wort [...] [Übersetzung] oder ist eine Zusammenfassung genug?

Weil sie reden viel und...' Und sie schaut mich so an und sagt: 'Wer entscheidet denn dann, was ich wissen muss?' (lacht) (D1: 111, 115 und 122)

An ihren ersten Arbeitstagen wandten sich die neuen Dolmetscherinnen meist an ihre Kolleg:innen für Tipps und Tricks zum Kommunaldolmetschen im Beratungssetting:

Ich habe die ganze Zeit Kolleginnen gefragt: 'Was was soll ich wissen? Was kann ich nachlesen? Wie kann ich mich vorbereiten?' Sie waren so: 'Ah... Entspann dich! (beide lachen) Alles wird gut sein! Du studierst das.' (D3: 24-26)

Und außerdem fragte ich meine Kolleginnen: 'Sagen Sie mir bitte, wie es [= das Beratungsgespräch] aussehen soll, wie es ablaufen muss?' So und mir wurde gesagt, so oder so. [...] (D2: 84) Ich hatte keine Erfahrung aber die Kolleginnen haben mich zur Ruhe gebracht. Sie sagten: 'Es sollte so sein und so sein. Aber keine Angst, keine Angst! Jeder kann hier Fehler machen und so. Und wir sind Menschen! Wir dürfen menschlich bleiben und deshalb dürfen wir Fehler machen! (D2: 101-102)

Außerdem waren sie auch beschäftigt mit dem Erarbeiten der Beratungsinhalte bzw. der nötigen Sachkenntnis und Lexik, um erfolgreich im Beratungszentrum dolmetschen zu können.

Und genau so, an diesem ersten Tag hat man gesagt: 'Okay, du gehst also zum Wohnberatungsteam!' Aha. Okay, gut. Und dann hat mir jemand gesagt: 'Gut, ja, dann wirst du dich schon auch- also vielleicht mit Mietrechtsfragen usw. [...] beschäftigen, vielleicht. (D5: 68)

D5 hat sich entsprechend bei den Mietrechtsberater:innen vorgestellt und nachgefragt, um welche Themen sich konkret ihre Beratungen drehen:

[...] und ich wollte nur einfach also wissen, was [...] das Wohnberatungsteam besonders betrifft. [...] Im Prinzip weiß ich schon über Dinge wie Kaution, also diese Ablöse und solche Dinge. Das kenne ich schon alles, weil ich mich selbst mit diesen Mietverträgen auch befasst habe und deswegen habe ich schon auch mit den Vermietern selbst gesprochen [...] Die haben gesagt, alles ist genau so! Nur der Prekariatsvertrag [...] war für mich ein ganz klein bisschen neu und ansonsten ja. (D5: 70)

Sie haben im Internet nachgelesen (D2: 82) oder in vorhandenen Broschüren und Unterlagen (D3: 61).

Sieben der acht interviewten Dolmetscherinnen berichten übereinstimmend, dass sie anfangs aufgeregt, gestresst oder nervös waren in der neuen Arbeit, manche machten sich

Sorgen, weil sie die neugewonnene Anstellung nicht wieder verlieren wollten, anderen ging es um die Verantwortung, die mit der Dolmetschaufgabe zusammenhängt:

[...] Am Anfang, natürlich, [...] waren da die Nerven, war ich ein bisschen nervös, weil ich mir Sorgen machte, ob alles gut gehen würde. Aber ich habe sofort eine gemeinsame Vorgehensweise mit dem Berater gefunden [...] (D7: 51)

[...] oh mein Gott, kann ich das? Oder. Oh mein Gott, oh mein Gott, habe ich jetzt Fehler gemacht? (D4: 94)

Ich war ziemlich gestresst, weil... es sehr viele Abteilungen gibt und viele Themen. Und ich hatte Angst, dass ich etwas nicht weiß. Und ich habe da so ziemlich gestresst gesessen und gewartet, dass jemand mich abholt [zum Dolmetschen]. (D3: 19)

D4 (96) erklärt, dass es sich dabei um normale Prozesse handelt, wenn man in ein neues Team kommt und man auch realisiert, dass man aus Fehlern lernen kann (D4: 95) und dass sie sehr freundlich aufgenommen wurde (D4: 51), obwohl sie den Kolleg:innen anfangs als Dolmetscherin mit Erfahrung vorgestellt wurde, was ihr unangenehm war, weil sie sich selbst erst am Anfang ihres Lernprozesses als Dolmetscherin sah (D4: 36-37). D5 hingegen sah dem Jobeinstieg bei der Diakonie entspannt entgegen, auch wegen der guten Atmosphäre im Zentrum:

Und da [im Beratungszentrum Ukraine] war das [...] ganz super. [...] Und, ja, alles ist locker und so [...] Und ja, ich habe mich also ganz gut gefühlt, weil die Atmosphäre war also ganz gut und so. [...] Na ja, ich war [...] neugierig auf die anderen Kolleginnen. [...] Ich habe mich gefreut einfach. Ich habe mich nur gefreut, alle andere Kolleginnen kennenzulernen. (D5: 59, 64 und 67)

Schließlich war die Zeit auch von einer gewissen Neugier auf die Kolleg:innen und die neue Tätigkeit geprägt (D2: 65-66). Für D8 lag die Herausforderung anfangs ganz woanders:

Für mich war das am ersten Tag so ganz komisch, weil du verstehst, beide Sprachen, ja. Und dann eigentlich dachte ich... und du hast so irgendwie den Drang, gleich die Antwort zu geben, weil das was gefragt wird, kennst du schon aus eigener Erfahrung. Und für mich am schwierigsten war es dann eigentlich, meinen Mund zu halten. Weil das ist automatisch, dass Antworten kommen [...] Aber du musst schweigen. (INT stimmt zu) [...] Das war für mich am schwierigsten. Dann habe ich mir gedacht, so jetzt werde ich Probleme haben (lacht). Aber mit der Zeit, konnte ich mich beherrschen. (D8: 69 und 71)

7.5. Berufsaneignung & Weiterentwicklung

Anfangs haben die Dolmetscherinnen oft improvisiert (D2: 74) und schließlich reflektiert, wie sie den Dolmetschprozess verbessern können (D2: 75). Mehrere Dolmetscherinnen berichten davon, dass sie ihre ersten Informationen darüber, wie man dolmetscht von Kolleg:innen (D6: 53) erhalten haben, bzw. von einer der Teamleitungen (D1: 130):

Und sie [= eine der Teamleitungen] hat mir erzählt, wie man dolmetscht, wie man das macht und das. Also ich sage nicht, das hat nicht geholfen. Das hat geholfen! Weil ich habe mhm... Also sie hat gesagt, dass wir in der ersten Person dolmetschen nicht so-. Ja. Und ich gefragt habe: ‚Welche Art von Dolmetschen brauchen Sie? Wer entscheidet denn dann?‘ [...] Und sie hat mir gesagt, dass- wie es sein sollte. (D1: 130)

Und das hast du uns damals gesagt, wie man das macht äh... und hast uns dann irgendwas gegeben zum Lesen. Ja, so dann im Internet. Das war die Grundlage, die grundlegenden Regeln, [...] wie das Gespräch überhaupt abläuft. Aber das ist so ähm... wenn man... Wissen hat, wie man sie verwendet, ist es leichter zu lernen als umgekehrt. Weil [...] oft wird es umgekehrt gedacht: Wenn ich Didaktik beherrsche, dann kann ich unterrichten. Nein! Du musst das Fach können und mit der Didaktik, da ist das so: Viel, viel später brauchst du sie. Ohne sie geht es nicht. Aber wenn du dich nicht auskennst, hilft dir dann Didaktik nicht viel. Und das ist auch genau so [beim Dolmetschen]! (D6: 20-21)

Hinzu kamen zahlreiche Onboarding-Informationen und eine Reihe von Fortbildungen, die in der Diakonie für alle Mitarbeiter:innen verpflichtend vorgeschrieben sind:

Ich erinnere mich, dass es von den ersten Tagen an ... viele Einschulungen gab, äh ... Super- Supervisionen. [...] Es gab weiters viele dieser verpflichtenden Seminare, und äh... sehr viele Infos, die- die man hm... im Grunde verarbeiten musste und [man musste] sozusagen in dies- in diesen Bereich eintauchen, in dem du arbeitest. Und viele administrative Fragen... überhaupt, wie- wie das Zentrum selbst funktioniert. Und über die Struktur der Organisation und über unsere... sozusagen unsere Mission und unsere Aufgabe im Allgemeinen, darüber, wer die Diakonie ist. Und deshalb bin ich der Ansicht, dass das richtig war. [...] Bei keinem meiner früheren Jobs war der Zugang so ernsthaft: Es gab keine- ich habe noch nie eine so sorgfältige Vorgangsweise in Bezug auf Informationen [erlebt], in Bezug auf klar... klar formulierte Aufgaben und äh... in Hinblick darauf, was... was du da tust, in welcher Organisation du dich befindest, wie die Organisation strukturiert ist, wie... wie der Führungsstil ist. Das war alles sehr klar und es war sehr leicht, die eigene Rolle als Dolmetscher zu verstehen. (D7: 48)

Ja, manchmal bekomme ich viele Informationen. Und dann- also versuche ich, alles in meinem Kopf noch verarbeiten- ja, zu verarbeiten, um alles für mich selbst klar zu machen. Ja. (D2: 35)

Dazu gehört auch eine halbtägige Fortbildung darüber, wie Dolmetscher:innen und Berater:innen zusammenarbeiten (können), die von derselben Lehrenden geleitet wird, wie der Kommunaldolmetschlehrgang (siehe unten):

Ich war bei ihr nur bei Kommunaldolmetschen, dieser [Kurs] [...], der [...] verpflichtend ist. KURSLEITUNG war oder ist total nett, also sehr sympathisch. Ähm... und ich glaube eigentlich so mit ihr die Kurse also tun allen gut, weil sie auch- weißt du, wenn bei uns die Themen auftauchen, sie hat auch jahrelang gedolmetscht [...]. (D8: 267)

Zusätzlich steht allen Mitarbeiter:innen der Diakonie Bildungsfreistellung im Umfang einer Arbeitswoche und ein gewisses Fortbildungsbudget zur Verfügung. Diese Möglichkeiten nutzen die meisten Befragten intensiv, kontinuierliche Weiterentwicklung ist für sie ein zentraler Wert (D2: 24, 27 und 202, D3: 76), ferner merken Klient:innen schnell, ob Dolmetscher:innen auch inhaltlich verstehen, worum es in der Beratung geht, und sich auskennen (D7: 76 und 83). Weiters werden immer wieder interne Schulungen angeboten (D6: 151-153). Weiterbildung bzw. lebenslanges Lernen wird als zentral für die professionelle Arbeit aufgefasst:

Deshalb meine ich, dass ... auch Dolmetscher sich weiterentwickeln müssen, auch sie müssen ... Seminare besuchen, ... Informationen lesen, die Nachrichten verfolgen und ... Das heißt, die Aufgabe eines Dolmetschers ist es nicht nur, Wort für Wort zu übersetzen und alles andere außen vor zu lassen, sondern sich auch weiterzuentwickeln ... nun ja, in den Themenbereichen, mit denen wir arbeiten. (D7: 84)

Ja also so leicht hört das nicht auf, weil [...] in unserem Job hört es nie auf, dass irgendwas Neues dazukommt und wieder, dass man wieder in ein neues Thema ein bisschen geht oder ja in eine neue Richtung. (D4: 136)

[...] und ich nutze jede Möglichkeit, um mich weiterzubilden und dann das und das. Diakonie bietet alle diese Möglichkeiten für die Weiterbildung und für die Fortbildung an, ich nehme diese Möglichkeiten in Anspruch, ja. Und ich mache... immer irgendwelche Fortbildungen. Im vorigen Mai habe ich viele Fortbildungen gemacht und dadurch habe ich mir... einen Überblick darüber verschafft, wie alles in Österreich funktioniert. (D2: 24) Und gleichzeitig habe ich den Kommunaldolmetschkurs gemacht [...]. Und jetzt habe ich vor, noch... die Fortsetzung vom Kommunaldolmetschkurs zu machen. Und gerade bin ich auch- immer bin ich im Prozess. (D2: 30)

Drei der befragten Dolmetscherinnen, nämlich D2, D5 und D6, haben zum Zeitpunkt des Interviews den von der Diakonie-Eine Welt Akademie (DEWA) angebotenen Kommunaldolmetschlehrgang absolviert (siehe zu Aufbau, Umfang und Inhalten Abschnitte 3.3.2. und 8.4.). D2 (83) und D6 (96) erklären, dass der Kommunaldolmetschlehrgang ihnen „sehr geholfen“ hat. Damit sind sie nicht die einzigen:

Ja, der für Kommunaldolmetschen hat mir sehr gut geholfen, wieder ein bisschen sicher zu sein oder für mich abzuschätzen, wo stehe ich mit meinem Wissen? [...] Man sieht, dass ich, zum Beispiel, um als Dolmetscher, als Kommunaldolmetscherin, zu arbeiten, nicht viel brauche. Und äh gut, dass man so, quasi, wenn man dann die Ausbildung hat, das so ergänzen kann und weiter arbeiten kann. Nicht so, dass man dann wieder ein neues Studium machen muss. Weil man sieht, was notwendig ist und was nicht. (D6: 98)

Ja, das habe ich schon auch gemacht! Als Spaß! Ja, also, ich dachte, okay, gut, gut. Also okay, ich mache das schon. Weil alle haben gesagt, ja, das machen wir schon! Gut. Ich habe gesagt, okay, dann mache ich schon auch, weil alle machen, dann mache ich auch mit. Warum nicht? Und das war also auch sehr interessant. (D5: 110)

In der Begründung von D5 für die Teilnahme am Kommunaldolmetschlehrgang zeigt sich der Zusammenhalt des Dolmetschteams, der auch noch an anderen Stellen in den Interviews sichtbar wird (s. bspw. Abschnitt 7.6.). Dabei betonen die Teilnehmerinnen immer wieder die Bedeutung der Person der Kursleitung für den Erfolg des Lehrgangs:

Sie [= Kursleitung des Kommunaldolmetschlehrgangs] ist also eine, ja, also... praxisorientierte, oder? Das heißt, sie ist schon also jetzt Dolmetscherin und... wir haben schon-, also sie hat schon vieles erzählt und wie sie das- wie in- wie im Leben und wie in der Praxis, was- wie das alles passiert. Und sie hat das alles erklärt usw. [...] (D5: 111)

Also es ist wichtig, zu wissen, welches Wissen vermittelt wird, wer dieses Wissen- dieses Wissen vermittelt. Verstehst du? Und... wir haben ein gutes Verhältnis entwickelt... zu unserer KURSLEITUNG, (kichert) die unterrichtet hat. Und wir- also: in Augenhöhe wurden wir alle betrachtet. Das ist wichtig! Ja, und sie hatte eigene Erfahrungen. Und sie hat gerne diese Erfahrungen vermittelt. Und... wir hatten, aha, wir waren mit ein- eigenen- mit einigen Dingen einverstanden. (D2: 199)

Sie wiederholen auch Inhalte aus dem Lehrgang wie die Bedeutung einer eigenen Notizentechnik (D2: 122, D5: 146), die *black box* im Kopf der am Gespräch beteiligten Personen (D5: 127), die Diskussion von Praxiserfahrungen (D2: 199, D5: 165), über das Beschönigen

von Aussagen der Gesprächsteilnehmer:innen durch Dolmetscher:innen (D5: 127), über die Entwicklung des Fachs und die Bedeutung von Dolmetscher:innen für den Gesprächsverlauf (D5: 242). Auch im beruflichen Alltag spielt der Kommunaldolmetschlehrgang eine große Rolle im Team, die Kursleitung wird als Referenz für auftretende Schwierigkeiten und ihr Buch als Regel- oder Lehrwerk betrachtet (D8: 269, D6: 105):

Sie [= Kursleitung des Kommunaldolmetschlehrgangs] kann sehr gut, also diese ganzen Probleme halt irgendwie aus anderen Blickwinkeln zeigen. Oder sie kann auch sehr schnell eine ähm... entflammte Sache eigentlich löschen, weißt du, [...] emotional aufgeladene Themen oder so was. (D8: 268)

Abgesehen von Fortbildungen (bzw. einer Dolmetschausbildung) betonen die befragten Dolmetscher:innen auch den gemeinsam, teamübergreifend im Zentrum entwickelten Leitfaden zur Zusammenarbeit von Dolmetscher:innen und Berater:innen als hilfreiches Tool für die Rollendefinierung, Klarheit in der Zusammenarbeit und, um Sicherheit zu gewinnen (D3: 63 und 142; auch D5: 18, D6: 95 und 104, D7: 67 und 115, D8: 138):

Das ähm... finde ich ganz toll, [...] was wir hier wirklich geleistet haben mit dem Leitfaden, den kann man wirklich dann äh... für ewig dann benutzen bei den anderen Einrichtungen und Teams. (D3: 118)

Und dadurch, dass wir alle diese Leitfäden haben. Ja, das ist- da wurden quasi unsere Gespräche ausgearbeitet. Und... das ist für mich also die Regel. Und wenn man Regeln hat, kann man sie anwenden. Und dann ist man sicher, dass das in Ordnung ist. Die anderen kennen die Regeln auch. [...] wenn man Regeln hat, ist es einfacher zu arbeiten, als wenn alles chaotisch abläuft. Ja. Und für uns alle, nicht nur für Dolmetscher, für Berater war das auch gut, diese Regeln zu kennen. (D6: 95)

[...] Wir haben diese Leitfäden erstellt: wie- wie eine Beratung ablaufen sollte, die Rolle des Beraters, die Rolle des Dolmetschers. Und ich denke, das hat geholfen. Diese Regeln haben sehr geholfen. Schließlich sind es unsere ... Teamsitzungen und Diskussionen seitens der Berater, wie sie es sehen, und seitens uns Dolmetscher. (D7: 67)

Ich glaube, und ich habe sofort- sofort... also diesen Leitfaden befolgt, ohne ihn dann unbedingt... ähm... zu lesen. Ja, ich habe ihn schon durchgelesen, vielleicht. Aber das war mir schon klar ohne den, dass ich mich so verhalten soll und wie ich- was ich mache- was ich genau machen soll. Und wie die... Dolmetschsituation aussieht... und dass ich nichts von mir hinzufügen darf und das ist- das ist ganz klar. Also. (D3: 29)

Zusätzlich wurden im Sommer 2023 die sogenannten „Rollenspiele“ im Beratungszentrum eingeführt, im Rahmen derer sich jeweils ein Teil der Mitarbeiter:innen in unterschiedlichen Zusammenstellungen jeweils einen Halbttag lang mit dem Rollenverhalten von Dolmetscher:innen und Berater:innen im Gespräch mit schwierigen Klient:innen auseinandersetzen. Dabei wurde eine Beratungssituation in einer sonst im Zentrum nicht genutzten Sprache (Arabisch, Georgisch, Spanisch, Türkisch, etc.) inszeniert, bei der die Rollen der:des Dolmetscher:in und der:des Klient:in vorgegeben waren, eine Person dolmetschen sollte, die normalerweise als Berater:in arbeitete und sich aus dem Kreis der anwesenden Mitarbeiter:innen Personen spontan freiwillig für die Berater:innenrolle meldeten. D8 (108-109) erwähnt, dass etwa die Frage, wie man in der eigenen Rolle bleiben kann, dort thematisiert wurde. Es ging auch um das eigene professionelle Verhalten in der Rolle und die Zusammenarbeit im Team (D4: 115). Es zeigte sich auch der Unterschied zwischen professionellen Dolmetscher:innen und den Laiendolmetscher:innen im Spiel (D6: 202).

Sicherheit beim Dolmetschen entsteht zudem durch Erfahrung (D3: 33), vor allem weil die Dolmetschetechniken (Konsekutivdolmetschen, Anwendung von Notizentechnik, etc.) situationen- und kontextübergreifend übertragbar sind (D3: 35) und sich die Themen in den Beratungen mit der Zeit wiederholen, was die Vorbereitung auf Dolmetscheinsätze weniger aufwendig macht (D6: 180). Mit der Zeit entwickeln sich Intuition, ein Gefühl für die Beratungssituation und die eigene Anpassungsfähigkeit (D7: 117), der Stress nimmt ab (D3: 63).

Auch aus einschlägiger Literatur und dem Internet werden Tipps zum Dolmetschen gezogen (D2: 82 und 137) sowie auf die Erfahrungen der Kolleg:innen zurückgegriffen (D4: 52 – s. Abschnitt 7.6.). Man lernt voneinander (D5: 236). Außerdem entwickeln die befragten Dolmetscherinnen ihre Fähigkeiten aktiv weiter: D2 (121-122) berichtet davon, dass sie gerade dabei ist, eigene Symbole und Abkürzungen für ihre Notizentechnik zu finden. Zusätzlich halten die Dolmetscherinnen Lexik fest, über die sie Lexik stolpern, und erarbeiten Glossare mit nützlicher Terminologie für die verschiedenen Themenbereiche in den Beratungen (D4: 90 und 92). Weiters – so berichten sie – hat sich die ukrainische Sprache in den letzten Jahrzehnten stark verändert, neue Wörter sind dazugekommen, auch weil sich das Leben in der Ukraine verändert hat (D4: 91). Manche Dolmetscher:innen haben ihr Heimatland schon so früh verlassen haben, dass sie gewisse Begriffe wie „Gewaltprävention“ oder „Hausverbot“ nur auf Deutsch nicht aber auf Ukrainisch oder Russisch kennen (D8: 75). Daher arbeiten sie

auch an der Aktualisierung ihrer Sprachkenntnisse, außerdem „kann [man] immer wieder an der Sprache arbeiten“ (D6: 182) – damit ist vor allem die Zweitsprache Deutsch gemeint, also die Grammatik zu verfeinern, den Wortschatz zu erweitern (D7: 104; auch D1: 153, D4: 142).

[...] wie gesagt, das ist die Schule des Lebens, dass man da lernt zu überleben quasi und sich zu organisieren, aufzupassen, alles aufzuschreiben, alles sofort zu lernen. Weil du siehst, aha, wenn du das jetzt nicht machst, das heißt nicht, dass du morgen wieder dazu kommst, dann ist es schon vorbei. [...] Deshalb schreibe ich sehr viel und das bringt- das hilft [...] ‚Aha, das fehlt noch. Aha, das brauche ich.‘ Wie oft kann ich immer wieder schauen? Besser, dass ich das mal schreibe, aufschreibe und lerne, als ich immerzu sage: ‚Ach, schon wieder weiß ich nicht, wie jedes Wort heißt und so.‘ (D6: 49)

[...] man sieht, wie sich die Sprache verändert oder entwickelt. Und man kommt mit der Zeit. Kennst du den Spruch? ‚Wenn man nicht mit der Zeit geht, muss man mit der Zeit gehen.‘ (D6: 155)

Die Dolmetscher:innen arbeiten in diesem Bereich – Wortschatzerarbeitung, Findung von Dolmetschlösungen, Vorbereitung auf Dolmetscheinsätze (D4: 161, D5: 238, D8: 99 und 187) – nicht nur individuell (D6: 135), sondern humorvoll (D6: 136) und einander motivierend auch gemeinsam im Team:

Hmm... Wir machen schon... (kichert) alles mögliche. [...] Wir bestellen Literatur. Wir haben diese fachlichen Meetings,... wo wir dann Fallbesprechungen haben, auch bezüglich Terminologie. (D3: 74) Für die Dolmetscherinnen ist es besonders wichtig, dass sie sich austauschen und so finden wir- und alle bei uns sind so neugierig und schlagen immer also... bestimmte Begriffe nach und wir besprechen immer.. etwas, äh... wie man dies und das übersetzt. Und ich glaube, nach dieser Arbeit kommen wir alle stärker-... ja, so, diese Art der Organisation... also... kann man mitnehmen dann auch in andere Einrichtungen, [...]. (D3: 117)

Ich sage: ‚Meine Klientin hat so gesagt. Wie können wir das auf Deutsch sagen?‘ Ja. – ‚Das ist wahrscheinlich so oder sagen wir so‘ und das kommt zu einer heißen Diskussion und wir besprechen ja. Es ist lustig! (D2: 132)

Oder bei uns waren auch die Fragen mit Phraseologismen, zum Beispiel. Also dann habe ich auch mit ihr [= andere Dolmetscherin im Zentrum] hin und wieder Spaß gemacht. Bin jedes Mal- weil selbst verwende ich die hin und wieder und ich habe gemerkt, dass die [= Kolleg:innen, die noch nicht lange in Österreich leben] nichts verstehen, wenn ich was sage auf Deutsch (INT lacht). Also zum Beispiel, also... Handtuch werfen, Löffel abgeben oder sowas und solche so Sachen, oder, keine Ahnung, Schindluder treiben oder halt äh... Leviten lesen oder so, ja. (D8: 185)

[...] wir haben das immer wieder gemacht, aber jetzt in letzter Zeit irgendwie immer weniger, wenn einer irgendwo ein neues Wort kennengelernt hat oder ich habe irgendwann, weiß ich noch, [...] dem ganzen Raum erzählt, dass, wisst ihr, dass wenn ihr einen Brief zurückbekommt von irgendeiner Behörde und es steht ‚zurückgewiesen‘ und ‚abgewiesen‘, das sind zwei unterschiedliche Sachen [...] Also das ist wirklich super interessant, weil das merkst du dir viel leichter! Das bleibt wirklich irgendwie, weil das in einer Situation erzählt wird, die du dir auch merkst und das wird irgendwie von deinen quasi Freunden, guten Bekannten präsentiert. Das merkst du dir eben und [das] bereichert alle. (D4: 161-163)

D5 (238) und D6 (146) erklären, dass sie dadurch schon vieles gelernt haben. Man diskutiert Begriffe gemeinsam und arbeitet an einer Terminologie (D8: 99), auch wenn es noch keine alleinige, einheitliche und umfassende gibt, sondern verschiedene digital gespeicherte Tabellen. D8 (84) hat etwa zuerst allein begonnen solche Tabellen anzulegen:

Es war- ich- mein Plan war, ähm... dass dort alles auf Deutsch, auf Ukrainisch und auf Russisch steht, weil im Team gibt es noch DOLMETSCHERIN [die kein Ukrainisch spricht], da dachte ich eigentlich-, dass das- eigentlich habe ich es immer so irgendwie gemacht von Anfang an nicht nur für mich, sondern dass vielleicht jemand... auch eine andere Sprache auch braucht oder so von den Kolleginnen. (D8: 101)

Die Aussage von D8 spiegelt ihren Teamgedanken wieder. Mittlerweile gibt es mehrere Tabellen, die allerdings uneinheitlich aktualisiert werden (D6: 136), was teils auch der mangelnden Zeit dafür im Arbeitsalltag geschuldet ist (D8: 102), wodurch die gemeinsame Terminologiearbeit in letzter Zeit weniger stattfindet (D4: 162). Die vorhandenen Glossare und Listen lassen den Prozess der gemeinsamen Arbeit erkennen (D6: 136 und 140):

Ja, ja, wir haben genug Tabellen! [...] Wenn wir da, zum Beispiel, Sitzungen hatten, haben wir auch begonnen uns mit einzelnen Themen zu beschäftigen, also detaillierter. [...] Aber das war's dann ja wieder. Zu diesem Thema so quasi sind wir noch... nicht gekommen, weil- weil dann ja was anderes gekommen ist. Ja, so war das wieder. Was wichtig ist, wird zuerst gemacht. Und wenn wir genug Zeit haben, dann überlegen wir, was wir noch machen können. (D6: 140)

Und man fragt sich [in Bezug auf einzelne Einträge]: Ist das jetzt aktuell oder nicht? (INT kichert) Wenn äh... neue Dolmetscher kommen, [...] sie müssen damit umgehen. Sollen wir das gleich aussortieren? Oder doch sitzen und lernen? Es gibt verschied- Wörter, die verschiedene Werte haben: Manche sind sehr wichtig, da musst du die lernen, und diese? Kein Mensch braucht das! (D6: 138)

7.6. Teamarbeit im Dolmetschteam

Generell berichten die befragten Dolmetscherinnen, dass sie sich auch als Team wahrnehmen (D7: 120) und sehr von der Zusammenarbeit im Dolmetschteam profitieren:

Und dank dessen, dass wir [...] zusammenarbeiten, ja dass wir zusammenhalten. Und Zusammenhalten ist für mich sehr wichtig. Für mich ist das Arbeitsklima wichtig ja. Und es... hilft mir eigentlich... eine bessere Leistung zu bringen. (D2: 85-86)

Und ich fühle mich wunderbar, weil das Team hat sich so... ziemlich zusammengespürt und das haben wir jetzt in letzter Zeit immer öfter gesagt: ‚Mein Gott, was ich wirklich vermissen werde, ist das Team wie– das [ist] jetzt, so toll mit euch!‘ [...] (D4: 137)

Also wir fühlen uns ganz- wie eine ganze kleine Familie. (D5: 101)

Die funktionierende Zusammenarbeit hat sich im Lauf der Zeit entwickelt, weil die Teammitglieder, die sich einen Büroraum teilen, einander auch erst kennenlernen mussten (D4: 139) und auch über Situationen sprechen, die sonst potentiell zu einem Bruch im Team oder zwischen Teammitgliedern führen würden (D4: 180). Man spricht miteinander und lacht auch gern miteinander – D5 (217) etwa betont, dass sie gern Spaß macht in der Arbeit und eine humorvolle Stimmung ihr für das Arbeitsklima wichtig ist. Davon sprechen auch D8 (197) und D2 (86, 131-132 und 135). D8 (195) erklärt, dass sie immer wieder gerne Begriffe ins Team trägt, die sie kürzlich für sich entdeckt hat, um so „frischen Wind ins Team“ zu bringen und Gespräche entstehen zu lassen, die auch ein bisschen wegführen vom Alltäglichen.

Zusammenhalt und gegenseitige Hilfestellung zeigen sich nicht nur in der gemeinsamen Erarbeitung von Lexik, sondern auch dann ganz konkret, wenn Übersetzungsaufträge an der Dolmetschteam herangetragen werden:

Und wie viel einfacher das war, weil man da so viele Kollegen hat und sagen kann: ‚Du DOLMETSCHERIN, ich schick dir die russische Variante lies es bitte durch und dir, DOLMETSCHERIN, schicke ich jetzt die ukrainische Variante lies das bitte durch, [...],- Also wir machen das alle so bei allen Übersetzungen, die man hat. Alle– Jede Übersetzung wird dann weitergeschickt an ein paar Kollegen, dass sie einfach durchschauen und auch vielleicht fehlende Komma irgendwo reinstellen oder so irgendwas. (atmet tief) Und das ist [...] super toll und macht das viel, viel leichter. (erleichtertes Ausatmen) (D4: 126)

Die Dolmetscher:innen unterstützen einander immer (D4: 128), stehen einander als Ansprechpartner:innen zur Seite, bringen einander auch „zur Ruhe“ (D2: 101; auch D4: 45), nehmen einander Angst (D4: 130) und geben Sicherheit (D6: 210), wenn ein Teammitglied (vor allem anfangs) nervös oder unsicher oder noch neu im Zentrum ist. Sie leisten somit wichtige psychoemotionale Unterstützung füreinander. Dass darauf geachtet wird und dies auch institutionell unterstützt wird (D7: 114), wertet D8 (124) als besonders positiv:

Ich habe die ganze Zeit Kolleginnen gefragt: ‚Was was soll ich wissen? Was kann ich nachlesen? Wie kann ich mich vorbereiten?‘ Sie waren so: ‚Ah... Entspann dich! (beide lachen) Alles wird gut sein!‘ (D3: 24-25)

Falls ich ein Problem habe, komme ich ins Team und wir besprechen das. Ja, und- aber- oder ich kann einfach einen langen Spaziergang machen. Und das hilft auch, ja. (D2: 109)

[...] die waren alle so was von freundlich! Das hat natürlich sofort– das war sofort– weiß ich nicht bewegend hätte ich gesagt. Das war irgendwie richtig (atmet ein) ja das muss man schon sagen waren alle extrem freundlich. Es war echt angenehm mit allen zu arbeiten. [...] [Wenn ich mich frage:] ‚War das in Ordnung? War das nicht ganz in Ordnung?‘ Man konnte trotzdem kommen, ein bisschen mit Mädchen- mit den Mädels besprechen, die auch wieder in ähnlichen Situationen sind. Und zumindestens das hat die Situation leichter gemacht. (D4: 39)

Auch auf die Erfahrungen der Kolleg:innen kann zurückgegriffen werden, um das eigene Handlungsrepertoire in herausfordernden Situationen zu erweitern:

[...] weil alles, was ich auch wieder–, wo mir Erfahrung ein bisschen gefehlt hat oder so, da konnte ich auch wieder alle nützliche Sachen für mich holen und irgendwie Erfahrungen von anderen nutzen, um so zu richtigen oder zu für mich passenden Lösung zu kommen. (D4: 52)

So hat D4 (54-55) mit einer anderen Dolmetscherin aus dem Team besprochen, was sie tun kann, wenn sie in einer Beratung das Gefühl bekommt, dass Klient:in und Berater:in „nicht ganz zusammenkommen“ und es für sie nicht klar wird, ob das eventuell an der Verdolmetschung oder an anderen Faktoren liegt. Für D8 (137-139) geht es in den Besprechungen innerhalb des Dolmetschteams hauptsächlich um das *Fühlen*, darum wie sich Kolleg:innen in bestimmten Dolmetschsituationen gefühlt haben und wie sie mit diesen Gefühlen umgehen.

Schwierigkeiten und Herausforderungen werden gemeinsam informell im Dolmetschteam besprochen (D2: 89). Es gibt auch die Möglichkeit, Dolmetscheinsätze zu tauschen,

etwa wenn einem:r Dolmetscher:in die Situation der Klient:innen zu nahe geht (D5: 186). Andererseits kann es auch belastend sein, zu viele Berichte der Kolleg:innen über schwierige Situationen in den Beratungsgesprächen zu hören:

Einfach raus und breath in – breath out! Und vergessen all diese Traumata, Dramen, schlechten Geschichten und alles. Weil das- das muss man nicht mit nachhause nehmen. Und auch ist es nicht gut, das mit Leuten, die neben dir arbeiten,- [zu teilen]. Also, du hattest eine schwierige Beratung und du kommst ins Büro und du erzählst es jedem. Glaub mir! Ich hatte schon drei Beratungen, ich will nicht hören, was du hattest. (D1: 271)

Nicht alles verläuft also harmonisch im Team. Auch die gemeinsame Arbeit am im Kommunaldolmetschlehrgang empfohlenen Buch hat nicht funktioniert, da sich manche Dolmetscher:innen lieber alleine damit auseinandersetzen wollten, andere aufgrund ihrer Vorbildung kein Interesse daran hatten, alle Teile des Buches zu wiederholen (D8: 271).

D3 (58) und D5 (199) erklären, dass es eben etwas Anderes ist, als angestellte Dolmetscherin Teil eines Teams – nicht nur Teil eines Dolmetschteams, sondern auch Teil des Gesamtteams im Beratungszentrum – zu sein und eben nicht als unabhängige Dienstleisterin zu Einsätzen gerufen zu werden:

[...] und, dass man so im Team arbeitet, das finde ich auch ganz toll, [...] (D3: 116) *die Pflichtfortbildungen, (seufzt) [...] eigentlich äh... waren sie nur für die Beraterinnen bestimmt und seit kurzem können auch Dolmetscherinnen sie abschließen. Das finde ich super, dass wir äh... so äh... dass wir so....(lange Pause) уважать? уважение? [INT: Wertgeschätzt?] Wertgeschätzt! (beide kichern) Das ist... ja... ich- ich finde die Wertschätzung hier auch besonders toll, dass es- dass wird wirklich darauf geachtet... das also auf unseren psychischen... Zustand und auf unseren Wissensstand, dass wir wirklich dann auch diese Kurse abschließen und, dass wir uns auf dem gleichen Niveau befinden wie halt die anderen Kolleginnen. [...]* (D3: 121-125)

7.7. Im Team mit den Berater:innen

Den interviewten Dolmetscherinnen ist bewusst, dass sie nicht nur als Dolmetscher:innen ein Team darstellen, sondern auch einzeln jeweils ein Team mit den Berater:innen bilden und, dass das auch einen Einfluss darauf hat, wie man als Dolmetscher:in arbeitet. D4 (122) erklärt, dass es allerdings ein „Weg“ war, bis sie wirklich verstanden hat, dass auch die Berater:innen ihr Team sind.

Ja, also, wir haben wirklich nette Kollegen und Leitung. (INT lacht) Wer-Die verstehen alles, die haben schon gearbeitet viele Jahre. Ja, und die können etwas erklären. Ja. (D1: 84)

Also ich bin in meinem Team mit dem Berater; weil, echt, nun... das ist so! Wir sind ein Team mit den Beratern und das ist oft schon im Voraus besprochen [worden]. (D4: 115)

[...] ihr seid doch als Team und so, man sollte das nicht vergessen..., dass du mit den Beratern zusammen bist. Wenn ich als Dolmetscherin von irgendwo komme, dann bin ich also ein souveräner Dolmetscher. [...] Mir ist [dann] egal, zum Beispiel. Es wird also genauso gedolmetscht und so. Aber weil man eng zusammen arbeitet, ja, da muss man schon also dieses Gefühl haben: ‚Okay wir beide wir sind jetzt genau an dem Punkt, wir möchten also diesen Personen helfen!‘ [...] Und dieses Gefühl ‚wir als Teammitglied‘ das muss man schon also haben. Aber nicht so: ‚Hm... ich bin irgendwo da, okay, ich bin da oder woanders usw. Da übernehme ich keine Verantwortung und so.‘ (lange Pause) Verantwortung als- nur als Kollegin vielleicht als Team – nur das muss man schon haben! [...] Meiner Meinung nach. (D5: 194-195)

Die Zusammenarbeit beschreibt D3 (116) als toll, auch wenn das in diesem erweiterten Team ist nicht immer einfach ist, es Zeit und Geduld braucht, bis „man sich kennenlernt“ (D4: 139; auch D5: 206, D6: 57-58) und versteht, dass alle Menschen unterschiedlich sind (D5: 202), bis eine Vertrauensbasis und gegenseitiges Verständnis vorhanden sind:

Gut das ist [ein:e Kolleg:in], kein Prüfer. Keiner ist Prüfer. Sie wollen dich nicht prüfen. Sie wollen eben ihre Arbeit genauso gut machen wie du deine. Also einfach nur beruhigen und echt... sie arbeiten lassen und dich selbst arbeiten lassen. (D4: 124)

Aber ich weiß, dass jederzeit Beratung–, obwohl ich eine Zeit lang gebraucht habe, um das zu verstehen und anzufangen das einsetzen ähm, dass man jederzeit sich an Berater wenden kann und sagen kann: ‚Warte kurz! Jetzt habe ich die Frage überhaupt nicht verstanden. Kannst du das noch einmal sagen? Jetzt weiß ich nicht, was du jetzt gefragt hast!‘ (D4: 116)

Und ich denke, dass wir uns doch gut eingespielt haben. (D7: 68)

Auch für D7 (109) brauchte es Zeit, bis sie anfang, bei Unverständlichem auch direkt in der Beratung nachzufragen. Auch außerhalb der Beratungen wird der Austausch mit Berater:innen, vor allem der informelle Austausch, als hilfreich erlebt:

Außerdem denke ich, dass unsere informellen... Treffen viel gebracht haben, bei denen wir... in einer eher ungezwungenen... Atmosphäre aufkommende

Themen besprechen konnten. Das hat auch sehr dazu beigetragen, Zugang [zu den Berater:innen] zu finden, ja, zu finden und irgendwie... nun ja... unsere Arbeit, unsere Funktion zu verbessern. (D7: 118)

So gehen auch Berater:innen aktiv auf Dolmetscher:innen zu, wenn besonders komplexe Beratungen anstehen, damit sie sich gut vorbereiten können (D6: 180). D4 (41-42) berichtet, wie sie Situationen, in denen sie sich im Beratungsgespräch „irgendwie komisch gefühlt“ hat, mit ihren Kolleg:innen, Dolmetscher:innen und auch Berater:innen, thematisiert und versucht gemeinsam einen Weg zu finden, wie zukünftig diese Situationen besser gelöst werden können. Nicht nur die „technische Seite“ der Gespräche (zu deren Klärung ja auch der interne Dolmetschleitfaden zur Verfügung steht – D3: 135) zu besprechen hat positive Auswirkungen:

Also bewegende Sachen, wenn richtig etwas passiert, ist es sogar wichtig für mich, glaube ich doch, mit irgendwem ein bisschen darüber reden zu können. Weil sonst dreht es sich irgendwie in meinem Kopf und ich komme immer wieder zurück auf die gleiche Frage und es fängt an zu nerven irgendwann. (D4: 44)

D6 (58) erwähnt aber auch, dass es Berater:innen gibt, die unruhig werden, wenn die gedolmetschten Einheiten zu lange werden. D5 (202) berichtet beispielhaft von einer Beraterin, die laut denkt, während sie in den Beratungen beispielsweise etwas mit dem Laptop recherchiert:

[...] sie denkt laut, also das heißt sie [sagt]: ‚Ah, okay! Warte mal! Warte, warte, warte. Ich schaue mal, ja? Ja, okay. In diesem Computer da ist das, das, usw.‘ Und? Wo ist das Problem? Zum Beispiel? Warum wird das [...] kritisiert oder nicht kritisiert, sondern also irgendwie angesprochen? Jeder Mensch ist anders. Zum Beispiel, ich kann schon auch mit vielen Gesten sprechen. Und? Soll ich also dann, okay, dann auf einmal aufhören und da so sitzen (hält ihre Hände fest)? (D5: 202)

Es geht laut D5 (206) darum, eine gegenseitige Akzeptanz aufzubauen, solange die Professionalität davon nicht beeinträchtigt wird (D5: 207). D4 (93) hat das große Team im Beratungszentrum (vor allem anfangs) auch als Herausforderung erlebt, eben weil es aus so vielen unterschiedlichen Individuen besteht. Auch in D2 hat das bei ihrer Anstellung Sorgen hervorgerufen, weil das Team auch so divers ist:

[...] während des Personalgesprächs wurde mir gesagt, dass die Diakonie ein internationales Team ist, dass die Menschen aus verschiedenen kulturellen Feldern gekommen sind und so. Oh, ja meinte ich, dass es zu Konflikten kommen kann, dass es zu Unstimmigkeiten kommen kann. (D2: 61)

Auch D5 (219) betont, dass das Beratungszentrum „international“ zusammengesetzt ist, viele „Religionen, Kulturen und Mentalitäten“ hier repräsentiert sind und das die Fähigkeit erfordert, Kompromisse zu finden und gegenseitige Akzeptanz zu üben. So können Schwierigkeiten überwunden werden.

Konflikte im Zentrum treten sowohl innerhalb des Dolmetschteams als auch im Gesamtteam auf, wobei die Auslöser vielfältig sind. Nicht immer läuft alles harmonisch ab, wichtig dabei ist die eigene Einstellung, „Probleme operativ schnell [...] zu lösen“ (D5: 105).

Und alles dank dessen, dass alles gut bei der Arbeit geregelt ist, dass... wenn irgendwelche Unstimmigkeiten aufkommen, dann... findet sich eine Möglichkeit, das sofort zu schlichten. Ja. Und es ist sehr wichtig für mich: ein gutes Arbeitsklima. (D2: 135)

Dabei sollten aber auch die unterschiedlichen Rollen in der Zusammenarbeit zwischen Dolmetscher:innen und Berater:innen berücksichtigt werden – die beiden Seiten werden für jeweils unterschiedliche Arbeit bezahlt (D5: 105) und sind dennoch gleichberechtigte Partner:innen im Gespräch (D5: 199 und 207)²⁸:

Nicht irgendwie auf diesem Niveau stehen: ‚Aha! Der Berater ist die mächtige Person. Und ich bin [...] das Hilfsmittel.‘ [...] Also ich denke, so was, solche Gefühle hat- haben einige Kolleginnen vielleicht. Und deswegen da entstehen also diese Missverständnisse. Wenn man sich nicht so ganz als Kollege fühlt oder als gleichberechtigt. Und deswegen sind diese Missverständnisse da. (D5: 210)

Daraus entstehen dann auch Situationen, in denen nach Fehlern bei den anderen förmlich gesucht und Kleinigkeiten kritisiert werden (D5: 210) und eine „Distanz“ zwischen Dolmetscher:innen und Berater:innen entsteht (D5: 214). D3 (129) führt ein weiteres Beispiel für eine Herausforderung in der gemeinsamen Arbeit an:

[...] Aber das ist eine menschliche Sache dann, ja, und man ähm.... wie soll ich das sagen... ähm... weil man- manche verstehen also diese Rollendefinierung nicht ganz gut. Und das kann zu Schwierigkeiten führen. Ja, wenn... ja, wenn zum Beispiel ein Berater nicht genau weiß, wer der zuständige Dolmetscher ist und fragt dann... ihn, andere Aufgaben zu erledigen. Das ist aber selten. (D3: 129)

²⁸ Dabei sollte an dieser Stelle angemerkt werden, dass im Gehaltsschema des Diakonie Flüchtlingsdients eine unterschiedliche Einteilung von Dolmetscher:innen (Beschäftigungsgruppe 6) und Berater:innen (Beschäftigungsgruppe 8) vorgesehen ist und somit Berater:innen in der Regel mehr verdienen. Quelle: <https://www.diakonie.at/jobplattform/file/download/64466/file/KV%2520Diakonie%25202025.pdf>, Stand: 23.11.2025

D3 berichtet in diesem Kontext beispielhaft von einer Situation, wo sie gebeten wurde, eine Tabelle in Excel zu bedienen, obwohl sie selbst diese nicht kannte und sich als Dolmetscherin auch nicht damit auskennen muss (D3: 131):

Und als ich gesagt habe, ich weiß wirklich nicht, hat sie gesagt, ich glaube dir nicht, du kennst dich aus, du willst nur mir nicht helfen und (beide lachen) äh... ja, ja, vielleicht, ja. Wenn man das verallgemeinert, geht es um vielleicht technische... Seite der Arbeit, wo man erwartet, dass er... dass wir Dolmetscher helfen. Ich würde auch gerne helfen, wenn ich weiß, aber wenn ich es nicht weiß, kann ich auch nicht helfen. (D3: 133)

Auch in Bezug auf die Gesprächsführung in der Beratungssituation wird nicht immer alles einheitlich gehandhabt, dabei geht es zum Beispiel um die Frage, wer den Redefluss von „anstrengenden Klient:innen“ unterbricht (D3: 134) oder wie mit unübersetzbaren Wortwitzen umgegangen wird (D2: 125-126):

Hmm.... ja, weil dann- weil ja die Schwierigkeit darin besteht, dass jeder Berater hat... seine seine Arbeitsweise hat und äh... zum Beispiel, manche erwarten wir-, dass wir-, dass wir dann das Gespräch stoppen, wenn der Klient anstrengend ist und für manche ist das ein NoGo, dass wir überhaupt etwas sagen und etwas mit äh... den Klientinnen besprechen. Und... das heißt jeder Berater hat seine eigene Arbeitsweise und die Erwartungen, wie die... Dolmetscherinnen arbeiten sollen. Und wir müssen uns anpassen ähm... und wir uns anpassen sollen, ja. Obwohl ge- also ich würde gerne einfach einer Regel folgen. Und so mache ich das auch eigentlich, es ist nur, dass es manchmal zu Verwirrungen kommt. (D3: 139-140)

Manchmal kommen Klientinnen, die gerne, ihre Sprache mit Redewendungen ausschmücken möchten oder mit... Wortwitzen, ja. Und wenn ich das übersetze auf Deutsch, dann ist der Witz verloren gegangen. (beide lachen kurz) [...] und dann reagiert die Beraterin so: ‚Also du hast gelacht. Warum hast du gelacht?‘ – ‚Ja, auf Ukrainisch kann es äh auf solche Weise klingen. Auf Deutsch [...] ist der Witz verloren gegangen.‘ (INT lacht) Und deshalb [frage ich mich], wie ich mich hier verhalten muss. (D2: 125-126)

Es braucht in dieser engen Zusammenarbeit mit wechselnden Kolleg:innen große Flexibilität und Anpassungsfähigkeit, weil alle unterschiedliche Persönlichkeiten haben (D8: 245). Das ist nicht unbedingt einfach (D3, D4). Am besten geht dies von beiden Seiten aus.

Also dann habe ich gedacht: ‚Ja, also ich konzentriere mich auf das und auf das und so.‘ Und dann habe ich mit den Beratern eigentlich dann so Kontakt aufgenommen und habe gesagt: ‚So, wenn etwas nicht passt, dann musst du mir das sagen und so, weil ich weiß es ja nicht.‘ (D8: 72)

Weil natürlich jeder Berater auch hat, eine eigene Art und Weise. Und... ähm mit manchen verstehst du dich viel leichter und merkst vielleicht gar nicht, dass du dich auch ein bisschen umstellst, um mit denen äh gut arbeiten zu können. Und bei anderen merkst du das mehr, weil das vielleicht nicht so ganz dein Weg oder deine Art, aber trotzdem hat es diese Stunde gemeinsam und beide wollen das natürlich am besten tun. (D4: 100)

[...] manche Berater sind so entgegenkommend, dass, sobald sie merken, du sagst das Wort nicht sofort, sie probieren das sofort umzuformulieren, dass es dir leichter geht und du sofort irgendwie eine Variante hast [...]. Also es ist echt schön. (D4: 118)

Auch D8 (77) erzählt von einem Berater, der ihr die Nervosität nahm, als er merkte, wie es ihr ging. Andererseits hängt es manchmal stark von den Formulierungen der Dolmetscher:innen ab, wie Berater:innen Klient:innen wahrnehmen – etwa bei der Frage, ob das Russische „должен быть“ mit „müssen“ oder „sollen“ wiedergegeben wird, kann der Eindruck entstehen, dass Klient:innen besonders fordernd sind:

[...] zum Beispiel, also- Und... wenn du sagst... ähm ,Нам должны были дать... переводчика.‘ Ja, du kannst dann auf Deutsch sagen: ,Es hätte ein Dolmetscher für uns zur Verfügung gestellt werden‘ - und dann sagst du ,müssen‘, ja, oder ,sollen‘ oder wie sollst du dann sagen? [...] Und dann manchmal also kommt es drauf an. Und dann... und dann, wenn du schon [...] die Berater kennst und manchmal weißt, bei dem kommt das Wort nicht gut an, dann muss ich- (INT lacht) [...] obwohl du meinst das ganz neutral, und er hat das auch nicht fordernd gesagt, sondern weil es ihm zusteht.... (D8: 283)

D3 fasst das in einem Fazit so zusammen:

Aber ja, manchmal... also kommt trotzdem ein menschlicher Faktor ins Spiel. [...] das kann man nicht ausschließen. Natürlich kann nicht alles perfekt sein und man arbeitet ja zu zweit immer und alle sind unterschiedlich. (D3: 136-137)

Auch D4 berichtet vom großen Einfluss des „menschlichen Faktors“ in der Arbeit:

Manchmal gibt es vielleicht Situationen oder Tage wo man nicht so entgegenkommend ist und will die anderen gar nicht so richtig verstehen. Man will selber Verständnis haben... von allen. (D4: 64)

Grundsätzlich werden aber von D5 die Kolleg:innen im Zentrum als freundlich und nett beschrieben (D5: 98). Und auch D2 (90-93) unterstreicht, dass man bei Kolleg:innen und Vorgesetzten nachfragen kann, alle gerne Erklärungen und Unterstützung anbieten und neu auftreten

tende Probleme „sofortige Beachtung“ finden (D2: 167), wodurch ihnen schnell entgegenge-
wirkt werden kann bzw. neue Arbeitsbereiche eröffnet werden (D2: 168). Auch Teamsitzun-
gen und Supervisionen können hierfür genutzt werden (D7: 114-116).

Verständnis für Kolleg:innen (D5: 99) und offene Kommunikation (D5: 179; auch D2: 93) sind besonders wichtig für eine gute Zusammenarbeit. Dazu gehört auch, offen damit um-
zugehen, wenn man selbst etwas nicht weiß und die Kolleg:innen nach einer Erklärung zu
fragen (D5: 93 und 183). Gleichzeitig muss die Bereitschaft vorhanden sein, Kolleg:innen
auch mit Erklärungen zu unterstützen (D5: 100), besonders auch deshalb, weil manche erst
vor kurzem aus der Ukraine nach Österreich gekommen sind und daher die österreichischen
Systeme noch nicht so gut kennen können (D5: 106; auch D8: 184). Das betrifft auch Wissen
über Systemunterschiede zwischen der Ukraine und Österreich, etwa wenn es um so umfas-
sende Konzepte wie das der „organisierten Unterkunft“ geht (D5: 138, D8: 70) oder um die
Bedeutung von Behindertenpässe für Pensionist:innen mit Krankheiten, die in der Ukraine
mehr finanzielle Vorteile mit sich bringen als in Österreich (D6: 116-118) oder auch kulturelle
Unterschiede, wie eine andere Einstellung zu Krankheiten bzw. Gesundheit (D8: 163-167).
Das ist ein Prozess, dessen Ziel darin besteht, gemeinsam, gleichberechtigt zu besser ver-
ständlichen Antworten für Klient:innen zu kommen (D5: 138). Dabei sind Teamfähigkeit und
Kommunikation zentral:

*Weil das, was man braucht, ab und zu, ist auch nicht nur, das Wort zu sagen,
sondern was das bedeutet oder irgendwie. Oder diese Verknüpfung, ja, nicht
einfach so einen Satz. Ja, weil manche denken, das ist doch eh klar. Aber für
die Ukrainer ist nicht alles klar. (kichert) Sie sind nicht dort mit den Gedan-
ken, wo der Berater ist. Ja, manchmal dauert es, ja, etwas länger, [...] (D6:
59)*

*Also zu denen [= den Berater:innen] sagen: ‚Okay, weißt du was?‘ [...] also
beim Nachbesprechen zum Beispiel: ‚Das finde ich gut. Also weißt du, da
könnte man schon also mehr sagen.‘ Oder zum Beispiel [...]: ‚Weißt du was?
Ich weiß also da hast du schon- oder können, wir könnten schon also diese
Information geben.‘ [...] Ja... das finde ich so ganz... ja ganz normal, weil
wir sind doch Kollegen oder nicht? (D5: 200)*

*Und auch Teamarbeit: Man muss fähig sein, im Kollektiv zu arbeiten, Zu-
gang [...] zu den Beratern zu finden, [...] eine gemeinsame Sprache finden,
sozusagen ... und sehr gut darüber sprechen können, was du auf- ... auf dem
Herzen hast. Das heißt, wenn du während der Beratung... etwas nicht ver-
standen hast oder Feedback geben möchtest oder dir etwas Sorgen berei-*

tet..., dann muss man das nach der Beratung unbedingt... ansprechen, denn äh... du sagst es vielleicht einmal nicht, zweimal, fünfmal, zehnmal... es [...] sammelt sich bei dir an. Und ich glaube, dann wirst du einfach... demotiviert. (D7: 87-89)

D8 (254 und 258) erklärt das so, dass sie versucht bei Kritik sich „diplomatisch“ oder „durch die Blume“ auszudrücken, es aber manchmal keine „Zeit für Diplomatie“ gibt und sie dann direkt ausspricht, was gerade nicht passt. Sie schlägt Berater:innen auch eine andere Vorgehensweise vor, wenn diese mit einem Problem konfrontiert sind, dessen effiziente Lösung sie schon bei anderen Berater:innen kennengelernt hat, die sich mehr in das Thema eingearbeitet haben.

[...] und ich merke: ‚Oje, oje.‘ Und du weißt eigentlich, wie diese Lösung schneller wird, weil du hast das schon bei zehn Beratungen gemacht. Das hat immer funktioniert. Wieso soll ich dem Berater Zeit rauben? Wo ich eigentlich etwas sagen kann? Er kann entscheiden, macht er das so oder nicht. Aber ich kann sagen: ‚Schau mal, aber der andere macht so und so und vielleicht kannst du das so probieren?‘ Ich sage ja niemandem, ‚du musst!‘ (D8: 256)

Manchmal sagt sie ihnen auch, wo sie eine bestimmte Information finden, wenn sie das schon bei anderen gesehen hat (D8: 259) oder hilft auch mal das Handy von älteren Klient:innen richtig einzustellen (D8: 260). Gleichzeitig ist es D8 (247) aber auch wichtig, Berater:innen auch zu loben für das, was sie gut machen: Beispielsweise sind manche besonders empathisch und geduldig (D8: 233), andere haben einen besonders umfangreichen Wortschatz, der D8 wachsen lässt (D8: 251).

[...] ich meine auch so, dass man halt so nett ist oder so, das ist nicht so, das ist einfach so, dass ein Mensch auch stolz auf sich sein muss. Und manchmal checken die Berater selber nicht mal, was die gut machen. Weil das hier so alles selbstverständlich ist und für die ist das so irgendwie-. [...] ich dolmetsche mit jedem äh... [...] und ich kann vergleichen. (D8: 249)

D6 (128) berichtet auch davon, dass sie schon einiges von Berater:innen gelernt hat, etwa über Arbeitnehmer:innenveranlagung und andere Themen. Schließlich profitieren auch die Berater:innen von der Arbeit der Dolmetscher:innen, da diese mit einer Vielzahl von Berater:innen zusammenarbeiten und so die unterschiedlichen Herangehensweisen, Lösungsansätze und neue Informationen mitbekommen, zu denen die einzelnen Berater:innen nicht den direkten Zugang haben (D8: 120):

Ich habe auch noch gemerkt, dass ich-... dann-... wenn du mitdenkst mit dem Berater, weil manchmal denke ich mit mit dem Berater, ja, und dann sage ich ja und das oder das oder so. Das hilft dem Berater fast, ja, weil dann eigentlich zwei Leute [...] [beteiligt sind]. Da sage ich mal so: ‚Aber weißt du, die anderen machen so, weil du’... Seien wir ehrlich, du hospitiert bei allen und du lernst bei allen und dann nimmst du das Beste und du weißt schon, eigentlich mehr manchmal als alle anderen, weil wenn was Neues ist, hast du schon da mitgemacht und du kennst schon von der Beratung was und von der Sozialberatung und von allen. Du sagst: ‚Nein, das ist nicht schlimm, dass es anders ist’ oder sowas. (D8: 120)

D2 (112 und 194), D3 (65-68 und 71) und D4 (100) erleben die Abwechslung bzw. Rotation, die im Zentrum zunehmend eingeführt wurde, als förderlich (obwohl manchmal auch herausfordernd) – wenn man mit einer:m Kolleg:in an einem Halbtage nicht so gut klargekommen ist, ist es angenehm, wenn man den nächsten Halbtage mit einer:m anderen Kolleg:in zusammenarbeitet; so wechseln auch die Themengebiete und die Arbeit bleibt spannend (D3: 71). Das kann eine Bereicherung (auch im Sinne der persönlichen Weiterentwicklung) sein (D2: 112) und auch als emotionaler Ausgleich empfunden werden (D4: 100). Das ist vor allem auch dann wichtig, wenn mit Klient:innen gearbeitet wird, die „emotional verletzt“ sind und deshalb nur schwer Vertrauen fassen in die Berater:innen und Dolmetscher:innen (D4: 120). Ebenso sind Pausen nach anstrengenden Dolmetschereinsätzen essentiell (D4: 110), denn sonst kann sich die eigene Müdigkeit schnell negativ auswirken (D4: 115):

Ja, und dann am Ende des Tages ähm... kannst du dich gar nicht mehr zurückhalten. Und wenn der Klient nicht aufhört zu reden, kannst du irgendwie... also sonst mache ich das nicht gerne und erinnere mich noch den ganzen Abend daran und am nächsten Tag in der Früh, weil ich manchmal sagen kann: ‚Jetzt warten Sie! Bitte lassen Sie den Berater das sagen!’ Und dann weiß ich dass ich da emotionaler schon drinnen bin als ich gerne hätte selber. [...] doch irgendwie ähm... wenn du müde bist, dann geht diese Kontrolle weg und dann nimmst du die ganzen Situationen viel näher an dich. (D4: 111 und 113)

Auf die Frage, ob sie lieber telefonisch oder vor Ort arbeiten, sprechen sich die interviewten Dolmetscherinnen einheitlich dafür aus, dass es ein Vorteil ist, dass sie „physisch da“ sind. Das erleichtert die Dolmetscharbeit (etwa die Gesprächssteuerung) durch die zusätzliche visuelle Wahrnehmung der Gesprächspartner:innen (D1: 214-216, D2: 153-155), den möglichen Einsatz von Mimik und Augenkontakt (D8: 231), die Möglichkeit, Klient:innen zur Ruhe zu

bringen, dadurch dass man selbst Ruhe bewahrt (D2: 160 und 162), sowie die kollegiale Zusammenarbeit, das gegenseitige Nachfragen und Nachbesprechen (D5: 181, 183 und 184):

Also, falls es zu einer heißen Diskussion schon kommt, ja, kann ich mit meinem... Blick sogar, also mit der Intonation, also die Situation ein bisschen schlichten. Ja, und deshalb ist es besser [vor Ort zu dolmetschen]. (kichert) (D2: 158)

Also mit Händen [erkläre ich] auch nicht nur also mit Blickkontakt. [...] Man muss also immer wieder schauen und außerdem sieht man schon so was, wenn man versteht, dann sieht man das schon in den Augen, [...] ob er [= der Klient] einverstanden ist oder vielleicht hat er noch irgendwelche Fragen und so. (D5: 136)

Das heißt: Was ist der Vorteil? Was ist das Schönste auch also bei dieser Arbeit für die Dolmetscherinnen? Ich finde das ist, dass wir zusammen arbeiten mit den Kolleginnen, auch also mit den Beraterinnen und mit allen verschiedenen [...] Teamleitungen usw. Man fühlt sich als Teammitglied. Und das ist das Wichtigste! Und damit man schon auch also diese Teamstärke hat. (D5: 182)

Auch D3 (u.a. 56, 115) betont mehrfach, dass die Arbeit im Zentrum sehr gut organisiert ist.

7.8. Die Kommunaldolmetscharbeit im Beratungszentrum

Der Großteil der Arbeit im Beratungszentrum Ukraine besteht für die Dolmetscher:innen im Dolmetschen von Beratungsgesprächen. Hinzu kommt mitunter das Dolmetschen in der Teamsitzung der sozialmedizinischen Berater:innen. Diese Aufgabe empfinden manche Dolmetscherinnen als schwierig aufgrund der Dauer von 2-3 Stunden und der Vielzahl der Sprecher:innen (D1: 113 und 117). D3 (31) hingegen nutzt die Gelegenheit, um simultan zu dolmetschen; wobei nicht alle Dolmetscher:innen Erfahrung im Simultandolmetschen haben (D2: 200). Es kommt vereinzelt auch vor, dass Präsentationen bzw. Vorträge für Klient:innen-gruppen im Zentrum organisiert werden, die ebenfalls konsekutiv verdolmetscht werden, wenn sie nicht auf Ukrainisch oder Russisch gehalten werden (D6: 175), wobei das aber D6 (169) nur ungern macht. Mitunter arbeiten Dolmetscher:innen mit den Berater:innen auch außerhalb des Zentrums, etwa im Ankunftszentrum (D2: 195), Community Center oder in organisierten Unterkünften. Außerdem gehören Übersetzungen etwa von Broschüren, Musterformularen, Veranstaltungseinladungen, etc. zu den Aufgaben der Dolmetscher:innen (D4: 126, D8: 146). Gelegentlich erledigen sie auch Unterstützungsaufgaben:

Ich hatte nie das Gefühl, wenn ich beauftragt wurde, dass es nicht meine Arbeit ist. Wir sind ein Team, wir müssen zusammenarbeiten. Und... obwohl es theoretisch eine strenge Aufgabenteilung gibt, ja,...warum kann ich nicht kopieren wie andere hier? Und warum kann ich da nicht helfen? Ich engagiere mich gerne, falls man meinen Einsatz braucht. Ja. (D2: 144-147)

Manchmal wird ihnen auch angeboten, andere Aufgaben zu übernehmen, wenn sie zeitliche Ressourcen und Interesse haben, etwa am Empfang oder bei offenen Vormittagen mitzuarbeiten, wenn Klient:innen geholfen wird bestimmte Formulare auszufüllen (D6: 102 und 123). D6 (165-166) erklärt, dass sie nur Aufgaben nicht mag, die sie überstürzt erledigen soll – egal, ob es sich dabei um spezielle Dolmetscheinsätze oder andere Aufgaben handelt, denn sie hat einen hohen Qualitätsanspruch an ihre Arbeit.

D7 (54-56 und 69) berichtet, dass die Arbeit im Zentrum mit der Zeit immer besser strukturiert wurde, eingeführte Systeme effizienter funktionieren, etwa die Zuteilung von Klient:innen zu Berater:innen, die sich mit dem jeweiligen Anliegen gut auskennen, und Klient:innen das Zentrum nun leichter erreichend können. Woolley et al. (2015: 155) erklären, dass dies ein typisches Phänomen ist das mit dem Erfahrungszuwachs in Gruppen einhergeht, weil so auch ein Einblick darin gewonnen wird, welche Teammitglieder welche Aufgaben besonders gut bearbeiten.

D3 (57-59) betont, dass das Zentrum für die Arbeit als Dolmetscher:in professionell ausgestattet ist, die Beratungsräume lassen professionelle Gesprächsführung zu, den Dolmetscher:innen stehen Büroarbeitsplätze und Laptops zur Recherche und Vorbereitung auf Dolmetscheinsätze zur Verfügung, etc. Das ist deshalb besonders wichtig, weil Hintergrundwissen und Terminologiekenntnis zentral für ihre Arbeit sind (D2: 26-28):

Und es [= das Hintergrundwissen] hilft mir als Dolmetscherin sogar besser zu dolmetschen. Wenn ich einfach dolmetsche, ohne das zu verstehen, wie es eigentlich ist, ist es kompliziert für mich. (D2: 28)

Sie betont außerdem, dass die Arbeit als Dolmetscher:in viel Verantwortung mit sich bringt und falsche Verdolmetschungen „schwerwiegende Folgen“ haben können (D2: 54). Dementsprechend haben manche Dolmetscher:innen Angst vor den sozialmedizinischen Beratungen, weil sie sich sorgen, dass sie eventuell auftauchende medizinische Fachtermini nicht kennen (D3: 69). D8 (87) hingegen erklärt, dass sie aufgrund ihrer Familiengeschichte und persönlichem Interesse gut mit medizinischen Themen zurecht kommt, auch D6 (114) interessiert sich

für medizinische Fragen. Für D3 und D8 liegen Herausforderungen eher im Sozialberatungsbereich, bei Themen wie Obsorgefragen, Gewaltprävention, Versicherungen, etc. (D8: 88):

Aber ja, manchmal kommt es dazu [dass ich einen medizinischen Fachbegriff nicht kenne]. Aber man kann ja ruhig ein Wort recherchieren, wenn man das nicht kann. Ansonsten sind- ist das eine äh... normale Sprache und die Themen wiederholen sich immer wieder: Arzttermine, usw. Deswegen ist es dann irgendwann nicht mehr so herausfordernd [...] Und deswegen... ja,... ist es vielleicht schwieriger, sogar [...] beim Soz-Team [= Sozialberatungsteam] zu arbeiten, wenn es zu wirklich rechtlichen Sachen kommt. (D3: 70-72)

Andererseits interessiert sich D3 (111) für diese rechtlichen Themen. Für D2 (151) ist das Dolmetschen in der Sozialberatung sogar ihre Lieblingsaufgabe in der Arbeit, weil die Themen spannend sind. Nach anfänglicher Scheu findet auch D6 (107) die Arbeit für das Sozialberatungsteam sehr interessant und lehrreich. Es ist also eine sehr individuelle Frage, welcher Bereich (sprachlich) die größte Herausforderung darstellt. Insgesamt erklärt D6 (41) (sich auf die UNO beziehend), dass die Themen, die im Zentrum gedolmetscht werden, aber nicht so komplex sind wie in anderen Bereichen.

Schwierig in der Kommunaldolmetscharbeit sind aber Terminologielücken, wenn es etwa um unterschiedliche Behörden oder andere lebensweltliche Phänomene im Vergleich von Ukraine und Österreich geht, beispielsweise die Arbeiterkammer (D3: 110 und 113). Die interviewten Dolmetscherinnen sehen es mehrheitlich als eine ihrer zentralen Aufgaben, nicht nur die Berater:innen über Unterschiede aufzuklären (s. dazu die Diskussion in Abschnitten 2.6. und 4.3.), sondern den Klient:innen solche Begriffe zu erklären, etwa was unter Fonds Soziales Wien, Caritas oder Ankunftszentrum verstanden wird und welche Zuständigkeiten diese haben (D5: 137, D6: 42, D7: 77 und D8: 264). Dabei ist es wichtig auch darauf zu achten, dass alle Gesprächsparteien wissen, was gerade besprochen wird.

Außerdem gibt es häufig, zum Beispiel, auch Unterschiede in der Terminologie, in der... Struktur der Behörden oder in deren Funktionen. Und... um das dem Klienten zu erklären, muss man sich selbst damit auseinandersetzen. (D7: 77)

Manchmal, [...] wenn ich sehe, dass etwas nicht in die Richtung läuft, in die es gehen sollte, versuche ich auch einfach, das dem Berater zu sagen. Und... weil man das Gefühl hat... [...] man weiß es schon als hier angepasster-integrierter Mensch, der sich hier fühlt wie ein Fisch im Wasser und weiß, wie es dort läuft. Und deshalb kannst du das ein bisschen manövrieren. (D7: 27)

Wenn etwas geschieht im Gespräch, was ich, zum Beispiel, noch erkläre, dann sage ich das immer. ‚Ich habe das und das gesagt,‘ dass die [Berater:innen] wissen, dass ich nicht hinter deren Rücken rede oder so. Oder sage ich: ‚Darf ich das sagen?‘ Also, zum Beispiel, weil ich merke [...] es gibt Themen, die Menschen nicht verstehen. Da sage ich zum Beispiel, was ist das: außerordentliche Studierende, [...] geringfügige Beschäftigung, [...], zum Beispiel, so Sachen. [...] Naja, aber das ist auch- weißt du, ich verstehe, wir reden alle über Zeit und Geld. Nun, das ist ja wirklich Zeit und Geld, weil es ist auch unsere Zeit und die wird ja nicht zurückkommen. Und ich weiß, ich kann ein wenig helfen. (D8: 262-264)

Manche Dolmetscher:innen gehen dabei noch weiter, etwa D5 (133-134 und 137), die ihre Dolmetscheinsätze auch gerne als Gelegenheit nutzt, um Klient:innen wichtige Begriffe für ihr Leben in Österreich beizubringen, etwa „Termin“ oder „Meldezettel“. Es gibt auch Dolmetscher:innen, die eher eine Co-Berater:innenrolle einnehmen (D1: 146). D8 (119) erklärt, dass sie selbst dazu tendiert und es für sie lange nicht einfach war, in ihrer Rolle zu bleiben.

D5 (126) zählt es auch zu ihren Aufgaben, gegebenenfalls Aussagen der Gesprächspartner:innen zu „korrigieren“, wenn sie sie für kulturell unangebracht oder unverständlich hält; für inhaltliches hingegen liegt ihrer Ansicht nach die Verantwortung bei den Gesprächsparteien (D5: 125-126). D6 (121-123) achtet auch auf letzteres:

Verstehst du, du hast zwei Filter, ja, so der...- [einen für sprachliche Korrektheit und einen für Inhaltliches]. Das ist einfach automatisch, das [Gesagte] auf Richtigkeit zu prüfen. Das nicht so, dass man [...] etwas einschaltet, dass du- du korrigierst [...] [oder] zum Fehlersuchen [da bist]. Nein! Das ist es automatisch, wenn du schon hörst, dass ist falsch, dann sagst du das dann. Und dann nachmittags, wenn ich mitgekriegt habe, ich werde ganz müde, oder es gibt so anstrengende Gespräche, ja, wenn ich bei mir den Filter für den Inhalt abschalte, [...] und ich übertrage nur die Worte, dann ist das viel einfacher. (D8: 122)

D6 (41) bemerkt, dass die Rollenabgrenzung von Dolmetscher:innen im Beratungskontext „nicht so streng“ gehandhabt wird. Andererseits stellt D3 (104) klar, dass eine Rollenvermischung das ganze Setting stört und Beraten – wie eben auch Dolmetschen – nicht so einfach ist wie es scheinen mag; einfach nur über die entsprechenden Sprachkenntnisse zu verfügen ist für keine der beiden Tätigkeiten ausreichend (D3: 97-104).

Die größte Herausforderung im Kommunaldolmetschen im Beratungssetting liegt im Umgang mit den Gesprächsparteien (D6: 175), im „Zwischenmenschlichen“ (D8: 135). Manche Klient:innen können sehr dominant oder fordernd auftreten, dann ist es wichtig die Rollen

zu klären (D1: 250, D7: 98). D6 (175) berichtet von einem Vortrag, dessen Stimmung gekippt ist aufgrund des störenden Verhaltens und schlechtem Benehmens einiger anwesender Klient:innen. Solche Störungen und unerwartete Situationen verkomplizieren die Dolmetschtaufgabe (D6: 178). Ähnliches passiert auch, wenn sich Klient:innen mit falschen Erwartungen an das Beratungszentrum wenden:

Also die Klienten sind auch manchmal so, dass sie überhaupt keine Antworten hören wollen, weil sie wollen, dass man sich mit ihnen beschwert über das ganze System, wie das System funktioniert und sie wollen gar keine Antworten in Wirklichkeit. Oder der Berater... will das nicht so sehen, wie der Klient das sieht, [...] (D4: 62)

Wenn... ein Klient kommt und von vornherein falscher- falsche Informationen über unser Angebot hat. Und wenn du... irgendwelche überhöhten Erwartungen hast, und du... wirst enttäuscht, weil... diese überhöhten Erwartungen oder falschen Erwartungen nicht erfüllt werden können. Und wenn ein Mensch enttäuscht ist, reagiert er schon anders. Und daher kommen auch die negativen Emotionen. Und... das auch... das wirkt sich auf dich aus, weil du... du bist der Erste, der das abbekommt, weil du mit ihm in derselben Sprache sprichst. (D7: 97)

In den Beratungsgesprächen ist es wichtig, Geduld zu haben, Ruhe auszustrahlen (D6: 220), auch auf den Ton zu achten bzw. darauf, wie etwas gesagt wird (D5: 256), mit Menschen umgehen zu können (D6: 218). Dabei hilft auch die körperliche Anwesenheit im Beratungsgespräch (s. Abschnitt 2.4.), wobei dies auch ein Nachteil sein kann, wenn Klient:innen an den Gesichtern der Dolmetscher:innen deren Einschätzungen zum Gesagten ablesen können (D8: 234). Manche Klient:innen tendieren auch dazu durch den Augenkontakt der Dolmetscher:innen die Berater:innen außen vor zu lassen (D8: 110). Einige Dolmetscher:innen haben daher angefangen, beim Dolmetschen immer Notizen anzufertigen oder zumindest den eigenen Blick auf diese zu richten, so nehmen sie ihre Präsenz zurück (D8: 111-112 und 141). Es ist wichtig, einen guten Rhythmus für den Sprecher:innenwechsel zu finden (D6: 56). Das ist vor allem dann schwierig, wenn Klient:innen ohne Unterlass sprechen und keine Zeit für die Verdolmetschung lassen (D7: 99):

Ja, manchmal kommt eine Klientin und sie spricht ununterbrochen. Und... ich muss also am Ende vom Satz noch in Erinnerung haben, was am Anfang gesagt wurde. Ja! Und dann... aus Höflichkeit kann ich nicht unterbrechen und auch aus Höflichkeit unterbricht meistens die Beraterin nicht [...] (D2: 119)

Eine sehr kontextspezifische Schwierigkeit ergibt sich aus dem einsetzenden Deutscherwerb der Klient:innen:

Es ist mitunter auch schwierig, wenn ... sie [= die Klient:innen] schon angefangen haben, Deutsch zu lernen, und schon denken, dass sie schon Profis sind. Und sie kommen und sagen dann: ‚Ich werde auf Deutsch oder Englisch sprechen.‘ Und dann beginnt die Beratung. Und sie sagen, dass sie verstehen. Dann, wenn es weitergeht-... nun, wenn die Informationen tiefer gehen, aufeinander aufbauen, stellt sich dann heraus, dass sie das, was am Anfang gesagt wurde, nicht verstanden haben. Und das [...] wirft einen aus der Bahn und... raubt unnötig Zeit, alles von vorne aufzudröseln, ab... jenem Punkt. Mir scheint es einfacher zu sein, wenn du dolmetschst, als wenn du den Prozess verfolgen sollst, um im passenden Moment einzugreifen und in Ordnung zu bringen, was nicht richtig läuft. (D7: 100)

Auch wenn alle am Gespräch beteiligten Seiten lösungsorientiert in das Gespräch gehen, kommt es manchmal doch zu Missverständnissen und einer angespannten Situation:

Schwierig wird es dann, wenn... der Klient seinen- seine Frage nicht formulieren kann oder... oder nicht klar antworten kann... auf die Fragen des Beraters. (Atmet tief ein) Und... es kommt vor, dass mir- ich selbst etwas nicht verstehe und nachfragen muss. Dann versteht der Berater überhaupt nicht, was vor sich geht, warum ich rede, anstatt zu übersetzen... Das ist stark- das ist ein- eine Art Barriere, eine Schwierigkeit. (D7: 95-96)

[...] was mich immer schon gewundert hat und wo ich dann immer mich fragen muss: ‚Liegt das an mir, wenn ähm Kunde [= Klient:in] und Be-Berater nicht ganz zusammenkommen?‘ Wo du wirklich dann ein Gefühl bekommst (seufzt leicht): ‚Kann ich die Gedanken von dem anderen nicht so richtig vermitteln [...], dass sie noch immer jetzt nicht-... dass der Kunde –und das sieht man ihm an – nicht die Antwort bekommt, dass es irgendwie-... [...] keine Lösung in der Antwort [gibt]. Und der Berater weiß nicht, warum ihm zu-zum fünften Mal die gleiche Frage gestellt wird. Wo-Woran liegt das? (D4: 55)

Ich mag nicht, wenn es da so Missverständnisse gibt und da fühle ich mich unwohl, muss ich ganz ehrlich sagen. Weil ich verstehe eins: Beide sind eigentlich lösungsorientiert, beide Parteien, ja, ... Und das, wieso das entsteht, diese Spannung, das ist nur so, weil irgendeine hat der andere nicht verstanden oder denkt, dass der [...] nicht auf seiner Seite ist oder überhaupt frech ist oder sowas, obwohl beide sind... zur Lösung...[hin orientiert]. (D8: 200-201)

Der Grund dafür kann sowohl in den Berater:innen, den Dolmetscher:innen oder auch den Klient:innen liegen (D4: 61). D8 (202) versucht in solchen Situationen, das Gespräch wieder in positivere Bahnen zu lenken, indem sie sich bemüht die Missverständnisse aufzuklären:

Und dann hat es- ich versuche es so zu managen, weil man hat trotzdem ein wenig Macht als Dolmetscher, weißt du? [...] Und dann hat man- versucht man das eigentlich so, dass eine Lösung gefunden wird [...] und dass eigentlich geholfen wird. Das ist halt- das ist... für mich das Wichtigste. Weil ich finde, muss man auch sehen, in der Beratung ist das was anderes als, wenn zum Beispiel- wenn man die Rolle von Dolmetschern, zum Beispiel, im Gericht betrachtet. [...] In der Beratung finde ich geschieht mehr Zwischenmenschliches und [...] nicht so eine Gewalt [...] wie beim Gericht oder in der Justiz. Und es ist lockerer. Ich finde auch, was auch... Wörter betrifft, auch gefühlsmäßig, was die Menschen- also die sich hier treffen. Trotzdem ist das anders. Keiner nimmt so [...] äh... Abstand. [...] so menschlich gesehen ist man trotzdem mehr zusammen [im Beratungssetting]. (D8: 202-204)²⁹

[...] zu helfen, eine Lösung zu finden, zu unterstützen. Und wenn nicht, dann halt mindestens anerkennen, dass es so ein Problem gibt und zuhören. Und und das ist das Wichtigste. Und ich finde auch,... hier ist es auch wichtig, dass die Menschen sich aufgehoben fühlen. Du kannst nicht jedem helfen, aber... trotzdem kannst du ihm zeigen, dass du für ihn Zeit hast und du versuchst alles zu machen, um sein Problem zu lösen. [...] Und für uns ist auch Dolmetsch- Ich glaube für uns alle auch: Wir sind auch automatisch eingestellt, auch auf eine Lösung. Weißt du? So dass jeder Erfolg haben will. Du willst ein Erfolgserlebnis haben, wenn du schon eh eine Stunde sprichst, dann willst du, (kichert) dass jemand raus kommt und etwas in der Hand hat. (D8: 213-215)

Es stellt sich so immer wieder die Frage, was in den Beratungen gedolmetscht werden soll und was nicht. D1 berichtet etwa von emotional aufgeladenen Erzählungen der Klient:innen, die über ihr Leben oder ihre Vorgeschichte erzählen:

[...] also der Kollege [= der Berater] sucht etwas, er recherchiert. Und sie [= die Klientin] erzählt diese Geschichte. Und er fragt: ‚Was sagt sie?‘ Ich habe gesagt: ‚Eine Geschichte über ihr persönliches Leben. Ich kann es dolmetschen.‘ Er war so: ‚Nein, brauche ich nicht.‘ Ich war so: ‚Okay.‘ Ich kann es einfach nicht dolmetschen, weil sie wollen einfach, dass jemand zuhört. (Pause) (D1: 259)

²⁹ Auch D5 (157) erwähnt diesen Unterschied zwischen dem Gerichtsdolmetschen und dem Kommunaldolmetschen im Beratungssetting.

Andererseits ist es auch wichtig eine zwischenmenschliche Verbindung zu den Klient:innen aufzubauen, wozu solche Momente genutzt werden können (D8: 234). Das macht es aber auf der anderen Seite schwierig, sich von Klient:innen abzugrenzen, vor allem wenn die Situation emotional wird (D8: 76):

Ja, wir müssen empathisch bleiben. Die Klientinnen kommen. Wir müssen das- bessere Toleranz aufbringen und Verständnis zeigen, dass wir verstehen, was für eine Situation das ist. Ja, und deshalb müssen wir sie aussprechen lassen. Aber es ist belastend für uns. Ja, ich muss in meinem Gedächtnis alles bewahren. Und ich habe diese ganze Geschichte... (D2: 120) Es kommt eine Klientin und sie erzählt immer ihre eigene Geschichte. Ich nehme mir alles zu Herzen. Und dann mache ich mir Gedanken. (D2: 105)

Wenn die Menschen so mit Emotionen kommen, du... steigerst dich auch dann halt rein in das Ding [...] weil es einfach Informationen waren, wo du dir so denkst: ‚Bist du gescheit, was die da mitmacht?!‘ und so weiter. Und einfach solche Geschichten, ja, aber halt, ja, [...] (D8: 76-78)

Also, zum Beispiel, wenn du siehst, dass neben dir Leute sitzen, die keinen Anspruch haben, zum Beispiel, auf... Unterkunft, aber sie haben auch kein Geld und sie haben Kinder... und du denkst: ‚Gott! Ich würde ihnen anbieten mit mir zu wohnen!‘ (D1: 159)

Gleichzeitig ist D1 (162) natürlich bewusst, dass sie das nicht machen kann. Sie sieht aufgrund des psychoemotionalen Stress der Arbeit eine erhöhte Gefahr für Burnout und auch Sekundärtraumatisierung (D1: 163, 193 und 268). Damit gut umgehen zu können, ist ein Lernprozess (D2: 80, 105-106 und 118, D8: 136), der Zeit braucht (D1: 154). Mit der Zeit setzt aber auch eine gewisse Abstumpfung gegenüber den Klient:innen ein (D1: 154):

Ja, also damals hatte ich den Wunsch, allen zu helfen. Jetzt? Nein. Also einfach, was ich... nicht mehr kann. (D1: 164)

Jetzt... im Laufe der Zeit habe ich schon eine gewisse Haltung entwickelt. Es ist äh... das Problem von den Klientinnen. Ich habe eigene Probleme. Ja (beide lachen), ich habe eigene Probleme. Ich muss meine Probleme lösen. Ja, und das muss man also trennen. Also, es ist wichtig, diese Abgrenzung äh... zu bekommen. (D2: 106)

Es ist nicht die Aufgabe, in der Beratung über das Verhalten der Klient:innen zu richten, auch wenn das manchmal passiert (D8: 209). Trotzdem empfinden D1 und D8 auch manchmal Unverständnis für die Klient:innen, etwa wenn sie den Eindruck gewinnen, dass Klient:innen versuchen das Gesundheitssystem in Österreich auszunutzen (D8: 148), sich über dessen Qua-

lität beschweren oder versuchen ihre medizinischen Termine mithilfe der Berater:innen früher als alle anderen zu bekommen (D8: 158 und 165), sich mithilfe falscher Angaben in Formularen Geldleistungen zu erschleichen (D8: 147) oder auch bei Untätigkeit der Klient:innen:

[...] bei manchen weißt du, dass die nicht von dort gekommen sind, wo wirklich Not ist, sondern... weil die schon geplant haben, hier zu arbeiten und hier ihre Connections haben, dass die hier eigentlich... ähm – wie soll ich sagen, ja? – oder das System ausnutzen, Grundversorgung kriegen, und privat putzen gehen. Weil manche unsere... Klienten haben das eigentlich offen erzählt, dass es ja gleich am Anfang so war. Dass denen Wohnungen gefunden wurden und dass sie froh waren, dass sie hier Geld verdienen. Und dann beschäftigt dich äh... das auch. Du denkst, eigentlich hat jemand anderer wirklich Not, [...] kann nicht mal eine Unterhose und Schuhe holen, ist ja mit Schlapfen im Winter rausgekommen, (holt tief Luft) und hat wirklich null [weil er:sie kurzfristig von Freiwilligen aus den besetzten Gebieten geholt wurde]. (D8: 150)

Und... Ja, ich bin nicht besser gestellt als diese Leute, die zu uns kommen eigentlich. Warum? Warum kann ich arbeiten und studieren und alles machen? Und sie können nicht? Das ist- das ist auch ihre Verantwortung. [...] also die Diakonie macht nicht etwas... вместо кого-то, sondern bietet Hilfe, damit die Leute selbst....- also [die Diakonie] erklärt einfach, wie das System, zum Beispiel, funktioniert und die Leute sollen sich selbst bemühen. (D1: 168-170)

Mitunter gibt es Klient:innen, die sich direkt an die Dolmetscher:innen wenden, in dem Versuch, sie auf ihre Seite zu ziehen (D1: 156, D8: 128) und dann entsetzt reagieren, wenn die Dolmetscher:innen genau das für die Berater:innen dolmetschen (D1: 252-256).

Also,... es ist so, dass... viele- nun nicht viele, aber... mehr als ich erwartet habe, Klientinnen [...] sich bemühen also durch mich auf die Berater Einfluss zu nehmen.... Also so: ‚Девушка, девушка! Подскажите, пожалуйста, я хочу именно Вас спросить...‘ [Ich antworte dann:] ‚Nein! Wir haben hier Berater, okay?!‘ (D1: 156)

[...] aber sie [sagen dann:] ‚Девушка, скажите по-жал-уйста...‘ Und ich beginne zu dolmetschen. ‚Нет! Не переводите! Не надо!‘ (D1: 252)

Das passiert auch manchmal, wenn keine Berater:innen dabei sind, etwa am Gang oder beim Empfang:

Und wenn jemand mich im Flur trifft oder einer will was von mir, eigentlich von den Klientinnen – [...] also ich kann dann das halt auch irgendwie blockieren und- usw. Ja, [...] am Anfang war ich ein wenig enttäuscht, ja, von

den Menschen,... dass die versuchen dich-, weißt du, im eigenen Interesse irgendwie so als ähm... etwas zu umgehen. (D8: 131)

D8 (132) meint damit beispielhaft, wenn Klient:innen versuchen, über die Dolmetscher:innen schneller an Termine für medizinische Untersuchungen zu gelangen, als über die üblichen Wege.

Und dann trifft sie mich im Flur und sagt: ‚Ja, äh, kannst du mir bitte‘ – Du weißt eh, wir geben keine Termine, wir Dolmetscher. Ja, ich weiß ja nicht... nicht einmal, wie das geht. Und sie sagt: ‚Kannst du mich zu BERATERIN einschreiben?‘ Ich sagte: ‚Ich kann ja nicht. Ich kann- also gehen Sie zu KOLLEGIN, sie macht das.‘ Die Dame sagt zu mir: ‚Nein. Die KOLLEGIN hat gesagt, dass du das machen solltest!‘ Ich war... [...] und dann habe ich mir gedacht, das ganze Mitleid, ja, das ich zu der Frau gehabt habe, alles war auf einmal weg! (D8: 134)

Manche Klient:innen begegnen D1 aufgrund ihres Alters, Geschlechts und Herkunft mit Vorwürfen, Vorurteilen und den indirekten Fragen, ob sie nicht besser heiraten solle anstatt zu arbeiten und warum sie überhaupt in Österreich lebe (D1: 199, 203, 226 und 230):

Das sind einfach auch meine persönlichen Gründe.... [...] Es geht auch darum, dass ich Ukrainisch rede, zum Beispiel. Einmal hat eine Klientin, die aus Kharkiv kommt, gesagt- Also, ich habe Ukrainisch geredet, gedolmetscht und sie sagt mir... – nicht direkt, sie sagen es nie direkt! – aber: ‚Ja, wissen Sie, wenn ich aus der Westukraine kommen würde, würde ich schon zu Hause sein.‘ (D1: 230)

D1 (206 und 226) führt das auf kulturelle Unterschiede, vor allem auf die Erziehung der Sowjetunion, zurück. Ein gewisses Interesse für Psychologie ist in der Arbeit als Kommunal-dolmetscher:in sicherlich hilfreich, auch um Verständnis für die Gesprächspartner:innen aufzubringen (D4: 66). D8 lenkt denn auch ein und erklärt:

Und dann habe ich mir gedacht: Ja, was interessiert es mich eigentlich? [...] Dass die Menschen was erzählen, was keine Wahrheit ist, das ist deren Problem – nicht meins. Ich kriege dafür Geld [zu dolmetschen]. Und egal, was der sagt, werde ich das da oder da weitergeben. (D8: 130)

Einmal habe ich mit BERATERIN darüber gesprochen und sie hat zu mir gesagt: ‚Weißt du was? Du weißt nicht, was du [in der Lage der Klient:innen] gemacht hättest.‘ Und sie hat recht gehabt. Dann habe ich nachgedacht und ich dachte, wirklich, also was ich in dieser Situation gemacht hätte, weiß ich ja nicht. Vielleicht hätte ich das auch so gemacht,... weil ich weiß es ja nicht, äh... welche Situation die [Klient:in] dort [in der Ukraine] gehabt hat. (D8: 149)

D6 (220-223) sagt dazu auch, dass man lernen muss, das Verhalten von Klient:innen „nicht persönlich“ zu nehmen – dabei helfen Lebenserfahrung und eine pädagogische Ausbildung, einfach ist das trotzdem nicht. D2 (76) und D8 (79) berichten, dass ihnen das besonders anfangs schwer fiel:

Ich war ungeduldig. Ich war nicht empathisch genug. Ich [...] müsste unparteiisch bleiben. Das bedeutet, ich muss weder das Interesse von der Beraterin noch von der Klientin verteidigen. Ich verteidigte einmal das Interesse von der Beraterin und einmal das Interesse von der Klientin. [...] Die Aufgabe einer Dolmetscherin ist es nur genau zu dolmetschen und unparteiisch zu bleiben aber dabei die Empathie nicht zu verlieren. Es bedeutet, dass ich sowohl für meine Beraterin als auch für meine Klientin empathisch bleiben sollte. Ja, es ist ein bisschen kompliziert. Normalerweise ist es so: entweder – oder. Aber ich musste so: sowohl – als auch. (D2: 76)

Dennoch wissen sie, dass sie sich allparteilich verhalten sollten, ihre eigenen Gefühle in den Griff bekommen müssen (D2: 80 und 118) und die Balance zu finden zwischen den Gesprächsparteien (D8: 111). D5 hingegen erklärt, dass sie noch in keinen „Stresssituationen“ mit Klient:innen war (D5: 189), ganz im Gegenteil arbeitet sie eigentlich gerne mit „schwierigen“ Klient:innen, die „tausende Fragen haben“ und alles sofort wollen, weil sie das interessant findet (D5: 88).

Über die Gesamtsituation als Kommunaldolmetscherin in Österreich sagt D1, dass sie sich bewusst ist, dass diese Arbeit in Österreich weniger Ansehen genießt als in der Ukraine (D1: 218-220). D5 (115) und D6 (192) merken auch die schlechte Bezahlung der Kommunaldolmetscharbeit in Österreich an (s. Abschnitt 2.8.) und, dass man mit dem Beruf nicht weit kommt, obwohl die Tätigkeit „sehr wichtig und auch sehr kompliziert, sehr anstrengend“ (D5: 126) und auch sehr spannend ist (D2: 189). Dennoch rückt der Beruf auch manchmal in das Licht der Öffentlichkeit, vor allem wenn etwas schief geht. D5 (243 und 247) erzählt etwa von einem einschlägigen Medienbericht, wobei die Fehlinformation eigentlich in der Originalaussage lag und nicht in der Verdolmetschung, dennoch wurde der Fehler schnell dem Dolmetscher zugeschoben). So überlegen manche Dolmetscher:innen im Zentrum sich in Zukunft von diesem Beruf abzuwenden, vielleicht in die Beratung oder den DaF/DaZ-Bereich zu gehen (D6: 192). Wenn erfahrene Dolmetscher:innen den Bereich verlassen, ist es umso wichtiger, dass neue „plötzlich Dolmetscher:innen“ schnell in den Beruf hineinwachsen.

Hinweis: Zum Zeitpunkt der Hauptinterviews im August/September 2023 lag die erste Kürzungswelle im Beratungszentrum gerade etwa einen Monat zurück und es war schon angekündigt, dass es auch in den Folgemonaten zu Kürzungen aufgrund von reduzierten Mitteln durch die Fördergeberin geben würde. Das haben auch mehrere Dolmetscherinnen angesprochen (D4: 178, D5: 216, D6: 150, D8: 181).

7.9. Tipps für Berufsanfänger:innen

Grundvoraussetzung, um im Kommunaldolmetschbereich langfristig arbeiten zu können, sind Empathie und der Wunsch, Menschen zu helfen – so D7:

Also, zuerst, braucht es Em- Empathie für die Menschen muss da sein. Du musst selbst den Wunsch haben, Menschen zu helfen, und dir muss diese Arbeit gefallen. [...] Mir scheint, das ist das Fundament. Und du musst die Motivation haben, deine Arbeit gut zu machen. Ich denke, diese drei Säulen, kann man sagen, auf denen basiert im Weiteren deine Arbeit. Dann kommen natürlich deine Qualifikation, deine Kompetenz, deine Geduld hinzu und deine Fähigkeit, dich abzugrenzen von... dem psychologischen Druck und den manchmal auf dich einschwappenden negativen Emotionen. Und auch Teamarbeit. (D7: 86-87)

D4 (168-172) betont, dass es für neue Kolleg:innen am wichtigsten ist, freundlich zu sein und „so schnell wie möglich im Team anzukommen“, denn so könnten sie auch Tipps und Hinweise der erfahrenen Kolleg:innen besser annehmen. Es ist hilfreich, mit Hospitationen zu beginnen, um sich Tipps und Tricks von Kolleg:innen abzuschauen (D5: 171 und 173) und sich mit den vorhandenen Unterlagen und Glossaren zum jeweiligen Einsatzbereich auseinanderzusetzen (D5: 172); am besten „sehr viel lesen“ (D6: 45), gezielt und zeitnah am eigenen Wortschatz arbeiten (D6: 45 und 198) und „sich nicht zusätzlich zu stressen“, denn Entwicklung braucht auch Zeit (D6: 68). Gleichzeitig warnt D2 (38-39 und 53), den Beruf Kommunaldolmetscher:in nicht zu unterschätzen, denn nur weil man zwei Sprachen kann, heißt es nicht, dass Dolmetschen einfach ist. Fleiß wird erwartet (D4: 172, D2: 188), dann aber mit Verständnis und Hilfsbereitschaft darauf reagiert, dass der:die neue Dolmetscher:in nervös und noch unerfahren ist (D1: 249, D2: 185-187, D4: 171).

Hm... was würde ich sagen?... Ich würde also... sagen, dass man alles schaffen kann. Sie [= eine neue, unerfahrene Dolmetscherin] braucht sich keine Sorgen machen. Das sage ich mir auch! Man schafft alles im Leben. [...]

Man soll nicht hektisch werden, nicht in Panik geraten. Man soll nicht, ähm, [...] zulassen, dass die [...] Gefühlswoge kommt und dich überschlägt. [...] Ja, und: Übung macht den Meister. [...] Ja, da werde ich Fehler machen. Ja, aber wenn man nichts macht, macht man gar keinen Fehler. Wo man.. nicht sägt, da fallen keine Späne. [...] Das Wichtigste ist, dass wir auch dann wissen, dass wir Fehler- dass die Fehler äh geschehen sind und dass wir das auch zugeben, vor uns zugeben, wenn es wichtig ist, auch vor den anderen zugeben und auch die nachher korrigieren. Fertig.... (D8: 241-244)

Du bist Dolmetscher. Du dolmetschst, was gesagt wurde. Du fügst nichts hinzu. Äh... ja wenn etwas falsch gesagt wurde... [...] vom Berater, dann kannst du [...] das sagen. Aber ansonsten ja.... bleibst du einfach ruhig und sagst- dolmetschst, was gesagt wurde möglichst vollständig. Die wichtigen Infos nicht auslassen! Das Wichtigste ist, dass der Berater äh... die Frage richtig versteht, das Problem richtig versteht, ja, dass die Kommunikation einfach stattfindet. Das ist das Wichtigste. (D3: 105)

Es geht darum, eigene Dolmetscherfahrungen zu sammeln, diese zu reflektieren, gemeinsam transparent zu besprechen (D6: 200 und 203, D8: 246) und sich weiterzubilden (D5: 174):

Das heißt Erfahrung und egal, egal was du ihr [= der neuen Kollegin] sagst, sie wird sowieso ähm... einen eigenen Weg- Sie muss probieren und schauen, wie das funktioniert, was sie noch braucht. Weil da am Anfang nimmt man nicht alles wahr. Und dann, wenn man schon gedolmetscht hat, [...] dann ist es interessant sich mit Erfahrenen auszutauschen. Und dann bist du wachsam. [...] Wenn das neu ist, dann weißt du nicht, wo [...] [du] dich fokussieren musst. Nachher, dann wird es schon klar. (D6: 204-207)

7.10. Professionelles Dolmetschen

D6 antwortet auf die Frage, was sich im Vergleich zur Anfangszeit im Beratungszentrum geändert hat: „Jetzt wissen wir, wie man [...] dolmetscht...“ (D6: 106). Auch D2 (117 und 142) stellt klar fest, dass sie „ihr fachliches Niveau“ als Dolmetscherin gesteigert hat – dank Aus- und Fortbildungen, Wissens- und Erfahrungszugewinn und, weil ihr jetzt bewusst ist, wie viel Verantwortung dieser Beruf mit sich bringt. In den Worten von D1 (54) bedeutet das, dass einem als Kommunal Dolmetscher:in nicht mehr „egal [ist], was sie da reden“, man sich aber auch nicht die Schwierigkeiten der Klient:innen zu sehr zu Herzen nimmt. Im Laufe der Zeit lernt man sich abzugrenzen, es findet eine Professionalisierungszunahme statt:

Also ich würde sagen, dass ich jetzt professioneller bin als am Anfang, weil am Anfang hatte ich wirklich... [...] den Wunsch mich unprofessionell zu

verhalten sozusagen. Also ... aber jetzt verstehe ich, dass... ich so viele Klientinnen jeden Tag habe, dass es besser ist zu.... sagen: ‚Wir haben einen Leitfaden, zum Beispiel, wir müssen ihn einhalten.‘ Also ich habe mich nie irgendwie... unprofessionell verhalten, aber ich hatte den Wunsch [z.B. Klient:innen auch privat zu helfen] [...] (D1: 157)

D1 und D7 (104) erklären, dass die kritische Phase dafür immer das erste Jahr in einer neuen Arbeit ist. Danach kennt man sich gut aus, die Arbeit fängt an, sich zu wiederholen:

*Hm, also Erfahrung. Ganz am Anfang habe ich gedacht, wenn ich es schaffe, ein Jahr zu arbeiten, dann bin ich *молодеу* (kichert). Es ist [nun] fast ein Jahr und ich bin sehr stolz auf mich eigentlich. (D1: 186-188)*

Alle interviewten Dolmetscherinnen berichten, dass sich ihre Dolmetschfähigkeiten im Lauf der Arbeit im Zentrum jedenfalls verbessert haben. Auf die Frage, ob sie sich selbst jetzt also als professionelle Dolmetscherin sieht, antwortet D8 (219), dass sie das für sich noch nicht entschieden hat:

(atmet tief) (lange Pause) Ehrlich gesagt, weiß ich ja nicht, weißt du, ich weiß es ja nicht. Ich mag meine Rolle als Dolmetscherin, ja. Ich habe für mich nicht so richtig definiert, was für mich eine professionelle Dolmetscherin wäre. Das kommt auf die Definition, auf die innere Definition an. Ja, weil du musst dich auch mit der Rolle irgendwie identifizieren können.... Für- für- für unser Beratungszentrum finde ich, dass ich eigentlich- ähm... ich bemühe mich, meine Arbeit so gut zu machen, wie ich kann. Also auch was das Zwischenmenschliche zwischen Kolleginnen betrifft, ich meine auch zwischen Beratern und mir, versuche ich immer zu helfen. [...] ich versuche das, möglichst gut zu machen, ja. Dass ich- also für mich ist das Wichtigste, dass ich mit mir zufrieden bin [...] (D8: 219)

Gleichzeitig sieht D8 (13) einen großen Unterschied zwischen den Konzepten „können“ und „beherrschen“. In Bezug auf das Kommunal Dolmetschen ist für sie zentral, dass die Kommunikation im Gespräch funktioniert, Berater:in und Klient:in einander verstehen, die Inhalte ankommen und „Frieden herrscht“ (D8: 199 und 203). Auch für D7 (80) ist für eine professionelle Verdolmetschung vor allem ihr Resultat entscheidend:

[...] Ich denke, dass das Ergebnis selbst zählt. Und das Ergebnis ist erreicht, wenn der Klient versteht, wie sein Problem gelöst wird, was... was er selbst dafür tun muss und, dass das Problem gelöst ist. Das ist – meiner Meinung nach – professionelles- professionelle Arbeit seitens des Beraters, seitens des Dolmetschers. (D7: 80)

Dabei hilft auch die genaueste Verdolmetschung nichts, wenn der:die Dolmetscher:in den Sinn der Aussagen nicht versteht und überträgt; der:die Klient:in muss das Gefühl bekommen, die übermittelten Informationen wirklich zu verstehen (D8: 81). Dazu müssen sich Dolmetscher:innen in die Gesprächsthemen einarbeiten und in die eigene Weiterentwicklung investieren (D7: 84). Die Frage, ob sie eine professionelle Dolmetscherin ist, lässt D7 (79) lieber von Außenstehenden bewerten, weißt aber auf ihre fehlende Dolmetschausbildung hin:

Naja, aber ich... hatte nicht geplant, als Dolmetscherin zu arbeiten. Ich habe vor, wenn es mir gelingt, trotzdem noch mein Studium abzuschließen und... eher in meinem Fachgebiet zu arbeiten, weil ich keine Dolmetscherin, also keine diplomierte, bin, kann man sagen. (D7: 74)

Auch D3, D5 und D6 sehen die spezialisierte Ausbildung im Dolmetschbereich als einen tragenden (wenn auch nicht immer entscheidenden) Faktor für die Frage, ob jemand ein:e professionelle:r Dolmetscher:in ist. Für D3 (87) entsteht Professionalität als Dolmetscherin aus der Kombination von Studium bzw. einer Dolmetschausbildung und Erfahrung. Sie war anfangs skeptisch, ob das Studium wirklich nützlich war, merkt nun aber doch einen deutlichen Qualitätsunterschied zu Laiendolmetscher:innen (wobei sie sich mit diesem Begriff explizit nicht auf ihre Dolmetschkolleg:innen im Beratungszentrum bezieht), denen man die Anstrengung bei der Suche nach Äquivalenten förmlich anzusehen ist (D8: 93-98). Es braucht eine gewisse Dolmetschausbildung im Sinne einer Theoriebasis, eines Verhaltenskodex – ähnlich dem im Zentrum gemeinsam erarbeiteten Leitfaden (D3: 100). Das allein reicht jedoch nicht:

Ja, schon jetzt... nach der Erfahrung, die ich hier gemacht habe, kann ich das schon sagen [dass ich eine professionelle Dolmetscherin bin]. Vielleicht war ich davor noch nicht so selbstsicher usw., aber... jetzt, wo ich das wirklich als Angestellte ausprobiert habe, kann ich sagen so-... – und da ich auch das studiert habe und immer noch studiere – kann ich sagen, dass ich mich so fühle. (D3: 84-87)

D6 sieht sich aus zwei Gründen nicht als professionelle Dolmetscherin, nämlich aufgrund des fehlenden Dolmetschstudiums (wobei sie sich durch den Kommunaldolmetschlehrgang eine Basis geschaffen hat) und mangelnden Erfahrungsumfangs durch die kurze Zeitdauer der Berufsausübung.

Na ja, weil ich... eine Quereinsteigerin bin. Und das heißt, dass [...], je später man beginnt, damit in einem anderen Bereichen zu arbeiten, desto hmm... Man versäumt sehr viel. Es macht schon einen Unterschied, wenn man in

einem Bereich jahrelang arbeitet und wenn man dann irgendwo... [...] ja als Quereinsteiger [...] beginnt. Immer die, die dann von vornherein [da gearbeitet haben] natürlich, die haben viel mehr... Basis oder Grundlage, die sind dann dafür... spezialisiert. (D6: 186)

Zum Thema Dolmetschstudium merkt sie an anderer Stelle an, dass es vor allem um die praktischen Fähigkeiten geht, die im Studium vermittelt werden, die aber auch durch Übung erworben werden können, besonders wenn man bereits ein verwandtes Studium absolviert hat und Lebenserfahrung mitbringt (D6: 99-101). D6 (187) kommt auch zu dem Schluss (noch) keine professionelle Dolmetscherin zu sein, weil sie sich mit der Leitung des (in Abschnitt 3.3.2. beschriebenen) Kommunaldolmetschlehrgangs vergleicht:

Und wir... hmm... ja nur das, was wir jetzt machen, nur das können wir. Sie [= Leitung des Kommunaldolmetschlehrgangs] kann viel mehr... Bereiche beim Dolmetschen abdecken. [...] sie hat mehr Erfahrung, ja, Technik [...] (D6: 187)

Sie (D6: 188-190) stellt fest, dass ihr für Professionalität vor allem Zeit fehlt, gleichzeitig ist sie angesichts der unsicheren Berufsaussichten unentschieden, ob sie diese Zeit überhaupt in ihre berufliche Entwicklung als Dolmetscherin investieren soll; sie wird sich eher in Richtung Beratung bewegen. D5 sieht das für sich ähnlich wie D6: Für sie (D5: 164) ist klar, dass sie keine professionelle Dolmetscherin ist, sie würde auch eher keine weitere Dolmetschstelle anstreben, wenn sie irgendwann das Beratungszentrum verlässt, weil der Beruf sehr kompliziert und anstrengend ist (D5: 112 und 121).

Professionelle Dolmetscher:innen müssen ihrer Ansicht nach über ein einschlägiges Dolmetschstudium und Erfahrung verfügen sowie die verschiedenen Dolmetschmodi und -techniken beherrschen (wozu sie auch eine ausgefeilte Notizentechnik zählt), antizipieren können, mit dem Themenbereich vertraut sein und sehr genau, schnell und in ausgefeilten Formulierungen dolmetschen können und immer einen passenden Rhythmus finden (D5: 121, 123, 147-150, 156, 160 und 164). D5 denkt dabei vor allem an Dolmetscher:innen auf dem politischen und diplomatischen Parkett oder bei großen Konferenzen (D5: 114-117). Außerdem müssen professionelle Dolmetscher:innen „emotional stabil“ sein, taktvoll und feinfühlig sein (D5: 150). Ihre Ansicht, keine professionelle Dolmetscherin zu sein, heißt aber nicht, dass sie sich nicht grundsätzlich professionell verhalten würde, was zum Beispiel Teamarbeit, Respekt, Kommunikation, etc. betrifft (D5: 208-209). D5 (151 und 235) sieht ihr eigenes

Dolmetschen als eine Erfahrung auf einem anderen Level, „in einem kleineren Kreis in familiären Situationen“, außerdem verfügt sie nicht über das passende Studium. Ähnlich spricht auch D2 davon, wenn sie auf dem eigenen Weg zur Professionalisierung noch Entwicklungspotential sieht:

(Atmet tief ein) Nach oben gibt es keine Grenzen! (lacht) [...] Ich kann nicht sagen, dass ich schlecht dolmetsche, ja. Aber ich bin im Rahmen guter Dolmetschung! Also von (zeigt ca. 5 cm) bis (zeigt ca. 50 cm) ist es gut. Aber es ist möglich noch besser [zu dolmetschen]! Ich mache es so gut (zeigt ca. 20 cm), aber es ist möglich, es so besser zu machen (zeigt ca. 50 cm). Deshalb... ich habe... also (kichert) zu wachsen, ja! (D2: 179)

D2 (181 und 200) zieht bei der Definition von professionellen Dolmetscher:innen verschiedene Faktoren in Betracht, wie die Größe des Fachwortschatzes, die Genauigkeit der Verdolmetschung, Fähigkeiten im Umgang mit Menschen (Toleranz, Empathie, Verständnis), aber auch die Fähigkeit zum Simultandolmetschen, die ihrer Ansicht nach besonders viel Erfahrung erfordert.

D4 (144 und 146) auf der anderen Seite sieht sich mittlerweile klar als professionelle Dolmetscherin:

Ja, aber ja! Schon. Ich habe auch das Gefühl, das ist wirklich meins irgendwie. Und auch in der Supervision (kichert) hat SUPERVISOR gesagt: ‚Siehst du! Du spielst [in den Planspielen] die ganze Zeit Dolmetscherin!‘ Da habe ich mir gedacht: ‚Ja natürlich! Das gefällt mir ja auch so sehr! (lacht) Ja, kein Wunder wahrscheinlich!‘ (lacht) Und da habe ich mir gedacht: ‚Siehst du, das ist wirklich so da. Jetzt musst du weitermachen.‘ (lacht) (D4: 146)

D4 (38) erzählt auch, dass sie sich zu Beginn der Arbeit im Beratungszentrum – trotz einschlägigen Studiums – noch nicht als „Profi“ gesehen hat. Für sie müssen sich professionelle (Kommunal-)Dolmetscher:innen gut von den Gesprächsparteien abgrenzen können, im Gesprächsthema firm sein und mit einem „Gefühl von Leichtigkeit und Zufriedenheit“ dolmetschen können (D4: 151-154). Außerdem müssen professionelle Dolmetscher:innen auch von außen als solche wahrgenommen werden (D4: 155):

Also ein Gefühl von Leichtigkeit und Zufriedenheit, weil das wäre perfekt: Wenn du dolmetschst und trotzdem diese Gefühle behalten kannst. Das heißt, du bist noch nicht so– gehst noch nicht so richtig in Berater- oder Klientenrolle rein, nimmst das nicht [...] viel zu persönlich, sozusagen... Und auch das Thema, das du jetzt gerade dolmetschst, kennst du auch gut und machst

dir überhaupt keine Sorgen, was jetzt kommen wird; du kannst das einfach rüberbringen und das wird passen. Und natürlich [erhältst du] dann auch Feedback, aber weil – das ist extrem wichtig, nämlich auch – Feedback von den anderen, dass sie das auch mehr oder weniger so gesehen haben. Weil ja, das ist es wahrscheinlich. (D4: 151-155)

7.11. Wünsche für das Team & eigene Ziele

Generell drückt der Großteil der interviewten Dolmetscherinnen ihre Zufriedenheit mit der Arbeit im Beratungszentrum Ukraine aus (D2: 135, D3: 78, D5: 178, D8: 266).

Was individuelle Wünsche bzw. solche für das Dolmetschteam betrifft, hätte D1 (270) gern, dass sich die Kolleg:innen bei der Arbeit mehr entspannen, weil sie sie oft als sehr gestresst wahrnimmt. D5 (185 und 188) würde sich auch für die Kolleg:innen wünschen, dass sie sich leichter von den Klient:innen abgrenzen, besser zur Ruhe kommen könnten. Sie wünscht sich mehr Akzeptanz für unterschiedliche Persönlichkeiten und Arbeitsweisen im gesamten Zentrum und, dass alle auf Augenhöhe zusammenarbeiten und einander konstruktives Feedback geben (D5: 187, 194 und 207-210).

D2 (170) und D6 (191) möchten sich gerne weiterentwickeln, die eine oder andere kurze Ausbildung absolvieren, den Klient:innenkreis erweitern (D2: 123). D6 (197) sieht ihre Zeit im Beratungszentrum für sich und das Team als „Entwicklungsprozess“, den man nicht unbedingt beschleunigen kann, da manches einfach Zeit braucht, Erfahrungen gesammelt werden müssen. D4 (157-159) schlägt dazu vor, allen Dolmetscher:innen ein mehrwöchiges Praktikum etwa bei der UNO zu ermöglichen. D8 (266) würde sich auch mehr spezifische Dolmetschfortbildungen für das gesamte Dolmetschteam wünschen sowie geplante Zeitressourcen für gemeinsame Terminologiarbeit (D4: 161 und 164) und, dass die gemeinsame Teamarbeit von allen Dolmetscher:innen als wichtig anerkannt wird (D8: 272).

Mit Blick auf das Zentrum fände es D3 (138) hilfreich, den internen Dolmetschleitfaden wiederholt in den Teams zu lesen und zu besprechen, um die Zusammenarbeit weiter zu verbessern. D7 (57-58 und 64) wünscht sich, dass Klient:innen leichter an Beratungstermine im Zentrum kämen, und schlägt Änderungen am aktuellen Journaldienstsystem sowie ein neues Online-Terminbuchungstool vor. Sie wünscht sich engeren Kontakt zwischen dem Zentrum, anderen Beratungsstellen und der ukrainischen Community (D7: 61 und 70-72).

8. Diskussion und Fazit

Die interviewten Dolmetscherinnen greifen zahlreiche Themen auf, die auch in der Fachliteratur zum Kommunaldolmetschen als bedeutend und oft als herausfordernd beschrieben werden. Diese können als zentrale Punkte auf dem Weg zur Professionalisierung aufgefasst werden und sollten dementsprechend Teil von Professionalisierungsmaßnahmen sein.

8.1. Zum Umgang mit Herausforderungen

Eine der Herausforderungen des Kommunaldolmetschens im Beratungssetting mit geflüchteten Personen, die sowohl in der Forschung als auch von den Dolmetscherinnen in den Interviews aufgeworfen wird, ist der Umgang mit den Klient:innen, der mit der Frage der Parteilichkeit zusammenhängt und dadurch verkompliziert wird, wenn Klient:in und Dolmetscher:in derselben Community angehören (s. Abschnitte 2.5. und 2.6.). Im Anstellungsverhältnis gestaltet sich diese Frage nochmals komplexer, da Dolmetscher:in und Berater:in hier Teil eines Teams, Kolleg:innen sind. Andererseits scheint ein „Allianzschluss“ zwischen ihnen im Beratungssetting, wenn auch nicht unproblematisch, so theoretisch zumindest weniger problematisch als in anderen Settings, da hier beide im besten Interesse der Klient:innen arbeiten (vgl. Becker 2003 und Kadrić 2016 in Abschnitt 2.3.). Ihre Rolle und die Frage der Parteilichkeit reflektieren die Dolmetscherinnen gemeinsam mit Kolleg:innen, dafür stehen auch (Gruppen-)Supervisionen zur Verfügung (D2, D3, D6, D7). Es wäre sicherlich hilfreich hierzu auch Input von Expert:innen zu erhalten, etwa in Form einer gemeinsamen Gruppendiskussion oder einer Kurzschulung (s. Abschnitt 8.4.).

Angesichts der Uneinigkeit bezüglich der genauen Rollendefinition von Kommunaldolmetscher:innen in der Fachliteratur (vgl. Gentile et al. 1996, Kadrić 2016, Morina 2019, Pöchlacker 2000, Pöllabauer 2005 und 2009 in Abschnitt 2.5.) nimmt es nicht Wunder, dass die interviewten Dolmetscherinnen es als kompliziert beschreiben, die eigene Rolle zu finden und sich immer innerhalb dieser zu bewegen. Manchmal geraten sie dabei in eine Co-Berater:innenrolle (bspw. D5, D6 und D8). Die Gründe dafür können vielfältig sein, liegen etwa in der Hilfsbereitschaft, dem Bewusstsein für Zeitmangel in der Beratung, der Lösungsorientiertheit (eine im Beratungskontext zentrale Fähigkeit – vgl. Dewe & Schwarz 2013 und Busse & Lohse 2024 in Abschnitt 2.3.), dem eigenen Kenntnisstand betreffend das Thema der

konkreten Beratung oder auch dem eigenen Entwicklungsprozess als Kommunaldolmetscherin (D8: 69-72 und 262-264).

Auch ein sehr präsenten Verhalten der Dolmetscher:innen kann dazu führen, dass sich Klient:innen im Beratungsgespräch eher ihnen als den Berater:innen zuwenden (s. Abschnitt 2.4.); im Dolmetschteam wurden bereits verschiedene Gegenmaßnahmen hierzu ausprobiert (D8: 110-112). Andererseits kann sich Müdigkeit der Dolmetscher:innen negativ auf das Beratungsgespräch auswirken (D4: 109-113, D8: 121-123). Die Gesprächssteuerung stellt ebenfalls eine Herausforderung beim Kommunaldolmetschen im Beratungssetting dar (D2, D6, D7). Nicht immer formulieren Klient:innen ihre Anliegen klar oder schaffen es Klient:in und Berater:in zu einem gemeinsamen Verständnis zu gelangen (D4, D7, D8).

Schwierig wird es, wenn Konflikte zwischen Dolmetscher:in und Berater:in auftreten (bspw. D3: 131-133), denn diese können sich in der Folge auch auf Klient:innen auswirken. Konflikte vermindern die Arbeitseffizienz, binden Energie und verursachen Stress (Ebner et al. 2014: 66), auch weil sie oft lange verharmlost werden, aber doch unter der Oberfläche schwelen, bis sie „Tages krisenhaft zum Ausbruch kommen“ (ebd.: 68). Somit haben Konflikte unter Kolleg:innen auch Folgen für deren emotionale Belastbarkeit, d.h. auf die Fähigkeit „sich auf eigene und fremde Emotionen einlassen zu können und ihnen standzuhalten“ (König & Schattenhofer 2018: 108). Diese jedoch wird in der Arbeit mit geflüchteten Personen grundsätzlich schon durch das Schicksal und die Probleme der Klient:innen beansprucht, gerade wenn man mit diesen wie im Fall der interviewten Dolmetscherinnen in der eigenen Muttersprache konfrontiert wird (vgl. Becker 2003, Köllmann 2011, Pöllabauer 2005 und Stöcklmair 2003 in Abschnitt 2.6.). Entsprechend schneiden mehrere Dolmetscherinnen Gefahren für ihre psychische Gesundheit durch die Arbeit als Kommunaldolmetscherinnen in den Interviews an (bspw. D1), d.h. das Thema ist ihnen sehr bewusst. Auch in der Forschungsliteratur wird dieses Thema unter anderem bei Dabić (2021), Egger & Wedam (2003), Mucker et al. (2018) und Wedam (2009) hervorgehoben (s. Abschnitt 2.7.). Die interviewten Dolmetscherinnen (v.a. D1, D2, D8) betonen, dass die Abgrenzung von Klient:innen eine Herausforderung in ihrer Arbeit darstellt (s. Abschnitt 2.5.), aber auch dass sie mit der Zeit für sich funktionierende Maßnahmen entwickelt haben (D1, D2, D6, D8). Die psychoemotionale Belastung der Arbeit ist ein zentrales Thema für Supervisionen und in verschiedenen (in der Diakonie verpflichtenden) Weiterbildungen. Da ist es gut, dass dank der vorhandenen Team-

kolleg:innen im Zentrum auch die Möglichkeit besteht, Dolmetscheinsätze zu tauschen, bspw. im Fall von persönlicher Betroffenheit durch das Anliegen des:der Klient:in (D5). Gleichzeitig haben die interviewten Dolmetscherinnen manchmal auch kein Verständnis für das Verhalten von Klient:innen, etwa wenn sie sie beim Lügen oder beim Ausnutzen von Unterstützungssystemen ertappen (D1, D8) (s. Abschnitt 2.5.). Der Umgang mit Klient:innen in solchen Momenten fällt ihnen nicht leicht, ebensowenig wenn diese etwas mit den Dolmetscher:innen besprechen wollen, dann aber nicht möchten, dass das Gesagte gedolmetscht wird (vgl. Morina 2019, Phelan 2001 und Pöllabauer 2005 in Abschnitt 2.5.) oder – im Gegenteil – den Dolmetscher:innen mit Vorurteilen oder Vorwürfen begegnen (D1) (vgl. Becker 2003 und Orth 2001 in Abschnitt 2.6.). All das kann Dolmetscher:innen in Loyalitätskonflikte bringen (vgl. Becker 2003, Morina 2019, Orth 2001, Prunč 2016, Schriefers 2018 und Wedam 2009 in Abschnitt 2.5.), diese können sich noch dadurch verstärken, wenn die Dolmetscher:innen wie in der vorliegenden Fallstudie selbst Migrant:innen (teils) aus der Community der Klient:innen sind (vgl. Schriefers 2018 in Abschnitt 2.6.).

Eine ganz andere Art von Herausforderung stellen Terminologielücken aufgrund unterschiedlicher staatlicher Strukturen in Österreich und der Ukraine dar. Die Dolmetscherinnen müssen hierbei zumeist ausholen, um ein Verständnis bei den Gesprächspartner:innen zu erzeugen. Dabei kommt es auf eine gelungene Gesprächsführung an, sodass alle Beteiligten im Bilde sind (bspw. D7: 27 und 77, D8: 262-264).

8.2. Zu Entwicklung und Nutzen der (Team-)Arbeit

Insgesamt betonen die Interviewten, dass es Zeit braucht(e), damit die Teamarbeit – unabhängig davon, ob im Dolmetschteam oder im Arbeitsteam mit den Berater:innen – effizient und erfolgreich funktioniert. Die Zeit wird vor allem dazu benötigt, einander kennen- und vertrauen zu lernen (D4, D5, D6, D7). Der Vertrauensbeziehung zwischen den an der Triade beteiligten Personen wird auch in der Literatur ein großer Wert beigemessen (Becker 2003, Morina 2019, Schriefers 2018 und Stöcklmair 2003). Dementsprechend erscheint es mir sinnvoll, wenn für eine Beschleunigung in diesem Bereich von der Leitungsebene ein Augenmerk hierauf gelegt und gerade am Anfang aktiv der Vertrauensaufbau unterstützt würde. In der Forschungsliteratur, bspw. bei Jäger Fontana (2022) und Voigt (2004), wird die Bedeutung von

Kommunikation für erfolgreiche Teamarbeit ebenso hervorgehoben wie von D4, D5, D6, D7 und D8 in den Interviews.

Grundsätzlich gibt es im Beratungszentrum schon alleine aufgrund der Motivation zur Arbeit in genau diesem Zentrum eine gute Basis für Teamarbeit und -identität (Jäger Fontana 2022, Woolley et al. 2015). Die interviewten Dolmetscherinnen arbeiten gerne mit Menschen (bspw. D2), haben Freude am Dolmetschen (bspw. D4). Vor allem aber wollen sie den durch den Krieg vertriebenen Menschen helfen, wobei das auch aus einem (un-)bewussten Schuldgefühl aufgrund der eigenen sicheren Lage in Österreich herrühren könnte (vgl. Carriero-Contreras 2015 und Haenel 2001 in Abschnitt 2.6.).

Die interviewten Dolmetscherinnen erklären, dass es einen starken Zusammenhalt untereinander (bspw. D2, D4) und ein gutes, humorvolles Arbeitsklima (D2, D5, D8) gibt. Darüber hinaus geben die Dolmetscherinnen einander Sicherheit (D2, D4, D6). Sowohl Humor im Team als auch emotionale Unterstützung werden von der Literatur (Katzenbach & Smith 2015, Van Dick & West 2013) als Kennzeichen für funktionierende Teams gewertet (s. Abschnitt 4.1.). Entsprechend der Ausführungen in den Abschnitten 4.1. und 4.4. liegt ein weiterer Vorteil von Teams in der Möglichkeit der gemeinsamen Weiterentwicklung durch den Erfahrungsschatz der Teammitglieder. Auch das findet im Dolmetschteam des Beratungszentrums statt (bspw. D2, D3, D4, D5, D8). Es hat sich in den Worten von Bartłomiejczyk, et al. (2025: 137 – s. Abschnitt 4.4.) somit ein informelles System der „peer instruction and sensitisation“ entwickelt. Das Dolmetschteam arbeitet etwa gemeinsam an Terminologie und Phraseologie (D2, D3, D4, D6, D8) – was typisch ist, so Ruiz Rosendo (2014) und Russell (2011). Auch gemeinsame Psychohygiene hat sich im Dolmetschteam etabliert (D2, D8), ein Zeugnis für das Vertrauen und die gute Arbeitsatmosphäre im Team (vgl. Hoza 2022, Scherwath & Friedrich 2025). Jedoch merkt D1 (270-273) an, dass ihr das manchmal zu viel wird. Dann kann eine Rückzugsmöglichkeit hilfreich sein (vgl. D1: 273-277 bzw. Scherwath & Friedrich 2025). Die interviewten Dolmetscherinnen sind sich dem Großen Nutzen der Tatsache bewusst, dass sie in ein Dolmetschteam eingebunden sind. Vor diesem Vorzeichen kann man die dringende Empfehlung von D4 (168-172) sehen, als neue:r Kolleg:in „so schnell wie möglich im Team anzukommen“.

Mit Blick auf ihre Teamarbeit mit den Berater:innen beschreiben die interviewten Dolmetscherinnen im Gegensatz zur in Abschnitt 4.3. dargestellten Fachliteratur keine *Rivali-*

tät zwischen ihnen und den Berater:innen (Morina 2019). Viele Dolmetscher:innen im Beratungszentrum sahen sich lange als Hilfsmittel der Berater:innen (König & Schattenhofer 2018 sprechen in diesem Zusammenhang von „Arbeitsinstrument“ – s. Abschnitt 4.1), diese Einstellung abzulegen und auf Augenhöhe zusammenzuarbeiten war nicht einfach bzw. ist teilweise ein noch laufender Prozess (D5: 210), was möglicherweise auch an der ungleichen Bezahlung von Dolmetscher:innen und Berater:innen liegt (s. Abschnitte 2.8. und 7.7.). Gleichzeitig drücken die Interviewten aber durchaus aus, dass sie sich für den Gesprächserfolg verantwortlich fühlen (bspw. D4: 55) (Haenel 2001, Jäger Fontana 2022). Dieses Verantwortungsgefühl hängt damit zusammen, dass die Berater:innen ihre Kolleg:innen sind, sie im Team mit ihnen zusammenarbeiten (bspw. D5: 194-195), bzw. ist ein Spezifikum des Kommunaldolmetschbereichs (vgl. Kadrić 2016, Morina 2019 und Stöcklmair 2003 in Abschnitt 2.1.). Aus den Interviews lässt sich erkennen, dass das „Wir-Gefühl“ (vgl. Alter 2019) innerhalb des Dolmetschteams stärker ausgeprägt ist als in Beziehung zu den Berater:innen.

Was die Zusammenarbeit mit den Berater:innen betrifft, wird die Bedeutung gemeinsamer Nachbesprechungen der Beratungen von Dolmetscher:innen und Berater:innen in der Fachliteratur (Becker 2003, Egger & Wedam 2003, Haenel 2001, Hermann & Busch 2019, Morina 2019 und Orth 2001) stärker betont als in den Interviews (D5, D7, D8). Ich vermute, dass das an dem starken informellen Austausch im Zentrum (bspw. D7: 118) liegt, der so in der Literatur nicht vorkommt, weil dort in der Regel von freiberuflichen Dolmetscher:innen ausgegangen wird.

Wie sehr die Interviewten in den Gesprächen ausschließlich in ihrer Rolle als Dolmetscherinnen bleiben oder manchmal doch eher als Co-Beraterinnen auftreten, ist individuell unterschiedlich (s. dazu Abschnitt 8.1.). Genauso beeinflusst aber auch das Verhalten der jeweiligen Berater:innen das Auftreten der Dolmetscher:innen (D4, D5, D6), wobei die gegenseitige Erwartungsabklärung und ein Verständnis für den Arbeitsbereich der jeweils anderen zentral für die Zusammenarbeit sind (vgl. Voigt 2004 in Abschnitt 4.1. und Haenel 2001, Morina 2019 und Wedam 2009 in Abschnitt 2.5.). Entsprechend der Forschungsliteratur (Morina 2019, Prunč 2016 und Schriefers 2018) erklären auch D5, D6 und D8 ihre Bereitschaft, Kolleg:innen auf kulturelle und vor allem lebensweltliche Unterschiede zwischen der Ukraine und Österreich aufmerksam zu machen (s. Abschnitte 7.7. und 7.8.). Gleichzeitig warnen Da-

bić (2021) und Mäntynen & Kinnunen (2009) davor, Dolmetscher:innen als „Kulturexpert:innen“ aufzufassen (s. Abschnitt 2.6.).

Insgesamt betonen die interviewten Dolmetscherinnen den großen Einfluss des *menschlichen Faktors* – im Positiven wie im Negativen – in ihrer Arbeit im Beratungszentrum (bspw. D3: 136-137). In der Triade bringen alle ihre Persönlichkeiten mit, ihre Tagesverfassung und versuchen das Beste daraus zu machen. Das zu akzeptieren ist D5 (187, 194, 207-210, 219) als Teammitglied ein wichtiges Anliegen. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass sich die zentralen Punkte der interviewten Dolmetscher:innen zur Teamarbeit – Anpassungsfähigkeit, Toleranz, Kommunikation, Kooperationsbereitschaft, Empathie, etc. – mit denen der Forschungsliteratur zu Teamarbeit und Teamentwicklung decken (vgl. Abschnitte 4., 4.1. und 4.2.).

8.3. Zu individueller Professionalität

Überraschend und aufschlussreich waren die Aussagen der interviewten Dolmetscherinnen zu ihrer individuellen Professionalität, vor allem vor dem Hintergrund der in der Literatur beschriebenen Schwierigkeit oder gar Unmöglichkeit der Abgrenzung von *nicht professionellem* und *professionellem* Dolmetschen (vgl. u.a. Ahamer 2013, Dewe & Stüwe 2016 und Pöchhacker 2022 in Abschnitt 3.) und der fehlenden Professionalisierung des Kommunaldolmetschbereichs in Österreich auf institutioneller Ebene (s. Abschnitt 3.2. und Risku 1995 in Abschnitt 3.3. bzw. Allen & Bancroft 2015 und Grbić 2023 in Abschnitt 3.1.). Es zeigte sich, dass die interviewten Dolmetscherinnen unterschiedliche Bilder bzw. Definitionen professioneller Dolmetscher:innen vor Augen haben, wenn sie die Frage beantworten, ob sie sich selbst als professionelle Dolmetscherin bezeichnen würden.

Dabei kann vom Resultat der Verdolmetschung ausgegangen werden (D7), die Bewertung von außen vorgenommen werden (D4, D7) (vgl. Carriero-Contreras 2015 und Toury 2012 in Abschnitt 3.3.), die Kombination an spezialisiertem Studium (s. Grbić 2023 in Abschnitt 3.) und praktischer Berufserfahrung (vgl. Miege 2016 in Abschnitt 3.1., Downie 2016 und Risku 1995 in Abschnitt 3.3.1.) (D3, D5) – oder im Falle eines Quereinstiegs entsprechend mehr Praxis (D6) – oder auf spezifische Fähigkeiten abgestellt werden, die beherrscht werden (D2, D4, D5) und – so D4 – einem auch leicht von der Hand gehen müssen, damit

eine Person ein:e professionelle:r Dolmetscher:in ist. Die Hälfte der interviewten Dolmetscher:innen betonen bei der Frage nach der Professionalität die Rolle der spezialisierten Dolmetsch Ausbildung (D3, D5, D6 und D7). Dewe und Stüwe (2016 in Abschnitt 3.1.) sehen Professionalität an der Verknüpfung von Expert:innenwissen mit den Fähigkeiten, dieses auch umsetzen zu können.

D6 zieht als Referenz für den Standard professioneller Dolmetscher:innen die Leiterin des von ihr besuchten Kommunal Dolmetschlehrgangs heran, D5 bezieht sich auf das Bild erfahrener und ausgebildeter Konferenzdolmetscher:innen bzw. Dolmetscher:innen am politischen und diplomatischen Parkett. Sie orientieren sich damit an professionellen Konferenzdolmetscher:innen, wobei es sich zumindest bei letzteren eigentlich um *falsch qualifizierte* Personen für den Kommunal Dolmetschbereich handelt (Kalina 2001, s. auch Abschnitt 3.3.3.). Was – wie erstere – diejenigen betrifft, die einen Beruf nicht nur professionell ausüben, sondern darüber hinaus kommende Generationen von Dolmetscher:innen ausbilden, ist der Standard wohl zu hoch angesetzt. Insofern sind beide Referenzpunkte problematisch.

Was das vielfach in den Interviews erwähnte *spezialisierte Dolmetschstudium* betrifft, gibt es in Österreich kein *Kommunal Dolmetschstudium* und auch kein Dolmetschstudium mit der Arbeitssprache Ukrainisch; Russisch hingegen wird flächendeckend angeboten. Kommunal Dolmetschen ist nur in einzelnen Modulen oder Lehrveranstaltungen Thema (s. Abschnitt 3.3.1.). Stattdessen ist eine Mehrzahl wechselnder Kurzausbildungen, teils auch für Ukrainisch, vorhanden (s. Abschnitt 3.3.2.). Dabei darf jedoch hinterfragt werden, in welchem Ausmaß diese zur Ausbildung und somit zur Professionalisierung von Kommunal Dolmetscher:innen beitragen (s. Abschnitt 3.3.3.).

Zwei Dolmetscherinnen sagen klar von sich, dass sie professionelle Dolmetscherinnen sind (D3, D4). D8 hat sich noch nicht für eine Definition entschieden und kann sich daher selbst noch nicht einordnen. Unter den fünf Interviewten, die sich nicht (unbedingt) die Zuschreibung *professionelle Dolmetscherin* geben (D1, D2, D5, D6, D7), verfolgen drei ausdrücklich nicht alle das Ziel, professionelle Dolmetscher:innen zu werden (D5, D6, D7). Das liegt zumeist an den wahrgenommenen Jobaussichten bzw. fehlenden Anreizen (wie etwa Aufstiegsmöglichkeiten, bessere Bezahlung, etc.). Über letzteres schreiben auch Dabić (2021) und O’Brien (2016) (s. Abschnitt 2.8.).

8.4. Zu Professionalisierungsmaßnahmen

Die interviewten Dolmetscherinnen erleben zunächst die verschiedenen durchlaufenen formellen Weiterbildungsmaßnahmen als hilfreich – darunter solche, in denen das Kommunaldolmetschen im Fokus steht, aber auch jene, die sich um die Arbeit mit geflüchteten Personen generell und inhaltliche Themen der Arbeit im Beratungszentrum drehen. Gleichzeitig werden die eigene Reflexion des im Rahmen der Arbeit Erlebten sowie der hauptsächlich informelle Austausch mit Kolleg:innen – Dolmetscher:innen wie auch Berater:innen – von den interviewten Dolmetscher:innen als sehr fruchtvoll am Weg zur eigenen Weiterentwicklung beschrieben. Ebenso betont die Forschungsliteratur, dass es bei der Professionalisierung vor allem um Erfahrungszuwachs geht, für den auch Reflexion, Selbstkritik und Feedback – also auch interpersoneller Austausch – notwendig sind (Mieg 2016 in Abschnitt 3.1.; Dabić 2021, Downie 2016, Moser-Mercer 1997 und Pöchlhammer 2016 in Abschnitt 3.3.). Das ist vielleicht auch vor dem Hintergrund zu sehen, dass es im Dolmetschteam bisher kein formelles Wissensmanagementsystem gibt: Informationen zum Kommunaldolmetschen werden hauptsächlich informell, persönlich ausgetauscht (abgesehen von E-Mails zu Sachkenntnis und organisatorischen Fragen und Teamsitzungen), was laut Heitzmann und Fischer (2016 – in Abschnitt 3.1.) typisch für *non-formale Lernsettings* ist.

Das Eingebundensein in ein Dolmetschteam hat klare Vorteile für die eigene Weiterentwicklung (s. Abschnitt 8.2.). Nicht vergessen werden darf auch die Erfahrungszunahme beim Dolmetschen durch die Arbeit mit wechselnden Berater:innen, die jeweils verschiedene Zugänge zu Gesprächsführung und Umgang mit Klient:innen in der Beratung mitbringen.

Konkrete Meilensteine auf dem Weg zur Professionalisierung konnten nicht ausgemacht werden, wohl aber zentrale Bereiche und eine Abfolge dieser bei der Entwicklung der individuellen Dolmetschkompetenzen, die sich grob wie folgt darstellen lässt:

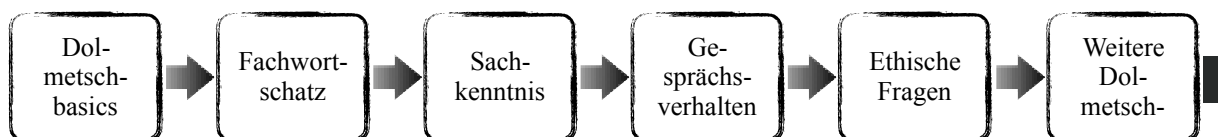


Abbildung 1: Entwicklung der individuellen Dolmetschkompetenzen (eigene Darstellung)

Zunächst erwerben Personen, die noch nie zuvor gedolmetscht haben, aber über Sprachkompetenzen verfügen, sozusagen *Dolmetschbasics*, etwa dass in der *Ich-Form* (bspw. D6: 55 und 201-202) und möglichst vollständig und genau gedolmetscht wird. Danach wird der für den

jeweiligen Kontext notwendige *Fachwortschatz* aufgebaut, etwa Glossare angelegt, Abkürzungen gelernt (bspw. D8: 90, vgl. Stöcklmair 2003 in Abschnitt 2.3.) und schließlich am inhaltlichen Verständnis (*Sachkenntnis*) gearbeitet (bspw. D2: 24-30) – wobei je nach Lebenserfahrung hier das Wissen schon vor dem ersten Dolmetscheinsatz unterschiedlich umfangreich sein kann. In jedem Fall wird dieses sowohl erweitert als auch vertieft. Wenn die sprachliche Herausforderung beim Dolmetschen dadurch gemindert wird, verschiebt sich der Fokus der Weiterentwicklung auf das *Gesprächsverhalten* – sowohl das eigene als auch den möglichen Umgang mit dem Verhalten der Gesprächsparteien. Das betrifft in erster Linie Themen wie Parteilichkeit und Empathie (bspw. D2: 76), Gesprächssteuerung (bspw. D1: 216), den Umgang mit Kulturunterschieden (bspw. D8: 262-264) sowie die Abgrenzung von Klient:innen, die von sieben der acht interviewten Dolmetscherinnen angesprochen wurde. Schließlich mündet das in einer Beschäftigung mit den *ethischen Fragen* rund um das eigene Kommunaldolmetschen, etwa um den Umgang mit Lügen oder manipulierendem und ausnutzendem Verhalten von Gesprächsparteien (bspw. D8 130-134). Am Ende und mitunter als Kennzeichen für professionelle Dolmetscher:innen genannt, steht die (Weiter-)Entwicklung *weiterer Dolmetschtechniken* wie die Entwicklung der eigenen Notizentechnik oder des Simultandolmetschens (bspw. D2: 121, D5: 146-149, D6: 187, D8: 112).

Die Analyse der Interviews zeigt exemplarisch die Entwicklung der Kommunaldolmetscher:innen im Beratungszentrum Ukraine. Aus den gewonnenen Entwicklungsbereichen lässt sich in einem nächsten Schritt ableiten, welche Maßnahmen gezielt bei der Professionalisierung bzw. einer (künftig schnelleren) Entwicklung unterstützen bzw. unterstützen könnten:

- (I) Im Bereich *Dolmetschbasics* wird bisher einerseits standardisiert im Rahmen des Onboarding mit Diakonie-internen Leitlinien für die Arbeit mit Dolmetscher:innen als auch individuell auf wahrgenommenen Bedarf reagiert, gleichzeitig wird auf die Proaktivität der Kolleg:innen gesetzt, die selbständig nach Informationen fragen bzw. suchen. Erfahrene Dolmetscher:innen und gegebenenfalls Team- bzw. Einrichtungsleitung stellen ad hoc Basisinformationen zur Verfügung und geben mitunter auch weitere schriftliche Unterlagen zu Dolmetschgrundsätzen aus. Eine Weiterentwicklung dieser Unterlagen zum Beispiel auch mit Verweis auf die Lehrfilme des Projekts *Zwischensprachen*³⁰ wäre sicher nützlich.

³⁰ Online abrufbar unter: <https://www.zwischensprachen.de/fachpersonen/lehrfilme/>, Stand: 02.12.2025

Zusätzlich werden neue Dolmetscher:innen in der Regel zum Hospitieren in Beratungsgesprächen, die von erfahreneren Kolleg:innen gedolmetscht werden, eingeteilt. Ein Hospitationsleitfaden speziell für neue Dolmetscher:innen könnte ihre Aufmerksamkeit auf wichtige Aspekte beim Kommunaldolmetschen lenken, wodurch die Hospitationen noch nutzbringender wären, denn „begreifendes Erkennen“ braucht eigentlich genügend Vorwissen (Fischer 2016, vgl. auch Heitzmann & Fischer 2016 in Abschnitt 3.1. bzw. D6: 204-207 in Abschnitt 7.9.). Wichtig wären auch entsprechende Nachgespräche mit den jeweiligen Dolmetscher:innen, um noch mehr aus den beobachteten Situationen und Verhaltensweisen lernen zu können. Für eine Weiterentwicklung braucht es dann Dolmetschpraxis, wobei der offene Umgang mit eigenen Fehlern besonders wichtig ist, um auch aus ihnen lernen zu können. Werden diese zusätzlich im Team besprochen, kann auch aus den Fehlern anderer gelernt und somit der Lernprozess beschleunigt werden. Gleichzeitig wäre es hilfreich, wenn die Dolmetscher:innen ihre translatorische Kompetenz (etwa in Hinblick auf Kompensationsstrategien, Sinnerfassung, Adressatenberücksichtigung, Rhetorik, etc. – vgl. Kautz 2000 in Abschnitt 3.3.3.) erlernen würden. Dazu bräuchte es den entsprechenden Input.

- (II) Im Bereich *Fachwortschatz* haben die Dolmetscher:innen des Beratungszentrums sowohl individuell als auch kollektiv bereits intensiv an der Erstellung von kontextbezogenen Glossaren gearbeitet. Diese Arbeit sollte systematisiert werden, damit nicht Zeit darauf verwendet wird, gegebenenfalls etwas zu recherchieren bzw. Einträge zu erstellen, die andernorts bereits vorhanden sind. Ein kollektiv organisierter Überarbeitungsprozess, in den auch Berater:innen – sowohl diejenigen, die auf Deutsch mit Dolmetscher:innen arbeiten, als auch diejenigen, die ihre Beratungen auf Ukrainisch oder Russisch durchführen – eingebunden sind, könnte die Treffsicherheit erhöhen und schließlich zu besserem Verständnis durch die Klient:innen beitragen, wenn im Zentrum einheitliche Begriffe verwendet würden. Dazu wäre es sicherlich hilfreich, wenn eine professionelle Terminologiesoftware angeschafft werden und die Dolmetscher:innen einen Kurs zum Aufbau ihrer Recherchierkompetenz durchlaufen würden. Schließlich könnte die so aufgebaute Terminologie auch sprachübergreifend angelegt werden und andere Projekte der Diakonie daran mitarbeiten bzw. diese auch nutzen.

(III) Im Bereich *Sachkenntnis* werden zahlreiche formelle Weiterbildungen angeboten, die wie aus den Interviews ersichtlich, für sehr nützlich gehalten und gerne in Anspruch genommen werden. Zusätzlich werden neue für die Beratungen relevante Informationen flächendeckend elektronisch verteilt und in Teamsitzungen besprochen. Dabei könnten die Dolmetscher:innen noch mehr eingebunden werden. Auch der informelle Austausch mit Berater:innen und die Dolmetscheinsätze bei abwechselnden Berater:innen erweisen sich hier als sinnvoll. Andererseits ist es schwierig einen Punkt zu finden, an dem hier angesetzt werden soll, weil die von den Dolmetscher:innen mitgebrachte Lebenserfahrung, die Themenbereiche des Beratungszentrums berührt, sehr unterschiedlich ist. Es zeigt sich aber, dass hier ein offener Umgang mit dem eigenen Wissen bzw. Wissenslücken wichtig ist und die Bereitschaft unter den Kolleg:innen besteht, einander mit Erklärungen zur Verfügung zu stehen, besonders für diejenigen, die erst seit relativ kurzer Zeit in Österreich leben und somit beispielsweise das österreichische Schul- und Ausbildungssystem nicht detailliert kennen.

(IV) Im Bereich *Gesprächsverhalten* dienen sowohl die Maßnahmen des Bereichs *Dolmetschbasics* (I) als Ausgangspunkt, zusätzlich ist in der Diakonie der Besuch einer Fortbildung zum Dolmetschen im Beratungskontext für alle Mitarbeiter:innen verpflichtend. Gerade die Frage nach der Zusammenarbeit von Dolmetscher:innen und Berater:innen im Beratungsgespräch und dem Rollenbewusstsein steht häufig im Zentrum des informellen Austausches – innerhalb des Dolmetschteams wie auch zentrumsübergreifend. Er war auch der Kern der sogenannten Rollenspiele im Sommer 2023 (s. Abschnitt 7.5.). Diese könnten weiterentwickelt und wiederholt umgesetzt werden. Dazu wäre es auch hilfreich externe Expert:innen einzuladen bzw. gezielte Weiterbildungen anzustreben und ein System zu entwickeln, mithilfe dessen das vermittelte Wissen langfristig präsent bleibt. Zusätzlich wurde im Beratungszentrum in einem mehrschrittigen Prozess ein gemeinsamer interner Leitfaden erstellt zur Zusammenarbeit von Dolmetscher:innen und Berater:innen. Dieser wurde auch wiederholt in verschiedenen Teamsitzungen thematisiert. Einem Wunsch aus den analysierten Interviews entsprechend (D3) sollte dieser Prozess weitergeführt werden, etwa in kurzen thematischen Blöcken im Rahmen der existierenden oder einzuführender zentrumsübergreifender Teamsitzungen. Offen bleibt an dieser Stelle die Frage, wie ausreichend Verbindlichkeit hergestellt werden kann, sodass der Leitfaden

auch von allen Beteiligten in der Praxis angewandt wird. Zusätzlich zu bearbeitende Themen wie interkulturelle Kommunikationsprobleme, der Umgang mit besonders vulnerablen Klient:innen, die Schulung von Wahrnehmung und Einsatz nonverbalen Verhaltens finden sich in der Fachliteratur (vgl. Felgner 2009, Kautz 2000 und Pöllabauer 2005 in Abschnitt 3.3.3.), ebenso die Aufklärung zu psychischen Prozessen im Kontakt mit traumatisierten Personen und Selbstfürsorge (vgl. Lueger-Schuster 2019, Scherwath & Friedrich 2025 und Wedam 2009 in Abschnitt 2.7.).

(V) Im Bereich *ethische Fragen* findet neben individueller Reflexion vor allem Austausch mit Kolleg:innen statt. Außerdem stehen sowohl Einzel- als auch Gruppensupervisionen zur Verfügung, in denen auch diese Fragen bearbeitet werden können. Frühzeitige Schulungen zur Sensibilisierung für ethische Fragen des Dolmetschens wären sicherlich wünschenswert (s. Abschnitt 2.2.), um die Reflexion konkret anzustoßen und weniger dem Zufall durch Erlebnisse im Dolmetschalltag zu überlassen. Darüber hinaus könnten fachbereichsübergreifende Diskussionen mit Expert:innen aus den Bereichen Kommunaldolmetschen, Soziale Arbeit, Ethik, etc. und langjährigen Mitarbeiter:innen aus anderen Einrichtungen hier fruchtbringend wirken, denn es gibt noch keinen Ethikkodex für Kommunaldolmetscher:innen in Österreich (s. Abschnitt 3.2.).

(VI) Im Bereich *Weitere Dolmetschtechniken* wären langfristige praktische Übungen ähnlicher, die im Rahmen der universitären Dolmetschausbildung stattfinden wohl am zielführendsten. Es müsste allerdings ein Weg gefunden werden, wie diese in den Arbeitsalltag eingebaut werden können.

Aus den Interviews geht hervor, dass der als sehr hilfreich bewertete Kommunaldolmetschlehrgang (s. Abschnitt 7.5.) in mehreren hier identifizierten Bereichen, nämlich I, IV, V und VI ansetzt.³¹ Ein Besuch dieses – oder eines ähnlichen –Lehrgangs bzw. dessen prompte Durchführung wäre auf jeden Fall empfehlenswert, sollte es wieder zu einer Situation kommen, dass plötzlich der Bedarf an Kommunaldolmetscher:innen in einer Sprachenkombination die Verfügbarkeit von ausgebildeten, erfahrenen Kommunaldolmetscher:innen übersteigt.

³¹ Quelle: Kursfolder zum zuletzt durchgeführten Kommunaldolmetschlehrgang, <https://dew-akademie.at/angebote/flucht-migration-und-interkulturelles/kommunaldolmetschen-zertifikatslehrgang-fuer-dolmetscherinnen-im-sozial-und-gesundheitsbereich-20250918/pdf/>, Stand: 03.12.2025

8.5. Reflexion und Ausblick

Mithilfe der vorliegenden Fallstudie konnten die Professionalisierungs- und Entwicklungsprozesse in einem Kommunaldolmetschteam genauer beleuchtet werden. Es konnte gezeigt werden, in welchen Bereichen ein Kompetenzzuwachs erfolgt und welche Abfolge die Entwicklungsbereiche weitgehend einnehmen. Zur Beantwortung der Forschungsfrage wurden in Abschnitt 8.4. eine Reihe von –bereits erfolgreich umgesetzten und weiterführenden – Professionalisierungsmaßnahmen zusammengetragen. Diese betreffen (I) *Dolmetschbasics*, (II) den *Fachwortschatz*, (III) die *Sachkenntnis*, (IV) das *Gesprächsverhalten*, (V) *ethische Fragen* und (VI) *weitere Dolmetschtechniken*. Auch die Fachliteratur zur Ausbildung von Dolmetscher:innen nimmt u.a. diese Bereiche in den Fokus. Neu an der vorliegenden Arbeit ist jedoch, dass bzw. wie die Entwicklung gemeinsam im Team stattfindet. Eine weitere Stärke der vorliegenden Arbeit stellt die Tatsache dar, dass sich mit acht Dolmetscherinnen über die Hälfte der im Beratungszentrum Ukraine tätigen Dolmetscher:innen für mitunter sehr umfangreiche Interviews zur Verfügung stellten. So konnten 8,8 Stunden Interviewtext untersucht werden (s. Abschnitte 6.2. und 6.3.) und ein tiefgehender Einblick in das Dolmetschteam gewonnen werden.

Obwohl sich die Ergebnisse aus dem Interviews in großen Zügen mit der einschlägigen Fachliteratur decken, handelt es sich beim Beratungszentrum Ukraine schon aufgrund seiner Größe um eine sehr spezifische Einrichtung. 14 Dolmetscher:innen arbeiten hier in einem hohen Stundenumfang mit derselben Sprachenkombination (Ukrainisch-Russisch-Deutsch). Das ermöglicht vieles der in der vorliegenden Arbeit beschriebenen Teamarbeit, schränkt aber die Ergebnisse der Fallstudie ein. Typischerweise ist in Sozialberatungsstellen für geflüchtete Personen der Sprachenbedarf weniger heterogen, die Stundenzahl der eingesetzten Dolmetscher:innen geringer, es wird mehr mit freiberuflichen Dolmetscher:innen gearbeitet. Selbst wenn vermehrt einrichtungsübergreifende Kooperationen unter den Kommunaldolmetscher:innen angestoßen würden, werden diese nicht dieselbe Intensität der Zusammenarbeit wie das Dolmetschteam im Beratungszentrum Ukraine erreichen können. Das ist eine der Limitationen dieser Masterarbeit. Eine weitere liegt in der gewählten Forschungsmethodik, dem leitfadengestützten Interview, da es Einzelmeinungen der Befragten hervorbringt, in diesem Fall derjenigen, die sich freiwillig zum Interview bereit erklärten. Hinzu kommt meine doppelte Rolle als Teamleitung des Wohnteams (also einer von drei Teamleitungen) im

Beratungszentrum und als Interviewerin für die vorliegende Arbeit (s. Abschnitt 6.4.). Möglicherweise wären kritischere Punkte in den Interviews erwähnt oder die Frage nach der eigenen Professionalität direkter beantwortet worden, wäre ich nicht auch im Beratungszentrum tätig. Andererseits war die Interviewatmosphäre sehr entspannt, das Arbeitsverhältnis zwischen den interviewten Dolmetscherinnen und mir ist sehr gut, so kann es auch sein, dass sie vielleicht weniger offen erzählt hätten, hätte eine ihnen unbekannte Person die vorliegende Studie durchgeführt. Ich konnte weder einen Unterschied im Interviewverhalten oder in den dargebotenen Informationen noch in der Anzahl der an den Interviews teilnehmenden Dolmetscherinnen in Hinblick darauf feststellen, ob sie zeitweise dem Wohnteam im Beratungszentrum zugeordnet waren oder nicht. Es fehlen auch die Ansichten der Berater:innen, die im Beratungszentrum gemeinsam mit den Dolmetscher:innen arbeiten. Eine Studie mit ihnen könnte Aufschluss bringen etwa über folgende Fragen: Wie sehen sie die Zusammenarbeit mit den Dolmetscher:innen? Welche Entwicklungen nehmen sie in der gemeinsamen Arbeit und am Professionalisierungsprozess der Dolmetscher:innen wahr? Aus pragmatischen Gründen (betreffend den Umfang der aktuellen Arbeit und die verfügbaren Zeitressourcen) habe ich mich für die vorliegende Fallstudie dagegen entschieden, auch Berater:innen zu befragen.

Es wäre sehr interessant eine Wiederholung der Interviews im Beratungszentrum durchzuführen, um zu sehen, was sich über zwei Jahre nach der Durchführung der letzten Interviews geändert hat, welche Themen die Dolmetscher:innen aktuell beschäftigen, wie sie ihren Professionalisierungsprozess bewerten und, ob sich ihre Einschätzung bezüglich der Frage, ob sie sich als professionelle Dolmetscher:innen sehen, geändert hat. So könnte auch herausgefunden werden, wie der Entwicklungsprozess weiter von statten gegangen ist. Aufschlussreich wäre sicher auch eine Gruppendiskussion. Mittlerweile kennen die Teammitglieder einander so lange, dass meine anfänglichen Bedenken, die mich zu einer Entscheidung gegen ein Fokusgruppengespräch geführt haben, nicht mehr bestehen müssen (s. Abschnitt 6.). Das Gruppengespräch könnte neue Themen bzw. Punkte hervorbringen, spannend wäre etwa der gegenseitige Abgleich der Definitionen von Professionalität im Kommunaldolmetschbereich oder ein gemeinsames Beleuchten der Entwicklungen im Dolmetschteam.

Dennoch bietet die vorliegende Fallstudie einen tiefen Einblick in die inneren Funktionsweisen der Teamarbeit sowohl im Dolmetschteam als auch in der Zusammenarbeit von Dolmetscher:innen und Berater:innen, in die erlebten Herausforderungen im Dolmetschalltag

im Beratungssetting, in die kontinuierliche Entwicklung und Professionalisierung der Interviewten. Dieser kann der Vorbereitung für Dolmetscher:innen in ähnlichen Arbeitskontexten dienen aber ebenso ein Ausgangs- oder Vergleichspunkt für weitere Forschungsprojekte sein.

Am Ende der vorliegenden Fallstudie möchte ich hier einen kleinen Einblick in die Atmosphäre der durchgeführten Interviews gewähren. Gleichzeitig sollen die Protagonistinnen zu Wort kommen, ohne die diese Abschlussarbeit nicht möglich gewesen wäre und die in der schillernden Vielfalt ihrer Persönlichkeiten ein wirklich großartiges Dolmetschteam repräsentieren:

242	INT	(bedankt sich für das Interview)
243	D6	Ja, ich glaube, das war (lacht) lustig für dich. Sehr viel von mir... oder die ganze-
244	INT	Auf jeden Fall sehr spannend! Also, es war wirklich sehr, sehr interessant! Vielen Dank, dass du dir auch so viel Zeit genommen hast!
245	D6	Ja, gerne, dass du dir auch die Zeit genommen hast heute!
246	INT	Ja, ich habe ja was davon, ich schreibe ja dann meine Masterarbeit. Aber du machst das einfach freiwillig. Insofern – super!
247	D6	Ja. Über mich. (lacht) Jemand muss ja über mich, meine Geschichte hören.
		(beide lachen)

Tabelle 3: Ausschnitt aus dem Interview mit D6

D4 (145): „Was mir Sorgen macht, ist, dass die Welt sich so entwickelt, dass ich– äh, wie ich mich immer wieder frage, werden die Dolmetscher noch so gebraucht? Überhaupt in unserer großen Welt? Oder da Google Translate wird bald so weit sein, dass man sagen wird: ‚Okay, nur für Präsidenten vielleicht, aber sonst: Tut uns leid! Wir haben Google Translate. Das reicht uns sozusagen‘ (trauriges Lachen).“

D2 (204): „Zu unserem Interview kann ich insgesamt sagen: Ich danke...-, ja, das kann wahrscheinlich weiter nicht kommen. Aber ich muss das sagen, weil ich diese Möglichkeit habe (atmet tief): Ich bedanke mich bei jeder Österreicherin und jedem Österreicher, die uns Ukrainer:innen entgegen gekommen sind, die diese Projekte ausgearbeitet haben. Da die Menschen große Unterstützung bei Ihnen gefunden haben, danke ich Ihnen!“

9. Literaturverzeichnis

- Abraham, Diana & Fiola, Marco A. (2006). Making the case for Community Interpreting in health care: from needs assessment to risk management. In: Hertog, E. & van der Veer, B. (Hg.) *Taking Stock: Research and Methodology in Community Interpreting. Linguistica Antverpiensia, New Series 5*. Antwerpen: University College Antwerp, 189-202.
- Ackermann, D. / Lenk, H. / Redmond, M. (1997). Between Three Stools. Performance Assessment in Interpreter Training. In: Fleischmann, E. / Kutz, W. / Schmitt, P. A. (Hg.) *Translationsdidaktik. Grundfragen der Übersetzungswissenschaft*. Tübingen: Narr, 262-267.
- Ahamer, Vera (2013). *Unsichtbare Spracharbeit. Jugendliche Migranten als Laiendolmetscher. Integration durch „Community Interpreting“*. Bielefeld: transcript.
- Allen, Katharine & Bancroft, Marjory A. (2015). Introduction to Community Interpreting. In: Bancroft, Marjory A. (Hg.) *The Community Interpreter: An International Textbook*. Columbia: Culture & Language Press, 33-114.
- Alter, Urs (2019). *Teamidentität, Teamentwicklung und Führung. Wir-Gefühl am Arbeitsplatz ermöglichen – das Potenzial des Teams nutzen*. 2. Auflage. Wiesbaden: Springer.
- Atteslander, Peter (2010). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 13., neu bearbeitete und erweiterte Auflage. Berlin: Erich Schmidt.
- Bahadır, Şebnem (2000). Von natürlichen Kommunikationskrücken zu professionellen Kommunikationsbrücken. In: *TEXTconTEXT* 14, 211-229.
- Bahadır, Şebnem (2007). *Verknüpfungen und Verschiebungen. Dolmetscherin, Dolmetschforscherin, Dolmetschausbilderin*. Berlin: Frank & Timme.
- Bancroft, Marjory A. (2015). Community Interpreting. A profession routed in social justice. In: Mikkelsen, H. & Jourdenais, R. (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. Abingdon & New York: Routledge, 217-235.
- Bartłomiejczyk, M. / Pöllabauer, S. / Straczek-Helios, V. (2025). "The heart will stop beating": Ethical issues in activist interpreting – The case of Ciocia Wienia. In: *Interpreting: international journal of research and practice in interpreting* 27 (1), 124-150.
- Barton, Allen H. & Lazarsfeld, Paul F. (1993). Das Verhältnis von theoretischer und empirischer Analyse im Rahmen qualitativer Sozialforschung. In: Hopf, C. & Weingarten, E. (Hg.) *Qualitative Sozialforschung*. 3. Auflage. Stuttgart: Klett-Cotta, 39-90.
- Becker, Thomas (2003). Dolmetscher im Asylverfahren. In: Pöllabauer, S. & Prunč, E. (Hg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*. Graz: Selbstverlag, 161-178.
- Belardi, Nando (2017). Beratung in der Sozialen Arbeit. In: *SiÖ* 1, 11-16.
- Bentley-Sassaman, Jessica & Dawson, Christina (2012). Deaf-Hearing Interpreter Teams: A Teamwork Approach. In: *Journal of Interpretation* 22:1, 1-33.
- Birker, Gabriele & Birker, Klaus (2007). *Teamentwicklung und Konfliktmanagement: Effizienzsteigerung durch Kooperation*. 2., erweiterte Auflage. Berlin: Cornelsen

- Bischeltsrieder, Anja (2024). Das Fördersystem der Sozialen Arbeit in Österreich. In: *SiÖ* 2, 17-20.
- Boéri, Julie (2008). A Narrative Account of the Babels vs. Naumann Controversy. In: *The Translator* 14:1, 21-50.
- Böhm, Andreas (2017). Theoretisches Codieren: Textanalyse in der Grounded Theory. In: Flick, U. / von Kardorff, E. / Steinke, I. (Hg.) *Qualitative Forschung. Ein Handbuch. 12. Auflage*. Hamburg: Rowohlt, 475-485.
- Böhm, Julia / Eberhardt, Angelika / Luppold, Stefan (2018). *Simultandolmetschen. Erfolgsfaktor für internationale Events*. Wiesbaden: Springer.
- Bowen, Margareta (2003). Community Interpreting. In: Snell-Hornby, M. / Hönig, H. G. / Kußmaul, P. / Schmitt, P. A. (Hg.) *Handbuch Translation. Zweite, verbesserte Auflage*. Tübingen: Stauffenberg, 319-321.
- Busch, Brigitta & Busch, Thomas (2013). Sprachen der Verletzung, Sprachen als Ressource. Mehrsprachigkeit und traumatisches Erleben. In: Lampe, A. / Abigaard, P. / Ottomeyer, K. (Hg.) *Mit beiden Augen sehen: Leid und Ressourcen in der Psychotherapie*. Stuttgart: Klett-Cotta, 95-118.
- Busse, Stefan & Lohse, Markus (2024). Professionelle Beratung: Interaktion und Kontext. Zur Einführung. In: Busse, S. & Lohse, M. (Hg.) *Professionelle Beratung: Interaktion und Kontext*. Wiesbaden: Springer, 1-15.
- Cadwell, Patrick / Bollig, Claudia / Ried, Juliane (2020). Management and training of linguistic volunteers. A case study of translation at Cochrane Germany. In: Federici, F. M. / O'Brien, S. (Hg.) *Translation in Cascading Crisis*. London & New York: Routledge, 152-173.
- Carriero-Contreras, Giovanna (2015). Professional Identity. In: Bancroft, Marjory A. (Hg.) *The Community Interpreter: An International Textbook*. Columbia: Culture & Language Press, 271-358.
- Dabić, Mascha (2021). *Dolmetschen in der Psychotherapie. Prekäres Gleichgewicht*. Tübingen: Narr.
- Daneshmayeh, Marion (2006). Eine kritische Analyse von Ausbildungsprogrammen im Bereich des Community Interpreting. In: Grbić, N. & Pöllabauer, S. (Hg.) „Ich habe mich ganz peinlich gefühlt.“ *Forschung zum Kommunal Dolmetschen in Österreich: Problemstellungen, Perspektiven und Potenziale*. Graz: Selbstverlag, 341-376.
- Déjean Le Féal, Karla (2003). Didaktik des Dolmetschens. In: Snell-Hornby, M. / Hönig, H. G. / Kußmaul, P. / Schmitt, P. A. (Hg.) *Handbuch Translation. Zweite, verbesserte Auflage*. Tübingen: Stauffenberg, 361-367.
- Dewe, Bernd & Schwarz, Martin P. (2013). *Beraten als professionelle Handlung und pädagogisches Phänomen*. 2. überarbeitete und aktualisierte Auflage. Hamburg: Dr. Kovač.
- Dewe, Bernd & Stüwe, Gerd (2016). *Basiswissen Profession: Zur Aktualität und kritischen Substanz des Professionskonzeptes für die Soziale Arbeit*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Downie, Jonathan (2016). *Being a successful interpreter. Adding value and delivering excellence*. Abingdon & New York: Routledge.

Dueñas González, Roseann / Vásquez, Victoria F. / Mikkelsen, Holly (2012). *Fundamentals of Court Interpretation. Theory, policy, and practice*. 2. Auflage. Durham: Carolina Academic Press.

Duflou, Veerle (2016). *Be(com)ing a Conference Interpreter: An ethnography of EU interpreters as a professional community*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins.

Ebner, Wolfgang / Novoa, Manuel / Rüsche-Artemiev, Petra (2014). Der menschliche Faktor. Konfliktpotential und Konfliktbewältigung in Sprachendiensten. Eine erste Annäherung an das Thema. In: Dear, M. & Hampel, B. (Hg.) *Angestellte Übersetzer und Dolmetscher. Vielfältige Tätigkeitsfelder und Einflussfaktoren prägen den Berufsalltag. Sammelband zur BDÜ-Veranstaltungsreihe „Tag der Sprachendienste“*. Berlin: BDÜ Fachverlag, 66-85.

Egger, Ingrid & Wedam, Uta (2003). Eure Sprache ist nicht meine Sprache. „Über-setzen“ – Psychotherapie mittels Dolmetscherinnen. In: Pöllabauer, S. & Prunč, E. (Hg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*. Graz: Selbstverlag, 83-92.

EUAA (2024). Section 3.10. Interpretation services. In: EUAA (Hg.) *Asylum Report 2024*. <https://euaa.europa.eu/asylum-report-2024/section-310-interpretation-services> (Stand: 27.11.2025)

Felgner, Lars (2009). Zur Bedeutung der nonverbalen Kommunikation im gedolmetschten medizinischen Gespräch. In: Andres, D. & Pöllabauer, S. (Hg.) *Spürst du, wie der Bauch rauf-runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich*. München: Martin Meidenbauer, 45-70.

Ferguson, Olena & Gimpl, Iuliia (2024). Dolmetschen im Beratungskontext – Ein Erfahrungsbericht. In: Iacono, K. / Heinisch, B. / Pöllabauer, S. (Hg.) *Zwischenstationen. Kommunikation mit geflüchteten Menschen*. Berlin: Frank & Timme, 199-216.

Fischer, Martin (2016). Erfahrung. In: Dick, Michael / Marotzki, Winfried / Mieg, Harald A. (Hg.) *Handbuch Professionsentwicklung*. Bad Heilbrunn: Klinkhardt, 181-192.

Flick, Uwe (2021). *Qualitative Sozialforschung Eine Einführung*. 10. Auflage, völlig überarbeitete Neuauflage. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt.

Gentile, Adolfo / Ozolins, Uldis / Vasilakakos, Mary (1996). *Liaison Interpreting. A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.

Glaser, Barney G. & Strauss, Anselm L. (1993). Die Entdeckung gegenstandsbezogener Theorie: Eine Grundstrategie qualitativer Sozialforschung. In: Hopf, C. & Weingarten, E. (Hg.) *Qualitative Sozialforschung*. 3. Auflage. Stuttgart: Klett-Cotta, 91-112.

Grbić, Nadja (2023). *Gebärdensprachdolmetschen als Beruf. Professionalisierung als Grenzziehungsarbeit*. Bielefeld: transcript.

Grbić, Nadja & Pöllabauer, Sonja (2006). Forschung zum Community Interpreting im deutschsprachigen Raum: Entwicklung, Themen und Trends. In: Grbić, N. & Pöllabauer, S. (Hg.) *„Ich habe mich ganz peinlich gefühlt.“ Forschung zum Kommunaldolmetschen in Österreich: Problemstellungen, Perspektiven und Potenziale*. Graz: Selbstverlag, 11-36.

Groen, Gunter / Weidtmann, Katja / Vaudt, Susanne / Ansen, Harald (2024). *Selbstfürsorge in psychosozialen Berufen*. Köln: Psychiatrie Verlag.

Haenel, Ferdinand (2001). Ausgewählte Aspekte und Probleme in der Psychotherapie mit Folteropfern unter Beteiligung von Dolmetschern. In: Verwey, Martine (Hg.) *Trauma und Ressourcen – Trauma und Empowerment*. Berlin: VWB, 307-315.

Hale, Sandra B. (2007). *Community interpreting*. New York: Palgrave Macmillan.

Harris, Brian (2017). Unprofessional translation: A blog-based overview. In: Antonini, R./ Cirillo, L./Rossato, L. /Torresi, I. (Hg.) *Non-professional Interpreting and Translation. State of the Art and Future of an Emerging Field of Research*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins, 29–43.

Havelka, Ivana (2019). Video- und Telefondolmetschen. In: Kadrić, Mira (Hg.) *Besondere Berufsfelder für Dolmetscher*innen*. Wien: Facultas, 151-177.

Heitzmann, Nicole & Fischer, Frank (2016). Berufsbegleitendes Lernen: Modelle und Befunde aus der Lehr-/Lernforschung. In: Dick, M. / Marotzki, W. / Mieg, H. A. (Hg.) *Handbuch Professionsentwicklung*. Bad Heilbrunn: Klinkhardt, 239-251.

Hermann, Nina & Busch, Brigitta (2019). Worte finden für das Unsagbare. Die Bedeutung der Sprache in der Psychotherapie mit traumatisierten geflüchteten Menschen. In: *Zeitschrift für Beratungs- & Managementwissenschaften* 5, 72–78.

Hopf, Christel (1978). Die Pseudo-Exploration – Überlegungen zur Technik qualitativer Interviews in der Sozialforschung. In: *Zeitschrift für Soziologie* 7, 97-115.

Hopf, Christel (2017). Qualitative Interviews – ein Überblick. In: Flick, U. / von Kardorff, E. / Steinke, I. (Hg.) *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. 12. Auflage. Hamburg: Rowohlt, 349-360.

Hoza, Jack (2022). Team interpreting. In: Stone, C. / Adam, R. / Müller de Quadros, R. / Rathmann, C. (Hg.) *The Routledge Handbook of Sign Language Translation and Interpreting*. London: Routledge, 162-177.

Jäger Fontana, Andreas (2022). Teams entwickeln. In: Kaudela-Baum, S. / Meldau, S. / Brasser, M. (Hg.) *Leadership and People Management. Führung und Kollaboration in Zeiten der Digitalisierung und Transformation*. Wiesbaden: Springer, 337-350

Kadrić, Mira (2012). Polizei. Macht. Menschen. Rechte. Rekrutierung von Polizeidolmetschenden im Lichte empirischer Forschung. In: Ahrens, B. / Albl-Mikasa, M. / Sasse, C. (Hg.) *Dolmetschqualität in Praxis, Lehre und Forschung. Festschrift für Sylvia Kalina*. Tübingen: Narr, 93-110.

Kadrić, Mira (2016). Dolmetschen als Dienst am Menschen. In: Kadrić, M. & Kaindl, K. (Hg.) *Berufsziel Übersetzen und Dolmetschen. Grundlagen, Ausbildung, Arbeitsfelder*. Tübingen: A. Francke, 103-119.

Kalina, Sylvia (2001). Zur Professionalisierung beim Dolmetschen. Vorschläge für Forschung und Lehre. In: Kelletat, Andreas F. (Hg.) *Dolmetschen. Beiträge aus Forschung, Lehre und Praxis. FASK, Reihe A, Band 30*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 51-64.

Katzenbach, John R. & Smith, Douglas K. (1993) *The Wisdom of Teams. Creating the High-Performance Organization*. Boston: Harvard Business School Press.

Kautz, Ulrich (2000). *Handbuch Didaktik des Übersetzens und Dolmetschens*. München: Iudicium Verlag und Goethe-Institut.

- Klassen, Peter (2003). Soziale Arbeit als Disziplin und Profession. In: *SiÖ* 4, 28-30.
- Köllmann, Anke (2011). *Dolmetschen im psychotherapeutischen Setting: Eindrücke aus der Praxis*. München: Meidenbauer.
- König, Oliver & Schattenhofer, Karl (2018). *Einführung in die Gruppendynamik*. 9. Auflage. Heidelberg: Carl-Auer.
- Kowal, Sabine & O'Connell, Daniel C. (2017). Zur Transkription von Gesprächen. In: Flick, U. / von Kardorff, E. / Steinke, I. (Hg.) *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. 12. Auflage. Hamburg: Rowohlt, 437-447.
- Kuckartz, Udo (2010). *Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten*. 3., aktualisierte Auflage. Wiesbaden: VS / GWV.
- Kulyk, Volodymyr (2022). Die Sprache des Widerstands. Der Krieg und der Aufschwung des Ukrainischen. In: *OSTEUROPA* 72 (6-8), 237-248.
- Kutz, Wladimir (1997). Gut für wen? Zur Bewertung von Konsekutivdolmetschleistungen. In: Fleischmann, E. / Kutz, W. / Schmitt, P. A. (Hg.) *Translationsdidaktik. Grundfragen der Übersetzungswissenschaft*. Tübingen: Narr, 243-254.
- Kvale, Steinar (1996). *Interviews: an introduction to qualitative research interviewing*. Thousand Oaks: Sage.
- Lueger-Schuster, Brigitte (2019). Indirekte Traumatisierung – die emotionalen Kosten der Arbeit mit traumatisierten Flüchtlingen. In: Maier, T. / Morina, N. / Schick, M. / Schnyder, U. (Hg.) *Trauma – Flucht – Asyl. Ein interdisziplinäres Handbuch für Beratung, Betreuung und Behandlung*. Bern: Hogrefe Verlag, 481-498.
- Mäntynen, Anna & Kinnunen, Tuija (2009). Towards a Collaboration Between Professionals. In: Andres, D. & Pöllabauer, S. (Hg.) *Spürst du, wie der Bauch rauf-runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich*. München: Martin Meidenbauer, 115-138.
- Mayring, Philipp (2017). Qualitative Inhaltsanalyse. In: Flick, U. / von Kardorff, E. / Steinke, I. (Hg.) *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. 12. Auflage. Hamburg: Rowohlt, 468-475.
- Meuser, Michael (2018). Leitfadeninterview. In: Bohnsack, R. / Geimer, A. / Meuser, M. (Hg.) *Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung*. 4. Auflage. Opladen & Toronto: Barbara Budrich, 151-152.
- Mieg, Harald A. (2016). Profession: Begriff, Merkmale, gesellschaftliche Bedeutung. In: Dick, M. / Marotzki, W. / Mieg, H. A. (Hg.) *Handbuch Professionsentwicklung*. Bad Heilbrunn: Klinkhardt, 27-40.
- Mikkelsen, Holly (1996). Community interpreting: an emerging profession. In: *Interpreting* 1(1), 125-129.
- Misoch, Sabina (2019). *Qualitative Interviews*. Berlin & Boston: Walter de Gruyter.
- Moazedi, Maryam Laura (2006). Von Samurai und Samaritern: Status, Image und Persönlichkeit unterschiedlicher Dolmetschtypen. In: Grbić, N. & Pöllabauer, S. (Hg.) *„Ich habe mich ganz peinlich gefühlt.“ Forschung zum Kommunaldolmetschen in Österreich: Problemstellungen, Perspektiven und Potenziale*. Graz: Selbstverlag, 73-98.

- Morina, Naser (2019). Sprache und Dolmetschen. In: Maier, T. / Morina, N. / Schick, M. / Schnyder, U. (Hg.) *Trauma – Flucht – Asyl. Ein interdisziplinäres Handbuch für Beratung, Betreuung und Behandlung*. Bern: Hogrefe, 109-128.
- Moser-Mercer, Barbara (1997). The expert-novice paradigm in interpreting research. In: Fleischmann, E. / Kutz, W. / Schmitt, P. A. (Hg.) *Translationsdidaktik. Grundfragen der Übersetzungswissenschaft*. Tübingen: Narr, 255-261.
- Mucker, Juliane / Bautz, Wolfgang / Hadzic, Elvira (2018). Rahmenbedingungen für Psychotherapie und Beratung unter Einsatz von Sprachmittlern und Sprachmittlerinnen. In: Schriefers, S. & Hadzic, E. (Hg.) *Sprachmittlung in Psychotherapie und Beratung mit geflüchteten Menschen*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 25-38.
- Naumann, Peter (2005). *Babels and nomads – observations on the barbarising of communication at the 2005 World Social Forum*. https://aiic.org/document/79/AIICBlog_May2005_NAUMANN_Babels_and_Nomads_EN.pdf (Stand: 15.07.2025)
- Niska, Helge (2007). From helpers to professionals. Training of community interpreters in Sweden. In: *Benjamins Translation Library* 70, 297-310.
- O'Brien, Sharon (2016). Training Translators for Crisis Communication: Translators Without Borders as an Example. In: Federici, Federico (Hg.) *Mediating Emergencies and Conflicts. Frontline Translating and Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 85–111.
- Orellana, Marjorie Faulstich (2009). *Translating Childhoods: Immigrant Youth, Language, and Culture*. Piscataway: Rutgers University Press.
- Orth, Günther (2001). Keine Miene verziehen? Dolmetschen mit Folterüberlebenden. In: Verwey, Martine (Hg.) *Trauma und Ressourcen – Trauma und Empowerment*. Berlin: VWB, 317-329.
- Otto, Jeannette (2002). Das Mamma-mia-Syndrom. In: *Die Zeit*, 14.11.2002, 77.
- Pfleger, Eva (2025). Rot-Weiß-Rot – Karte plus. In: *Öffentliche Sicherheit* 1-2/25, S. 21. www.bmi.gv.at/magazin/2025_01_02/07_Aufenthalts_und_Staatsbuergerschaftswesen.aspx (Stand: 18.07.2025)
- Phelan, Mary (2001). *The Interpreter's Resource. Topics in Translation* 19. Clevedon: Multilingual Matters LTD.
- Pöhhacker, Franz (2000). *Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Stauffenberg.
- Pöhhacker, Franz (2016). *Introducing interpreting studies*. 2nd edition. London: Routledge.
- Pöhhacker, Franz (2022). *Introducing interpreting studies*. 3rd edition. London: Routledge.
- Pöllabauer, Sonja (2002). Community Interpreting. Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren. In: Kurz, Ingrid (Hg.) *Berufsbilder für Übersetzer und Dolmetscher: Perspektiven nach dem Studium*. Wien: WUV, 196-204.
- Pöllabauer, Sonja (2003). Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich – eine Gratwanderung zwischen Interessenskonflikten und Streben nach Professionalität. In: Pöllabauer, S. & Prunč, E. (Hg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*. Graz: Selbstverlag, 17-35.

- Pöllabauer, Sonja (2005). „*I don't understand your English, Miss.*“ *Dolmetschen bei Asylanhörungen*. Tübingen: Narr.
- Pöllabauer, Sonja (2009). Im Wilden Westen des Dolmetschens. Ausbildung als Schritt zur Professionalisierung des Community Interpreting. In: Rásky, Éva (Hg.) *Gesundheit hat Bleiberecht. Migration und Gesundheit*. Wien: Facultas, 97-116.
- Pöllabauer, Sonja (2010). Qualifizierung von DolmetscherInnen für das Gesundheitswesen. In: Wintersteiner, W. / Gombos, G. / Gronold, D. (Hg.) *Grenzverkehr | ungen. Mehrsprachigkeit, Transkulturalität und Bildung im Alpen-Adria-Raum*. Klagenfurt: Wieser, 263-276.
- Pöllabauer, Sonja (2013). Interkulturelles Dolmetschen und Vermitteln. In: Harold, Barbara (Hg.) *Wege zur transkulturellen Pflege. Mit Kommunikation Brücken bauen*. Wien: Facultas, 87-89.
- Prunč, Erich (2016). Nachsprechen – Neusprechen – Fürsprechen – Widersprechen. Ethische Parameter dolmetscherischen Handelns. In: Richter, J. / Zwischenberger, C. / Kremmel, S. / Spitzl, K. (Hg.) *(Neu-)Kompositionen. Aspekte transkultureller Translationswissenschaft*. Berlin: Frank & Timme, 17-35.
- Przyborski, Aglaja & Wohlrab-Sahr, Monika (2021). *Qualitative Sozialforschung. Ein Arbeitsbuch*. 5. Auflage. Oldenbourg: De Gruyter.
- Randall, Matthew (2021). Im Schatten der Politik: Flüchtlingsberatung. In: Grigori, E. & Vyslouzil, M. (Hg.) *31 Tage Soziale Arbeit. Neue Berichte aus der Praxis*. Wien: Lit, 137-144.
- Redl, Katharina & Griessner, Florika (2022). Kommunaldolmetschen reloaded. In: *Universitas* 1/22, 7-9.
- Risku, Hanna (1995). *Translatorische Kompetenz. Kognitive Grundlagen des Übersetzens als Expertentätigkeit*. Dissertation, Universität Wien.
- Roberts, Roda P. (1997). Community Interpreting Today and Tomorrow. In: Carr, S. E. / Roberts, R. P. / Dufour, A. / Steyn, D. (Hg.) *Interpreting in the Community. Critical Link 4*. Amsterdam: John Benjamins, 7-26.
- Ruiz Rosendo, Lucía (2014). El papel del trabajo en grupo y la gestión de proyectos en el aprendizaje de la interpretación. In: Tolosa Igualada, Miguel (Hg.) *La interpretación. Entre didáctica y profesión. Panorama actual y perspectivas de futuro*. Granada: Comares, 119-131.
- Russell, Debra (2011). *Team Interpreting: Best Practices*. <http://intrpr.info/library/russell-team-interpreting-best-practices.pdf> (Stand: 19.08.2025)
- Scherwath, Corinna & Friedrich, Sibylle (2025). *Soziale und pädagogische Arbeit bei Traumatisierung*. München: Ernst Reinhardt.
- Schmidt, Christiane (2017). Analyse von Leitfadeninterviews. In: Flick, U. / von Kardorff, E. / Steinke, I. (Hg.) *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. 12. Auflage. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, 447-456.
- Schnell, Rainer / Hill, Paul B. / Esser, Elke (2018). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 11., überarbeitete Auflage. Berlin & Boston: Walter de Gruyter.
- Scholz, Detlef (2018). *Keiner kann so viel wie alle: Teamarbeit und Teamentwicklung im Sozial- und Gesundheitswesen*. Wien: Facultas.

- Schriefers, Silvia (2018). Spannungsfelder und Chancen in der Zusammenarbeit mit Sprachmittlern/Sprachmittlerinnen. In: Schriefers, S. & Hadzic, E. (Hg.) *Sprachmittlung in Psychotherapie und Beratung mit geflüchteten Menschen*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht, 100-134.
- Seidman, Irving (2013). *Interviewing as Qualitative Research. A Guide for Researchers in Education & the Social Sciences*. 4. Auflage. New York: Teachers College Press.
- Stöcklmair, Daniela (2003). Beratung und Betreuung mit DolmetscherIn. In: Pöllabauer, S. & Prunč, E. (Hg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*. Graz: Selbstverlag, 17-35.
- Tiselius, Elisabet (2022). Conference and community interpreting. Commonalities and differences. In: Albl-Mikasa, M. & Tiselius, E. (Hg.) *The Routledge Handbook of Conference Interpreting*. Oxon & New York: Routledge, 49-63.
- Toury, Gideon (2012). *Descriptive Translation Studies - and Beyond: Revised Edition*. Amsterdam & Philadelphia: John Benjamins.
- Tryuk, Małgorzata (2015). *On ethics and interpreters*. Frankfurt am Main & Wien: Peter Lang.
- Uluköylü, Sevgi (2009). „Ich finde es schade, für meine Leute“ – Wenn nicht(-)professionelle DolmetscherInnen im medizinischen Bereich dolmetschen... . In: Rásky, Éva (Hg.) *Gesundheit hat Bleiberecht. Migration und Gesundheit*. Wien: Facultas, 124-134.
- Van Dick, Rolf & West, Michael A. (2013). *Teamwork, Teamdiagnose, Teamentwicklung*. 2., überarbeitete und erweiterte Auflage. Göttingen: Hogrefe.
- Voigt, Bert (2004). Team und Teamarbeit. In: Velmerig, C. O. / Schattenhofer, K. / Schrapper, C. (Hg.) *Teamarbeit. Konzepte und Erfahrungen – eine gruppendynamische Zwischenbilanz*. Weinheim & München: Juventa, 157-207.
- Wedam, Uta (2009). Sprachkultur – Plädoyer für das Dolmetschen im therapeutischen Kontext. In: Andres, D. & Pöllabauer, S. (Hg.) *Spürst du, wie der Bauch rauf-runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich*. München: Martin Meidenbauer, 181-195.
- West, Michael A. (2012). *Effective teamwork. Practical lessons from organizational research*. 3. Auflage. Chichester: John Wiley & Sons.
- Wolf, Michaela (2010). Translation 'Going Social'? Challenges to the (Ivory) Tower of Babel. In: *MonTI. Monografías de Traducción e Interpretación* 2, 29-46.
- Wolff, Stephan (2017). Wege ins Feld und ihre Varianten. In: Flick, U. / von Kardorff, E. / Steinke, I. (Hg.) *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. 12. Auflage. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, 334-349.
- Woolley, Anita W. / Aggarwal, Ishani / Malone, Thomas W. (2015). Collective intelligence in teams and organizations. In: Malone, T. W. & Bernstein, M. S. (Hg.) *Handbook of Collective Intelligence*. Cambridge & London: The MIT Press, 143-168.
- Zito, Dima & Martin, Ernest (2024). *Traumatasensibler Umgang mit geflüchteten Menschen. Ein Leitfaden für Fachkräfte und Ehrenamtliche*. 2., überarbeitete und aktualisierte Auflage. Weinheim & Basel: Beltz Juventa.

10. Anhang 1: Gesprächsleitfaden

Gesprächsleitfaden	Teilnehmer:in D ____
MIT WEM?	WANN? ____ . ____ . 2023
WO?	DAUER: ____ Minuten
To do: ☐ Aufnahmegerät, ☐ Backup: Aufnahmegerät, ☐ Dank! ☐ Unterschrift & Kopie	
Erklärung: ☐ Vorgehen, ☐ Pseudonymisierung (Anonymität), ☐ Datenschutz	
Besondere Umstände des Interviews:	
(z.B.: lauter Raum, Unterbrechung, etc.)	

Einstieg: Fragen zum Hintergrund der:des Interviewpartner:in

Was hat dich motiviert im Beratungszentrum Ukraine aktiv zu werden?

Wie bist du als Dolmetscher:in zur Diakonie gekommen?

Woher beherrschst du diese Sprachen (Deutsch, Ukrainisch, Russisch)?

Seit wann arbeitest du schon hier im Beratungszentrum als

Teil A: Fragen zur Anfangszeit / Vorerfahrung

Welche Dolmetscherfahrungen bzw. andere Erfahrungen hast du gemacht, bevor du zur Diakonie gekommen bist? Was davon, konntest du in deiner Rolle als Dolmetscher:in hier im Sinne einer Ressource nutzen?

(Z.B.: Was waren Ähnlichkeiten mit deinen Dolmetschvorerfahrungen im Vergleich zu der Art, wie du hier im Beratungszentrum dolmetschst bzw. deine Rolle hier? Wo sind Unterschiede? Welche anderen Erfahrungen / Bildung, die du im Leben erfahren hast, hat dir bei deiner Arbeit hier geholfen bzw. hilft dir?)

Erinnere dich an deine ersten Tage als Dolmetscher:in bei der Diakonie zurück. Wie waren diese ersten Tage?

(Beschreibe deine ersten Tage möglichst genau.) Wie ist es dir gegangen? Welche Aufgaben hat man dir gegeben? Was hat man dir erklärt / gezeigt?

Wie hast du dich am Anfang gefühlt in deiner (neuen) Rolle als Dolmetscher:in?

Was ist dir leicht gefallen? Was ist dir schwer gefallen?

Was hat dir am Anfang geholfen, dich in diese Rolle gut hineinzufinden? Auf welche Ressourcen konntest du zurückgreifen?

Was siehst du als deine größten Herausforderungen in der Anfangszeit als Dolmetscher:in bei der Diakonie?
Sind diese Herausforderungen geblieben? Falls nicht, wie konntest du sie überwinden / loswerden?

Teil B: Fragen zur Arbeit aktuell

Wie siehst du deine Entwicklung als Dolmetscher:in?

Hast du deinen Zugang zu gewissen Fragestellungen / Themen geändert? Wie hast du an Professionalität gewonnen? Hast du z.B. an Kursen teilgenommen? Dir gewisse Dinge angelesen? Im Austausch mit Kolleg:innen erarbeitet? Anders? Was hast du dazugelernt?

Wenn du auf die letzten ____ Monate (seit Beginn der Tätigkeit) zurückblickst: Was hat sich im Dolmetschteam bzw. im Beratungszentrum geändert?

Siehst du Entwicklungsschritte? Was ist jetzt anders als damals? Woran würdest du diese Änderungen festmachen?

Wie war deine erste Reaktion auf diese neuen Entwicklungen?

Welche Änderungen hast du in einem positiven und welche in einem negativen Licht wahrgenommen? Was hast du getan, um dich an diese Veränderungen anzupassen?

Welche Situationen empfindest du derzeit als herausfordernd / schwierig? Hat sich das im Laufe der Zeit verändert?

Gibt es Situationen, wo von dir etwas erwartet wird, das du nicht als Teil deiner Aufgaben hier siehst?

Wie würdest du deine Rolle / deine Aufgaben im Beratungszentrum beschreiben?

Hast du Aufgaben, denen du dich nicht gewachsen fühlst?

Siehst du dich als professionelle:n Dolmetscher:in? Warum ja/nein?

Was bedeutet für dich Professionalität eines:r Dolmetscher:in?

Welche Themen rund um das Dolmetschen beschäftigen dich?

(z.B. Rollenverteilung, Grenzen der Zuständigkeit, Wissenslücken von Berater:innen, Ethik beim Dolmetschen, ...)

Wo müssen wir uns noch entwickeln? Also du als Dolmetscher:in und wir als Dolmetschteam bzw. als Zentrum insgesamt?

Was würdest du dir für das Dolmetschteam wünschen, das die Arbeit des Teams erleichtern / stärken könnte?

Teil C: Abschluss

Wenn morgen eine neue Dolmetscherin hier anfangen würde, die noch keine Dolmetscherfahrung hat, was würdest du ihr an ihrem ersten Tag sagen?

Welche Tipps würdest du ihm:ihr geben? Was würdest du ihm:ihr empfehlen, damit

Hast du noch Erfahrungen / Eindrücke, die du für relevant oder interessant hältst und mir gerne mitteilen möchtest?

Mehr Tiefe:

Du hast vorher erzählt, dass [...], aber mir ist das noch nicht ganz klar. Könntest du das bitte nochmals erklären / genauer erzählen? Kannst du dazu ein Beispiel schildern? Kannst du dich an eine konkrete Situation erinnern, wo das vorgekommen ist / so etwas passiert ist? Wie ist es dir damit gegangen? Wie hat sich das für dich angefühlt? Welche Wirkung hatte das auf dich [...]?

Raum für Kommentare

(z.B.: Emotionen, Gedanken zum Interview, Interviewstimmung)

11. Anhang 2: Einverständniserklärung

Teilnehmer:inneninformation, Datenschutzmitteilung und Einwilligungserklärung
zur Teilnahme an der Studie

Dolmetschen im Beratungszentrum Ukraine der Diakonie (vorläufiger Arbeitstitel)

Sehr geehrte Teilnehmer:innen!

Herzlichen Dank, dass Sie sich zu einer Teilnahme an dieser Studie bereiterklärt haben!

Ihre Teilnahme an dieser Studie erfolgt freiwillig. Sie können während des Interviews bzw. auch bis zu 2 Wochen nach dem Interview, ohne Angabe von Gründen, Ihre Bereitschaft zur Teilnahme ablehnen oder zurückziehen. Die Ablehnung der Teilnahme oder ein vorzeitiges Ausscheiden aus dieser Studie hat keine nachteiligen Folgen für Sie.

Diese Art von Studien ist notwendig, um neue *wissenschaftliche* Forschungsergebnisse zu gewinnen. Unverzichtbare Voraussetzung für die Durchführung von Studien ist jedoch, dass Sie Ihr Einverständnis zur Teilnahme schriftlich erklären. Bitte lesen Sie den folgenden Text sorgfältig durch und zögern Sie nicht, Fragen zu stellen.

Bitte unterschreiben Sie die Einwilligungserklärung nur

- wenn Sie Art und Ablauf der Studie vollständig verstanden haben *UND*
- wenn Sie bereit sind, der Teilnahme zuzustimmen *UND*
- wenn Sie sich über Ihre Rechte als Teilnehmer:in an dieser Studie im Klaren sind.

1. Was ist der Zweck der Studie?

Die Studie zielt darauf ab, exemplarisch anhand der Situation im Beratungszentrum Ukraine des Diakonie Flüchtlingsdiensts ein besseres Verständnis davon zu entwickeln, wie ein Dolmetschteam entstehen und seine Professionalisierung im Bereich des Kommunaldolmetschens unter besonderer Berücksichtigung der plötzlich notwendigen Entstehung stattfinden kann.

2. Wie läuft die Studie ab?

In dieser Studie werden Interviews mit Dolmetscher:innen geführt, die im Beratungszentrum Ukraine des Diakonie Flüchtlingsdiensts tätig sind bzw. waren. Von diesen Interviews werden Tonaufnahmen angefertigt, verschriftlicht, pseudonymisiert und anschließend analysiert. Die Interviews dauern im Schnitt zwischen 45-60 Minuten und finden auf Wunsch digital/vor Ort statt. Die Interviews können auf Deutsch, Englisch oder Russisch geführt werden.

3. Worin liegt der Nutzen einer Teilnahme an der Studie?

Die Studie soll Daten zu Herausforderungen und Professionalisierung von Dolmetscher:innen in ihrer Arbeit im Beratungszentrum Ukraine des Diakonie Flüchtlingsdiensts liefern. Mögliche Erkenntnisse können zu einem tiefergehenden Verständnis über den Aufbau eines Dolmetschteams im Bereich Kommunaldolmetschen führen und Hinweise geben, wie in Zukunft unter ähnlichen Umständen solche Prozesse auf Vorerfahrungen zurückgreifend gestaltet werden können.

4. Gibt es Risiken bei der Durchführung der Studie?

Die Durchführung der Studie birgt kein erhebliches Risiko für teilnehmende Personen. Es werden keine Beschwerden oder Begleiterscheinungen erwartet. Teilnehmenden steht im Rahmen der Interviewerhebungen frei, Fragen nicht oder nur teilweise zu beantworten.

5. Entstehen für die Teilnehmer:innen Kosten? Gibt es eine Vergütung?

Es sind keine Kosten mit der Studienteilnahme verbunden. Als kleines Dankeschön werden nach Durchführung aller Interviews unter allen Teilnehmer:innen zwei Gutscheine im Wert von je 25 Euro verlost.

6. Wann wird die Studie vorzeitig beendet?

Teilnehmer:innen haben während der Studie jederzeit die Möglichkeit ohne Anführung von Gründen Ihre Teilnahme an der Studie abzubrechen, ohne dass daraus Nachteile resultieren.

Auch die Verantwortliche für diese Studie kann entscheiden, dass eine Studienteilnahme einer Person vorzeitig beendet wird, wenn sich herausstellt, dass die Kriterien für eine Studienteilnahme nicht erfüllt sind bzw. die Teilnahme an der Studie nicht im Interesse der Teilnehmekandidat:innen ist.

7. Wie werden die im Rahmen dieser Studie gesammelten Daten verwendet? (Datenschutzmitteilung)

Der Schutz Ihrer persönlichen Daten ist mir bei dieser Studie ein besonderes Anliegen. Ihre Daten werden ausschließlich auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmungen (§ 2f Abs 5 FOG) erhoben und verarbeitet.

Vom Interview werden zwei Tonaufnahmen angefertigt (eine Haupttonaufnahme und ein Backup zum Schutz gegen technische Ausfälle des Hauptgeräts) und die Inhalte des Interviews werden in pseudonymisierter Form transkribiert. Die Datensätze werden auf Basis wissenschaftlicher Methoden ausgewertet.

Die Weitergabe der Daten erfolgt ausschließlich zu wissenschaftlichen Zwecken. Personenbezogene Daten von Studienteilnehmer:innen wie Telefonnummer, Emailadresse oder Postadresse, sofern überhaupt bekannt, werden nicht veröffentlicht und auch nicht an Dritte weitergegeben. Die erhobenen Daten dürfen gemäß Art89 Abs1 DSGVO grundsätzlich unbeschränkt gespeichert werden.

Sie können die Zustimmung zur Verwendung dieses Interviews bis zu 2 Wochen nach dem Interview widerrufen. Im Fall einer Widerrufung werden Ihre Aussagen nicht in der Arbeit benutzt oder zitiert und Tonaufnahmen sowie Transkripte Ihres Interviews werden gelöscht.

Sie haben das Recht auch danach (d.h. nach Ablauf von 2 Wochen ab Durchführung des Interviews) ohne Angabe von Gründen und zeitlich unbegrenzt aus der Studie auszuscheiden. Dennoch sind alle Aussagen, die bis zu diesem Zeitpunkt in der wissenschaftlichen Arbeit verwendet wurden, rechtskonform und müssen nicht aus der Arbeit entfernt werden.

Es besteht das Recht auf Auskunft durch die Verantwortliche dieser Studie über die erhobenen personenbezogenen Daten sowie das Recht auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung der Daten sowie ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit.

Wenn Sie Fragen zu dieser Erhebung haben, wenden Sie sich bitte gern an die Verantwortliche dieser Studie: [REDACTED], BA, Studentin am Zentrum für Translationswissenschaft an der Universität Wien, E-Mail: a[REDACTED]@unet.univie.ac.at; Postadresse: [REDACTED], [REDACTED] Wien.

Für grundsätzliche juristische Fragen im Zusammenhang mit der DSGVO/FOG und Forschung wenden Sie sich an den Datenschutzbeauftragten der Universität Wien, Dr. Daniel Stanonik, LL.M. (verarbeitungsverzeichnis@univie.ac.at). Zudem besteht das Recht der Beschwerde bei der Datenschutzbehörde (bspw. über dsb@dsb.gv.at).

8. Einwilligungserklärung

Name der teilnehmenden Person in Druckbuchstaben:

Ich erkläre mich bereit, an der Studie „Dolmetschen im Beratungszentrum Ukraine der Diakonie“ (vorläufiger Arbeitstitel) teilzunehmen. Es ist mir bewusst, dass meine Teilnahme an der Datenerhebung freiwillig ist.

Ich bin damit einverstanden, dass das Interview aufgezeichnet wird und später pseudonymisiert in Schriftform übertragen und auf Basis wissenschaftlicher Methoden einer Auswertung unterzogen wird. Ich wurde darüber informiert, dass meine Aussagen abschnittsweise in wissenschaftlichen Arbeiten und Publikationen zitiert werden können.

Ich bin ausreichend über das Forschungsvorhaben aufgeklärt worden. Ich habe darüber hinaus den Text dieser Teilnehmer:inneninformation inkl. Datenschutzmitteilung und Einwilligungserklärung gelesen und verstanden und konnte im Aufklärungsgespräch alle mich interessierenden Fragen stellen. Meine Fragen wurden verständlich und ausreichend beantwortet. Ich hatte genügend Zeit, mich zu entscheiden, ob ich

an der Studie teilnehmen möchte. Ich habe zurzeit keine weiteren Fragen mehr.

Eine Kopie dieser Teilnehmer:inneninformation und Einwilligungserklärung habe ich erhalten. Das Original verbleibt bei der Verantwortlichen für diese Studie.

.....
(Datum und Unterschrift der Teilnehmerin/des Teilnehmers)

.....
(Datum und Unterschrift der Studienverantwortlichen)