



MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Videodolmetschen im Bildungsbereich: Erfahrungen und Potenziale

verfasst von | submitted by

Teresa Petrijarevic BA

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

Master of Arts (MA)

Wien | Vienna, 2026

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

UA 070 331 363

Studienrichtung lt. Studienblatt | Degree pro-
gramme as it appears on the student record
sheet:

Masterstudium Translation Deutsch Bosnisch/Kroa-
tisch/Serbisch

Betreut von | Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Franz Pöchhacker

Danksagung

Während der Entstehung dieser Masterarbeit habe ich von vielen Personen Unterstützung, Zuspruch und Motivation erhalten. Dafür möchte ich mich an dieser Stelle herzlich bedanken.

Mein besonderer Dank gilt zuallererst meinem Betreuer, Univ.-Prof. Mag. Dr. Franz Pöchhacker, der mich mit wertvollen Ratschlägen und seiner fachlichen Expertise unterstützt hat.

Ein großer Dank gebührt meinen Eltern, meinen Geschwistern und meinen Kindern, die mich während dieser Zeit unermüdlich unterstützt und bestärkt haben. Ihre Zeit, ihre Geduld und ihr Rückhalt bedeuten mir sehr viel.

Darüber hinaus danke ich meinen Freundinnen Manuela und Milena, die mich auf dem Weg zur Masterarbeit begleitet haben. Ich danke ihnen für ihr offenes Ohr und ihre stetige Ermutigung.

Schließlich bedanke ich mich bei allen KollegInnen und FreundInnen, die mich immer wieder aufgebaut und dazu motiviert haben, diese Masterarbeit abzuschließen.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	7
1 Einleitung	8
1.1 Ausgangslage/Problemstellung	8
1.2 Forschungsfragen	9
1.3 Methodik	9
1.4 Aufbau der Arbeit.....	10
2 Videobasiertes Dolmetschen	11
2.1 Begriffliche Systematik.....	11
2.1.1 Ex-situ-Dolmetschen und Remote Interpreting.....	11
2.1.2 Remote Interpreting und Video Conference Interpreting	13
2.2 Forschungs- und Anwendungskontexte des videobasierten Dolmetschens .	15
2.2.1 Videobasiertes Dolmetschen im Justizwesen.....	16
2.2.2 Videobasiertes Dolmetschen im Gesundheitswesen	17
2.3 Herausforderungen des videobasierten Dolmetschens.....	19
2.3.1 Ad-hoc-Zuschaltung und begrenzte Vorbereitungsmöglichkeiten	19
2.3.2 Einfluss der Technik.....	20
2.3.3 Medienkompetenz im Videodolmetschsetting	20
2.3.4 Dynamischer Rollenprozess	20
2.3.5 Variierende Sichtbarkeit und Einbindung der dolmetschenden Person ...	21
3 Dolmetschen im Elterngespräch.....	23
3.1 Dolmetschen im Kommunal- und Bildungswesen.....	23
3.1.1 Lautsprachdolmetschen im Bildungsbereich.....	25
3.1.2 Nicht-professionelles Dolmetschen im Bildungswesen	26
3.1.3 Rollen und Funktionen in Dolmetschungen.....	27
3.2 Das schulische Elterngespräch	30
3.2.1 Willkommenskultur und Schulgemeinschaft	31

3.2.2	Information und Kommunikation.....	32
3.2.3	Aktive Elternbeteiligung und gemeinsame Verantwortung	33
3.2.4	Das Elterngespräch als pädagogisches Kommunikationssetting	34
3.2.5	Bewertungen, Kritik und Lob im Elterngespräch	34
3.2.6	Asymmetrien und Hindernisse für erfolgreiche Elterngespräche	36
3.2.7	Das Münchner Modell der Gesprächsführung im Elterngespräch	37
3.2.8	Gesprächstypen nach dem Münchner Modell.....	39
3.2.9	Gmünder Modell der Gesprächsführung als ergänzender Vergleich	41
3.2.10	Sprachliche Verständigung als Schlüsselprozess.....	42
3.3	Das schulische Elterngespräch mit Dolmetscher-Beteiligung	44
3.3.1	Dolmetschwissenschaftliche Studien nach Davitti	44
3.3.2	Video- und Telefondolmetschprojekt ‚Wir verstehen uns‘	47
3.3.3	Bisherige wissenschaftliche Betrachtungen	51
4	Methodik	54
4.1	Forschungsdesign	54
4.2	Erhebungsmethode der ursprünglichen Interviewstudie	54
4.3	TeilnehmerInnen	56
4.4	Auswertungsmethode	57
5	Analyseergebnisse	60
5.1	Übersicht über das neue Kategoriensystem	60
5.2	Kategorie 1 – Organisation und Vorbereitung	61
5.2.1	Anmeldung, Einschulung und Buchung.....	61
5.2.2	Organisatorischer Aufwand.....	63
5.2.3	Vorbesprechung und inhaltliche Vorbereitung	63
5.3	Kategorie 2 – Technische und situative Bedingungen	64
5.3.1	Gerätenutzung und technische Ausstattung	64
5.3.2	Technische Herausforderungen.....	65

5.3.3	Wahrnehmung des technikgestützten Settings	65
5.4	Kategorie 3 – Einsatzpraxis und Gesprächskontexte	66
5.4.1	Nutzungshäufigkeit und Sprachbedarf	66
5.4.2	Gesprächskonstellationen und -settings	67
5.4.3	Gesprächsanlässe und -themen.....	68
5.4.4	Beobachtungen zu den VideodolmetscherInnen	68
5.5	Kategorie 4 – Veränderungen in Kommunikation und Zusammenarbeit	69
5.5.1	Frühere Dolmetscherfahrungen.....	69
5.5.2	Veränderungen in der Kommunikation mit Eltern und SchülerInnen	72
5.5.3	Wahrgenommene Reaktionen der Eltern	73
5.5.4	Wahrgenommene Effekte aus Sicht der GesprächsinitiatorInnen.....	74
5.6	Kategorie 5 – Bewertung des Angebots	75
5.6.1	Nutzen, Vorteile und Herausforderungen	75
5.6.2	Vergleich mit anderen Dolmetschvarianten	76
5.7	Kategorie 6 – Verbesserungs- und Optimierungsvorschläge	76
5.8	Fazit	78
6	Diskussion	79
6.1	Verständigung und Zusammenarbeit im Elterngespräch	79
6.2	Nutzungsbedingungen videodolmetschgestützter Elterngespräche	80
6.3	Videodolmetschen im Elterngespräch als professionelle Sprachmittlung ...	82
6.4	Bewertung und Grenzen des Angebots	84
6.5	Verbesserungsbedarfe und Weiterentwicklung.....	85
7	Schlussfolgerungen und Ausblick	86
7.1	Zusammenfassende Beantwortung der Forschungsfrage	86
7.2	Limitationen der Arbeit	87
7.3	Handlungsempfehlungen und Ausblick	89
	Literaturverzeichnis	91

Anhang	98
Anhang A – Interview-Leitfaden für das Projekt ‚Wir verstehen uns – Videodolmetschen im Bildungswesen‘	98
Anhang B – Transkriptionen der Interviews.....	100
Abstract.....	189

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Systematik des Ex-Situ-Dolmetschens nach Havelka (2018: 22).....	12
Abbildung 2: Vergleich Videodolmetschen und Videokonferenzdolmetschen (Havelka 2018: 38).....	15
Abbildung 3: Sprachangebot Hauptsprachen (BMBWF 2023: 10)	48
Abbildung 4: Sprachangebot WFN-Service (BMBWF 2023: 12)	49
Abbildung 5: Sprachangebot Terminsprachen (BMBWF 2023: 11)	49

1 Einleitung

Die Einleitung beschreibt in Kapitel 1.1 zunächst die Ausgangslage der vorliegenden Arbeit und geht anschließend auf die forschungsleitenden Fragen ein (1.2). Die Methodik wird in Kurzform vorgestellt (1.3); danach folgt eine Darstellung des Aufbaus der Arbeit (1.4).

1.1 Ausgangslage/Problemstellung

Vor allem infolge von Migrationsbewegungen ist die sprachliche Vielfalt an österreichischen Bildungseinrichtungen in den letzten Jahren gestiegen. In Wien zeigt sich diese Entwicklung besonders deutlich: 2023 hatten 50,3 % der Wiener Bevölkerung einen Migrationshintergrund¹ (BMBWF 2024: 179). Damit steigt auch die Wahrscheinlichkeit, dass MitarbeiterInnen im schulischen Bereich mit Erziehungsberechtigten zusammenarbeiten, mit denen komplexe schulische Gespräche ohne Sprachmittlung nicht ausreichend verständlich geführt werden können. Obwohl damit verbundene Sprachbarrieren häufig zu erschwelter Kommunikation führen, ist der Einsatz professioneller DolmetscherInnen im Bildungsbereich in vielen europäischen Bildungssystemen lediglich empfohlen und auch in Österreich nicht gesetzlich verpflichtend verankert (Europäische Exekutivagentur für Bildung und Kultur [EACEA] 2019: 74f.).

Um den großen Bedarf an Dolmetschdiensten zu decken, werden auf informeller Ebene häufig MitarbeiterInnen mit Fremdsprachenkenntnissen, Begleitpersonen sowie Kinder und Jugendliche eingesetzt. Dadurch kommt es regelmäßig zu fehlerhafter oder unvollständiger Kommunikation. Durch ein flexibles und professionelles Video- und Telefondolmetschangebot soll das Projekt ‚Wir verstehen uns‘ dieser Problematik entgegenwirken. Dieses Projekt steht seit 2020 österreichischen Bildungseinrichtungen zur Verfügung.

Die vorliegende Arbeit untersucht Nutzungserfahrungen mit dem Projekt ‚Wir verstehen uns‘ auf Basis von bereits zu einem früheren Zeitpunkt erhobenen Interviews mit NutzerInnen des Video- und Telefondolmetschangebots (Petrijarević & Pöchlacker 2023). Obgleich dabei auf bereits erhobene Interviews zurückgegriffen wird, verfolgt die Arbeit eine eigenständige wissenschaftliche Fragestellung, indem die Aussagen der NutzerInnen gezielt im Hinblick auf ihre Erfahrungen mit dem Videodolmetschangebot neu strukturiert, ausgewertet

¹ Laut OECD-Definition liegt ein Migrationshintergrund dann vor, „[...] wenn beide Elternteile bzw. Bezugspersonen im Ausland geboren sind“ (BMBWF 2024: 165). Weiters kann zwischen 1. Generation (im Ausland geboren) und zweiter Generation (Eltern im Ausland geboren, Person selbst im Inland) unterschieden werden. Solange mindestens ein Elternteil im Inland geboren wurde, besteht kein Migrationshintergrund (BMBWF 2024: 165).

und interpretiert werden. Konkret geht die Arbeit der Frage nach, wie das Angebot im schulischen Alltag wahrgenommen, genutzt und bewertet wird und welche kommunikativen, organisatorischen und technischen Bedingungen dabei relevant sind. Das im Rahmen des Projekts ebenfalls angebotene Telefondolmetschen steht nicht im Zentrum der vorliegenden Untersuchung und wird daher nur ergänzend bzw. aus Gründen der Vollständigkeit erwähnt.

1.2 Forschungsfragen

Ziel dieser Analyse ist die systematische Auswertung konkreter Erfahrungen und Einschätzungen von MitarbeiterInnen im Bildungsbereich im Zusammenhang mit dem Videodolmetschangebot des Projekts ‚Wir verstehen uns‘. Untersucht werden insbesondere die Beiträge des Angebots zur verbesserten Kommunikation und Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten sowie förderliche und erschwerende Nutzungsbedingungen. Darüber hinaus werden Anregungen zur Weiterentwicklung des Angebots berücksichtigt.

Folgende Forschungsfrage steht hierbei im Fokus:

Wie erleben und bewerten MitarbeiterInnen im Bildungsbereich den Einsatz des Videodolmetschangebots ‚Wir verstehen uns‘ im Kontext von Elterngesprächen, insbesondere im Hinblick auf Verständigung, Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten, organisatorische Nutzbarkeit und Verbesserungsbedarfe?

Zusätzlich sollen dabei folgende Subforschungsfragen beantwortet werden:

- *Welche Veränderungen in der Kommunikation und Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten nehmen MitarbeiterInnen im Bildungsbereich durch den Einsatz von Videodolmetschen wahr?*
- *Welche organisatorischen, technischen und situativen Bedingungen fördern oder erschweren die Nutzung des Videodolmetschangebots?*
- *Welche Verbesserungsbedarfe ergeben sich aus Sicht der NutzerInnen für die Weiterentwicklung des Angebots?*

1.3 Methodik

Zunächst wurde eine umfassende Literaturrecherche durchgeführt, um die Arbeit theoretisch zu rahmen. Im empirischen Teil folgt anschließend eine qualitative Analyse der bereits vorliegenden Interviews mit NutzerInnen des Angebots.

Im theoretischen Teil werden auf Basis aktueller Literatur zentrale Aspekte und Herausforderungen des Videodolmetschens im Allgemeinen dargelegt. Anschließend wird auf

die besondere Charakteristik des schulischen Elterngesprächs eingegangen. Diese Abschnitte bilden die theoretische Grundlage für die darauffolgende qualitative empirische Analyse. Die Analyse der Interviews erfolgt mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring (2022) und wird in Kapitel 4 im Detail beschrieben.

1.4 Aufbau der Arbeit

Der theoretische Teil der vorliegenden Arbeit beginnt mit der Einführung in die begriffliche Systematik und der Zuordnung des Videodolmetschens zum Remote Interpreting (2.1). Praxiserprobte Anwendungsgebiete wie die Justiz und das Gesundheitswesen werden als Referenzrahmen herangezogen (2.2), ehe die Herausforderungen des Videodolmetschens genauer erläutert werden (2.3).

Kapitel 3.1 geht auf die konkreten Bedingungen des Dolmetschens im Bildungswesen ein. Anschließend wird das schulische Elterngespräch als zentraler Anwendungsbereich des Videodolmetschens im Bildungswesen detailliert beschrieben (Kapitel 3.2). Der Definition der Bildungs- und Erziehungspartnerschaft folgt die Erläuterung des Münchner Modells der Gesprächsführung, das den typischen Ablauf eines Elterngesprächs beschreibt. Zudem wird die bisherige translationswissenschaftliche Forschung über das schulische Elterngespräch, insbesondere von Davitti, vorgestellt (Kapitel 3.3). Weiters wird das Projekt ‚Wir verstehen uns‘ in Kapitel 3.4 sowie die beiden wissenschaftlichen Untersuchungen dazu beschrieben.

Mit Kapitel 4 beginnt der empirische Teil der Arbeit. Zunächst wird auf die Interviewstudie zum Projekt eingegangen (Kapitel 4.1). Im Fokus steht hier die Methodik der Datenerhebung und -auswertung. Die Ergebnisse werden in Kapitel 5 präsentiert. Kapitel 6 diskutiert diese vor dem Hintergrund der theoretischen Grundlagen und der bisherigen wissenschaftlichen Untersuchungen. Den Abschluss der Masterarbeit bildet das Kapitel 7 mit Schlussfolgerungen und Ausblick.

2 Videobasiertes Dolmetschen

Dieses Kapitel klärt zunächst die zentralen Begrifflichkeiten des videobasierten Dolmetschens. Dazu werden Ex-situ-Dolmetschen, Remote Interpreting, Videodolmetschen und Videokonferenzdolmetschen definiert und voneinander abgegrenzt (Kap. 2.1). Anschließend werden mit Justiz und Gesundheitswesen zwei institutionelle Referenzfelder vorgestellt, in denen videobasiertes Dolmetschen bereits umfassender diskutiert und erforscht wurde (Kap. 2.2). Diese Bereiche dienen nicht als eigentlicher Untersuchungsgegenstand, sondern als Vergleichsfolie für zentrale Chancen und Herausforderungen des videobasierten Dolmetschens. Darauf aufbauend werden typische Herausforderungen videobasierter Dolmetschsettings dargestellt (Kap. 2.3). Die in der vorliegenden Untersuchung im Fokus stehenden spezifischen Bedingungen des Dolmetschens im Bildungsbereich werden anschließend in Kapitel 3 behandelt.

2.1 Begriffliche Systematik

Dieses Unterkapitel klärt die zentralen Begrifflichkeiten der Arbeit. Zu Beginn wird das Ex-situ-Dolmetschen als Überbegriff eingeführt und Remote Interpreting als zentrale Unterform beschrieben (2.1.1). Dabei werden auch telefon- und videobasierte Formen kurz voneinander abgegrenzt. Anschließend werden die Ex-situ-Unterformen Remote Interpreting und Videokonferenzdolmetschen gegenübergestellt (2.1.2).

2.1.1 Ex-situ-Dolmetschen und Remote Interpreting

Havelka führt die Bezeichnung Ex-situ-Dolmetschen als standortbezogenen Überbegriff ein und umfasst damit sämtliche Dolmetschsituationen ‚außerhalb des (Gesprächs-)ortes‘ (Havelka 2018: 21). Damit bietet sie eine im vorliegenden Kontext nützliche Systematisierung des Dolmetschens, die in der Folge weiter ausdifferenziert wird (vgl. Abb. 1). Im Fokus steht dabei das videobasierte Dolmetschen, wie es im untersuchten Projekt verwendet wird. Zunächst werden jedoch die unterschiedlichen Unterformen des Remote Interpreting kurz vorgestellt, ehe die Unterschiede zum Videokonferenzdolmetschen hervorgehoben werden (vgl. Kap. 2.1.2).

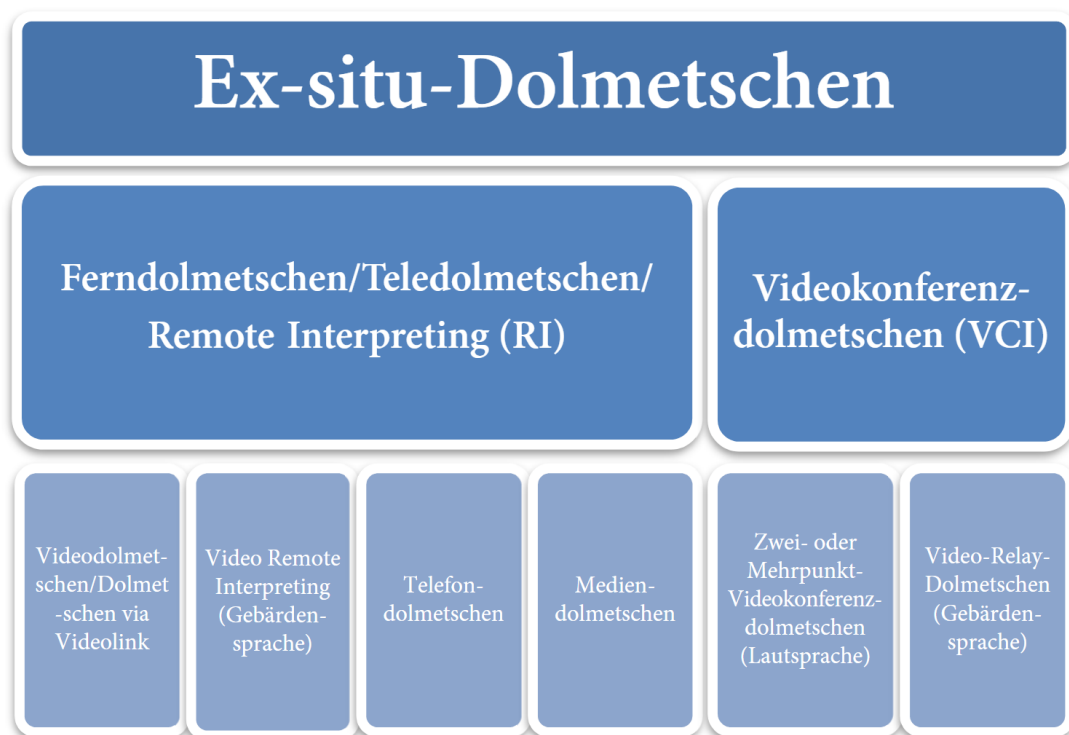


Abbildung 1: Systematik des Ex-Situ-Dolmetschens nach Havelka (2018: 22)

Der Begriff *Remote Interpreting* (RI) umfasst, wie in Abbildung 1 ersichtlich, unterschiedliche Formen des „video- oder telefonbasierte[n] Dolmetschen[s] aus der Ferne“ (Havelka 2018: 18). Die Gesprächsbeteiligten befinden sich dabei an einem Ort, während die dolmetschende Person per Video oder Telefon zugeschaltet wird, also physisch nicht anwesend ist (Havelka 2018: 18f.). Bei videobasierten Formen arbeitet sie vor einem Bildschirm und verfügt nur über einen eingeschränkten Zugang zur Räumlichkeit und zu den Gesprächsbeteiligten (Havelka 2018: 18f.; Moser-Mercer 2011: 131).

Mouzourakis definierte in den 1990er-Jahren RI als simultanes Dolmetschen, bei dem sich die dolmetschende Person von einem oder von allen Gesprächsbeteiligten räumlich getrennt befindet, wobei heute RI im Konsektivmodus ebenfalls üblich ist (Mouzourakis 1996: 23; Havelka 2018: 19).

Wird in Lautsprachen gedolmetscht, kann RI weiters in Telefondolmetschen, Videodolmetschen und Mediendolmetschen² unterschieden werden. Davon abzugrenzen ist *Video Remote Interpreting*, das sich auf Gebärdensprachdolmetschen bezieht (Braun 2015: 346).

² Auditive oder audiovisuelle Dolmetschungen in Fernsehen und Rundfunk, welche beispielsweise in Nachrichtensendungen Anwendung finden. Diese werden oft simultan gedolmetscht (Havelka 2018: 21; 31f.).

Wie bereits ausgeführt, gelten sowohl das videobasierte als auch das telefonbasierte Dolmetschen als Unterformen des RI und werden daher an dieser Stelle voneinander abgegrenzt: Telefondolmetschen wurde bereits in den 1950er-Jahren genutzt und in Australien und den USA ab den 1970er-Jahren systematisch eingesetzt. Trotz des hohen Geschäftsvolumens wurde erst ab den 2000er-Jahren bedeutende Forschung auf dem Gebiet des Telefondolmetschens betrieben (Pöchhacker 2022: 193). Wie die Studie von Wadensjö (1998) zeigt, bietet diese Variante gegenüber dem Vor-Ort-Dolmetschen mehrere Vorteile, etwa Kostenreduktionen aufgrund fehlender Anfahrten oder einen vereinfachten Zugang zu Dolmetschungen (Havelka 2018: 29). Hauptkritikpunkte sind allerdings das Fehlen visueller Signale und, wie in der Studie von Rosenberg (2007) aufgezeigt wurde, die Fehleranfälligkeit in Bezug auf Tonqualität und Verständlichkeit. Weiters wurde in Studien wie in jener von Locatis et al. (2010) hervorgehoben, dass das Vor-Ort-Dolmetschen von AnwenderInnen in der Regel bevorzugt wird (Pöchhacker 2022: 193f.).

Im letzten Jahrzehnt waren schnelle Internetverbindungen sowie tragbare Endgeräte wie Tablets oder Notebooks bereits breit verfügbar (Havelka 2018: 36f.). Daher wird heutzutage im audiovisuellen Informationsaustausch auf web- und cloudbasierte Videokonferenzprodukte, wie z. B. *Zoom* oder *MS Teams*, zurückgegriffen. Aufgrund der Fortschritte in der Kommunikationstechnologie gewann videobasiertes Dolmetschen zunehmend an Bedeutung: „[...] interpreting in audio-only mode may be on its way out“ (Pöchhacker 2016: 185). Telefondolmetschen wurde dadurch jedoch nicht vollständig ersetzt, sondern bleibt insbesondere in kurzfristigen, niederschweligen oder technisch einfachen Gesprächssituationen weiterhin relevant. Da sowohl das Projekt als auch die vorliegende Untersuchung ihren Schwerpunkt auf videobasiertes Dolmetschen legen, wird auf das Telefondolmetschen nicht vertiefend eingegangen.

2.1.2 Remote Interpreting und Video Conference Interpreting

Im Zusammenhang mit videobasierter Kommunikation werden im Alltag häufig unterschiedliche technische und kommunikationsbezogene Begriffe verwendet, etwa Bildtelefonie, audiovisuelle Fernkommunikation, Telekooperation oder Videokonferenz. Für die vorliegende Arbeit ist dabei vor allem relevant, dass der Begriff Videokonferenz nicht ausschließlich auf klassische Konferenzen beschränkt ist, sondern allgemein unterschiedliche Formen audiovisuell vermittelter Kommunikation bezeichnen kann. Friebel et al. (2003) adressieren eine möglicherweise fälschlich angenommene Einschränkung mit folgender Präzisierung: „Gemeint ist hier eine sehr allgemeine Deskription vielfältiger Nutzungsformen

dieser Kommunikationstechnologie, die nicht auf den Kommunikationstyp ‚Konferenz‘ zu beschränken ist“ (Friebel et al. 2003: 1). Da die Unterscheidung zwischen Videodolmetschen und Videokonferenzdolmetschen für die vorliegende Arbeit wesentlich ist, wird an dieser Stelle genauer darauf eingegangen.

Beim Remote Interpreting (RI) handelt es sich also um eine auditive bzw. audiovisuelle Verbindung zwischen der dolmetschenden Person und der Vor-Ort-Situation. Das *Videokonferenzdolmetschen* (VCI) zeichnet sich hingegen durch videobasiertes Dolmetschen zwischen zwei oder mehreren Standorten von primären Gesprächsbeteiligten aus. Die dolmetschende Person befindet sich dabei an einem dieser Orte. Da dies wiederum bedeutet, dass sie sich in Bezug auf die übrigen Beteiligten außerhalb des Ortes befindet, wird VCI dennoch dem Ex-situ-Dolmetschen zugerechnet. VCI kann sowohl in lautsprachlichen als auch in gebärdensprachlichen Settings eingesetzt werden (Havelka 2018: 21).

Die Unterscheidung zwischen RI und VCI ergibt sich nicht allein aus dem Standort der dolmetschenden Person, sondern aus der räumlichen Verteilung aller Gesprächsbeteiligten. Beim Remote Interpreting befinden sich die primären Gesprächsbeteiligten in der Regel an einem gemeinsamen Ort, während die dolmetschende Person zugeschaltet wird. Beim Videokonferenzdolmetschen sind hingegen auch die primären Gesprächsbeteiligten auf zwei oder mehrere Standorte verteilt.

Havelka (2018) weist neben der räumlichen Anordnung auf weitere Merkmale hin, die beide Formen charakterisieren. Beim Videodolmetschen wird lediglich die dolmetschende Person für die Dauer der Dolmetschung zugeschaltet. Beim Videokonferenzdolmetschen können hingegen auch weitere Gesprächsbeteiligte von einem oder mehreren anderen Standorten zugeschaltet werden. Zudem kann beim Videokonferenzdolmetschen zumindest ein Standort durch die dolmetschende Person vollständig wahrgenommen werden, während diese Wahrnehmung beim Videodolmetschen aufgrund der fehlenden physischen Präsenz eingeschränkt ist (Havelka 2018: 38). Die untenstehende Abbildung 2 fasst diese Unterschiede systematisch zusammen.

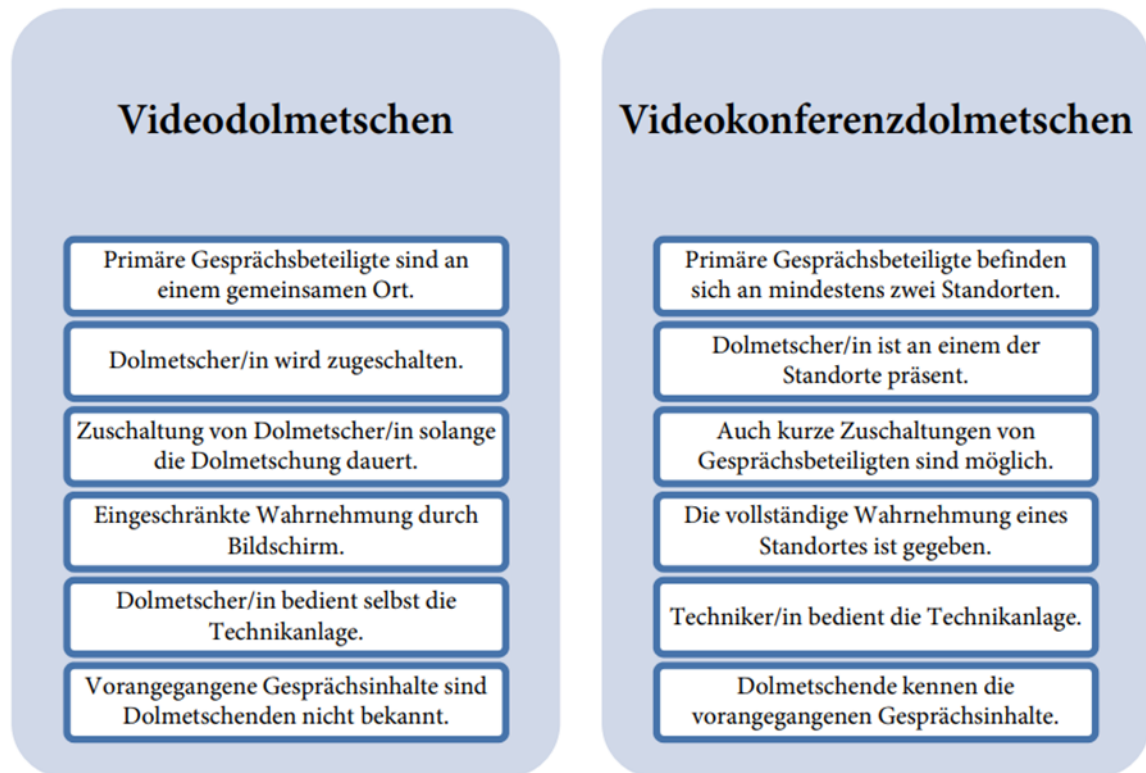


Abbildung 2: Vergleich Videodolmetschen und Videokonferenzdolmetschen (Havelka 2018: 38)

Die Gegenüberstellung in Abbildung 2 zeigt vor allem, dass Videodolmetschen nicht nur durch die Zuschaltung der dolmetschenden Person gekennzeichnet ist, sondern auch durch spezifische arbeitspraktische Bedingungen. Dazu zählen die eingeschränkte Wahrnehmung über den Bildschirm, die eigenständige Bedienung der Technik und der Umstand, dass vorangegangene Gesprächsinhalte den Dolmetschenden nicht ohne Weiteres bekannt sind. Diese Merkmale verdeutlichen, dass sich die Bedingungen des Videodolmetschens in wesentlichen Punkten von jenen des Präsenzdolmetschens unterscheiden und daher bei der theoretischen Einordnung dieser Dolmetschform berücksichtigt werden müssen.

Das Projekt ‚Wir verstehen uns‘ umfasst somit unterschiedliche Formen technisch vermittelten Dolmetschens, insbesondere Video- und Telefondolmetschen sowie vereinzelt videokonferenzbasierte Settings. Für die vorliegende Arbeit steht jedoch das konsekutive Videodolmetschen im Remote-Interpreting-Setting im Mittelpunkt. Dabei wird die dolmetschende Person per Video zugeschaltet, während sich die primären Gesprächsbeteiligten überwiegend an einem gemeinsamen Ort befinden.

2.2 Forschungs- und Anwendungskontexte des videobasierten Dolmetschens

Die fortschreitende Entwicklung der Telekommunikations- und Informationstechnologie sowie die breite Verfügbarkeit internetfähiger Endgeräte haben dazu beigetragen, dass videobasierte

Kommunikation in unterschiedlichen gesellschaftlichen und institutionellen Bereichen an Bedeutung gewonnen hat. Einen zusätzlichen Bedeutungszuwachs erfuhr sie im Zuge der COVID-19-Pandemie, da Videokonferenzen und digitale Kommunikationsformen verstärkt in den beruflichen und institutionellen Alltag integriert wurden (Havelka 2018: 36; Burow 2022: 9).

Videobasiertes Dolmetschen weist besonders dort eine hohe Bedeutung auf, wo institutionelle Kommunikation, fachliche Verantwortung und sprachliche Verständigungsschwierigkeiten zusammentreffen. In der Forschung werden dabei insbesondere das Justizwesen und das Gesundheitswesen als zentrale Anwendungsfelder genannt. Für die vorliegende Arbeit dienen diese Bereiche nicht als eigentlicher Untersuchungsgegenstand, sondern als Referenzfelder, an denen sich zentrale Chancen und Herausforderungen videobasierter Dolmetschsettings aufzeigen lassen. Besonders bedeutsam sind dabei Fragen der technischen Qualität, der Interaktionsgestaltung, der professionellen Rollenverteilung sowie der Abgrenzung zu informellen Dolmetschlösungen.

2.2.1 Videobasiertes Dolmetschen im Justizwesen

Das Justizwesen zählt zu den am stärksten institutionalisierten Anwendungsbereichen des videobasierten Dolmetschens. Im polizeilichen und gerichtlichen Kontext besteht ein hoher Bedarf an qualifizierten Dolmetschenden, da sprachliche Verständigung eine wesentliche Voraussetzung für faire Verfahren und rechtsstaatliche Kommunikation darstellt. Dolmetschende tragen in diesem Zusammenhang dazu bei, dass Beteiligte einem Verfahren folgen, ihre Rechte wahrnehmen und sich angemessen äußern können (Braun 2016: 173).

Für die wissenschaftliche Auseinandersetzung mit videobasiertem Dolmetschen im Justizwesen sind insbesondere die AVIDICUS-Projekte von Bedeutung. AVIDICUS steht für *(European) Assessment of Video-Mediated Interpreting in the Criminal Justice System* und umfasst mehrere Studienreihen, die sich mit Qualität, Durchführbarkeit und Effizienz von videobasiertem Dolmetschen im gerichtlichen Kontext beschäftigten (Balogh & Salaets 2018: 266; Braun & Balogh 2016: 4). Die Ergebnisse zeigen, dass videobasiertes Dolmetschen zwar organisatorische Vorteile bietet, jedoch nicht ohne Einschränkungen mit dem Vor-Ort-Dolmetschen gleichgesetzt werden kann. Als problematisch gelten unter anderem eingeschränktes Hörverstehen, technische Störungen, fehlender oder erschwelter Blickkontakt, erhöhte kognitive Belastung der Dolmetschenden sowie mögliche Auswirkungen auf Genauigkeit und Interaktionssteuerung (Braun & Balogh 2016: 4f.).

Die AVIDICUS-Studien verdeutlichen damit exemplarisch, dass videobasiertes Dolmetschen in institutionellen Kontexten nicht allein als technische Lösung verstanden werden kann. Entscheidend sind vielmehr geeignete Rahmenbedingungen, eine verlässliche technische Ausstattung, klare Kommunikationsabläufe und spezifische Schulungen für die beteiligten Personen. Diese Erkenntnisse sind somit auch über den Justizbereich hinaus relevant, da sie zeigen, dass videobasiertes Dolmetschen nicht automatisch zu gelingender Kommunikation führt. Die hierbei festgestellten Anforderungen sind auch für den Bildungsbereich relevant, wenngleich dort andere rechtliche und kommunikative Rahmenbedingungen bestehen.

2.2.2 Videobasiertes Dolmetschen im Gesundheitswesen

Neben dem Justizwesen stellt das Gesundheitswesen ein weiteres zentrales Referenzfeld für videobasiertes Dolmetschen dar. Der Bedarf an Dolmetschleistungen ergibt sich hierbei vor allem aus der Notwendigkeit, medizinische Informationen verständlich zu vermitteln, Anamnesen korrekt zu erheben, Behandlungen zu erklären und PatientInnen in Entscheidungsprozesse einzubeziehen. Sprachbarrieren können in diesem Kontext erhebliche Folgen haben, da Missverständnisse nicht nur die Gesprächsqualität beeinträchtigen, sondern auch Diagnose, Behandlung und PatientInnensicherheit beeinflussen können. Ein wesentlicher Faktor ist der Zeitdruck, da medizinisch relevante Entscheidungen häufig rasch getroffen werden müssen und zugleich oftmals nur begrenzte Zeitressourcen pro PatientIn zur Verfügung stehen.

Daraus ergibt sich, dass der Bedarf an Dolmetschleistungen im Gesundheitswesen nicht immer durch professionelle Dolmetschende abgedeckt werden kann, wodurch in der Praxis häufig Familienangehörige, Begleitpersonen oder fremdsprachiges Personal eingesetzt werden (Havelka 2018: 47). Bereits Pöchhacker (1997) zeigte, dass auch Kinder als Begleitpersonen häufig in die Rolle von SprachmittlerInnen geraten. Dies ist problematisch, da nicht geschulte Personen medizinische Inhalte möglicherweise unvollständig, fehlerhaft oder emotional gefärbt wiedergeben. Zudem können Rollenkonflikte entstehen, wenn Angehörige oder Kinder sensible Informationen dolmetschen müssen. Im Vergleich zur Kommunikation über professionelle Dolmetschende treten bei informeller Sprachmittlung daher häufiger Schwierigkeiten auf (Pöchhacker 1997: 37ff.).

Die Folgen nicht überwundener Sprachbarrieren im Gesundheitswesen können weitreichend sein. Refki et al. (2013) nennen unter anderem einen eingeschränkten Zugang zu Gesundheitsdiensten und Vorsorgeangeboten, eine verminderte Wirksamkeit medizinischer

Behandlung sowie höhere Kosten infolge von Behandlungsfehlern oder Fehldiagnosen (Refki et al. 2013: 73f.). Havelka hält in diesem Zusammenhang fest, dass mangelnde sprachliche Verständigung die Gesundheit von PatientInnen beeinträchtigen kann (Havelka 2018: 53). Daraus ergibt sich ein besonderer Bedarf an verlässlichen und professionellen Dolmetschlösungen. Im Unterschied zum Justizwesen ist das Dolmetschen im Gesundheitswesen jedoch weniger klar gesetzlich geregelt. Während in gerichtlichen Verfahren rechtliche Ansprüche auf Dolmetschung bestehen, fehlen im Gesundheitswesen vielfach verbindliche Regelungen zur Finanzierung und Organisation professioneller Dolmetschleistungen. Havelka verweist darauf, dass weder EU-weite noch nationale Regelungen in vergleichbarer Weise festlegen, wer die Kosten notwendiger Dolmetschungen im Gesundheitsbereich trägt (Havelka 2018: 51). Dies kann dazu beitragen, dass informelle Dolmetschlösungen weiterhin verbreitet sind.

Im österreichischen Kontext kann das Wiener Pilotprojekt zum *Videodolmetschen im Gesundheitswesen* hervorgehoben werden. Dieses wurde von Oktober 2013 bis März 2014 durchgeführt und ermöglichte Krankenhäusern, Gesundheitseinrichtungen und niedergelassenen ÄrztInnen die Nutzung professioneller Videodolmetschleistungen. Angeboten wurden unter anderem Dolmetschungen in Bosnisch/Kroatisch/Serbisch (BKS) und Türkisch. Die beteiligten Dolmetschenden wurden zuvor projektbezogen geschult. Die Ergebnisse des Pilotprojekts zeigen, dass Videodolmetschen im Gesundheitswesen praktische Vorteile bieten kann, zugleich aber spezifische Herausforderungen mit sich bringt. Dazu zählen unter anderem technische Anforderungen, die Gestaltung des Gesprächssettings, eingeschränkte Wahrnehmung der Dolmetschenden sowie die Notwendigkeit klarer Abläufe zwischen medizinischem Personal, PatientInnen und Dolmetschenden. Damit wird deutlich, dass auch im Gesundheitswesen nicht allein die Verfügbarkeit einer technischen Lösung entscheidend ist, sondern deren professionelle Einbettung in institutionelle Kommunikationsprozesse (Havelka 2018: 189ff.).

Aus den beiden Referenzfeldern wird deutlich, dass videobasiertes Dolmetschen vor allem dort besondere Anforderungen stellt, wo institutionelle Verantwortung, sensible Gesprächsinhalte und asymmetrische Kommunikationssituationen zusammentreffen. Diese Bedingungen sind auch für den Bildungsbereich anschlussfähig, wenngleich dort andere rechtliche, organisatorische und kommunikative Rahmenbedingungen bestehen. Im Rahmen ihrer Untersuchung des Wiener Pilotprojekts im Gesundheitswesen arbeitet Havelka (2018) zentrale Herausforderungen des videobasierten Dolmetschens heraus. Diese sind nicht ausschließlich für medizinische Settings relevant, sondern betreffen grundlegende

Bedingungen videobasierter Dolmetschsituationen. Sie bilden daher den Ausgangspunkt für die Darstellung der Herausforderungen in Kapitel 2.3.

2.3 Herausforderungen des videobasierten Dolmetschens

DolmetscherInnen sind in jedem Setting mit hohen Anforderungen an ihre Tätigkeit konfrontiert. Um den erforderlichen Qualitätsansprüchen gerecht zu werden, benötigen DolmetscherInnen ausgeprägte kognitive, moralische und emotionale Fähigkeiten sowie entsprechende Fachkenntnisse des jeweiligen Settings (Pöchhacker 2022: 172). Laut Braun können die zuverlässige Erfassung und Wiedergabe von Inhalten im videobasierten Dolmetschen noch schwieriger sein als im traditionellen Vor-Ort-Dolmetschen (Braun 2014: 163).

Havelka (2018) benennt auf Basis der Untersuchung des Pilotprojekts *Videodolmetschen im Gesundheitswesen* mehrere Herausforderungen, die nicht ausschließlich für medizinische Settings relevant sind, sondern grundlegende Bedingungen videobasierter Dolmetschsettings betreffen. Diese Aspekte können auch für die Analyse des Projekts ‚Wir verstehen uns‘ bedeutsam sein, da dort ebenfalls technisch vermittelte Dolmetschsituationen in einem institutionellen Kontext untersucht werden. Aus diesem Grund werden Havelkas Erkenntnisse im Folgenden detailliert dargestellt.

2.3.1 Ad-hoc-Zuschaltung und begrenzte Vorbereitungsmöglichkeiten

Im videobasierten Setting entfällt die direkte Kontaktaufnahme zwischen den GesprächsteilnehmerInnen und der dolmetschenden Person, da diese in der Regel unmittelbar in ein Gespräch zugeschaltet wird. Diese Distanz kann einerseits als schützend wahrgenommen werden, weil sie die professionelle Abgrenzung der dolmetschenden Person erleichtert. Andererseits gehen insbesondere Ad-hoc-Einsätze im Ex-situ-Setting häufig mit fehlenden Zeitressourcen für fachsprachliche und mentale Vor- und Nachbereitung einher. Für VideodolmetscherInnen auf Abruf bedeutet dies, dass vor dem Einsatz häufig nur wenige Informationen zum Dolmetschauftrag vorliegen. Dauer, Inhalt, Gesprächsbeteiligte und institutioneller Kontext können unklar bleiben. Gleichzeitig erfordern kurzfristige Einsätze eine hohe Flexibilität, da Dolmetschende rasch zwischen unterschiedlichen Settings bzw. Institutionen wechseln müssen. Dies stellt eine besondere Belastung dar, weil neben sprachlichen Kompetenzen auch fachspezifische und institutionelle Kenntnisse erforderlich sind. Die unmittelbare Verfügbarkeit videobasierter Dolmetschleistungen stellt damit zwar einen organisatorischen Vorteil für die nutzenden Institutionen dar, kann für Dolmetschende

jedoch mit erhöhter Unsicherheit, Stress und kognitiver Belastung verbunden sein (Havelka 2018: 212ff.).

2.3.2 Einfluss der Technik

In videobasierten Dolmetschsituationen dient die Bild- und Tonübertragung als einzige Informationsquelle, wodurch technisch bedingte Ausfälle oder Verzerrungen zu einer unvollständigen Dolmetschleistung führen können (Havelka 2018: 215f.). Neben der Übertragungstechnologie gilt es jedoch auch weitere Faktoren zu berücksichtigen. Ist beispielsweise die Kamera falsch ausgerichtet, sodass die Gesprächsbeteiligten nur teilweise oder gar nicht zu sehen sind, kann dies ebenfalls die Vollständigkeit und Qualität der Dolmetschung beeinflussen. Bei den Dolmetschenden kann die beschriebene Abhängigkeit von der Technik und von der Kooperation der AuftraggeberInnen zu einem Gefühl des Kontrollverlustes führen (2018: 278f.).

Insgesamt kann ein für alle Seiten kompatibles Equipment auf dem aktuellen Stand der Technik dazu beitragen, das Risiko für technische Probleme zu verringern. Da die technische Entwicklung rasch voranschreitet, besteht eine zentrale Herausforderung für Dolmetschende, AuftraggeberInnen und NutzerInnen darin, sowohl die technische Ausrüstung als auch die eigenen Kenntnisse regelmäßig an neue Anforderungen anzupassen (Simon et al. 2010: 44). Dieser Aspekt wird in Kapitel 2.3.3 weiter ausgeführt.

2.3.3 Medienkompetenz im Videodolmetschsetting

Üblicherweise ist die dolmetschende Person vorrangig für die Dolmetschqualität verantwortlich. Daher fällt auch die erforderliche Medienkompetenz für die Bedienung des technischen Equipments in ihren Aufgabenbereich. Dazu gehört unter anderem die Minimierung externer Störungsquellen, wie etwa Lärm, und das Herstellen ansprechender Lichtverhältnisse. Zudem ist der/die DolmetscherIn dafür zuständig, die GesprächsteilnehmerInnen gegebenenfalls dazu aufzufordern, sich auf dem Bildschirm sichtbar zu positionieren. Diese auf das Videodolmetschsetting abgestimmten Kompetenzen sowie das technische Wissen unterscheiden sich von jenen, die für Dolmetschungen vor Ort erforderlich sind, und können somit als besondere Herausforderung gesehen werden (Havelka 2018: 217f.).

2.3.4 Dynamischer Rollenprozess

Die fehlende physische Anwesenheit kann dazu führen, dass sich die im Vor-Ort-Dolmetschen übliche DolmetscherInnenrolle deutlich erweitert. Dies bezieht sich auf die bereits in den vorherigen Punkten angeführten zusätzlichen Aufgaben, wie die technische Bereitstellung und

Sicherstellung der Übertragungsqualität. Zugleich sind bestimmte, ansonsten übliche Aspekte der translatorischen Handlung durch die Bedingungen der Ad-hoc-Zuschaltung im Ex-situ-Setting eingeschränkt. So sind aufgrund der direkten Zuschaltung Vor- und Nachgespräche zur Erfassung von zusätzlichen Informationen oder zur Klärung kaum möglich. Zudem erfolgt die Zuschaltung zumindest in der zugrundeliegenden Studie zum Pilotprojekt im Gesundheitsbereich durch die AuftraggeberInnen. Dadurch können deren Erwartungen und Interessen den Gesprächsverlauf und damit den Ablauf der Dolmetschung beeinflussen. Die große Vielfalt an möglichen Gesprächssituationen kann ebenfalls variierende Erwartungen bedingen. Somit ist das Rollenbild eines/einer Dolmetschenden im videobasierten Setting als dynamisch anzusehen, was wiederum mit spezifischen Herausforderungen einhergeht (Havelka 2018: 218ff.).

2.3.5 Variierende Sichtbarkeit und Einbindung der dolmetschenden Person

Im Rahmen des Pilotprojekts zeigte sich, dass die Sichtbarkeit der dolmetschenden Person im videobasierten Setting nicht konstant ist, sondern je nach Gesprächsphase und konkreter Nutzungssituation variiert. Vor Beginn der eigentlichen Dolmetschung steht die dolmetschende Person häufig stärker im Zentrum der Aufmerksamkeit, da zunächst technische Voraussetzungen überprüft und administrative Schritte, etwa das Einholen einer Einverständniserklärung, durchgeführt werden müssen. Im weiteren Gesprächsverlauf kann ihre Sichtbarkeit hingegen abnehmen oder situativ wechseln. Dies ist insbesondere dann der Fall, wenn nicht das gesamte Gespräch gedolmetscht wird, sondern die Dolmetschleistung nur bei Bedarf erfolgt. Eine solche Situation kann entstehen, wenn sich zeigt, dass die beteiligten Personen die jeweilige Sprache zumindest teilweise verstehen und daher nur einzelne Gesprächssequenzen gedolmetscht werden. Die Sichtbarkeit der dolmetschenden Person ist somit nicht allein technisch bedingt, sondern hängt auch von der Gesprächsorganisation, dem Sprachverständnis der Beteiligten und der konkreten Einbindung der Dolmetschung in den Gesprächsverlauf ab. Die Herausforderung besteht darin, dass durch diese wechselnde Einbindung unklar werden kann, wann die dolmetschende Person aktiv in das Gespräch eingreifen, Rückfragen stellen oder auf Verständigungsprobleme hinweisen soll. Wird sie nur phasenweise einbezogen, besteht zudem das Risiko, dass relevante Gesprächsinhalte nicht vollständig erfasst werden. Die variierende Sichtbarkeit betrifft somit auch die kommunikative Rolle der dolmetschenden Person innerhalb des Gesprächs. Sie kann dadurch Auswirkungen auf Rollenklärung, Gesprächssteuerung und Vollständigkeit der Dolmetschung haben (Havelka 2018: 221ff.).

Die in Kapitel 2.3 dargestellten Herausforderungen zeigen, dass videobasiertes Dolmetschen nicht allein von der technischen Verfügbarkeit einer Videoverbindung abhängt. Vielmehr beeinflussen Vorbereitungsmöglichkeiten, technische Qualität, Medienkompetenz, Rollenverteilung und Sichtbarkeit der dolmetschenden Person maßgeblich den Verlauf gedolmetschter Gespräche. Für die vorliegende Arbeit ist daher relevant, inwiefern diese allgemeinen Herausforderungen auch im Bildungsbereich auftreten und wie sie dort durch die besonderen Bedingungen schulischer Elterngespräche geprägt werden. Die spezifischen Bedingungen des Dolmetschens im Bildungswesen werden im folgenden Kapitel dargestellt.

3 Dolmetschen im Elterngespräch

Nach einer Einordnung in das Kommunaldolmetschen (Kap. 3.1) wird das Lautsprachdolmetschen im Bildungsbereich anhand der Rahmenbedingungen und Zielgruppen beschrieben (Kap. 3.1.1). Dolmetschungen durch nicht-professionelle Erwachsene sowie Kinder und Jugendliche sind gerade im Bildungswesen häufig vertreten, weswegen dieser Bereich und damit verbundene Probleme in Kapitel 3.1.2 vorgestellt werden. Die vielfältigen Rollen und Funktionen, die DolmetscherInnen über die eigentliche Dolmetschleistung hinaus übernehmen können, werden in Kapitel 3.1.3 dargestellt. In Kapitel 3.2 wird das spätere Untersuchungsfeld theoretisch gerahmt, indem die pädagogische Bedeutung der Bildungs- und Erziehungspartnerschaft zwischen Eltern und Lehrpersonen herausgearbeitet wird. Kapitel 3.2 widmet sich anschließend dem schulischen Elterngespräch als konkretem Setting. Dabei werden zentrale Merkmale, typische Gesprächsanlässe, mögliche Konfliktfelder sowie Modelle der Gesprächsführung dargestellt. In Kapitel 4.3 wird die sprachliche Verständigung als wesentliche Voraussetzung für eine gelingende Kommunikation zwischen Eltern und Lehrpersonen thematisiert. Darauf aufbauend werden in Kapitel 3.3 gedolmetschte schulische Elterngespräche aus translationswissenschaftlicher Perspektive betrachtet, um auf die anschließende empirische Untersuchung des Dolmetschangebots ‚Wir verstehen uns‘ vorzubereiten.

3.1 Dolmetschen im Kommunal- und Bildungswesen

Dolmetschen im Bildungsbereich wird dem *Kommunaldolmetschen* zugeordnet. Dieser Begriff beschreibt die Sprachmittlung zwischen Menschen einer Gemeinschaft, die nicht dieselbe Sprache sprechen (Hale 2015: 65f.): „Community interpreters are generally required to interpret between migrant, refugee, indigenous or deaf populations [...] (who are unable to speak, understand or hear the mainstream language,) and public service officials or private practitioners with whom they come into contact“ (2015: 66).

Somit stellt Kommunaldolmetschen bzw. *Public Service Interpreting* (PSI) den „[...] berufspraktischen Gegenpol zum Konferenzdolmetschen“ (Prunč 2013: 327) dar und ist „[...] eine der ersten Formen von interkultureller Kommunikation“ (Valero-Garcés 2023: 17). Trotz dieser hohen praktischen Relevanz hat sich das Kommunaldolmetschen erst in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts als akademische Disziplin innerhalb der Translationswissenschaft entwickelt. Vor allem ab den 1980er- und 1990er-Jahren traten – ausgelöst durch verstärkte globale Migrationsbewegungen – vermehrt Kommunikationsprobleme im Kontext

medizinischer und sozialer Einrichtungen auf, wodurch der Bedarf an Sprachmittlung in diesen Bereichen sichtbar wurde (Pöchlhammer 2022: 15). Auch in der österreichischen Translationswissenschaft hat sich der Begriff *Kommunal Dolmetschen* verankert, teilweise wird die Bezeichnung *Community Interpreting* synonym verwendet (Ahamer 2013: 62). Lautsprachdolmetschen wird im Kommunalbereich üblicherweise konsekutiv durchgeführt (Grbić & Pöllabauer 2006: 252).

Wadensjö und Gavioli (2023) betonen die Bedeutung des Kommunal Dolmetschens anhand dreier zentraler Funktionen: Erstens ist die Kommunikation zwischen Institutionen und ihren KlientInnen durch Sprachbarrieren häufig erschwert. Dies wird häufig erst dann sichtbar, wenn keine professionelle Dolmetschmöglichkeit vorhanden ist und spontan auf LaiendolmetscherInnen zurückgegriffen wird. Die Konsequenzen, die der Einsatz nicht-professioneller DolmetscherInnen, etwa von Kindern, mit sich bringt, wurden bereits mehrfach in der Fachliteratur beschrieben. Bei nicht-professionellen Dolmetschungen wird insbesondere problematisiert, dass Objektivität und Schweigepflicht nicht gesichert sind (Uluköylü 2009: 130). Für Kinder und Jugendliche als Dolmetschende werden zudem mögliche Modifikationen von Gesprächsinhalten, Sorgen um Diskretion sowie psychische Belastung und Überforderung genannt (Ahamer 2013: 296f., 313; Cirillo 2017: 303ff., 311). Zweitens gleichen DolmetscherInnen im Kommunalbereich – über die eigentliche Sprachmittlungsfunktion hinaus – die häufig asymmetrische Kommunikation zwischen Institutionen und ihren KlientInnen aus, indem sie neben Sprach- auch Wissensbarrieren überwinden. Nicht zuletzt können Erfahrungen mit DolmetscherInnen dazu beitragen, die Arbeitsweise einer Institution zu optimieren und an mehrsprachige Verhältnisse anzupassen (Wadensjö & Gavioli 2023: 6f.). Häufige Settings des Kommunal Dolmetschens sind unter anderem:

- Gerichte und Polizeiwesen
- Gesundheitswesen
- Soziale Einrichtungen
- Bildungseinrichtungen
- Vermittlung zwischen internationalen Hilfsorganisationen und der lokalen Bevölkerung im Kriegs- oder Katastrophenfall (Prunč 2013: 328)

Da die vorliegende Arbeit auf das Setting im Bildungswesen fokussiert, werden dessen spezifische Bedingungen im nachfolgenden Unterkapitel vorgestellt.

3.1.1 Lautsprachdolmetschen im Bildungsbereich

Der Ursprung des Dolmetschens im Bildungswesen liegt im Gebärdensprachdolmetschen, weshalb Dolmetschen im Bildungssetting zunächst vorrangig mit GebärdensprachdolmetscherInnen in Verbindung gebracht wurde, deren Aufgabenbereich weit über die Sprachmittlung hinausgeht (Tipton & Furmanek 2016: 165; Conrad & Stegenga 2005: 295).

Im Fall der vorliegenden Arbeit liegt der Fokus jedoch klar auf dem Dolmetschen von Lautsprachen im Bildungswesen, weshalb vor allem SchülerInnen mit Migrations- oder Flüchtlingshintergrund sowie deren Erziehungsberechtigte als Zielgruppen gelten. Besonders häufig wird für Eltern gedolmetscht, die in der Bildungssprache ihrer Kinder nicht über ausreichende Kenntnisse verfügen (Tipton & Furmanek 2016: 166ff., 171ff.). Eine mögliche Begründung könnte darin liegen, dass Kinder durch die Integration ins Schulwesen die Landessprache häufig schneller lernen als ihre Eltern und daher seltener auf Dolmetschungen angewiesen sind (Orozco-Jutorán & Vargas-Urpí 2022: 2).

Nach Conrad und Stegenga (2005: 294) können grundsätzlich alle Schulstufen als mögliche Settings von Dolmetschungen im Bildungsbereich betrachtet werden. Mögliche konkrete Situationen hierin sind u. a. Gespräche mit Lehrkräften, mit administrativem oder mit medizinischem Personal (Tipton & Furmanek 2016: 170).

Die rechtliche Verankerung und praktische Umsetzung von Dolmetschen im Bildungswesen unterscheiden sich international deutlich. Während in Ländern wie den USA, Schweden oder Norwegen zumindest für bestimmte Personengruppen eine Rechtsgrundlage besteht, ist der Einsatz von DolmetscherInnen im Bildungsbereich in anderen Staaten lediglich empfohlen, jedoch nicht verpflichtend (2016: 192). Ein Bericht der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) aus dem Jahr 2019 zeigt, dass der Einsatz von DolmetscherInnen im Bildungswesen in zwölf europäischen Ländern auf zentraler bildungspolitischer Ebene vorgesehen oder empfohlen wird. Dazu zählen u. a. Estland, Zypern, Slowenien, die Schweiz und Österreich (EACEA 2019: 74f.).

Ein zentrales Dolmetschangebot im österreichischen Bildungswesen ist das Projekt ‚Wir verstehen uns – Video- und Telefondolmetschen in Bildungseinrichtungen‘, das in Kapitel 3.3.2 detailliert vorgestellt und in der vorliegenden Arbeit untersucht wird. Vor diesem Hintergrund ist auch relevant, welche informellen Sprachmittlungslösungen im Bildungswesen bislang eingesetzt werden, wenn professionelle Dolmetschleistungen nicht verfügbar sind (vgl. Kap. 3.1.2).

3.1.2 Nicht-professionelles Dolmetschen im Bildungswesen

Obwohl sich Community Interpreting bzw. Kommunaldolmetschen zunehmend wissenschaftlich und professionell etabliert hat, werden im medizinischen Bereich, in Ämtern oder auch an Schulen in vielen Fällen LaiendolmetscherInnen bzw. nicht-professionelle DolmetscherInnen eingesetzt. Diese Personen übernehmen Dolmetschtätigkeiten, sind dafür jedoch nicht einschlägig ausgebildet und werden meist nicht vergütet (Antonini 2015: 277).

Geringe Verfügbarkeit, fehlende finanzielle Mittel oder auch persönliche Präferenzen können dazu führen, dass auf *Non-Professional Interpreting and Translation* (NPIT) zurückgegriffen wird (Martínez-Gómez 2015: 417). Auf diese Weise wird ein Teil des existierenden Dolmetschbedarfs gedeckt (Antonini et al. 2017: 9). In der frühen Literatur wurde NPIT zum Teil als *natural translation* bezeichnet. Harris und Sherwood (1978) gingen etwa davon aus, dass Mehrsprachigkeit mit Translationskompetenz einhergeht. Mittlerweile gilt jedoch als anerkannt, dass Dolmetschen bzw. Übersetzen deutlich mehr voraussetzt als die reine Kenntnis mehrerer Sprachen (siehe Kapitel 2.3). Kritisiert wird bei nicht-professionellen Dolmetschungen insbesondere, dass Objektivität und Schweigepflicht nicht gesichert sind (Uluköylü 2009: 130).

Als nicht-professionelle DolmetscherInnen werden häufig Begleitpersonen wie FreundInnen, Bekannte und Verwandte, darunter auch Kinder, sowie MitarbeiterInnen der entsprechenden Institution eingesetzt (Pöllabauer 2009: 98). In den oben genannten Bereichen besteht häufig ein spontaner Bedarf. Laut Tipton und Furmanek kann generell jede Person mit Fremdsprachenkenntnissen in Schulen als DolmetscherIn zum Einsatz kommen (Tipton & Furmanek 2016: 186f.). Auch *ErstsprachenlehrerInnen*³ werden im österreichischen Bildungswesen häufig als DolmetscherInnen eingesetzt (Ahamer 2013: 331).

Informelle Dolmetschlösungen sind somit verbreitet, können jedoch auf fachlicher, ethischer und kommunikativer Ebene Probleme mit sich bringen.

Wenn Kinder und Jugendliche nicht-professionelle Sprachmittlung übernehmen, wird dies als *Child Language Brokering* (CLB) bezeichnet (Antonini 2017: 316). Seit Beginn der Forschung in diesem Bereich wurde diese Praxis häufig als potenziell schädlich für die Entwicklung von Kindern und Familien eingeordnet (Orellana 2017: 67). Orellana weist jedoch darauf hin, dass diese Praxis trotz solcher Bedenken verbreitet ist: „[...] they are doing it, and in new immigrant communities the practice is normative“ (Orellana 2017: 67). Gerade in Bezug auf Schulen wurde in der Literatur mehrfach festgestellt, dass CLB praktiziert wird (u. a. Cirillo

³ Seit der Einführung des neuen österreichischen Lehrplans im Jahr 2023 wird der muttersprachliche Unterricht als ‚Erstsprachenunterricht‘ geführt (Österreichisches Sprachen-Kompetenz-Zentrum [ÖSZ] 2023).

2017; Orellana 2017; Ahamer 2013). Cirillos Studie (2017), in deren Rahmen 49 LehrerInnen und 277 SchülerInnen in Norditalien befragt wurden, zeigt, dass CLB regelmäßig für Elterngespräche eingesetzt wird. Obgleich einzelne Lehrkräfte damit auch Vorteile assoziierten, gab rund die Hälfte der befragten LehrerInnen an, dass Dolmetschen durch Kinder und Jugendliche zumindest in spezifischen Situationen vermieden werden sollte. Genannt wurden hierbei familiäre Probleme, heikle Themen wie etwa medizinische Begutachtungen, Amtstermine und Gespräche über die eigene schulische Leistung (Cirillo 2017: 303ff.). Begründet wird dies mit der Auffassung, dass Kinder und Jugendliche in solchen Situationen der Aufgabe auf mehreren Ebenen, u. a. auf terminologischer und psychologischer Ebene, nicht gewachsen sind (Cirillo 2017: 311).

Die Studie von Ahamer (2013) zählt zu den wenigen einschlägigen Studien zu diesem Thema in Österreich. Die Befragung von 42 Kindern und Jugendlichen sowie 9 Lehrpersonen bzw. DirektorInnen ergab die Tendenz, dass die Schule nach amtlichen und medizinischen Angelegenheiten das dritthäufigste Setting für CLB ist. Generell lehnten die befragten Lehrpersonen die Praxis von CLB bei heiklen Themen ab, da Sorgen über die Diskretion sowie die psychische Belastung und Überforderung von SchülerInnen vorlagen (2013: 193, 296f.). Auch wurde darauf hingewiesen, dass es seitens dolmetschender Kinder und Jugendlicher zu einer „[...] beabsichtigten oder unbeabsichtigten Modifikation von Gesprächsinhalten“ kommen könne (Ahamer 2013: 313). Gerade fehlende Informationen in der Kommunikation zwischen Lehrpersonen und Eltern können die Bildungskarriere der betreffenden SchülerInnen negativ beeinflussen (2013: 313).

Eine aktuellere Untersuchung von Senjak (2025) zeigte, dass CLB im österreichischen Bildungswesen weiterhin verbreitet ist, obwohl die möglichen negativen Folgen bekannt sind (Senjak 2025: 81).

3.1.3 Rollen und Funktionen in Dolmetschungen

NPIT und CLB spielen im Kommunaldolmetschen und insbesondere im Bildungswesen zwar eine wichtige Rolle. Die in Kapitel 3.3 dargestellten Probleme verdeutlichen gleichwohl die Relevanz professioneller Dolmetschleistungen. Daher wird im Folgenden näher darauf eingegangen, welche Rollen und Funktionen professionelle DolmetscherInnen in gedolmetschten Gesprächen übernehmen können.

In der Translationswissenschaft wird Dolmetschen nicht mehr ausschließlich als Wiedergabe von Inhalten in einer anderen Sprache verstanden, sondern zunehmend mit vielfältigen Rollen und Funktionen verbunden. Pöchhacker verweist in diesem Zusammenhang

unter anderem auf Funktionen wie Verhandeln, Vermitteln oder das Überbringen von Botschaften (Pöchhacker 2022: 176). DolmetscherInnen sind in gedolmetschten Gesprächen die einzigen Beteiligten, denen die Beiträge aller GesprächspartnerInnen sprachlich zugänglich sind. Daher kommt ihnen eine koordinierende Rolle zu, durch die sie aktiv an der Interaktion beteiligt sind (Baraldi 2009: 120f.). Diese Beteiligung kann den Gesprächsverlauf wesentlich beeinflussen. Dies zeigt sich etwa an der Blickausrichtung der dolmetschenden Person während der Dolmetschung (Katan & Taibi 2021: 355).

Laut Wadensjö, die in diesem Bereich zu den PionierInnen zählt, haben Dolmetschungen im Dialogsetting zwei zentrale Funktionen, die parallel zueinander ausgeübt werden und einander bedingen: das Dolmetschen und das Koordinieren des Gesagten. Die Koordination kann in diesem Fall u. a. die Steuerung des Sprecherwechsels, das Ersuchen um Klärung oder auch um Zeit zum Dolmetschen umfassen (Wadensjö 1998: 105, 110).

Nach Wadensjö können einzelne Wiedergaben der dolmetschenden Person nach ihrem Verhältnis zu den Äußerungen der primären GesprächsteilnehmerInnen – den sogenannten Originaläußerungen – kategorisiert werden. Für die vorliegende Arbeit sind insbesondere folgende Formen relevant:

- die originalnahe Wiedergabe (*close rendition*), bei der der explizit ausgedrückte Inhalt und der Stil der Wiedergabe der vorausgehenden Originaläußerung weitgehend entsprechen;
- die erweiterte Wiedergabe (*expanded rendition*), bei der die Wiedergabe mehr explizit ausgedrückte Informationen enthält als die vorausgehende Originaläußerung;
- die zusammenfassende Wiedergabe (*summarized rendition*), bei der sich eine Wiedergabe auf zwei oder mehrere vorausgehende Originaläußerungen bezieht;
- die zwei- oder mehrteilige Wiedergabe (*two-part/multi-part rendition*), bei der eine Originaläußerung in zwei oder mehreren Wiedergaben der dolmetschenden Person wiedergegeben wird (Wadensjö 1998: 107f.; Havelka 2018: 87).

Eine weitere wichtige Funktion ist mit der vermittelnden Rolle der Dolmetschperson verbunden. Mediation wird allgemein folgendermaßen beschrieben: „[...] intervention between conflicting parties to promote reconciliation, settlement, or compromise“ (Merriam-Webster Dictionary 2026). Laut Wadensjö kann die dolmetschende Rolle nicht von der vermittelnden Rolle getrennt werden (Wadensjö 1998: 105). Pöchhacker sieht dies ähnlich, grenzt aber stärker ab: „Every interpreter is a mediator (between languages and cultures), but not every mediator is an interpreter“ (Pöchhacker 2008: 14).

Baraldi bezeichnet gedolmetschte Kommunikation allgemein als „[...] triadic interaction involving an interpreter as the third party in a communication process between individuals speaking a different language“ (Baraldi 2009: 120). In seiner Studie über Dolmetschen in italienischen Gesundheitseinrichtungen folgt er den Ansätzen von Wadensjö und Pöchhacker, wonach DolmetscherInnen zugleich MediatorInnen seien, die durch ihre translatorische Tätigkeit den Gesprächsverlauf koordinieren und die damit einhergehenden kommunikativen Ressourcen verteilen (Baraldi 2009: 121).

Baraldi unterscheidet in diesem Zusammenhang zwischen *transformativer dialogischer Mediation* und *dyadischer Trennung*. Während erstere die Beteiligung aller GesprächspartnerInnen sowie eine gelungene Kommunikation zwischen diesen ermöglicht, ist bei der dyadischen Trennung eine beteiligte Person von der Interaktion ausgeschlossen. Die direkte Interaktion zwischen den primären GesprächspartnerInnen wird dadurch eingeschränkt oder vermieden. Baraldis Feldforschung auf Basis von 100 ärztlichen Gesprächen ergab, dass dyadische Trennungen wesentlich häufiger vorkommen als dialogische Mediation. Während Gefühle und Reaktionen von PatientInnen in der dialogischen Mediation zur Geltung kommen, findet die dyadische Trennung laut Baraldi vor allem als Interaktion zwischen der medizinischen Institution und der dolmetschenden Person statt. PatientInnen sind als ohnehin vulnerablere Partei somit aus vielen Teilen der Interaktion ausgeschlossen (Baraldi 2009: 124ff.).

Das schulische Elterngespräch als Dolmetschsetting ist für die vorliegende Arbeit besonders relevant. Vargas-Urpí (2015) untersuchte zwei gedolmetschte Mehrparteieninteraktionen in Bildungseinrichtungen und zeigte, dass dyadische Trennungen auch in diesem Setting auftreten können. Damit knüpft sie teilweise an Baraldis Erkenntnisse an. Bedeutend ist allerdings, dass dyadische Sequenzen sowohl zwischen der Institution – in diesem Fall der Lehrkraft – und der dolmetschenden Person als auch zwischen dem Elternteil und der dolmetschenden Person beobachtet wurden. Diese Sequenzen tragen jedoch nicht zwangsläufig dazu bei, das bestehende Machtungleichgewicht zu überwinden (Vargas-Urpí 2015: 108ff.).

Im hier untersuchten Kontext schulischer Elterngespräche (vgl. Kap. 3.2) ist die Rolle der dolmetschenden Person somit besonders relevant, da nicht nur sprachliche Inhalte übertragen werden. Vielmehr treffen unterschiedliche institutionelle Rollen, Wissensstände und Erwartungen aufeinander: Lehrkräfte vertreten die Schule und verfügen über fachliches sowie organisatorisches Wissen, während Eltern auf verständliche Informationen angewiesen sind, um Entscheidungen über den Bildungsweg ihres Kindes nachvollziehen und mittragen zu können. Die dolmetschende Person kann in solchen Gesprächen daher nicht nur eine

sprachmittelnde, sondern auch eine koordinierende Funktion übernehmen, indem sie Sprecherwechsel ermöglicht, Verständigungsprobleme sichtbar macht und zur Strukturierung des Gesprächs beiträgt. Unterschiedliche Rollenverständnisse sowie koordinierende und vermittelnde Funktionen bilden somit zentrale Aspekte für die Analyse gedolmetschter Elterngespräche. Für die vorliegende Untersuchung ist dies besonders wichtig, da die befragten NutzerInnen nicht nur die sprachliche Verständigung, sondern auch die praktische Einbindung der DolmetscherInnen in den Gesprächsverlauf bewerten (vgl. Kap. 6).

3.2 Das schulische Elterngespräch

Der Einfluss der Familie auf Persönlichkeitsentwicklung und Bildung eines Kindes ist höher als jener durch Schule, Lehrkräfte und Unterricht. Dies wird seit über 50 Jahren immer wieder durch Studien belegt (Sacher 2017: 21). Sacher (2017: 22) macht unter Bezugnahme auf Hattie (2013) deutlich, dass Faktoren wie Begabung, Motivation, Interessen oder Konzentrationsfähigkeit stark vom familiären Umfeld beeinflusst werden.

Daraus lässt sich ableiten, dass eine gelingende Kooperation zwischen Eltern und Lehrkräften wesentlich dazu beiträgt, Kindern angemessene Bildungsbedingungen zu ermöglichen.

In einer Vielzahl an Studien, unter anderem aus dem angelsächsischen und angloamerikanischen Raum, wird davon ausgegangen „[...]“, dass Elternarbeit nur als Erziehungs- und Bildungspartnerschaft ihre volle Wirkung entfaltet“ (Sacher 2017: 23). Dies verweist auf eine Eltern-Schule-Beziehung auf Augenhöhe, in die auch Kinder und Jugendliche einbezogen werden. Darauf deutet auch die englische Terminologie hin, da die Zusammenarbeit von Eltern und Lehrkräften als *parental involvement* bzw. *family-school-partnership* bezeichnet wird (Sacher 2014: 9).

In Österreich ist die Beratung zwischen Lehrkräften und Erziehungsberechtigten in § 62 des Schulunterrichtsgesetzes geregelt. Hier heißt es:

Lehrer und Erziehungsberechtigte haben eine möglichst enge Zusammenarbeit in allen Fragen der Erziehung und des Unterrichtes der Schüler zu pflegen. Zu diesem Zweck sind Einzelaussprachen und gemeinsame Beratungen zwischen Lehrern und Erziehungsberechtigten über Fragen der Erziehung, den Leistungsstand, den geeignetsten Bildungsweg, die Schulgesundheitspflege und den gemeinsamen Unterricht von Kindern ohne und mit sonderpädagogischem Förderbedarf durchzuführen. (§62 Abs. 1 SchUG)

Weiters ist geregelt, dass die Zusammenarbeit zwischen Lehrkräften und Eltern auch in ganztägigen Schulformen gepflegt werden soll (§62 Abs. 3 SchUG). Obwohl Kinder und Jugendliche in ganztägigen Schulformen einen großen Teil der Schulwoche in pädagogischer

Betreuung verbringen, sei es laut Sacher ein Irrglaube, dass die Zusammenarbeit zwischen Eltern und Lehrkräften dadurch entbehrlich werde (Sacher 2017: 22).

Laut einem Forschungsbericht des deutschen Bundesministeriums für Bildung und Forschung über das Ganztagschulprogramm in Deutschland können ganztägige Schulformen zwar „[...] mangelnde Elternunterstützung auffangen, ihr Potential aber erst durch Kooperation mit den Eltern voll ausschöpfen“ (Bundesministerium für Bildung und Forschung [BMBF] 2012: 50).

Sacher (2022: 55ff.) führt für eine erfolgreiche Erziehungs- und Bildungspartnerschaft vier Dimensionen als besonders bedeutend an. Für die vorliegende Arbeit werden diese im Folgenden zu drei Schlüsselbereichen zusammengefasst und durch weitere Literatur ergänzt.

3.2.1 Willkommenskultur und Schulgemeinschaft

Für eine erfolgreiche Bildungs- und Erziehungspartnerschaft ist es wesentlich, dass sich Eltern und Kinder unabhängig von Herkunft, Sprache, sozialer Lage oder familiären Voraussetzungen in der Schule willkommen fühlen. Eine solche Willkommenskultur setzt nicht nur einen freundlichen Umgangston voraus, sondern auch die Bereitschaft, eigene Einstellungen gegenüber Eltern kritisch zu hinterfragen. Sacher betont in diesem Zusammenhang, dass sowohl Eltern als auch Lehrkräfte darum bemüht sein sollten, „[...] ihre Einstellungen, Gedanken und Gefühle kritisch zu hinterfragen und sich immer wieder um eine optimistische, erfahrungsoffene, vorurteilsfreie und tolerante Haltung bemühen“ (Sacher 2017: 24).

Vor allem im Umgang mit migrantischen Eltern kann es vorkommen, dass PädagogInnen nach der sogenannten *Defizithypothese* handeln und davon ausgehen, dass Eltern aus anderen kulturellen Kontexten im Vergleich zu nicht-migrantischen Eltern zunächst Defizite ausgleichen müssten. Oft wird deshalb in verschiedenen Bereichen unverhältnismäßig viel Hilfe angeboten, zugleich werden die Stärken – etwa Mehrsprachigkeit und starker Familienzusammenhalt – nicht berücksichtigt. Ein grundlegend angenommener Nachholbedarf steht somit einer Begegnung auf Augenhöhe entgegen (Sacher 2022: 55).

Eine erfolgreiche Willkommenskultur beruht demnach auch darauf, die Bildungs- und Erziehungspartnerschaft für alle zugänglich und erreichbar zu gestalten. Dazu zählen etwa verlässliche Kontaktmöglichkeiten zu Lehrpersonen, Elternvertretung und Schulleitung, flexible Terminvereinbarungen sowie verständliche Informationen zu schulischen Abläufen. Auch Informationsmappen, Begrüßungsgespräche, Elternabende oder Möglichkeiten zum Austausch zwischen Eltern können zur Orientierung beitragen und Vertrauen in die Bildungseinrichtung stärken. Entscheidend ist dabei, dass die unterschiedlichen

Lebensbedingungen der Eltern, etwa in Bezug auf Einkommen, Bildungsniveau, Zeitressourcen oder familiäre Situation, mitberücksichtigt werden (Sacher 2022: 56ff.).

3.2.2 Information und Kommunikation

Eine gelingende Bildungs- und Erziehungspartnerschaft setzt eine regelmäßige und nicht ausschließlich problemveranlasste Kommunikation zwischen Eltern und Lehrkräften voraus. Um Kinder und Jugendliche bestmöglich unterstützen zu können, sollten dafür nach Sacher alle verfügbaren Kommunikationswege genutzt werden (Sacher 2017: 25). Für Eltern sind insbesondere Informationen über Lern- und Entwicklungsfortschritte, das Verhalten der Kinder sowie besondere Ereignisse in Schule und Unterricht relevant. Umgekehrt sind auch Lehrkräfte auf Informationen der Eltern angewiesen, etwa zur Lebenssituation der Familie, zu besonderen Eigenschaften des Kindes oder zu einschneidenden Ereignissen in dessen Leben (Sacher 2022: 67f.).

Sacher nennt zwei zentrale Voraussetzungen für einen gelingenden Informationsaustausch zwischen Eltern und Lehrkräften. Einerseits bedarf es einer proaktiven Informationshaltung, bei der beide Seiten wichtige Sachverhalte nicht erst auf Nachfrage, sondern möglichst frühzeitig mitteilen. Andererseits müssen die weitergegebenen Informationen konkret und für die jeweilige Situation nützlich sein. Gerade bei Schwierigkeiten oder herausfordernden Situationen benötigen Eltern möglichst genaue Hinweise und Unterstützungsmöglichkeiten. Lehrkräfte können diese jedoch nur dann anbieten, wenn sie ihrerseits ausreichend über die Situation des Kindes und der Familie informiert sind (Sacher 2022: 70f.). Eine zentrale Form dieses Kommunikations- und Informationsaustauschs ist das schulische Elterngespräch, auf das in Kapitel 3.2.4 gesondert eingegangen wird. Daneben bestehen weitere Formen der Elternkommunikation.

Für die Kommunikation mit Elterngruppen bieten sich etwa Elternabende an, bei denen meist die Weitergabe schulischer Informationen im Vordergrund steht. Auch regelmäßige Elterntreffen können zur Gemeinschaftsbildung unter den Eltern beitragen. Ergänzend zur direkten Kommunikation vor Ort werden mediengestützte Kommunikationsformen eingesetzt, etwa Elternbriefe, Mitteilungshefte oder Schulhomepages, über die Informationen zur Schule oder zu bestimmten schulischen Ereignissen bereitgestellt werden (Sacher 2022: 72ff.).

In Österreich kommen mittlerweile auch digitale Schul-Apps wie *SchoolFox* oder *WiBi* zum Einsatz, die der Information sowie der Kommunikation zwischen Eltern und Schule dienen.

3.2.3 Aktive Elternbeteiligung und gemeinsame Verantwortung

Ein weiterer Schlüsselbereich für die fruchtbare Kooperation zwischen Schule und Eltern ist die gemeinsame Verantwortung für die Förderung des Bildungserfolgs der SchülerInnen. Nach Sacher kann die *schulbasierte Kooperation* u. a. die Beteiligung von Eltern an schulischen Unternehmungen oder Veranstaltungen sowie die Übernahme von eigenverantwortlichen Aufgaben z. B. als ElternvertreterInnen oder die Erbringung von Hilfeleistungen für die Schule umfassen (Sacher 2022: 111). Da die diesbezüglichen Möglichkeiten der Eltern aufgrund von Zeitmangel meist begrenzt sind, bietet sich die *heimbasierte Kooperation* in der Familie an, die – wie Sacher (2017) ausführt – zudem einen größeren Einfluss auf den Schul- und Bildungserfolg aufweist. Hervorzuheben ist in diesem Kontext insbesondere, dass heimbasierte Kooperation auch bei niedrigerem Bildungsgrad oder mangelnden Kenntnissen der Bildungssprache erfolgreich sein kann. Als förderliche Maßnahme wird u. a. der Ausdruck von angemessenen Leistungserwartungen gegenüber den Kindern gesehen. Weiters sind eine liebevolle Umgebung, Ermutigung und Förderung der Selbstständigkeit sowie ein strukturierter Tagesablauf und allgemein Regeln und Ordnung relevant. Auch häufige, intensive Kommunikation mit den Kindern über unterschiedliche Themen sowie gemeinsames Lesen wirken sich positiv auf den Bildungserfolg aus (Sacher 2017: 25ff.).

Neben dieser unmittelbaren Unterstützung umfasst Elternbeteiligung auch Mitsprache und Mitbestimmung. Dabei kann zwischen *kollektiver Mitbestimmung*, etwa über ElternvertreterInnen oder Elternvereine, und *individueller Mitbestimmung* unterschieden werden. Letztere zeigt in Untersuchungen den größeren Einfluss (Sacher 2017: 28) und betrifft beispielsweise Entscheidungen über den Bildungsweg des Kindes oder Fragen auf Klassen- und Schulebene. Je stärker Eltern in solche Entscheidungen eingebunden werden, desto eher können Akzeptanz und Kooperation entstehen (Sacher 2022: 160ff.). Letztendlich zählen die Partizipation und Teilhabe der SchülerInnen selbst zu den Erfolgsfaktoren. Somit sollten Kinder und Jugendliche als dritte KooperationspartnerInnen gelten, da die reine Zusammenarbeit von Eltern und Lehrkräften gerade auf Jugendliche bedrohlich wirken kann: „Je älter die Schüler werden, umso mehr müssen sie einbezogen werden, und die Mitentscheidung der Eltern muss schließlich in die Mitbestimmung der Schüler übergehen“ (Sacher 2022: 163). Die Thematisierung der Kooperation im Rahmen des Unterrichts, gemeinsame Veranstaltungen oder die Anwesenheit der SchülerInnen bei Entwicklungsgesprächen sind dafür besonders geeignet (Sacher 2017: 27f.).

3.2.4 Das Elterngespräch als pädagogisches Kommunikationssetting

Das schulische Elterngespräch kann definiert werden als eine „[...] Begegnung zweier Personen, die beide Verantwortung tragen für die Entwicklung und das Wohlergehen eines jungen Menschen, die sich jedoch in der Natur dieser Verantwortlichkeit erheblich voneinander unterscheiden“ (Gartmeier 2018: 17). Nach Gartmeier und Wegner (2017) kann das Elterngespräch auch als Dialog zwischen Personen bezeichnet werden, „[...] die sich mit unterschiedlichen emotionalen Bindungsmustern [...] sowie mit unterschiedlichen Wissensbeständen bezüglich einer Schülerin oder eines Schülers, die oder der den Anlass des Gesprächs bildet, begegnen“ (Gartmeier & Wegner 2017: 62).

Schulische Elterngespräche werden von Lehrkräften in der Regel als anspruchsvoller und herausfordernder Gesprächstyp empfunden. Sie werden häufig als unbefriedigend, energieraubend und anstrengend beschrieben (Sauer 2017: 101). Dafür gibt es mehrere Gründe. Eltern haben im Vergleich zu Lehrpersonen eine umfassendere Verantwortlichkeit bezüglich der Entwicklung der Kinder. Sie besitzen außerdem eine höhere emotionale Verbundenheit ihren Kindern gegenüber und kennen ihre Stärken, während Lehrkräfte eine ganze Gruppe von Kindern oder Jugendlichen betreuen und in einem distanzierten Verhältnis zum einzelnen Kind stehen. Somit treffen zwei unterschiedliche Sichtweisen aufeinander. Nicht selten führt dies zu enttäuschten Erwartungen, mit denen ein Gespräch begonnen wird (Aich et al. 2017a: 12f.).

Zugleich gilt das Gespräch zwischen Eltern und Lehrkräften als wesentlicher Bestandteil einer erfolgreichen Bildungs- und Erziehungspartnerschaft. Je nach Gesprächsanlass bzw. -situation sind jeweils unterschiedliche Kompetenzen und Wissensbestände erforderlich, um Dialoge mit Eltern zu meistern (Sauer 2017: 101f.).

3.2.5 Bewertungen, Kritik und Lob im Elterngespräch

Ein typischer Bestandteil schulischer Elterngespräche ist die Beschreibung von Leistung und Verhalten der SchülerInnen. Lehrpersonen vertreten die Schule und stehen für die dort gültigen Bedingungen, Regeln und Vorgaben ein. Sie sind somit im Besitz von ‚Insiderwissen‘ über die Schule, welches ihnen ermöglicht, „[...] (professionelle) Einschätzungen und Bewertungen – auch Prognosen – schulischer Leistung und individueller Entwicklung vorzunehmen“ (Gartmeier & Wegner 2017: 66). Die Bewertung findet vorrangig in der Diagnosephase statt. Gängige Praktiken dafür sind die Fähigkeitsbeschreibung und -bewertung, die Typisierung von SchülerInnen (z. B. nach ihren Stärken) oder die Bewertung von bestimmten Aktivitäten im Rahmen des Unterrichts. Dadurch wird das von der Lehrperson erlebte Verhalten von Schülern

mit erfahrungsbasierten Standards verglichen, welche sich z. B. am Durchschnitt der gesamten Klasse orientieren.

Eine gute Bewertung sollte nach Gartmeier und Wegner sachlich zutreffen, ihre Bezugsnorm transparent machen und durch konkrete Beobachtungen oder Beispiele aus dem Unterrichtsalltag belegt werden (Gartmeier & Wegner 2017: 67). Auch Noten spielen in diesem Zusammenhang eine wichtige Rolle, da sie im Unterricht standardisiert gewonnen werden und Lehrkräften etwa in Form von Notenlisten zur Vorbereitung auf das Gespräch zur Verfügung stehen. Diese Vorbereitung gilt als eine Voraussetzung für ein gelingendes Elterngespräch (Gartmeier & Wegner 2017: 66f.).

Im weiteren Gesprächsverlauf haben Eltern die Möglichkeit, auf die Einschätzungen der Lehrkräfte zu reagieren und eigene Sichtweisen einzubringen. Besonders sensibel ist dabei der Umgang mit Kritik. Pillet-Shore (2001) zeigt, dass Kritik an Eigenschaften, Leistungen oder Handlungen von SchülerInnen durch Lehrkräfte häufig indirekt oder abgeschwächt formuliert wird. Dazu zählen etwa Verzögerungen, Relativierungen oder Normalisierungen. Durch solche sprachlichen Mittel kann Kritik weniger konfrontativ wirken und für Eltern leichter annehmbar werden. Zugleich zeigt sich daran, dass Kritik an SchülerInnen im Elterngespräch leicht als Kritik an den Eltern verstanden werden kann (Gartmeier & Wegner 2017: 67ff.).

Eltern tendieren dazu, Kritik an ihren Kindern direkter zu äußern. Dadurch können sie sich als aufmerksame und kritische BeobachterInnen präsentieren, die schulische Probleme erkennen und benennen können. Bei Lob zeigt sich hingegen ein umgekehrtes Muster: Lehrkräfte bringen Lob meist direkt und ohne größere sprachliche Abschwächung vor, während Eltern direktes Lob der eigenen Kinder eher vermeiden. Eine mögliche Erklärung dafür ist, dass Eltern aufgrund ihrer stellvertretenden Position Lob schnell als Selbstlob empfinden könnten und zugleich bemüht sind, sich als objektiv und verantwortungsbewusst darzustellen (Gartmeier & Wegner 2017: 69ff.).

Bewertungen, Kritik und Lob zeigen als wesentliche Bestandteile von schulischen Elterngesprächen, dass ebenjene meist über die bloße Weitergabe von Informationen hinausgehen und sensible soziale und emotionale Aushandlungen umfassen. Für die vorliegende Arbeit bedeutet dies, dass solche Inhalte in gedolmetschten Gesprächen nicht nur sprachlich übertragen werden, sondern auch in ihrer bewertenden und beziehungsgestaltenden Funktion nachvollziehbar vermittelt werden müssen.

3.2.6 Asymmetrien und Hindernisse für erfolgreiche Elterngespräche

Das Elterngespräch ist, wie bereits beschrieben, ein unverzichtbarer Bestandteil der Kooperation zwischen Lehrpersonen und Eltern. Zugleich kommt es in solchen Gesprächen regelmäßig zu Hindernissen, die einer erfolgreichen Zusammenarbeit entgegenstehen oder diese erschweren können (Aich & Behr 2015: 18).

Ein zentrales Merkmal schulischer Elterngespräche ist die sogenannte *multiple Asymmetrie* zwischen Eltern und Lehrkräften. Eltern verfügen in der Regel über eine intensivere emotionale Bindung zu ihren Kindern und tragen Verantwortung für unterschiedliche Lebensbereiche. Lehrpersonen hingegen nehmen das einzelne Kind vor allem im schulischen Kontext wahr und sind zugleich für eine größere Gruppe von SchülerInnen verantwortlich. Daraus ergeben sich unterschiedliche Perspektiven auf das Kind, seine Entwicklung und mögliche Problemlagen. Auch die jeweiligen Wissensbestände unterscheiden sich deutlich. Eltern kennen ihr Kind vor allem aus dem privaten und familiären Kontext, während Lehrkräfte ihre Einschätzungen aus Beobachtungen im Unterricht und aus schulischen Leistungs- und Verhaltenssituationen ableiten. Zugleich vertreten Lehrpersonen die Institution Schule und sind an schulische Vorgaben, Bewertungsmaßstäbe und organisatorische Rahmenbedingungen gebunden. Eltern befinden sich demgegenüber eher in der Rolle von Außenstehenden bzw. Betroffenen, deren Mitwirkungsmöglichkeiten im Schulsystem limitiert sind. Während Lehrkräfte über pädagogisch-didaktisches Fachwissen verfügen, greifen Eltern meist auf persönliche Erfahrungen mit Erziehung oder mit der eigenen Schulzeit zurück (Gartmeier 2018: 49).

Aus diesen Unterschieden kann ein Hierarchiegefälle entstehen, das sich besonders bei Fragen der Leistungsbewertung zeigt. Wenn Lehrkräfte etwa auf Notenlisten oder andere schulische Aufzeichnungen zurückgreifen, verfügen sie über Informationen und Bewertungsgrundlagen, die Eltern nicht in gleicher Weise zugänglich sind. Dies kann bei Eltern ein Gefühl der Unterlegenheit auslösen und das Verhältnis zwischen den GesprächspartnerInnen potenziell negativ beeinflussen (Gartmeier & Wegner 2017: 67; Sauer 2017: 101).

Zudem verfügen Lehrkräfte in Elterngesprächen oft nur über begrenzte zeitliche Ressourcen. Elterngespräche werden zwar als notwendig erachtet, stellen aber in der Regel zusätzliche Arbeit dar. Der entstehende Zeitmangel verleitet oftmals zu voreiligen Ratschlägen oder nur beschränkt elaborierten Lösungen. Statt der üblichen knappen fünf bis zehn Minuten empfehlen Aich und Behr rund eine halbe Stunde und sprechen sich bei Bedarf für Folgegespräche aus (Aich & Behr 2015: 19f.).

Die genannten Faktoren erhöhen das beidseitige Risiko von Verletzungen, Kränkungen und Missverständnissen im Rahmen von schulischen Elterngesprächen. Besonders heikle Gesprächsthemen können dazu führen, dass Kritik am Verhalten oder an der Leistung eines Kindes als Kritik an den Eltern selbst verstanden wird. Zugleich werden Erwartungen an das Gegenüber häufig nicht offen ausgesprochen, um höflich zu bleiben (Aich & Behr 2015: 20). Für gedolmetschte Elterngespräche sind diese Asymmetrien besonders relevant, da sprachliche Barrieren die ohnehin bestehenden Unterschiede in Wissen, institutioneller Position und Beteiligungsmöglichkeiten zusätzlich verstärken können.

Lehrpersonen erhalten im Rahmen ihrer Ausbildung zwar pädagogisches Wissen über Lernen, Entwicklung und Förderung von Kindern. Die Gesprächsführung mit Eltern wird jedoch aus Sicht von ExpertInnen häufig zu wenig behandelt. Daher fehlt es vielen Lehrkräften an Strategien, um Elterngespräche professionell und konstruktiv zu führen (Aich & Behr 2015: 18).

Schulische Elterngespräche stellen somit hohe Anforderungen an Gesprächsführung, Beziehungsgestaltung und Strukturierung. Im folgenden Abschnitt wird daher zunächst das Münchner Modell der Gesprächsführung im Elterngespräch vorgestellt, das diese Anforderungen systematisch aufgreift und zugleich eine Einteilung zentraler Gesprächstypen ermöglicht.

3.2.7 Das Münchner Modell der Gesprächsführung im Elterngespräch

Das Münchner Modell der Gesprächsführung im Elterngespräch wurde im Rahmen des ProfKom-Trainingsprogramms entwickelt, das fächerübergreifend für Studierende des Lehramts und der Medizin konzipiert wurde (Gartmeier 2018: 148). Das Modell beschreibt drei Kompetenzfacetten, die als „bedeutsame Faktoren einer erfolgreichen Gestaltung von Elterngesprächen“ (2018: 80) gelten: Beziehungsgestaltung, kooperative Problemlösung und Strukturierung des Gesprächs. Diese werden im Folgenden vorgestellt.

Darüber hinaus werden im Kontext des Modells unterschiedliche Gesprächssituationen berücksichtigt, die in Kapitel 3.2.8 näher dargestellt werden.

3.2.7.1 Beziehungsgestaltung

Von Lehrpersonen wird erwartet, die Beziehung zu Eltern positiv zu gestalten. Bedeutend ist hier die innere Haltung, mit der den Eltern gegenübergetreten wird. Diese beeinflusst die Erwartungen an die Eltern sowie das Ausmaß der Unterstützung, die angeboten wird. Das Verhältnis zwischen Eltern und Lehrkräften ist von diversen Asymmetrien geprägt, u. a. bezüglich ihrer Rolle im Schulsystem sowie in ihren Zuständigkeiten. Um eine bedingungslose

Anerkennung und Wertschätzung zu gewährleisten, sollten diese Asymmetrien ausgeglichen und überbrückt werden. Dafür können die Grundhaltungen der personenzentrierten Gesprächsführung nach Rogers für die Anwendung durch Lehrpersonen dienen. Diese umfassen Wertschätzung, Authentizität und einführendes Verstehen. Eine wertschätzende Gesprächsführung zeichnet sich dadurch aus, Meinungsverschiedenheiten auf eine Art zu behandeln, die die Beziehung zwischen den Gesprächspartnern nicht beeinflusst. Authentizität signalisiert dem Gegenüber, dass auch eine offene und freie Kommunikation möglich ist. Einführendes Verstehen umfasst das Nachvollziehen des inneren Bezugsrahmens des Gesprächspartners, wodurch Lösungen für vorhandene Probleme gefunden werden können (Gartmeier 2018: 83ff.).

3.2.7.2 Kooperative Problemlösung

Diese Kompetenzfacette beschreibt die Anforderung, in Elterngesprächen gemeinsam Lösungsperspektiven zu entwickeln. Als Problem wird daher die Einschätzung mindestens einer am Gespräch beteiligten Person beschrieben, „dass die aktuelle Situation einer Schülerin bzw. eines Schülers in irgendeiner Art und Weise defizitär ist (oder zu werden droht) und dass diesbezüglich Entscheidungs- oder Handlungsbedarf besteht“ (Gartmeier 2018: 86).

Die Unterstützung bei der Lösungsfindung verschiedener Probleme ist ein Hauptbestandteil des Verhältnisses zwischen LehrerInnen und Eltern. Da für den Großteil der schulischen Probleme keine allgemeingültige Lösung oder Erfolgsgarantie für bestimmte Maßnahmen besteht, kommt dem gemeinsamen Herangehen an bestehende Probleme eine zentrale Rolle zu. Auf diese Weise kann die Entscheidungs- und Handlungsfähigkeit der beteiligten Personen erhöht werden, wobei darauf zu achten ist, dass sich Lehrpersonen auf Lösungsperspektiven beschränken, anstatt ‚Komplettlösungen‘ vorzuschlagen. Letzteres ist aufgrund der distanzierteren Perspektive auf das familiäre und soziale Umfeld der SchülerInnen meist weniger realistisch. Erst durch die Kooperation mit den Eltern kann an ein schulisches Problem optimal herangegangen werden und eine ‚Beziehung auf Augenhöhe‘ zwischen Eltern und Lehrpersonen gepflegt werden (2018: 86ff.).

3.2.7.3 Strukturierung des Gesprächs

Der Fokus dieser Facette liegt auf der zielführenden und transparenten Gestaltung des Gesprächsablaufs. Die Wichtigkeit dieses Aspekts ist einfach zu begründen: Elterngespräche sind normalerweise zeitlich begrenzt, an Elternsprechtagen sind oft nur ca. fünf bis zehn Minuten pro Gespräch möglich. Ein kompetenter Ablauf zeichnet sich dadurch aus, dass dieser bewusst gesteuert und an die jeweilige Problemsituation angepasst wird. Mit einer adäquaten

Gesprächsstrukturierung wird ebenfalls zur Lösungsfindung eines Problems beigetragen, wobei der Fokus auf einer sinnvollen Reihenfolge der Gesprächsteile sowie auf deren Transparenz liegt. Die im Rahmen des MMG betrachteten Gesprächstypen beinhalten ein jeweils typisches Ablaufschema, das situationsabhängig als Orientierung für die Strukturierung eines Elterngesprächs dienen kann. Die Übergänge zwischen den Gesprächsphasen sollten in einer Art und Weise gestaltet werden, dass die Unterteilung der verschiedenen Phasen für das Gegenüber nachvollziehbar ist. Dies kann entweder vorwärts- oder rückwärtsgewandt erfolgen. Eine vorwärtsgewandte Verhaltensweise verweist darauf, was in weiterer Folge, also in der nächsten Phase, besprochen wird. Zusammenfassungen von bereits besprochenen Punkten können z. B. als rückwärtsgewandte Strategie angewandt werden (Gartmeier 2018: 88ff.).

Für die vorliegende Untersuchung lässt sich daraus ableiten, dass professionelle Elterngespräche nicht nur durch sachliche Informationsweitergabe geprägt sind, sondern auch durch Beziehungsgestaltung, kooperative Problemlösung und eine transparente Gesprächsstruktur. Diese Dimensionen müssen in gedolmetschten Elterngesprächen ebenfalls nachvollziehbar vermittelt werden.

3.2.8 Gesprächstypen nach dem Münchner Modell

Im Kontext des Münchner Modells werden unterschiedliche Gesprächssituationen schulischer Elterngespräche differenziert. Während das Informationsgespräch als Basistyp schulischer Elterngespräche beschrieben werden kann, werden Beratungs-, Rückmelde- und Konflikt- bzw. Beschwerdegespräche als anforderungsreichere Gesprächssituationen verstanden, in denen die drei Kompetenzfacetten des Modells jeweils situationsspezifisch bedeutsam werden.

3.2.8.1 Informationsgespräch als Basistyp

Das Informationsgespräch ist für problemarme, alltägliche Elterngespräche geeignet. Zur Sprache kommen dabei die aktuelle schulische Situation sowie eine Prognose der weiteren Entwicklung des betreffenden Kindes. So werden Leistungen, Verhalten und persönliche Eigenschaften aus Sicht der Lehrkraft beschrieben. Als Evidenz für diese Einschätzungen dienen Aufzeichnungen zur Dokumentation des Unterrichts. Ein offener Austausch zwischen Eltern und Lehrpersonen ist ebenfalls vorgesehen (Gartmeier & Wegner 2017: 64f.).

Eine typische Situation für ein Informationsgespräch wäre das Aufsuchen der Lehrperson durch die Eltern am Elternsprechtag, um einen Überblick über den aktuellen Stand von Leistung und Verhalten des Kindes zu erhalten. Dabei kommen vor allem aktuelle Noten, Neuerungen oder Aktivitäten wie z. B. Ausflüge oder Veranstaltungen zur Sprache (Gartmeier 2018: 91).

3.2.8.2 Beratungsgespräch

Dieser Gesprächstyp wird ebenfalls von Seiten der Eltern initiiert. Sie wenden sich in Sorge über schulische Leistungen, Verhalten oder Entwicklung des Kindes an die Lehrperson, da sie Rat suchen. Auch hier gilt es für die Lehrperson, eine kooperative Problemlösung anzustoßen und gemeinsam mit den Eltern an einer Lösungsperspektive zu arbeiten. Nach der Erfassung der Ist-Situation, bei der die Emotionen und Sorgen der Eltern sowie die Einschätzungen der Lehrpersonen zur Sprache kommen, folgt eine Definition des Soll-Zustands. Dabei werden von beiden Seiten konkrete Ziele verbalisiert. Anschließend werden Lösungsvorschläge eingebracht, diskutiert sowie Vereinbarungen bezüglich der Umsetzung getroffen (Gartmeier 2018: 93ff.).

Die Herstellung einer Beziehung auf Augenhöhe zu den Eltern gilt hier als Herausforderung. Das Interesse an einer langfristigen Zusammenarbeit sollte von Seiten der Lehrperson deutlich gemacht werden. Zudem sollten Eltern nicht das Gefühl haben, dass ihr Gegenüber sie belehren möchte, sondern sie unterstützen will (2018: 97).

3.2.8.3 Rückmeldegespräch

Bei einem Rückmeldegespräch laden Lehrkräfte Eltern ein, um Auffälligkeiten bezüglich der SchülerInnen mitzuteilen, etwa abnehmende Leistungen oder Verhaltensauffälligkeiten. Somit ist dieser Gesprächstyp durch die Überbringung einer negativen Nachricht charakterisiert (Sauer 2017: 103). Die Herausforderung dieses Gesprächstyps besteht darin, das beobachtete Problem konkret und klar zu verbalisieren. Darauf folgen die Erfassung und Klärung der Situation im Rahmen eines offenen Austauschs. Die erforderlichen Kompetenzen dieser Phase sind dieselben wie in der Erfassung der Ist-Situation im Beratungsgespräch: aktives Zuhören, Wertschätzung der Eltern und authentische Darstellung der eigenen Sichtweisen. Schließlich wird eine gemeinsame Lösungssuche angeboten, welche in eine Beratungsphase übergehen kann (Gartmeier 2018: 97ff.).

3.2.8.4 Konflikt-/Beschwerdegespräch

Dieser Gesprächstyp findet in der Regel auf Initiative von Eltern statt, die die Lehrperson mit einer Beschwerde oder einem Vorwurf konfrontieren möchten (Sauer 2017: 103; Gartmeier 2018: 100). Die angesprochenen Vorwürfe beziehen sich auf „Handlungen, Einstellungen oder Maßnahmen der Lehrperson, die als ursächlich für [...] schulische Probleme [der betreffenden SchülerInnen] betrachtet werden“ (Gartmeier 2018: 100).

Die vom MMG vorgesehene typische Struktur des Konfliktgesprächs ist der des zuvor beschriebenen Typs sehr ähnlich. Anstatt der Rückmeldung der Lehrperson findet die

Äußerung einer Beschwerde durch die Eltern statt. Im Anschluss daran findet wieder ein offener Austausch statt, wobei diesmal die Lehrperson auf die Beschwerde reagieren und ihren Standpunkt verbalisieren kann, um nachher gemeinsam mit den Eltern Konsequenzen und Perspektiven zu erarbeiten (2018: 100f.).

3.2.9 Gmünder Modell der Gesprächsführung als ergänzender Vergleich

Neben dem Münchner Modell kann auch das Gmünder Modell der Gesprächsführung mit Eltern als weiterer Professionalisierungsansatz herangezogen werden. Dieses wurde ab 2004 an der Pädagogischen Hochschule Schwäbisch Gmünd entwickelt und wird im Unterschied zum Münchner Modell nicht primär in der LehrerInnenausbildung, sondern in der Fortbildung bereits tätiger Lehrkräfte eingesetzt. Während das Münchner Modell unterschiedliche Gesprächssituationen und Kompetenzfacetten systematisiert, legt das Gmünder Modell den Schwerpunkt stärker auf die konkrete Gesprächshaltung, den Umgang mit schwierigen Gesprächsdynamiken und die lösungsorientierte Bearbeitung von Problemen (Aich et al. 2017b: 113).

Als Grundlage des GMG dienen drei Beratungsansätze, denen eine besondere Eignung für schulische Elterngespräche zugeschrieben wird: das personenzentrierte Konzept nach Rogers, die Transaktionsanalyse sowie lösungsorientiertes Arbeiten (Aich et al. 2017b: 113). Das *personenzentrierte Konzept* zielt auf eine offene Gesprächsatmosphäre und eine stabile Beziehung zwischen Eltern und Lehrkräften ab, wodurch Vorschläge von beratenden Lehrkräften leichter angenommen werden können (Aich & Behr 2015: 36). Die *Transaktionsanalyse* unterstützt Lehrkräfte dabei, verbale und nonverbale Gesprächsdynamiken sowie verdeckte Botschaften besser einzuschätzen. Gerade in schwierigen oder konfliktbelasteten Gesprächen kann dies hilfreich sein, um angemessen auf Passivität, Vorwürfe oder Widerstand zu reagieren. Das *lösungsorientierte Arbeiten* ergänzt diese Ansätze, indem durch gezielte Fragetechniken gemeinsam mit den Eltern konkrete und umsetzbare Lösungsansätze entwickelt werden (Aich & Behr 2015: 37ff.).

Aus diesen Grundlagen wurden sechs aufeinander bezogene Module entwickelt, die gemeinsam ein kohärentes Gesprächsmodell bilden (Aich et al. 2017b: 115). Inhaltlich betreffen sie unter anderem die eigene Gesprächshaltung, Wertschätzung und Empathie, das Erkennen von Gesprächsmustern, den Umgang mit Widerstand oder Problemblindheit sowie die Klärung von Rollen und Verantwortlichkeiten (Aich et al. 2017b: 116ff.). Das Ziel des Modells besteht darin, Vertrauen aufzubauen, Lösungen anzustoßen und Eltern zur Mitarbeit

sowie zur Übernahme eigener Verantwortung im Problemlösungsprozess zu gewinnen (Aich & Behr 2015: 28).

Im Unterschied zum Münchner Modell arbeitet das GMG nicht mit mehreren Gesprächstypen, sondern geht von einem allgemeinen Ablauf aus. Dieser beginnt mit der Wahrnehmung und Klärung unterschiedlicher Sichtweisen, geht in eine Problemklärung über und mündet schließlich in einen Lösungsprozess. Am Ende steht eine wertschätzende Verabschiedung (Aich et al. 2017b: 120ff.).

Das GMG verdeutlicht, dass erfolgreiche Elterngespräche nicht nur von fachlichen Informationen abhängen, sondern auch von ‚weichen Faktoren‘ wie der Haltung, Beziehungsgestaltung, Rollenklärung und einer gemeinsamen Lösungsfindung. Diese Aspekte sind auch für gedolmetschte Elterngespräche relevant, weil DolmetscherInnen durch ihre Tätigkeit mitbeeinflussen können, in welchem Ausmaß Eltern dem Gespräch folgen, eigene Anliegen einbringen und sich am Austausch beteiligen.

3.2.10 Sprachliche Verständigung als Schlüsselprozess

Wie bereits in der Einleitung gezeigt wurde, findet schulische Elternarbeit in Österreich zunehmend in einem mehrsprachigen und migrationsgesellschaftlich geprägten Kontext statt. Für Elterngespräche bedeutet dies, dass nicht selbstverständlich davon ausgegangen werden kann, dass Eltern und Lehrkräfte über eine gemeinsame Sprache verfügen, die für komplexe schulische Gespräche ausreichend tragfähig ist. Bei Gesprächen über Leistung, Verhalten, Förderung oder Konflikte kann eine unzureichende sprachliche Verständigung die Beteiligung der Eltern und die gemeinsame Problemlösung erheblich erschweren.

Von schulischer Seite wird häufig versucht, Deutsch als gemeinsame Kommunikationssprache durchzusetzen. Dadurch werden allerdings andere Familiensprachen abgewertet. Zugleich werden sie nicht als Ressourcen genutzt, sondern vielmehr als Defizit oder Integrationshindernis wahrgenommen. Altan et al. betonen in diesem Zusammenhang, dass nicht eine einzelne Person das Problem darstellt, sondern die fehlende gemeinsame sprachliche Grundlage: „Nicht einer ist oder macht das Problem, sondern beide haben ein Problem“ (Altan et al. 2011: 106). Wird mangelnde Sprachsicherheit als persönlicher Mangel erlebt, kann dies dazu führen, dass Eltern aus Scham oder Unsicherheit bestimmte Themen nicht ansprechen. Sprachliche Verständigung ist somit nicht als einseitiges Defizit der Eltern zu verstehen, sondern stellt eine gemeinsame kommunikative Herausforderung dar.

Aus der beschriebenen Problematik ergibt sich die Notwendigkeit, Standards für Sprachmittlung an Schulen zu entwickeln. Fehlen institutionelle Dolmetschangebote, wird bei

Bedarf auf Verwandte, FreundInnen oder Kinder und Jugendliche zurückgegriffen. Der Einsatz von Familienangehörigen und SchülerInnen als DolmetscherInnen in schulischen Elterngesprächen ist jedoch besonders heikel, da meist nicht sichergestellt werden kann, dass Inhalte vollständig und neutral übertragen werden. Zudem kann es aufgrund der fehlenden Expertise im Dolmetschen zu Missverständnissen kommen, die sich negativ auf den Gesprächsverlauf und auf die gesamte Kooperation zwischen Eltern und Lehrkräften auswirken können. Auch MitarbeiterInnen der Einrichtung, die über entsprechende Sprachkenntnisse verfügen, etwa ErstsprachenlehrerInnen, werden als Alternative zu professionellen DolmetscherInnen betrachtet. Sie verfügen häufig über schulisches Kontextwissen und stehen den Familien zugleich weniger nahe als Angehörige oder Bekannte. Gleichzeitig sind diese Personen meist in unterschiedliche schulische Tätigkeiten eingebunden und verfügen somit nicht über ausreichende zeitliche Ressourcen, um den Bedarf systematisch abzudecken. Zudem fehlt ihnen meist die Ausbildung, die für eine professionelle Dolmetschung, gerade in kritischen Situationen oder bei brisanten Themen, notwendig wäre (Altan et al. 2011: 106f.).

In den letzten Jahren sind verschiedene Projekte entstanden, die auf diese Problematik reagieren. In einigen Städten Baden-Württembergs wurden beispielsweise Dolmetscher-Pools eingerichtet, über die Institutionen und Einrichtungen bei Bedarf Dolmetschdienste in Anspruch nehmen können. Allerdings handelt es sich dabei häufig um ehrenamtlich tätige DolmetscherInnen, die nach unterschiedlichen Kriterien ausgewählt werden. Dadurch entstehen keine einheitlichen Voraussetzungen für Qualifikation, Bezahlung, Fortbildung oder Supervision. Für eine nachhaltige Nutzung solcher Angebote wären daher einheitliche Anforderungen, zumindest eine minimale Bezahlung sowie Möglichkeiten zur Fortbildung und Begleitung erforderlich. Zudem müssen nicht nur DolmetscherInnen, sondern auch die NutzerInnen solcher Angebote geschult werden. Damit gedolmetschte Gespräche gelingen können, braucht es in den Schulen außerdem geeignete räumliche und technische Rahmenbedingungen (Altan et al. 2011: 109ff.).

Im Kontext des schulischen Elterngesprächs stellt das gegenseitige Verstehen nicht nur eine organisatorische Frage dar, sondern kann die gesamte Bildungs- und Erziehungspartnerschaft und somit den Schulerfolg maßgeblich beeinflussen. Im folgenden Kapitel werden gedolmetschte schulische Elterngespräche daher zusätzlich aus translationswissenschaftlicher Perspektive betrachtet.

3.3 Das schulische Elterngespräch mit Dolmetscher-Beteiligung

Der Bildungssektor stand in der translationswissenschaftlichen Forschung lange weniger im Fokus als andere institutionelle Settings (Davitti 2013: 169). In den letzten Jahren wurden gedolmetschte schulische Elterngespräche jedoch mehrfach untersucht, insbesondere von Davitti (2012, 2013, 2015) sowie von Davitti und Pasquandrea (2017).

Die genannten Arbeiten sind für die vorliegende Untersuchung besonders relevant, da sie zeigen, dass gedolmetschte Elterngespräche nicht nur als sprachliche Übertragungssituationen verstanden werden können. Vielmehr werden darin zentrale Aspekte sichtbar, die bereits im Kapitel 3.2 aus pädagogischer Perspektive herausgearbeitet wurden, etwa Rollenverhältnisse, Beteiligungsmöglichkeiten, Bewertungen, Beziehungsgestaltung und nonverbale Ressourcen. Kapitel 3.3 knüpft daran an und betrachtet diese Aspekte nun aus translationswissenschaftlicher Perspektive.

3.3.1 Dolmetschwissenschaftliche Studien nach Davitti

3.3.1.1 Rolle der DolmetscherInnen und Einfluss auf Elternbeteiligung

Davitti beschreibt schulische Elterngespräche als eine Verbindung aus institutioneller und alltagsnaher Kommunikation. Einerseits bringen Lehrkräfte schulisches Wissen über Leistung, Verhalten und Entwicklung des betreffenden Kindes ein. Andererseits verfügen Eltern über Wissen aus dem familiären und nicht-schulischen Alltag. Beide Wissensbestände sind gleichermaßen relevant, um ein umfassendes Bild über die Gesamtsituation des Kindes zu gewinnen und gemeinsame Lösungsperspektiven entwickeln zu können. Davitti beschreibt dieses Verhältnis als *Wissenskomplementarität*, da sich schulisches und familiäres Wissen im Elterngespräch gegenseitig ergänzen können (Davitti 2013: 175f.). Auf gedolmetschte Elterngespräche übertragen ist die Komplementarität vor allem deshalb bedeutsam, da die Beteiligung der Eltern wesentlich davon abhängt, ob sie ihre Perspektive sprachlich einbringen können.

In ihrer Studie zu gedolmetschten PTMs (*parent-teacher meetings*) untersuchte Davitti, welche Interventionen DolmetscherInnen in diesem Setting vornehmen und inwiefern diese die aktive Beteiligung der Eltern fördern oder hemmen. Sie fragte dabei, ob DolmetscherInnen als „inhibitors or facilitators“ (Davitti 2015: 183) wirken. Die Analyse mehrerer Elterngespräche zeigt, dass sowohl Lehrkräfte als auch DolmetscherInnen die Beteiligung der Eltern erschweren können. Beschäftigen sich Lehrkräfte während der Verdolmetschung mit anderen Tätigkeiten und ziehen sich dadurch teilweise aus der Interaktion zurück, kann dies dazu führen, dass

elterliches Schweigen, Zögern oder andere nonverbale Reaktionen nicht aufgegriffen werden, was hemmend auf die Elternbeteiligung wirkt. Auch DolmetscherInnen können die Elternbeteiligung hemmen, etwa wenn sie Aussagen der Lehrkraft stärker oder direkter wiedergeben als im Ausgangsbeitrag oder wenn sie durch zusätzliche Erklärungen und Wiederholungen darauf hinwirken, dass Eltern einer schulischen Empfehlung zustimmen. Solche Eingriffe können das Gespräch zwar stabilisieren, zugleich aber dazu führen, dass Bedenken oder alternative Sichtweisen der Eltern weniger Raum erhalten (Davitti 2015: 195).

Umgekehrt kann das Verhalten von DolmetscherInnen und Lehrkräften auch positiv auf die Elternbeteiligung einwirken. So können Lehrkräfte durch die Verwendung lebensnaher Formulierungen ein besseres Verstehen bewirken. Auch die Unterstützung der dolmetschenden Person im Hinblick auf die Koordination der Interaktion kann zur Qualität des Gesprächs beitragen. DolmetscherInnen können die Beteiligung der Eltern ebenfalls unterstützen, beispielsweise indem sie im Gespräch geäußerte emotionale oder lebensweltliche Informationen der Eltern an die Lehrkraft rückmelden und diese nicht nur eigenständig bearbeiten (Davitti 2015: 195).

Damit zeigt sich, dass Elternbeteiligung im gedolmetschten Elterngespräch nicht allein von der sprachlichen Übertragung abhängt, sondern auch davon, wie Lehrkräfte und DolmetscherInnen gemeinsam die Gesprächsstruktur und die Beteiligungsmöglichkeiten gestalten.

Lange wurde die möglichst vollständige und unveränderte Wiedergabe des Gesagten ohne Zusätze, Auslassungen oder Veränderungen als ‚goldener Standard‘ des Dolmetschens verstanden. In Bezug auf schulische Elterngespräche zeigen empirische Studien wie jene von Davitti jedoch, dass dolmetscherinitiierte Erweiterungen wiederkehrend auftreten und nicht grundsätzlich als fehlerhaft bewertet werden können. Solche Erweiterungen sind vielfältig und verweisen auf unterschiedliche Haltungen, epistemische Rechte und Pflichten sowie auf den jeweiligen Kontext der Interaktion. Davitti betont zugleich, dass solche Interventionen nur dann möglich werden, wenn Lehrkräfte zumindest zeitweise Kontrolle über das Gespräch abgeben und der dolmetschenden Person dadurch Handlungsspielraum eröffnet wird. Im Rahmen ihrer empirischen Untersuchungen kommt sie zum Schluss, dass aktive Interventionen von DolmetscherInnen in Elterngesprächen unter bestimmten Bedingungen nicht nur ethisch vertretbar, sondern auch notwendig sein können, um die Qualität des Austausches zu verbessern. Dies gilt insbesondere im Fall von positiven Effekten auf die Elternbeteiligung, etwa über Empathie und Bestärkung der Eltern (Davitti 2015: 195ff.).

Zugleich verweist sie auf eine zentrale Spannung: Zwischen der Unterstützung der Eltern und einem Sprechen im Interesse anderer Beteiligter, etwa der Lehrkraft, besteht nur ein schmaler Grat (Davitti 2015: 198). Ihre Studie von 2013 zeigt etwa, dass DolmetscherInnen teilweise Einigkeit zwischen den Gesprächsparteien herstellen, indem sie auf positive Reaktionen der Eltern gegenüber den Aussagen der Lehrkraft hinwirken. Dies kann zwar wie erwähnt zur Stabilisierung des Gesprächs beitragen, birgt aber zugleich die Gefahr, dass die elterliche Position an jene der Lehrkraft angepasst wird, ohne dass es tatsächlich zu einer gemeinsamen Lösungsfindung kommt (Davitti 2013: 168).

3.3.1.2 Wiedergabe von Bewertungen, Kritik und sensiblen Inhalten

Wie bereits in Kapitel 3.2.5 beschrieben, stellen Bewertungen von SchülerInnen einen essenziellen Teil von Elterngesprächen dar. Davitti widmete sich auch dieser Thematik in ihrer Studie von 2013 und untersuchte bewertende Elemente in Elterngesprächen. Diese beziehen sich vorrangig auf das Verhalten und die Leistung des betreffenden Kindes und werden vor allem von Lehrkräften produziert. Solche bewertenden Einschätzungen, die Davitti als *evaluative assessments* (EAs) bezeichnet, dienen dazu, Bericht zu erstatten und Empfehlungen auszusprechen. Sie führen einen neuen Gesprächsabschnitt ein und/oder beenden diesen. Sie strukturieren somit mitunter das Gespräch und können positiver oder negativer Natur sein (Davitti 2013: 178f.).

Für die Wiedergabe solcher Bewertungen unterscheidet Davitti zwischen aufwertenden und herabstufenden Wiedergaben. Bei *aufwertenden Wiedergaben* (*upgrading renditions*) werden Bewertungen verstärkt oder von DolmetscherInnen selbst hervorgebracht. Bei *herabstufenden Wiedergaben* (*downgrading renditions*) werden Bewertungen hingegen abgeschwächt oder gar nicht wiedergegeben (Davitti 2013: 181). Dies verweist auf die Rolle der DolmetscherInnen als ‚InhibitorInnen‘ oder ‚ErmöglicherInnen‘, wenn Bewertungen nicht zwangsläufig in derselben Stärke, Ausrichtung oder Funktion bei den Eltern ankommen, in der sie von der Lehrkraft formuliert wurden.

Für die vorliegende Arbeit ist dies besonders relevant, weil Bewertungen, Kritik und Lob im schulischen Elterngespräch nicht nur sachliche Informationen darstellen. Sie können auch Einfluss darauf haben, wie Eltern die Einschätzungen der Lehrkraft wahrnehmen, ob sie sich angegriffen fühlen oder ob sie die Möglichkeit erhalten, auf die Bewertung zu reagieren und ihre eigene Sichtweise einzubringen. Daher ist es in gedolmetschten Gesprächen wesentlich, ob bewertende Aussagen abgeschwächt, verstärkt oder ausgelassen werden, da dies die gemeinsame Lösungsfindung und letztlich die Elternbeteiligung beeinflussen kann.

3.3.1.3 Multimodale Aspekte als Ergänzung

Im bisherigen Abschnitt standen die verbalen Ressourcen, also die Wiedergabe des Gesagten, im Vordergrund. Laut der Studie von Davitti und Pasquandrea (2017) wird die Mitwirkung in einem gedolmetschten Elterngespräch von einem „[...] complex interplay of different semiotic resources“ (Davitti & Pasquandrea 2017: 124) beeinflusst. Darunter fällt auch die Handhabung physischer Objekte, wie z. B. von Zeugnissen oder anderen schriftlichen Beurteilungen. Eine gängige Praxis ist das Zeigen auf ein solches physisches Objekt, u. a., um durch dieses den Gesprächsablauf zu koordinieren. Der physische Zugang kann dazu dienen, die Interaktion aller Gesprächsparteien zu entfalten (Davitti & Pasquandrea 2017: 124f.).

Auch Blickrichtung, Körperausrichtung und andere nonverbale Ressourcen sind für die Analyse gedolmetschter Elterngespräche relevant. Davitti betont, dass diese gemeinsam mit der verbalen Ebene betrachtet werden sollten, um die Dynamik der gedolmetschten Interaktion angemessen zu verstehen (Davitti 2013: 181).

Diese Aspekte gewinnen im Zusammenhang mit Video- und Telefondolmetschen zusätzlich an Bedeutung, da beide Formate unterschiedliche Bedingungen für den Zugang zu visuellen und körperlichen Ressourcen schaffen. Während beim Videodolmetschen zumindest ein Teil dieser Hinweise sichtbar bleibt, sind sie beim Telefondolmetschen weitgehend ausgeblendet. Gerade bei schulischen Elterngesprächen, in denen häufig auf Zeugnisse, Formulare oder andere Unterlagen Bezug genommen wird, kann dieser Unterschied für Gesprächskoordination, Verständnissicherung und Beteiligung relevant sein.

3.3.2 Video- und Telefondolmetschprojekt ‚Wir verstehen uns‘

Unter dem Titel ‚Wir verstehen uns‘ werden seit dem Jahr 2020 Video- und Telefondolmetschungen für elementare Bildungseinrichtungen, Volks- und Mittelschulen organisiert. Dieses Projekt basiert auf einem pilotierten und evaluierten Angebot, das im Jahr 2019 an vier Bildungseinrichtungen durchgeführt wurde. Seit 1. Mai 2022 steht das Angebot allen Schulstufen zur Verfügung. Das Projekt wurde vom Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (BMBWF) mithilfe von Förderungen des Europäischen Sozialfonds ins Leben gerufen und ist im Laufe der Jahre immer wieder verlängert worden. Die Dolmetschdienstleistungen sind für alle teilnehmenden Stellen kostenlos (Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung [BMBWF] 2023: 6f.; BMBWF 2026b).

Die Dienstleistungen können von allen MitarbeiterInnen in Bildungseinrichtungen in Anspruch genommen werden, wodurch nicht nur Lehrpersonen, sondern auch PsychagogInnen, PsychologInnen, SozialarbeiterInnen und SchulärztInnen in den NutzerInnenkreis inkludiert

sind. Die Durchführung erfolgt durch das privatrechtliche Unternehmen SAVD-Videodolmetschen GmbH mit Sitz in Wien, welches im ganzen deutschsprachigen Raum professionelle Dolmetschdienstleistungen anbietet. Die Anmeldung für die Video- und Telefondolmetschdienste erfolgt durch die Leitung der Bildungseinrichtung direkt beim Anbieter, welcher die technische Anbindung durchführt. Im Zuge dieser wird ein Zugangscode vergeben. PädagogInnen können pro Schulstufe einen Zugangscode erhalten. SchulärztInnen, SozialarbeiterInnen, PsychologInnen sowie PsychagogInnen können einen eigenen, einrichtungsunabhängigen Zugang beantragen. Die SAVD Videodolmetschen GmbH bietet für maximal zwei PädagogInnen pro Bildungseinrichtung Online-Schulungen zur Nutzung an. Es ist vorgesehen, dass diese nach der Teilnahme als „[...] MultiplikatorInnen und primäre Anlaufstelle“ (BMBWF 2023: 7) für Fragen und Austausch mit anderen interessierten KollegInnen der jeweiligen Einrichtung zur Verfügung stehen (BMBWF 2023: 7ff.).

3.3.2.1 Sprachangebot

Das Sprachangebot des Projekts umfasst Dolmetschleistungen in insgesamt 61 Sprachen, welche hauptsächlich montags bis freitags zwischen 7 und 17 Uhr zur Verfügung stehen. Das Angebot umfasst 7 Hauptsprachen mit einer maximalen Wartezeit von fünf Minuten. Somit sind ad-hoc-Dolmetschungen in einer Vielzahl europäischer Sprachen wie Englisch, Französisch und Polnisch sowie in wichtigen Migrationssprachen wie Arabisch, Farsi, Türkisch und Kurmanci möglich (BMBWF 2023: 10):

Maximale Wartezeit: 5 Minuten			
Albanisch	Englisch	Rumänisch	Türkisch
Arabisch - Hocharabisch ¹	Farsi	Russisch	Ungarisch
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch	Französisch	Slowakisch	
Bulgarisch	Kurdisch – Kurmanci	Spanisch	
Dari	Polnisch	Tschechisch	

Abbildung 3: Sprachangebot Hauptsprachen (BMBWF 2023: 10)

Zusätzlich gibt es – wie in Abbildung 4 dargestellt – für weitere 30 Nebensprachen sowie 14 afrikanische Sprachen und Dialekte die Möglichkeit einer Terminbuchung über die Serviceline (2023: 11, 25). Für einzelne Sprachen besteht zudem ein Dolmetschangebot für die außerhalb des eigentlichen Dienstes liegenden Zeiten zwischen 19 und 7 Uhr sowie an Wochenenden und

gesetzlichen Feiertagen, etwa in Arabisch, Farsi und Russisch (vgl. Abb. 4) (BMBWF 2023: 11f.).

SAVD Sprachen – WFN-Service		
Maximale Wartezeit: 15 Minuten		
Arabisch	Kurdisch-Kurmanji	Slowakisch
Farsi	Russisch	Tschechisch

Abbildung 4: Sprachangebot WFN-Service (BMBWF 2023: 12)

30 Nebensprachen

Aserbaidshanisch	Hebräisch	Mazedonisch	Tamilisch
Armenisch	Hindi	Mongolisch	Thailändisch
Bengalisch	Italienisch	Nepalesisch	Tschetschenisch
Chinesisch	Japanisch	Niederländisch	Ukrainisch
Filipino (Tagalog)	Kirgisisch	Pandschabi	Urdu
Gebärdensprache (ÖGS)	Kurdisch – Sorani	Paschtu	Vietnamesisch
Georgisch	Lettisch	Portugiesisch	
Griechisch	Litauisch	Slowenisch	

14 Afrikanische Sprachen und Dialekte

Amharisch	Igbo	Malinke	Tigre
Arabisch-Marokko	Kinyarwanda	Oromo	Tigrinya
Berberisch	Kirundi	Somali	
Fula	Kisuaheli	Susu (Mande-Sprache)	

Abbildung 5: Sprachangebot Terminalsprachen (BMBWF 2023: 11)

3.3.2.2 Qualitätssicherung und Datenschutz

Die DolmetscherInnen werden nach standardisierten Anforderungskriterien ausgewählt. Vorausgesetzt wird ein abgeschlossenes translationswissenschaftliches Studium, eine

gerichtliche Beerdigung oder eine staatliche Prüfung sowie entsprechende Erfahrung im Dolmetschen (BMBWF 2026b; SAVD Videodolmetschen GmbH o.J.).

Zudem wurden sie für den Einsatz im Bildungssektor speziell geschult und verfügen über einen Zugang zu einer fachspezifischen Datenbank (BMBWF 2023: 12f.). Die DolmetscherInnen sind überwiegend in Österreich und Deutschland ansässig. Für den Einsatz beim Projekt ‚Wir verstehen uns‘ haben alle DolmetscherInnen eine Verpflichtungs- und Verschwiegenheitserklärung unterzeichnet und es wurde u. a. die von ihnen verwendete Räumlichkeit überprüft. Die Dolmetschungen erfolgen über ein DSGVO-konformes, verschlüsseltes System, das keine Aufzeichnungen oder deren Weitergabe ermöglicht. Weiters dürfen Gesprächsinhalte, personenbezogene Daten sowie die Notizen der DolmetscherInnen nicht gespeichert werden (2023: 18f.).

3.3.2.3 Nutzungsformen

Das Video- und Telefondolmetschangebot erlaubt eine vielfältige Nutzung. Durch die Möglichkeit, ad hoc oder mit Terminvereinbarung Dolmetschdienstleistungen zu beanspruchen, bietet sich der Einsatz z. B. bei Elterngesprächen, Elternabenden oder auch Elternbildungsveranstaltungen an. Sollten bestimmte Unterlagen oder Dokumente in einer Dolmetschung verwendet werden, können diese im Vorhinein bekanntgegeben und übermittelt werden, „[...] um dem/der DolmetscherIn eine optimale Vorbereitung zu ermöglichen“ (BMBWF 2023: 26). Zudem besteht im Vorhinein die Möglichkeit, den Wunsch nach dem Geschlecht bzw. einer/einem bestimmten DolmetscherIn zu äußern. Diese Anfragen können über die Serviceline getätigt werden (BMBWF 2023: 14ff., 27ff.).

Im Zuge der COVID-19-Pandemie wurde zusätzlich die Möglichkeit der Remote-Schaltung nach Terminvereinbarung eingeführt, wodurch auch Dolmetschungen mit mehreren TeilnehmerInnen bzw. mit TeilnehmerInnen an verschiedenen Orten ermöglicht werden. Über einen ‚Invite-Link‘ können dritte Parteien via Konferenzschaltung am gedolmetschten Gespräch teilnehmen (BMBWF 2023: 23ff.).

Für die Nutzung der Videodolmetschung sind ein Endgerät mit Bildschirm – Smartphone, Tablet, Laptop oder PC – sowie eine stabile Internetverbindung erforderlich. Vor Beginn der Dolmetschung und auch währenddessen können Kamera- und Mikrofoneinstellungen getätigt werden (BMBWF 2023: 14ff.).

Für die Durchführung des Telefondolmetschens ist lediglich ein Telefon sowie guter Netzempfang erforderlich. Die Nutzung ist über die Telefondolmetsch-Hotline möglich, über welche auch Terminvereinbarungen erfolgen können. Bei Bedarf können nach Bekanntgabe an

die dolmetschende Person weitere TeilnehmerInnen hinzugefügt werden, um, ähnlich wie bei der Videoremove-Schaltung, eine Telefonkonferenz durchzuführen (2023: 22).

Die Video- und Telefondolmetschleistungen des Projekts können Beschäftigte in Bildungseinrichtungen bei Gesprächen mit Erziehungsberechtigten unterstützen, wenn ein Gespräch auf Deutsch nicht für alle Beteiligten ausreichend verständlich ist. Durch die Möglichkeit einer kurzfristigen oder vorab vereinbarten Zuschaltung professioneller DolmetscherInnen können unterschiedliche Gesprächsanlässe sprachlich begleitet werden. Im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen entfallen dabei Anreisezeiten, wodurch das Angebot insbesondere für kurzfristige oder organisatorisch schwer planbare Gesprächssituationen relevant sein kann. Laut BMBWF soll der Einsatz professioneller DolmetscherInnen dazu beitragen, schulische Anliegen verständlich zu vermitteln, Missverständnisse zu reduzieren und die Kommunikation zwischen Bildungseinrichtungen und Eltern zu erleichtern (BMBWF 2023: 9, 15).

3.3.3 Bisherige wissenschaftliche Betrachtungen

Das Projekt ‚Wir verstehen uns‘ nimmt als Video- und Telefondolmetschangebot für Bildungseinrichtungen in Österreich eine Pionierrolle ein. Die Ergebnisse des Projekts wurden bislang in zwei unterschiedlichen Studien untersucht. Vor der bundesweiten Ausrollung wurde ein Pilotprojekt durchgeführt und evaluiert (3.3.3.1). Darüber hinaus wurde im Jahr 2022 eine qualitative Interviewstudie veröffentlicht (3.3.3.2).

3.3.3.1 Pilotprojekt 2019–2020

Vor der bundesweiten Ausweitung wurde das Videodolmetschen im Rahmen des Projekts ‚Wir verstehen uns‘ von November 2019 bis Juni 2020 in zwei Wiener Kindergärten und zwei Wiener Schulen erprobt. Die anschließende Evaluierung des BMBWF basierte auf Feedbackbögen von 16 TeilnehmerInnen aus den beteiligten Einrichtungen. Die Rückmeldungen fielen überwiegend positiv aus. Videodolmetschen wurde in zehn Sprachen genutzt, besonders häufig in Arabisch und Türkisch. Fast alle Befragten sahen einen konkreten Bedarf an ihren Bildungseinrichtungen. Eingesetzt wurde das Angebot vor allem bei vereinbarten Elterngesprächen, meist über Tablets. Die TeilnehmerInnen berichteten von spürbaren Verbesserungen in der Kommunikation mit SchülerInnen und Eltern sowie von einer positiven Resonanz seitens der Eltern. Auch die Qualität der Dolmetschung wurde weitgehend positiv bewertet. Insgesamt zeigt die Evaluierung, dass das Pilotprojekt als hilfreich und praxisnah wahrgenommen wurde; nahezu alle Befragten sprachen sich für ein dauerhaftes Videodolmetschangebot aus (BMBWF 2020: 1ff.).

3.3.3.2 Qualitative Interviewstudie 2022

Im Rahmen ihrer Masterarbeit an der Universität Wien untersuchte Tschurtschenthaler, inwieweit das Videodolmetschangebot des Projekts ‚Wir verstehen uns‘ Inklusion und Barrierefreiheit ermöglicht. Die Inklusivität hängt laut Tschurtschenthaler davon ab, ob der Bedarf an verschiedenen Sprachen gedeckt wird und ob alle Eltern durch das Videodolmetschen erreicht werden können. Barrierefreiheit wird an den Faktoren Organisation, Infrastruktur, Setting, Technik und Bedienung des Videodolmetschen festgemacht (Tschurtschenthaler 2022: 82). Grundlage waren acht leitfadengestützte Interviews mit sieben Lehrpersonen und einer Direktorin aus Wien, der Steiermark und Oberösterreich (2022: 61ff.).

Neben Angaben zur Lehrtätigkeit und Erfahrung wurden auch die bisherigen Erfahrungen mit Dolmetschungen erhoben (2022: 61ff.). Gerade in Wien, wo ein besonders hoher Bedarf besteht, bevorzugt man professionelle DolmetscherInnen, wobei auch Personal im Haus, insbesondere ErstsprachenlehrerInnen, sowie Begleitpersonen eingesetzt werden (2022: 67). Einige InterviewteilnehmerInnen haben laut Tschurtschenthaler das Bewusstsein, welche Qualität professionelle Dolmetschung bietet (2022: 80). Generell hat die Pandemiesituation von 2020-2022 durch die intensivere Nutzung von digitaler Kommunikation sowohl zu höherer Akzeptanz bei den Eltern als auch zu einer niedrigeren Hemmschwelle zur Nutzung von Lehrpersonen geführt. Die Befragten befürworteten die schnelle Verfügbarkeit, das niederschwellige und große Sprachangebot (2022: 74f.). Zudem gaben die Befragten an, dass durch die Möglichkeit des Videodolmetschens viele Probleme gelöst werden konnten. Alle InterviewteilnehmerInnen bestätigten eine Verbesserung der Kommunikation mit nicht-deutschsprachigen Eltern (2022: 77). Obwohl Informationen zum Projekt generell leicht zugänglich sind, wünschen sich viele der Befragten eine konstante Sichtbarkeit (2022: 86). Für Tschurtschenthaler ergab sich eine Kausalitätskette der genannten Inklusivitätsaspekte des Videodolmetschens: „Eine erhöhte Akzeptanz, vorher bedingt durch Sichtbarkeit, ist von einem ausgeprägten Bewusstsein und entsprechenden Bedarf abhängig“ (2022: 87).

In den Veröffentlichungen des BMBWF zum Projekt „Wir verstehen uns“ werden lediglich Vorteile der Nutzung angeführt. Tschurtschenthaler wollte zusätzlich von den Befragten wissen, ob auch negative Aspekte gesehen werden. Die technische Abhängigkeit von Internetverbindung und funktionierenden, bereitstehenden Geräten wird als mühsam empfunden. Zudem wird die Organisation einer Dolmetschung, gerade für Sprachen mit Terminvereinbarung, oftmals als Mehraufwand bezeichnet (2022: 75; 89f.). Letztendlich entscheiden die technische Infrastruktur der jeweiligen Schule sowie die Organisation und Bedienung der Lehrperson darüber, wie viele nicht-deutschsprachige Eltern durch das

Videodolmetschen an Schulen erreicht werden (Tschurtschenthaler 2022: 90). Als Fazit nennt Tschurtschenthaler Folgendes: „Wenn die LP [Lehrperson] den Bedarf erkennt und ihm nachkommt [...], so ist das VD [Videodolmetschen] inklusiv. Die Barrierefreiheit ist immer von der Technik und Infrastruktur abhängig, wobei geduldige und technikoffenere LP diese nicht steuerbaren Faktoren etwas ausgleichen können“ (2022: 91). Die Motivation zur Nutzung von Videodolmetschen ist auch davon abhängig, welchen Stellenwert professionelle Dolmetschung für eine Lehrperson hat. Wer diese schätzt, ist auch bereit, dafür Herausforderungen und zusätzlichen Aufwand zu akzeptieren (2022: 87).

Insgesamt kommt die Studie damit zu dem Ergebnis, dass Videodolmetschen die Kommunikation mit nicht-deutschsprachigen Eltern deutlich verbessern kann, seine inklusive Wirkung jedoch wesentlich von Bewusstsein, Akzeptanz, Sichtbarkeit sowie den konkreten technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen an den Schulen abhängt.

Es wurden somit bereits zwei Studien in Bezug auf das Video- und Telefondolmetschprojekt ‚Wir verstehen uns‘ durchgeführt. Während die Evaluierung des Pilotprojekts eine rein quantitative Untersuchung darstellt, wurden in der Studie von Tschurtschenthaler lediglich Lehrpersonen und eine Direktorin befragt.

Die vielfältigen Nutzungsmöglichkeiten durch verschiedene Personengruppen, die im Bildungsbereich tätig sind, ergeben allerdings ein großes Potenzial für weitere qualitative Forschung. Gerade die Erfahrungen in mehreren Tätigkeitsfeldern im Bildungswesen stellen ein interessantes Untersuchungsfeld dar. Aus diesem Grund setzt die vorliegende Masterarbeit breiter an und berücksichtigt Erfahrungen unterschiedlicher zugangsberechtigter MitarbeiterInnen in Bildungseinrichtungen, ohne die Analyse auf einzelne Berufsbilder oder Funktionen zu beschränken. Somit soll die Gesamtwirkung aus Sicht der NutzerInnen besser erfasst werden. Im Mittelpunkt steht keine neue Primädatenerhebung, sondern eine vertiefte Ausarbeitung des vorhandenen Interviewmaterials aus dem Endbericht 2023. Ziel ist es, die Erfahrungen der NutzerInnen im Hinblick auf Verständigung, Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten, organisatorische Nutzbarkeit und Verbesserungsbedarfe systematisch neu zu strukturieren und zu interpretieren.

4 Methodik

Mit Kapitel 4 beginnt der empirische Teil der vorliegenden Arbeit. Hierin werden die methodischen Grundlagen der Untersuchung dargelegt. Nach der Beschreibung des Forschungsdesigns (Kap. 4.1) wird die Erhebungsmethode der ursprünglichen Interviewstudie vorgestellt (Kap. 4.2). Im Anschluss werden die InterviewteilnehmerInnen der Studie sowie die gewählte Auswertungsmethode vorgestellt.

4.1 Forschungsdesign

Die vorliegende Masterarbeit basiert auf einer fokussierten qualitativen Weiteranalyse bereits erhobener leitfadengestützter Interviews, die im Rahmen des Endberichts zum Projekt ‚Wir verstehen uns‘ durchgeführt wurden. Die Interviewdaten wurden Ende des Jahres 2021 im Rahmen eines Masterseminars unter Beteiligung der Autorin sowie Prof. Pöchhacker erhoben und später im Endbericht zum Projekt ausgewertet (Petrijarević & Pöchhacker 2023).

Diese damalige Erhebung bildet den Ausgangspunkt für die vorliegende Analyse. Im Unterschied zum Endbericht, der primär der projektbezogenen Evaluation diente, werden die Interviews in dieser Masterarbeit unter einer nunmehr explizit formulierten Forschungsfrage neu strukturiert und wissenschaftlich eingeordnet (vgl. Kap. 1.2). Im Mittelpunkt stehen dabei die subjektiven Erfahrungen, Einschätzungen und Deutungen des Bildungspersonals im Umgang mit Video- und Telefondolmetschen. Da nicht statistische Repräsentativität, sondern die qualitative Erschließung dieser Nutzungserfahrungen im Vordergrund steht, eignet sich ein qualitatives Vorgehen für die Beantwortung der Forschungsfrage (Mayring 2022).

Als Auswertungsmethode wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2022) gewählt. Ausgehend von der Forschungsfrage wird das im Endbericht 2023 ausgewertete Interviewmaterial erneut herangezogen, neu strukturiert und um ergänzende analytische Aspekte erweitert. Die Transkripte wurden dafür erneut herangezogen und die vorhandenen Kategorien forschungsfragengeleitet neu angeordnet. Die Masterarbeit versteht sich daher nicht als neue Primärdatenerhebung, sondern als fokussierte wissenschaftliche Weiterbearbeitung und Interpretation des bereits vorhandenen Materials. Um die empirische Untersuchung theoretisch zu rahmen, wurde der Theorieteil der Arbeit auf Basis einer aktuellen Literaturrecherche neu erarbeitet.

4.2 Erhebungsmethode der ursprünglichen Interviewstudie

Die Datengrundlage der vorliegenden Masterarbeit bilden qualitative Interviews, die im Rahmen der Evaluation des Projekts ‚Wir verstehen uns‘ erhoben wurden. Schon zum

Zeitpunkt der Untersuchung war geplant, die Daten im Rahmen einer Masterarbeit vertiefend zu analysieren. Von November 2021 bis Juni 2023 wurde von der Autorin der vorliegenden Arbeit in Zusammenarbeit mit Prof. Dr. Franz Pöchhacker vom Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien ein Bericht für das zuständige BMBWF verfasst. Dazu wurde beteiligtes Bildungspersonal anhand leitfadengestützter Interviews zu seinen Erfahrungen mit dem Video- und Telefondolmetschangebot befragt. Der Endbericht wurde im Juli 2023 an das BMBWF übermittelt. Die vorliegende Masterarbeit greift auf dieses bereits erhobene Interviewmaterial zurück, verfolgt jedoch eine eigenständige wissenschaftliche Auswertungsperspektive.

Der Kontakt zu den potenziellen GesprächsteilnehmerInnen erfolgte über das BMBWF bzw. das Unternehmen SAVD Videodolmetschen GmbH. Für das Sample kamen ausschließlich NutzerInnen des Videodolmetschens in Bildungseinrichtungen infrage. Die Kontaktaufnahme zu den InteressentInnen erfolgte via Mail mit einer Einladung zu einem Interview inklusive einer Projektbeschreibung (siehe Anhang). Gefragt wurde nach den konkreten Einschätzungen und Erfahrungen der MitarbeiterInnen sowie der Reaktionen der Eltern. Der Interviewleitfaden für diese qualitative Studie umfasste folgende Hauptfragepunkte:

- Aufgabe/Position der Befragten im Bildungsbereich und Berufserfahrung
- Vorerfahrungen mit Dolmetschungen (z. B. Bedarf, Nutzung, Erfolge/Misserfolge)
- Inanspruchnahme von Videodolmetschleistungen: Häufigkeit, Sprachen, Setting (Einzelgespräch, Gruppengespräch, Dreipunktschaltung, Elternabende)
- Art der mit Videodolmetschen geführten Gespräche (z. B. anlassbezogen, Entwicklungsgespräch, Übergabegespräch, Kind-Eltern-LehrerInnen-Gespräch)
- Themen der mittels Videodolmetschen geführten Gespräche (z. B. Home-Schooling, Beratung, Konflikte, Trauma, Klarstellung von Rechten und Pflichten, Erziehungsfragen)
- Kommunikation mit nicht-deutschsprachigen Eltern vor der Inanspruchnahme
- Veränderungen in der Kommunikation mit den Eltern (vorher-nachher)
- Kommunikation mit dem Kind (vorher-nachher)
- Problemlösung in Gesprächen mit Videodolmetschen
- Akzeptanz seitens der Eltern und Bereitschaft, das Angebot weiterhin zu nutzen
- Akzeptanz aus Mitarbeitersicht (hinsichtl. Aufwand, Hürden, Schwierigkeiten, etc.)
- Nutzungsmodalitäten (Anmeldung/Registrierung, Bedienung der Geräte, etc.)
- Vorteile des Videodolmetschens und damit verbundene Herausforderungen

- Anregungen, Wünsche, Verbesserungsvorschläge

Insgesamt waren 15 Personen für ein Interview bereit und haben Kontaktdaten zur Verfügung gestellt. Alle InteressentInnen wurden wie oben beschrieben per Mail kontaktiert. Von zehn Personen erfolgte eine Rückmeldung und es konnten Termine für Interviews vereinbart werden. Im Zeitraum zwischen 29.11.2021 und 23.12.2021 fanden schließlich zehn Interviews statt. Aufgrund der damals herrschenden Corona-Pandemie sowie der geografischen Distanz wurden diese ausschließlich via Zoom durchgeführt. Vier der Interviews wurden vom Betreuer dieser Arbeit, Herrn Prof. Pöchlhammer, geführt und die übrigen sechs von der Verfasserin. Die Gesprächsdauer lag im Durchschnitt zwischen 30 und 60 Minuten. Die Interviews wurden nach Zustimmung der GesprächspartnerInnen in Zoom aufgezeichnet und die Videodateien passwortgeschützt auf der Lernplattform Moodle abgelegt.

Die aufgezeichneten Interviews wurden zum Zweck der nachfolgenden Inhaltsanalyse mithilfe des Programms *AmberScript* transkribiert. Die Transkripte wurden überprüft und unter Anwendung der Regeln und Konventionen nach Kuckartz et al. (2008: 27ff.) überarbeitet. Die jeweiligen Interviews wurden mit den Ziffern 1 bis 10 benannt. Die interviewende Person ist mit I bezeichnet, während die Befragten den Bezeichnungen B1 bis B10 zugeordnet wurden. Alle Angaben, die Rückschlüsse auf befragte Personen zulassen, wurden anonymisiert und durch das Zeichen ‚X‘ ersetzt. Die Transkription erfolgte wörtlich und ohne Berücksichtigung etwaiger Dialekte.

4.3 TeilnehmerInnen

Neun der zehn InterviewpartnerInnen waren im primärpädagogischen Bereich und/oder in der Sekundarstufe I tätig, ein Interview fand mit einer Elementarpädagogin statt. Konkret fanden sich unter den Befragten drei PsychagogInnen, drei Direktorinnen, zwei Beratungslehrerinnen bzw. Sozialarbeiterinnen und eine Sonderpädagogin im primärpädagogischen Bereich sowie eine Sonderkindergartenpädagogin. Bis auf einen Interviewpartner waren alle befragten Personen weiblich. Zwei der Beschäftigten waren für mehrere Schulen gleichzeitig zuständig, die einen hohen Anteil an SchülerInnen mit nichtdeutscher Erstsprache haben (I4: 00:00:17; I1: 00:00:27).

Während Direktorinnen vor allem administrative Aufgaben schilderten, legten PsychagogInnen ihren Fokus auf Fallarbeit mit SchülerInnen und deren Eltern bei Verhaltensauffälligkeiten und emotionalen bzw. sozialen Schwierigkeiten im schulischen Kontext (I6: 00:00:11; I7: 00:00:49; I3: 00:00:39; I4: 00:00:17; I10: 00:00:10). Die

Sozialarbeiterinnen sind genauso im Austausch mit SchülerInnen, Lehrpersonen und Eltern, jedoch steht für sie die Unterstützung einzelner SchülerInnen mit Blick auf ihr ganzes Umfeld auf ihrem Bildungsweg im Vordergrund (I1: 00:00:27; I9: 00:00:53). PädagogInnen in Schulen sowie Kindergärten arbeiten im Rahmen ihrer Tätigkeit ebenfalls mit Eltern zusammen (I2: 00:00:31). Somit sind alle diese Bereiche des Bildungswesens von Elternarbeit mit unterschiedlichen Schwerpunkten gekennzeichnet.

Die InterviewpartnerInnen hatten in unterschiedlichem Ausmaß Berufserfahrung im Bildungswesen. Die Spanne reichte von einem Jahr bis zu 30 Jahren. Nicht alle Befragten haben genaue Angaben über den Anfang ihres Berufslebens gemacht. Teilweise waren die Personen nicht immer im selben Tätigkeitsbereich tätig (I9: 00:01:59; I1: 00:01:36). Etwa die Hälfte war jedoch von Beginn ihres Berufslebens an im Bildungswesen tätig (I10: 00:00:49; I2: 00:01:13; I3: 00:00:39; I4: 00:01:30; I5: 00:00:39).

Aufgrund der geringen Fallzahl erhebt das Sample keinen Anspruch auf Repräsentativität. Zugleich umfasst es neben Lehrpersonen auch weitere schulische NutzerInnengruppen, sodass unterschiedliche Perspektiven auf das Video- und Telefondolmetschangebot sichtbar gemacht werden können.

4.4 Auswertungsmethode

Um den Inhalt der Interviews zu analysieren, wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2022) ausgewählt. Diese eignet sich für eine regelgeleitete und systematische Auswertung qualitativer Daten und kann unabhängig vom Umfang des Materials angewandt werden. Zudem erlaubt sie bei Bedarf auch Mischformen mit quantifizierenden Elementen, wodurch sie für unterschiedliche empirische Untersuchungen einsetzbar ist (Mayring 2022: 126).

Mayring unterscheidet drei Grundformen des Interpretierens: die Zusammenfassung, die Explikation und die Strukturierung. Während die Explikation zusätzliches Material zur Erweiterung des Verständnisses heranzieht, zielt die Strukturierung auf eine Analyse nach vorab bestimmten Aspekten ab (Mayring 2022: 66). Für die vorliegende Analyse wurde die zusammenfassende Inhaltsanalyse gewählt, die eine Reduktion des Materials auf zentrale Inhalte ermöglicht und eine deduktiv-induktiven Kategorienbildung erlaubt:

1. Bestimmung der Analyseeinheiten
2. Paraphrasierung, Generalisierung und Reduktion⁴

⁴ Bei kleineren Datenmengen können diese Tätigkeiten auf drei Zwischenschritte aufgeteilt werden, um möglichst viele Inhalte analysieren zu können (Mayring 2022: 69).

3. Zusammenstellung der Kategorien
4. Rücküberprüfung (Mayring 2022: 69)

In der ursprünglichen Auswertung für den Endbericht wurden die Analyseeinheiten anhand der 26 Fragen des Interviewleitfadens bestimmt, die teilweise auch Unterfragen enthielten. Dadurch entstanden unterschiedlich umfangreiche Materialeinheiten, die anschließend paraphrasiert, generalisiert und auf ihre wesentlichen Inhalte reduziert wurden. Die Kategorienbildung erfolgte sowohl deduktiv ausgehend von den Themen des Interviewleitfadens als auch induktiv auf Basis der konkreten Gesprächsinhalte. Zunächst ergaben sich elf Kategorien, die im Rahmen einer Rücküberprüfung nochmals überarbeitet und inhaltlich stärker zusammengefasst wurden. Daraus entstanden schließlich sieben thematische Hauptkategorien mit Unterkategorien, anhand derer die Ergebnisse im Endbericht für das BMBWF dargestellt wurden:

1. Angaben zu den Befragten
 - Tätigkeitsbereich
 - Erfahrung im Bildungsbereich
2. Erfahrungen mit Dolmetschen vor dem Videodolmetschen
 - Allgemeine Erfahrungen
 - Erfahrungen mit verschiedenen dolmetschenden Personen
 - Verwandte bzw. Bekannte des betreffenden Kindes
 - MuttersprachenlehrerInnen, FreizeitpädagogInnen, KollegInnen
 - Professionelle DolmetscherInnen
3. Ein- und Durchführung des Videodolmetschens
 - Einführung und Anmeldung zum Videodolmetschen
 - Einschulung
 - Buchung des Videodolmetschens
 - Arbeitsaufwand des Videodolmetschens
 - Technische Geräte
 - Verwendete Geräte
 - Technische Probleme
4. Gespräche mit Videodolmetschen
 - Anzahl der Gespräche mit Videodolmetschen
 - Benötigte Sprachen fürs Videodolmetschen

- Gesprächskonstellationen
- Gesprächsarten und Themen

5. Vorher – nachher

- Unterschiede in der Kommunikation mit Eltern und Schülern
- Eindrücke in Bezug auf die Eltern
- Eindrücke in Bezug auf die GesprächsinitiatorInnen

6. Einschätzung des Videodolmetschens durch die Befragten

- Nutzen und Vorteile des Videodolmetschens
- Nachteile und Herausforderungen des Videodolmetschens
- Videodolmetschen im Vergleich zu anderen Dolmetschvarianten

7. Vorschläge, Wünsche und Anregungen zum Videodolmetschen

Für die vorliegende Masterarbeit wurde diese Kategorienstruktur nicht unverändert übernommen, sondern forschungsfragenorientiert weiterbearbeitet. Die im Endbericht entwickelte Kategorienstruktur bildete den Ausgangspunkt, wurde jedoch für die vorliegende Masterarbeit neu geordnet und verdichtet. Maßgeblich waren die in Kapitel 1.2 formulierten Analyseperspektiven: Verständigung, Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten, organisatorische Nutzbarkeit sowie Verbesserungsbedarfe. Auf dieser Grundlage werden die Ergebnisse in Kapitel 6 nicht primär projektchronologisch, sondern thematisch entlang der Forschungsfrage dargestellt.

5 Analyseergebnisse

5.1 Übersicht über das neue Kategoriensystem

Im Rahmen der erneuten Analyse der 2021 erhobenen Daten wurden nun insgesamt sechs Hauptkategorien entwickelt, welche jeweils aus zwei bis vier Unterkategorien bestehen. Die neuen Hauptkategorien wurden deduktiv aus der Forschungsfrage und dem theoretischen Teil dieser Arbeit abgeleitet und durch induktiv gebildete Unterkategorien ergänzt. Damit ist das neue Kategoriensystem unmittelbar an den Forschungs- und Subforschungsfragen orientiert, wodurch es sich wesentlich von der ursprünglichen Berichtssystematik unterscheidet.

Die Reihenfolge der Ergebnisdarstellung orientiert sich dennoch nicht strikt an der Abfolge der Subforschungsfragen, sondern folgt einer inhaltlich-logischen Struktur. Zunächst werden die organisatorischen, technischen und situativen Bedingungen der Nutzung dargestellt (Kategorien 1–3), da diese den praktischen Rahmen für den Einsatz des Videodolmetschens bilden. Darauf aufbauend werden die wahrgenommenen Veränderungen in Kommunikation und Zusammenarbeit (Kat. 4), die Bewertung des Angebots (Kat. 5) sowie die von den Befragten formulierten Verbesserungsbedarfe (Kat. 6) behandelt. Diese Struktur ermöglicht eine schrittweise Nachvollziehbarkeit der Ergebnisse vom Nutzungskontext über die wahrgenommenen Wirkungen bis hin zur reflexiven Bewertung und möglichen Weiterentwicklung des Angebots.

Nr.	Kategorie	Unterkategorien
1	Organisation und Vorbereitung	• Anmeldung, Einschulung und Buchung • Organisatorischer Aufwand • Vorbesprechung und inhaltliche Vorbereitung
2	Technische und situative Bedingungen	• Gerätenutzung und technische Ausstattung • Technische Herausforderungen • Wahrnehmung des technikgestützten Settings
3	Einsatzpraxis und Gesprächskontexte	• Nutzungshäufigkeit und Sprachbedarf • Gesprächskonstellationen und -settings • Gesprächsanlässe und -themen • Wahrnehmung der VideodolmetscherInnen

4	Veränderungen in Kommunikation und Zusammenarbeit	• Frühere Dolmetscherfahrungen ▪ Dolmetschen durch Verwandte bzw. Bekannte ▪ Dolmetschen durch ErstsprachenlehrerInnen und KollegInnen ▪ Dolmetschen durch professionelle DolmetscherInnen • Veränderungen in der Kommunikation mit Eltern und SchülerInnen • Wahrgenommene Reaktionen der Eltern • Wahrgenommene Effekte aus Sicht der GesprächsinitiatorInnen
5	Bewertung des Angebots	• Nutzen, Vorteile und Herausforderungen • Vergleich mit anderen Dolmetschvarianten
6	Verbesserungsbedarfe und Optimierungsvorschläge	

5.2 Kategorie 1 – Organisation und Vorbereitung

5.2.1 Anmeldung, Einschulung und Buchung

Der Einstieg in das Angebot wurde von den Befragten überwiegend als unkompliziert beschrieben. Entscheidend war jedoch nicht nur die formale Anmeldung, sondern auch, ob das Wissen über Buchung und Nutzung innerhalb der Einrichtung weitergegeben wurde.

Fast alle Befragten erfuhren per E-Mail von der Möglichkeit, das Video- und Telefondolmetschangebot zu nutzen. In der Regel wurde diese Information von der Bildungsdirektion an die Teamleitung bzw. an die Direktion der jeweiligen Schulen weitergegeben. Die Sonderkindergartenpädagogin erfuhr über ihren Träger vom Projekt (I2: 00:03:47). Die Direktorinnen konnten sich nach der Informationsaussendung selbst anmelden (I6: 00:04:23; I7: 00:03:48; I8: 00:08:22). Die befragte Pädagogin sowie eine der PsychagogInnen gaben an, dass sie über die zuständige Direktion ansuchen mussten, um sich für das Projekt anzumelden (I5: 00:02:51; I4: 00:06:13). Eine andere Psychagogin sowie eine Sozialarbeiterin haben sich wiederum selbst mit Wissen der zuständigen Direktionen

angemeldet (I9: 00:05:35; I1: 00:13:38). Nach erfolgreicher Anmeldung wurden bis zu vier Zugangsdaten für den Einstieg auf der Internetseite verschickt, damit pro Schule mehrere Personen das Angebot nutzen konnten (I5: 00:02:51). Einer der PsychagogInnen war bereits in der Pilotphase involviert, die durch eine Videokonferenz mit VertreterInnen des Bildungsministeriums und der Firma SAVD Videodolmetschen eingeleitet wurde (I3: 00:08:27). Dabei wurden die TeilnehmerInnen mit der Funktionsweise des Videodolmetschens vertraut gemacht. Nach der Pilotphase gab es für alle angemeldeten Personen regelmäßige Einschulungstermine, bei denen alle angemeldeten TeilnehmerInnen ein digitales Handbuch erhielten. In einem halbstündigen Zoom-Meeting, das von SAVD organisiert wurde, „[...] war alles drin, was man wissen musste“ (I10: 00:05:16, Z2): von den Buchungsmöglichkeiten bis zum Sprachangebot und zur Handhabung. Es wurde angegeben, dass zwei Personen je Schule an der Einschulung teilnehmen konnten. Teilweise gaben InterviewteilnehmerInnen nach absolvierter Einschulung ihr Wissen auch an andere KollegInnen weiter und fungierten damit als MultiplikatorInnen (I1: 00:14:24; I9: 00:06:03; I7: 00:04:59).

Insgesamt wurden die Schulungsunterlagen als verständlich und ausreichend beschrieben. Jedoch wurde erwähnt, dass KollegInnen immer wieder damit nicht zurechtgekommen und dankbar gewesen seien, wenn sie jemand „an der Hand genommen“ habe (I1: 00:15:15). Somit konnten durch das Engagement einiger SchulungsteilnehmerInnen noch mehr potenzielle NutzerInnen für das Videodolmetschen gewonnen werden.

Obwohl Ad-hoc-Dolmetschungen in vielen der von den InterviewteilnehmerInnen benötigten Sprachen möglich sind, gaben fast alle an, dennoch eine Terminbuchung durchgeführt zu haben, die sowohl per Mail als auch per Telefon erfolgen kann. Lediglich eine der befragten Direktorinnen gab an, vorrangig das Ad-hoc-Angebot zu nutzen (I8: 00:13:17). Spontane Elterngespräche fanden selten statt oder waren aufgrund der Corona-Maßnahmen gar nicht möglich. Daher wurde das Ad-hoc-Videodolmetschen von den InterviewpartnerInnen kaum bzw. nur in Ausnahmefällen verwendet (I9: 00:08:30; I6: 00:08:54; I3: 00:23:37). Einerseits wollten die InterviewteilnehmerInnen kein Risiko eingehen und die Dolmetschung im Vorhinein zu einer für alle Beteiligten passenden Zeit fixieren, andererseits wurde es als wichtig erachtet, in manchen Fällen die gleiche dolmetschende Person buchen zu können (I9: 00:08:22; I10: 00:07:52; I3: 00:23:03). So kann gerade in Fällen mit traumatisierendem Hintergrund den betreffenden Personen Sicherheit gegeben werden (I1: 00:31:27). Die wenigen erlebten Ad-hoc-Dolmetschungen wurden als unkompliziert und einwandfrei bezeichnet (I7: 00:13:40).

5.2.2 Organisatorischer Aufwand

Der zusätzliche Arbeitsaufwand durch das Videodolmetschen wurde von den Befragten überwiegend als gering eingeschätzt. Das Angebot wurde damit nicht als zusätzliche Belastung, sondern eher als Instrument gewertet, mit dem bestehende Kommunikationsprobleme mit vergleichsweise geringem Mehraufwand gelöst werden können.

Zwar verwiesen mehrere InterviewpartnerInnen darauf, dass – wie bei anderen Elterngesprächen auch – eine gewisse Vorbereitung erforderlich ist, etwa durch Terminplanung, technische Bereitstellung oder organisatorische Abstimmung. Diese Anforderungen werden jedoch nicht als wesentliche Belastung beschrieben, sondern im Verhältnis zum wahrgenommenen Nutzen als gut vertretbar bewertet. Eine Direktorin bezeichnete das Angebot sogar ausdrücklich als „immense Arbeitserleichterung“ (I8: 00:26:48, Z1–2). Eine weitere Befragte schätzte den zusätzlichen zeitlichen Aufwand auf höchstens fünf bis zehn Minuten (I2: 00:22:49).

Die Planung, Anmeldung und technische Verfügbarkeit müssten zwar berücksichtigt werden. Zugleich komme klar zur Geltung: „[...], wenn man da [...] diese Kosten-Nutzen-Rechnung macht, macht sich das dermaßen bezahlt“ (I6: 00:16:38, Z1–2). Vor allem in der Anfangsphase der Nutzung musste man etwas mehr Zeit investieren, um zum Beispiel herauszufinden, welches verfügbare Gerät am kompatibelsten ist (I3: 00:43:32).

5.2.3 Vorbesprechung und inhaltliche Vorbereitung

Zu diesem Thema ist im Interviewleitfaden keine Frage enthalten; dennoch wurde dies in mehreren Interviews im Gesprächsverlauf aufgegriffen. Im Rahmen der erneuten Analyse wurde daher die vorliegende induktive Subkategorie gebildet. Dabei zeigt sich, dass die Vorbereitung nicht nur als organisatorischer Schritt verstanden wird, sondern auch der Qualität der Dolmetschung dienen kann. Dies gilt insbesondere bei sensiblen Themen, etwa wenn eine kurze Vorbesprechung genutzt wird, um Kontextinformationen weiterzugeben und wesentliche Begriffe vorab zu klären.

Einige Befragte gaben an, nach Möglichkeit mit der dolmetschenden Person eine Vorbesprechung durchzuführen, die den zeitlichen Aufwand etwas erhöht. Gerade bei heiklen Gesprächsthemen, etwa bei der Abklärung eines sonderpädagogischen Förderbedarfs oder bei schulischen Gewaltsituationen, werde gerne ein kurzer Überblick über die Situation gegeben, allerdings nach Möglichkeit nicht in Anwesenheit der Eltern (I1: 00:31:27; I2: 00:09:49). Weiters werde die Vorbesprechung auch genutzt, um eventuelle länderspezifische Begriffe, wie zum Beispiel den Gurgeltest, die in Österreich geltende COVID-19-Maßnahmensituation oder

die Bezeichnung erhöhte Familienbeihilfe, zu klären (I2: 00:25:22; I1: 00:29:37). Die Befragten vertraten den Eindruck, dass dies für Dolmetschende aus anderen deutschsprachigen Ländern herausfordernd sein kann (I1: 00:29:37). Daraus lässt sich ableiten, dass den InterviewteilnehmerInnen die Verantwortung und der Tätigkeitsbereich von DolmetscherInnen bewusst sind und sie diese, soweit es ihnen möglich ist, unterstützen möchten. Eine der Direktorinnen gab an, vor der Dolmetschung mit allen Beteiligten eine Vorbesprechung und Vorstellungsrunde durchzuführen, entweder im Vorhinein durch die Sekretärin oder direkt vor dem Termin (I8: 00:23:01). So könne sichergestellt werden, dass sich die Eltern und der/die DolmetscherIn wirklich verstehen können und wollen. In manchen Sprachen gibt es mehrere Dialekte, etwa im Arabischen. Zudem können kulturelle Aspekte eine Rolle spielen, etwa wenn Eltern ein bestimmtes Geschlecht der dolmetschenden Person bevorzugen (I8: 00:21:15). Sollte eine gewisse Gesprächsbasis nicht vorhanden sein, sei es besser, die Dolmetschung durch eine andere Person zu beantragen (I8: 00:24:00). Eine der Sozialarbeiterinnen bemerkte immer wieder, dass für Familien die Dolmetschsituation generell unbekannt war. In solchen Fällen klärte sie über den Ablauf auf und unter anderem darüber, dass der/die DolmetscherIn in der Ich-Form sprechen werde (I1: 00:28:38).

Im Hinblick auf die organisatorische Nutzbarkeit lässt sich aus den Ergebnissen ableiten, dass Anmeldung, Einschulung und Buchung überwiegend als niederschwellig wahrgenommen werden. Der zusätzliche Aufwand ist zwar grundlegend vorhanden, wird jedoch im Verhältnis zum Nutzen als insgesamt gering eingeschätzt.

5.3 Kategorie 2 – Technische und situative Bedingungen

5.3.1 Gerätenutzung und technische Ausstattung

Die Wahl des Geräts erwies sich in den Interviews als praktischer Faktor, der den Ablauf der Dolmetschung mitbestimmen kann. Insgesamt gaben fünf Befragte an, Videodolmetschen ausschließlich über den Laptop zu nutzen. Eine Person nutzte vorrangig ein Tablet in Kombination mit einem Smartphone (I3: 00:24:37); vier Interviewte kombinierten die Nutzung von Tablet und Laptop (I6: 00:09:30; I8: 00:09:20; I9: 00:08:57; I10: 00:08:10). Meist waren es dienstliche Geräte, wobei eine der befragten psychagogischen Fachkräfte aufgrund von technischen Problemen mit den schulischen Tablets auf persönliche Geräte zurückgriff (I3: 00:24:37). Eine weitere Psychagogin nutzte ihren persönlichen Laptop, da an der betreffenden Schule kein Laptop mit Kamera verfügbar war (I4: 00:09:56). Wenn es nicht anders möglich war, wurden auch Smartphones für das Videodolmetschen benutzt. Hier wurde allerdings der kleinere Bildschirm als unpraktisch empfunden (I3: 00:50:15). Insgesamt hat sich das Tablet

für zwei der Befragten, die dieses nutzten, als am praktischsten herausgestellt, da es eine schnellere Internetverbindung ermöglichen würde (I9: 00:09:13). Die Größe des Bildschirms wurde zudem als wesentlich angenehmer empfunden als beim Smartphone (I3: 00:50:39).

5.3.2 Technische Herausforderungen

Trotz der allgemeinen Zufriedenheit und des Lobes kam es laut den InterviewpartnerInnen immer wieder zu technischen Schwierigkeiten. Sechs von zehn Befragten nannten Probleme mit der Internetverbindung. Diese sei nicht immer ausreichend für das Videodolmetschen und sei der mangelnden Ausstattung an den Schulen geschuldet. Viele Schulen in Wien waren etwa mit den städtischen WLAN-Hotspots verbunden, die von den Befragten als langsam bezeichnet wurden (I1: 00:25:23; I3: 00:22:13). Weiters seien die von den Schulen zur Verfügung gestellten Geräte nur begrenzt verfügbar oder technisch schlechter ausgestattet. Daher gaben einige InterviewteilnehmerInnen an, dass von ihnen selbst oder von KollegInnen persönliche Laptops, Tablets oder sogar Modems von zu Hause mitgenommen wurden, mit welchen ein störungsfreieres Videodolmetschen möglich sei (I3: 00:24:37; I3: 00:19:20; I9: 00:09:13). Eine der Befragten empfand die fallweise auftretenden Verbindungsprobleme als großen Stress, wenn die GesprächsteilnehmerInnen bereits vor Ort waren (I5: 00:16:43).

Insgesamt hätten die meisten Gespräche mit Videodolmetschen allerdings wie geplant stattgefunden. Eine der Befragten gab an, das Videodolmetschen würde zu 90 % gut funktionieren (I4: 00:09:56). Weiters wurde von einem der PsychagogInnen betont, dass die telefonische Service-Line der SAVD Videodolmetschen GmbH bei technischen Fragen, beispielsweise zur Nutzung auf verschiedenen Geräten, und Schwierigkeiten zur Verfügung steht und in einigen Fällen Probleme gelöst werden konnten (I3: 00:43:32).

5.3.3 Wahrnehmung des technikgestützten Settings

Das technikgestützte Setting wurde von den Befragten zumeist als eigene Gesprächssituation wahrgenommen. Relevant war hierbei vor allem, ob die dolmetschende Person sichtbar war, alle Beteiligten gut wahrgenommen werden konnten und trotz Bildschirm eine persönliche Gesprächsatmosphäre entstand.

Wie bereits in Kapitel 6.3.2 beschrieben, benötigten laut den Befragten einige KollegInnen etwas mehr Einarbeitungszeit, um sich mit der für das Videodolmetschen benötigten Technik vertraut zu machen. Zwei InterviewteilnehmerInnen gingen jedoch davon aus, dass sowohl GesprächsinitiatorInnen als auch Eltern durch die verstärkte Nutzung von Zoom oder MS Teams, während der COVID-19-Maßnahmen an videogestützte Gespräche

gewöhnt waren. Durch die Beteiligung am Pilotprojekt konnte ein direkter Vergleich gezogen werden, da dieses bereits im November 2019 gestartet wurde. Zu diesem Zeitpunkt wäre oft noch eine intensivere Einarbeitung notwendig gewesen (I3: 00:49:37; I2: 00:27:40).

Eine Sozialarbeiterin und eine Direktorin gaben an, sich darum zu bemühen, dass der/die VideodolmetscherIn die Gesprächsbeteiligten gut sehen könne. Falls notwendig, wurde der Bildschirm während der Dolmetschung immer wieder verschoben, damit die Sichtbarkeit gegeben war (I1: 00:26:46; I8: 00:14:10).

Dieselbe Sozialarbeiterin betonte zudem, dass die Dolmetschung per Video einen „Hauch von persönlich“ einbringen würde, da die dolmetschende Person über den Bildschirm sichtbar und deren Mimik erkennbar sei (I1: 00:47:45). Die Sonderkindergartenpädagogin sowie eine Sozialarbeiterin hielten es eindeutig für möglich, über die Videodolmetschung eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen (I2: 00:29:28; I9: 00:21:12). Für einen der PsychagogInnen entstand der Eindruck, die Videodolmetschung sei „wie vor Ort“ (I3: 00:49:37).

Die Nutzung des Videodolmetschangebots ist laut den Befragten mit mehreren Geräten möglich, wobei klar wird, dass eine adäquate Bildschirmgröße als praktisch erachtet wurde. Das meistgenannte technische Problem war eine unzureichende Internetverbindung. Aus Sicht der Befragten lag diese Schwierigkeit weniger beim Anbieter des Videodolmetschens als bei der technischen Infrastruktur der betreffenden Bildungseinrichtungen, von der eine einwandfreie Nutzung abhängig ist. Ansonsten sei die Funktionsfähigkeit verlässlich und die NutzerInnen würden durch einen technischen Support via Hotline betreut werden. Zugleich zeigt sich, dass videobasierte Kommunikation seit der COVID-19-Pandemie für viele Beteiligte vertrauter geworden ist und daher weniger stark als Hürde wahrgenommen wurde.

5.4 Kategorie 3 – Einsatzpraxis und Gesprächskontexte

5.4.1 Nutzungshäufigkeit und Sprachbedarf

Die Nutzungshäufigkeit fiel unter den Befragten unterschiedlich aus, was vor allem mit Funktion, Tätigkeitsbereich und konkretem Bedarf an den jeweiligen Einrichtungen zusammenhängt. Gleichzeitig zeigt die Vielfalt der genannten Sprachen, dass das Angebot in sehr unterschiedlichen mehrsprachigen Gesprächssituationen eingesetzt wurde.

Die Anzahl der Gespräche mithilfe von Videodolmetschen war bei den Befragten unterschiedlich. Einige gaben an, rege NutzerInnen zu sein und das Videodolmetschen rund 20–25-mal genutzt zu haben (I9: 00:07:01; I1: 00:20:30; I6: 00:05:56). Einer der InterviewteilnehmerInnen war sich sicher, um die 50 Gespräche mit Videodolmetschen geführt

zu haben, „gefühlte 100-mal“ (I3: 00:08:27, Z2). Eine der Befragten gab an, Videodolmetschen jede Woche zu nutzen (I4: 00:07:43).

Die Übrigen schätzten die Anzahl der mit Videodolmetschen geführten Gespräche unter zehnmal (I10: 00:06:11; I2: 00:06:23; I5: 00:04:05; I7: 00:09:03). Eine Interviewpartnerin machte keine Angabe über die ungefähre Anzahl solcher Elterngespräche.

Die Palette der Sprachen, die für Gespräche gebucht wurden, ist sehr breit gefächert und verweist damit auf einen vielfältigen sprachlichen Bedarf. Für die meisten InterviewteilnehmerInnen war bereits das Angebot der Ad-hoc-Sprachen ausreichend, nur vereinzelt wurde eine Sprache benötigt, die nur mit Terminbuchung verfügbar ist. Die meistgenannten Sprachen, für die eine Videodolmetschung benötigt wurde, waren Rumänisch, Arabisch, Türkisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch und Russisch. Vereinzelt waren auch Sprachen wie Bengali, Paschtu, Dari, Farsi oder Polnisch gefragt. Insgesamt wurde von den Befragten festgestellt, dass das Sprachenangebot ausreichend sei und nicht unbedingt einer Erweiterung bedarf (I6: 00:19:21; I3: 00:53:31).

5.4.2 Gesprächskonstellationen und -settings

An den Gesprächen beteiligt waren die InterviewteilnehmerInnen selbst, ein Elternteil oder beide Elternteile, gegebenenfalls eine involvierte Lehrperson, ein/e TherapeutIn und/oder der/die DirektorIn sowie eine dolmetschende Person. In manchen Fällen war das betreffende Kind ebenfalls mit anwesend. Als meistgenutzte und von den Befragten beliebteste Gesprächskonstellation gilt jene, bei der sich der/die GesprächsinitiatorIn mit den betreffenden Eltern bzw. anderen Personen vor Ort befindet und lediglich der/die VideodolmetscherIn per Laptop oder Tablet zugeschaltet wird. So wurden die meisten Gespräche mit Videodolmetschung geführt. Es gab allerdings auch Situationen (z. B. aufgrund von damals geltenden Coronamaßnahmen), in denen Eltern nur eingeschränkt die Schulen betreten durften und somit auf die sogenannte Dreipunkt- bzw. Konferenzschaltung zurückgegriffen wurde. Insgesamt hatten vier von zehn InterviewteilnehmerInnen Erfahrungen mit dieser gemacht.

Die Befragten mit entsprechender Erfahrung waren sich jedoch einig, dass diese Variante mehr Probleme mit sich brachte. Es wurde beschrieben, dass viele Eltern mit der Zuschaltung in eine Videodolmetschung Schwierigkeiten hatten (I3: 00:14:03) oder ihnen die Bedienung der technischen Geräte schwerfiel (I5: 00:05:02). Weiters wurde die Konferenzschaltung von zwei Befragten bewusst nicht probiert, weil im Vorhinein bereits Bedenken vorhanden waren, die Eltern würden damit nicht zurechtkommen (I7: 00:12:59; I5: 00:05:13). Daher wurden so viele Gespräche wie möglich in der als typisch beschriebenen

Konstellation geführt, zur Not auch im Freien, um zusätzliche technische Schwierigkeiten von Seiten der Eltern zu vermeiden (I6: 00:07:11).

5.4.3 Gesprächsanlässe und -themen

Die von den Befragten geführten Elterngespräche waren so vielfältig wie ihre Tätigkeitsbereiche. Das Hauptthema war die Entwicklung des betreffenden Kindes, worüber oft regelmäßige Gespräche mittels Videodolmetschen geführt wurden. Auch aufgrund konkreter Problemfälle fanden Gespräche statt, beispielsweise bei Verhaltensauffälligkeiten, die von Lehrpersonen rückgemeldet wurden (I1: 00:35:34; I10: 00:10:33). Weiters kamen auch schulische Leistungen, Schulabstinenz, die eventuelle Gefährdungsabklärung durch das Jugendamt oder Schulpflichtverletzungen zur Sprache (I8: 00:16:14; I6: 00:11:59; I1: 00:35:34). Diese Themen können sowohl Lehrpersonen als auch DirektorInnen, PsychagogInnen oder SozialarbeiterInnen betreffen. Zudem wurde das Videodolmetschen auch für Gespräche während des Elternsprechtags genutzt, welche vorrangig für Lehrpersonen relevant sind (I6: 00:11:02; I8: 00:13:17). Elternabende wurden hingegen nur begrenzt als mögliches Setting betrachtet. Einfache Beratung zu finanziellen und familiären Problemen, die Beantragung bestimmter Leistungen wie des sonderpädagogischen Förderbedarfs, Schul- oder Hortanmeldungen oder Hilfe beim Ausfüllen von Formularen waren ebenfalls Teil einiger Gespräche (I1: 00:35:34; I6: 00:11:02; I7: 00:18:34; I8: 00:15:01; I9: 00:15:26). Die Sonderkindergartenpädagogin führte auch Erstgespräche rund um den Eintritt in den Kindergarten mittels Videodolmetschen (I2: 00:14:47). Für PsychagogInnen ergaben sich aufgrund ihrer Tätigkeit weitere relevante Themen, die sich vor allem auf emotionale Schwierigkeiten der betreffenden SchülerInnen beziehen. Angesprochen wurden dabei Schulverweigerung, akute Krisen oder auffälliges Verhalten (I3: 00:31:18; I4: 00:11:22).

5.4.4 Beobachtungen zu den VideodolmetscherInnen

Zu den dolmetschenden Personen wurde von den InterviewteilnehmerInnen eher wenig angegeben, da der verwendete Leitfaden keine konkreten Fragen diesbezüglich enthielt. Trotzdem wurden einige relevante Erfahrungen geteilt.

Die NutzerInnen hatten auf die Wahl der VideodolmetscherInnen lediglich Einfluss, wenn sie bei der Terminbuchung für eine bestimmte Person anfragten. Ansonsten wurden die DolmetscherInnen über die Firma SAVD zugeteilt (I8: 00:22:06). Die Dolmetschung durch eine/n bereits bekannten VideodolmetscherIn wurde gerade von SozialarbeiterInnen und

PsychagogInnen geschätzt, da Kontinuität und Vertrautheit besonders heikle Fallarbeit erleichtern würden (I1: 00:31:27; I3: 00:17:24).

Generell wurden die dolmetschenden Personen als professionell und ihre Arbeit als qualitativ hochwertig beschrieben (I9: 00:22:57; I4: 00:20:34). Nur eine der Befragten schilderte den Eindruck bei einer Videodolmetschung, die dolmetschende Person hätte sich zu sehr persönlich involviert. Es wurde allerdings als „Mini-Negativ-Erlebnis“ (I10: 00:22:44) bezeichnet. Insgesamt lässt sich daraus ableiten, dass die InterviewteilnehmerInnen überwiegend mit den DolmetscherInnen zufrieden waren.

Die befragten NutzerInnen waren mit dem breiten Sprachangebot insgesamt zufrieden. Klar wurde, dass das Videodolmetschangebot vielseitig und von Lehrpersonen, SozialarbeiterInnen, PsychagogInnen und DirektorInnen gleichermaßen angewendet werden kann. Dies zeigt sich in der Vielzahl an Themen und Gesprächsanlässen, für welche das Videodolmetschen in Anspruch genommen wurde. Die Einsatzbereiche reichten von regelmäßigen Entwicklungsgesprächen und Elternsprechtagen bis zu sensiblen Beratungs- und Krisengesprächen und gingen damit deutlich über reine Informationsweitergabe hinaus.

5.5 Kategorie 4 – Veränderungen in Kommunikation und Zusammenarbeit

Nachdem in den vorangegangenen Kategorien die Nutzungspraxis und die konkreten Gesprächskontexte dargestellt wurden, rückt nun die Frage in den Mittelpunkt, wie sich die Kommunikation mit Eltern durch das Videodolmetschen verändert hat. Dafür sind auch die früheren Erfahrungen der Befragten mit anderen Formen der Sprachmittlung relevant, da sie den Vergleich mit dem neuen Angebot ermöglichen.

5.5.1 Frühere Dolmetscherfahrungen

Bei den befragten Personen herrschte Einigkeit über den großen Bedarf an DolmetscherInnen. Häufig war es notwendig, Gespräche mit Eltern zu führen, die nicht ausreichend Deutsch sprachen und deren Kinder unterschiedliche Erstsprachen hatten. Die Möglichkeiten, professionelle DolmetscherInnen vermittelt zu bekommen, seien jedoch immer sehr beschränkt gewesen. Aufgrund dieser eingeschränkten Verfügbarkeit hätten sich die Befragten häufig „drübergerettet“ (I6: 00:02:00, Z3), indem sie mit eingeschränkten Verständigungsmöglichkeiten arbeiteten oder auf nicht-professionelle Sprachmittlung zurückgriffen. Dementsprechend wurde die Elternarbeit in solchen Fällen als nicht so intensiv wahrgenommen bzw. bewusst aus der Not heraus reduziert, wenn sie denn überhaupt stattfand: „Wenn ich so wie beim Videodolmetschen immer jemanden haben könnte, wäre es sicher öfter

gewesen. Aber das haben wir halt reduziert oder ich habe einige Eltern überhaupt nicht erreicht“ (I3: 00:04:57, Z1–3).

Immer wieder gab es kurzzeitige Projekte, über die Dolmetschungen möglich waren. Diese wurden jedoch in den Interviews zumeist als sehr zeitaufwändig und unflexibel beschrieben (I4: 00:01:56; I5: 00:02:00; I6: 00:00:52). Aufgrund dessen konnte der Bedarf an gedolmetschten Gesprächen nicht abgedeckt werden. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass der Bedarf laut den Befragten sehr groß war, die verfügbaren Möglichkeiten jedoch stark beschränkt waren.

Obwohl die Möglichkeiten für ein gedolmetschtes Gespräch mit Eltern in der Vergangenheit beschränkt waren, ist es der Flexibilität und der Einsatzbereitschaft der InterviewpartnerInnen und deren KollegInnen zuzuschreiben, dass mit Eltern, die nicht ausreichend Deutsch sprechen, kommuniziert werden konnte. Die Personen, auf die dabei zurückgegriffen wurde, können in drei Gruppen eingeteilt werden:

5.5.1.1 Dolmetschen durch Verwandte bzw. Bekannte

Vor allem bei Tanten, Onkeln, FreundInnen, Bekannten oder älteren Geschwistern des Kindes besteht in vielen Fällen die Bereitschaft, ein Gespräch zwischen Lehrkräften und Eltern zu dolmetschen (I1: 00:03:27; I3: 00:04:05; I9: 00:02:46). Sie sind somit weitaus verfügbarer als andere Personen und oft die einzige Möglichkeit, sich mit Eltern ohne ausreichende Deutschkenntnisse zu verständigen. Dementsprechend haben auch alle InterviewpartnerInnen Erfahrungen mit solchen Gesprächen. Es herrschte jedoch Einhelligkeit, dass alles versucht werden sollte, um Dolmetschen durch Kinder – seien es die betreffenden SchülerInnen selbst, deren Geschwister oder andere ältere SchülerInnen – zu vermeiden (I3: 00:02:55).

Die Befragten begründeten diese Einschätzung vor allem damit, dass Kinder dadurch in eine unangemessene Vermittlungsrolle geraten. Sie seien häufig selbst noch SchülerInnen und müssten in manchen Situationen sogar aus dem Unterricht geholt werden (I3: 00:02:55). Eine Befragte sah es besonders kritisch, wenn Kinder Inhalte dolmetschen sollten, die sie selbst betreffen oder die aufgrund ihrer Sensibilität nicht vor Kindern besprochen werden sollten. (I5: 00:01:03). Zudem waren sich die Befragten sicher, dass gewisse heikle Themen vor Kindern nicht angesprochen werden sollten (I10: 00:02:13). Jedoch finden viele Elterngespräche aufgrund von bestimmten Anlässen statt, die den Eltern verständlich gemacht werden müssen. Letztlich sind sich die Befragten einig, dass das Dolmetschen „nicht der Job von den Kindern ist“ (I9: 00:04:06, Z3). Auch das Dolmetschen durch erwachsene Verwandte oder Bekannte wird kritisch gesehen, weil sie als emotional befangen gelten (I5: 00:01:44). Zudem war es für

alle Befragten immer schwierig einzuschätzen, inwiefern die Wiedergabe wirklich dem entsprach, was die beiden Parteien vermitteln wollten (I2: 00:02:12; I6: 00:02:51; I1: 00:10:45). Auch dafür wurden mehrere Gründe genannt. Die meisten verfügen nicht über ausreichende Fähigkeiten, um zu dolmetschen (I1: 00:10:45). Hinzu kommt, dass auch die Deutschkenntnisse nicht immer ausreichen, um zwischen den Parteien zu vermitteln (I7: 00:01:52). Zum anderen können bestimmte Themen, wie etwa Verhaltensauffälligkeiten, schlechte Schulleistungen oder Vorfälle Verwandte oder Bekannte in Bedrängnis bringen, was dazu führen kann, dass Sachverhalte nicht entsprechend vermittelt werden (I4: 00:05:01).

Insgesamt lässt sich festhalten, dass die Befragten mit der Sprachmittlung durch Familienmitglieder oder Bekannte am wenigsten zufrieden waren und daher versuchten, deren Einsatz als Dolmetschende zu vermeiden.

5.5.1.2 Dolmetschen durch ErstsprachenlehrerInnen und KollegInnen

PädagogInnen und KollegInnen, die mehrere Sprachen sprechen bzw. aus einem anderen Kulturkreis stammen, werden für Elterngespräche, bei denen Sprachmittlung notwendig ist, deutlich bevorzugt herangezogen (I4: 00:03:04; I6: 00:02:51; I8: 00:07:44). ErstsprachenlehrerInnen oder FreizeitpädagogInnen sind im Haus und somit leicht zu erreichen. Ein weiterer Vorteil gegenüber den Dolmetschungen durch externe Personen ist, dass sie über einschlägige Erfahrung im Bildungsbereich verfügen und mit dem Schulsystem bzw. mit pädagogischen Themen vertraut sind, wie das bei Verwandten oder Bekannten der betreffenden Kinder oft nicht der Fall ist (I2: 00:02:12). Allerdings sei der zeitliche und organisatorische Faktor zu bedenken. Diese Personen haben eigentlich andere Aufgaben und müssen solche Gespräche bzw. Termine einschieben, um verfügbar zu sein (I3: 00:03:04). Lediglich für Gespräche „unter Tür und Angel“, die keiner besonderen Organisation bedürfen, sei die Heranziehung leichter (I1: 00:04:59).

Eine Interviewpartnerin hat selbst zwei Muttersprachen und hat immer wieder KollegInnen bei Gesprächen unterstützt. Sie betonte allerdings, dass ihre Verfügbarkeit dadurch bedingt war, dass sie nicht als Pädagogin, sondern als Sozialarbeiterin angestellt war (I1: 00:06:53).

Weiters besteht bei vielen der Befragten trotz der Kollegialität der Eindruck „[...] dass das auch in einigen Situationen so ein bisschen gefärbt [...] war“ (I6: 00:02:51, Z5). Die Hälfte der Befragten hatte gute Erfahrungen gemacht, während auf der anderen Seite Aussagen zu hören waren, die denen über Verwandte oder Bekannte sehr ähnlich waren:

Und auch bei dem muttersprachlichen Zusatzlehrer war ich mir [...] nie sicher, was der übersetzt. [...] Bei diesem Übersetzungsprozess hatte ich oft den Eindruck, der übersetzt viel mehr, als ich gesagt habe. [...] da habe ich ihm unterstellt, dass er eben seine persönliche Meinung da mit einbringt und die hat oft nichts mit dem zu tun gehabt, was ich sagen wollte. (I10: 00:02:13, Z7–16)

Im Vergleich zu Familienmitgliedern wurde lieber auf KollegInnen mit Sprachkenntnissen bzw. auf ErstsprachenlehrerInnen zurückgegriffen, um sich mit Eltern zu verständigen. Jedoch sind auch ihnen gegenüber Vorbehalte vorhanden, die eine erfolgreiche Zusammenarbeit erschweren können.

5.5.1.3 Dolmetschen durch professionelle DolmetscherInnen

Als professionelle DolmetscherInnen wurden von einer Interviewteilnehmerin jene benannt, welche über eine Fachausbildung und ein gewisses Sprachniveau verfügen bzw. „zertifiziert“ (I8: 00:01:31, Z5) sind. Weitere Erwartungen lagen in der Amtsverschwiegenheit sowie der Kenntnis des schulischen Vokabulars (I8: 00:03:19 und 00:04:34). Die Aussagen der Befragten zeigen damit, dass professionelle Dolmetschung vor allem mit Objektivität, Verlässlichkeit, fachlicher Qualifikation und Kenntnis des schulischen Kontextes verbunden wurde. Dies spiegelt sich auch in den geschilderten Eindrücken wider: „[...] In dem Moment, wo man mit professionellen Dolmetschern arbeitet, hat man das Gefühl, es ist hier sehr, sehr objektiv... wird einfach übersetzt, sodass man das Gefühl hat, das, was man vermitteln möchte, kommt auch so beim Gegenüber an.“ (I6: 00:02:51, Z6–9)

Zum Bedauern der Befragten war die Hinzuziehung von professionellen DolmetscherInnen in der Vergangenheit immer sehr kompliziert und mit viel Aufwand verbunden (I5: 00:02:13; I6: 00:00:52). Zudem war die Verfügbarkeit meist nur kurzfristig durch Projekte gegeben. Die Zusammenarbeit mit Institutionen wie z. B. der Volkshilfe oder dem ELMIG (Elternarbeit im Migrationskontext) war zwar längerfristig, jedoch wurde sie als beschränktes und organisatorisch schwieriges Angebot bezeichnet, das nur in sehr schwerwiegenden Fällen oder Krisen in Anspruch genommen werden konnte (I4: 00:01:56; I8: 00:01:31).

5.5.2 Veränderungen in der Kommunikation mit Eltern und SchülerInnen

Einige der InterviewteilnehmerInnen waren mit Eltern schon in Kontakt, bevor sie mit diesen die Möglichkeit des Videodolmetschens in Anspruch nahmen. Der Unterschied in der Kommunikation sei gewaltig; das Videodolmetschen sorge teilweise für „Gänsehautmomente“

(I9: 00:16:36, Z8) und „schöne Erfolge“ (I3: 00:39:52, Z1). So konnte eine der befragten Personen von einer Mutter auf einmal sehr viele Informationen in Erfahrung bringen, wobei davor kaum eine Kommunikation möglich gewesen war (I9: 00:16:36). Es wurden auch viele Fälle geschildert, in denen vor der Möglichkeit des Videodolmetschens zwar Gespräche mit Eltern stattfanden, jedoch nie klar war, ob das Gesagte auch wirklich verstanden wurde (I6: 00:13:02; I7: 00:24:07; I4: 00:13:33). Weiters führten Sprachbarrieren in der Vergangenheit manchmal dazu, dass Termine für Gespräche von Seiten der Eltern vergessen, verschoben oder gar nicht eingehalten wurden (I3: 00:12:43; I4: 00:13:33). Zudem konnten manche Eltern überhaupt nicht erreicht werden (I3: 00:04:57). Einer der befragten PsychagogInnen stellte außerdem fest: „[...] wenn man einmal mit dem gearbeitet hat und es dann nicht mehr hat, dann ist man frustriert“ (I3: 00:26:56, Z30–31). So ging es ihm, als das Videodolmetschen für eine Zeit nicht mehr verfügbar war, da neu entschieden wurde, ob das Projekt weitergeführt würde. Er hätte in dieser Zeit „einige Familien quasi verloren [...], weil das Videodolmetschen gefehlt hat“ (I3: 00:26:05).

Es herrschte der Eindruck, dass durch die bessere Kommunikation mittels Videodolmetschen einige akute Probleme gelöst werden konnten. Weiters sei es dadurch auch für Eltern leichter möglich, das Besprochene in ihre Erziehungsarbeit bzw. in den Umgang mit dem betreffenden Kind einfließen zu lassen. Dies kann sich aus Sicht der Befragten auch auf das Verhalten der Kinder auswirken, da Eltern durch die vermittelten Informationen zu Hause anders mit ihren Kindern sprechen können (I6: 00:14:45; I10: 00:14:44).

5.5.3 Wahrgenommene Reaktionen der Eltern

Die anfängliche Reaktion auf das Angebot des Videodolmetschens war bei den Eltern teilweise skeptisch. Für viele war es ein ungewohntes Setting, es herrschte Unsicherheit, wie das funktionieren solle (I10: 00:16:04; I1: 00:40:37). Letztendlich äußerten sich die Eltern jedoch überwiegend positiv über das Angebot. In den Aussagen der Befragten zeigt sich, dass Eltern die Videodolmetschung überwiegend als Erleichterung erlebten, da sie dem Gespräch besser folgen, eigene Anliegen verständlicher formulieren und sich aktiver in die Kommunikation einbringen konnten (I5: 00:13:19; I6: 00:15:59). Das Eis breche sehr schnell, man merke eine Entspannung in Körperhaltung und Ausdrucksweise, würde doch ein Elterngespräch oft auch mit einem Angstgefühl verbunden sein, da Eltern nicht immer wüssten, was sie erwarte. Die bessere Kommunikation sei als Erleichterung zu verspüren (I9: 00:19:05). Zudem habe das Videodolmetschangebot geholfen, in manchen Fällen beide Elternteile einzubinden, wenn einer

von ihnen nicht gut Deutsch spreche. Dies sei gerade in psychagogischer Hinsicht ein wichtiger Faktor, der sich nur positiv auf die mögliche Problemlösung auswirken könne (I3: 00:10:36).

Obwohl die – wenn auch virtuelle – Anwesenheit einer zusätzlichen Person eine Überwindung darstellen kann, ehrlich zu sprechen, und den Gesprächen in gewisser Weise einen förmlichen Ton gibt, äußerten sich die Eltern überwiegend dahingehend, das Videodolmetschen wieder nutzen zu wollen. Es sei teilweise in weiterer Folge immer wieder aktiv verlangt worden (I2: 00:21:06; I1: 00:52:27; I3: 00:16:39).

5.5.4 Wahrgenommene Effekte aus Sicht der GesprächsinitiatorInnen

Auch von schulischen MitarbeiterInnen wurde berichtet, dass teilweise anfangs Skepsis bezüglich des Videodolmetschens beispielsweise im Kollegium geherrscht habe. Mit dem Argument, die Eltern sollten sich selbst darum kümmern und Deutsch lernen, wurde es zuerst auch einmal abgelehnt (I7: 00:07:13). Die Befragten gaben allerdings in den Interviews alle an, sofort begeistert gewesen zu sein und teils als MultiplikatorInnen tätig zu sein, um so viele KollegInnen wie möglich vom Nutzen des Videodolmetschangebots zu überzeugen. Es würde den Alltag von Lehrpersonen und anderen schulischen MitarbeiterInnen im Kontakt mit Eltern ungemein erleichtern. Mehrmals wurde erwähnt, das Videodolmetschen würde auch Unabhängigkeit bedeuten. So müsse der/die GesprächsinitiatorIn nicht erst jemanden finden, der/die die benötigte Sprache spricht (I9: 00:22:00). Weiters sei Verlass auf die Dolmetschqualität: „Videodolmetscher, merkt man, sind ausgebildet“ (I3: 00:37:14, Z2–3). Es sei eine ganz andere Qualität im Vergleich etwa zu ErstsprachenlehrerInnen. Somit herrsche in gewisser Weise Sicherheit für die GesprächsinitiatorInnen, dass auch verstanden wird, was gesagt wurde (I5: 00:13:19). Zudem könne man viel besser auf das Gegenüber eingehen, wenn man besser versteht, was der- oder diejenige sagen möchte (I10: 00:18:27). Das Videodolmetschen sei auch dann hilfreich und die bessere Wahl, wenn Eltern augenscheinlich gut Deutsch sprechen. Oft würden bestimmte Schlüsselwörter dann doch nicht verstanden, wodurch ebenfalls Missverständnisse entstehen könnten (I2: 00:15:44). Eine der Befragten bezeichnete es als Teil der Schulqualität, Videodolmetschen anzubieten (I7: 00:26:47).

Vereinzelt wurden in den Gesprächen auch negative Erfahrungen mit den Videodolmetschungen beschrieben. Eine Interviewteilnehmerin berichtete etwa von Schwierigkeiten mit der Online-Terminbuchung (I5: 00:06:11). In einem anderen Fall wurde bei einem der PsychagogInnen eine andere dolmetschende Person eingesetzt, als im Vorhinein vereinbart war (I3: 00:45:16). Allgemein waren die Erfahrungen der Befragten und die Rückmeldungen an diese allerdings überwiegend positiv. Für eine der

Interviewteilnehmerinnen sei das Videodolmetschen „[...] eines der besten Tools, die wir in den letzten Jahren zur Verfügung gestellt bekommen haben“ (I6: 00:18:45, Z4–5).

Die Ergebnisse zeigen somit, dass professionelle Dolmetschung von den Befragten bereits vor der Einführung des Videodolmetschangebots grundsätzlich bevorzugt wurde, in der Praxis jedoch häufig nicht verfügbar war. Deshalb bestand oft keine andere Möglichkeit, als auf Verwandte, Bekannte, Kinder, KollegInnen oder ErstsprachenlehrerInnen zurückzugreifen und damit eine aus Sicht der Befragten schlechtere Dolmetschqualität in Kauf zu nehmen, um überhaupt mit Eltern ohne ausreichende Deutschkenntnisse kommunizieren zu können (I3: 00:37:14). Vor diesem Hintergrund wird das Videodolmetschen als wesentliche Verbesserung beschrieben: Es erleichtert die Verständigung, unterstützt eine intensivere Elternarbeit und schafft aus Sicht der Befragten bessere Voraussetzungen für gemeinsame Problemlösungen. Die überwiegend positiven Reaktionen der Eltern und die von den GesprächsinitiatorInnen beschriebene Arbeitserleichterung zeigen zudem, dass das Angebot die Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten spürbar unterstützen kann.

5.6 Kategorie 5 – Bewertung des Angebots

5.6.1 Nutzen, Vorteile und Herausforderungen

Nachdem in den vorherigen Kategorien vor allem Nutzung, Gesprächskontexte und kommunikative Veränderungen dargestellt wurden, werden im Folgenden die übergreifenden Bewertungen des Angebots zusammengeführt.

Mehrmals wurde erwähnt, dass das Videodolmetschangebot zum besseren Verständnis beitrage und damit den Aufbau einer Vertrauensbasis zwischen Erziehungsberechtigten und der Schule ermögliche (I9: 00:19:05). Es sei ein unkompliziertes und niederschwelliges Angebot, das die Elternarbeit deutlich erleichtere (I4: 00:18:29; I4: 00:22:00). Auch die rasche Verfügbarkeit von Ad-hoc-Dolmetschungen werde als Vorteil beschrieben. Zudem wurde die Möglichkeit betont, sich auch über heikle Themen austauschen zu können. Gerade bei traumatischen Erlebnissen sei es für Betroffene leichter, wenn sie in ihrer Muttersprache darüber sprechen könnten (I3: 00:46:57; I4: 00:18:29). Die Möglichkeit, immer wieder dieselben VideodolmetscherInnen buchen zu können, sei außerdem ein Vorteil für die Sozialarbeit sowie die psychagogische Arbeit (I1: 00:48:42). Aus Sicht der Befragten konnten sich Eltern durch die Videodolmetschung teilweise stärker öffnen. Dies wurde nicht nur als Erleichterung für die GesprächsinitiatorInnen beschrieben, sondern auch mit dem Wohl der betreffenden Kinder in Verbindung gebracht (I3: 00:46:57). Schließlich ermögliche das Videodolmetschen eine Kommunikation mit Eltern auf Augenhöhe, weil Eltern dadurch stärker

in das Gespräch einbezogen würden. Dadurch könnten sie sich gleichberechtigter und wertgeschätzt fühlen, da sie ihre Anliegen ebenfalls einbringen könnten (I8: 00:28:17).

Die InterviewteilnehmerInnen bewerteten das Videodolmetschangebot insgesamt als sehr nützlich und als deutliche Erleichterung für die schulischen NutzerInnen. Als zentrale Herausforderung wurde beschrieben, dass ein reibungsloser Ablauf der Dolmetschungen nur möglich sei, wenn adäquate Geräte und eine entsprechende Internetverbindung vorhanden seien. Aus den Beschreibungen der vorangegangenen Abschnitte lässt sich ableiten, dass vor allem die Verfügbarkeit geeigneter Geräte und einer stabilen Internetverbindung den Einsatz des Videodolmetschens begrenzen kann.

5.6.2 Vergleich mit anderen Dolmetschvarianten

Insgesamt zeigt sich, wie bereits erwähnt, eine große Zufriedenheit mit der Möglichkeit des Videodolmetschens im schulischen Rahmen. Aufgrund der Erfahrungen vor Beginn des Projekts konnte in bestimmten Fällen ein Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen hergestellt werden. Einerseits sei Vor-Ort-Dolmetschen für manche Befragte besser geeignet, Gefühle zu vermitteln, da die dolmetschende Person physisch anwesend sei (I2: 00:28:59). Andererseits sei den Befragten bewusst, dass ein Angebot mit vor Ort präsenten DolmetscherInnen in dem nötigen Ausmaß kaum organisierbar sei. Da in Krisen oder akuten Situationen häufig kurzfristige Gespräche erforderlich seien, werde die Möglichkeit der kurzfristigen Buchung sehr geschätzt (I4: 00:20:34). Insgesamt sei das verfügbare Angebot nützlich und hilfreich, weil es vergleichsweise rasch Verständigung in schwierigen Gesprächssituationen ermögliche. Einige Befragte hatten beim Videodolmetschen sogar das Gefühl, als wäre die dolmetschende Person vor Ort (I3: 00:49:37; I7: 00:31:53).

Eine Interviewteilnehmerin stellte diesbezüglich eine Rangliste auf. Aus ihrer Sicht stehe Vor-Ort-Dolmetschen an erster Stelle, danach folge das Videodolmetschen und schließlich das Telefondolmetschen (I1: 00:57:29). Daraus lässt sich ableiten, dass Vor-Ort-Dolmetschen von einzelnen Befragten zwar weiterhin als Ideallösung betrachtet wird, Videodolmetschen jedoch als praktikable, hilfreiche und gut verfügbare Alternative wahrgenommen wird.

5.7 Kategorie 6 – Verbesserungs- und Optimierungsvorschläge

Am Ende jedes Interviews wurden die TeilnehmerInnen nach Ideen und persönlichen Wünschen im Hinblick auf das Videodolmetschen gefragt. Dabei zeichneten sich mehrere Anregungen ab, die für eine mögliche Weiterentwicklung des Angebots relevant sein können.

In den Interviews wurde deutlich, dass aus Sicht einzelner Befragter auch in anderen Bereichen bzw. Institutionen Bedarf an Videodolmetschen besteht. Eine Anregung bezieht sich darauf, das Angebot auch in Ämtern oder anderen Institutionen nutzen zu können und dadurch eine kontinuierlichere Begleitung institutionsübergreifender Fallverläufe zu ermöglichen. Dies würde gerade aus sozialarbeiterischer Sicht eine deutliche Erleichterung darstellen (I1: 00:58:48). Der Befragte war dabei bewusst, dass dies organisatorisch nicht einfach umzusetzen wäre. Für bestimmte Gesprächssituationen wurde angesprochen, dass kulturelle oder persönliche Faktoren beeinflussen können, ob Frauen gegenüber männlichen Dolmetschern offen über alle relevanten Themen sprechen. Daraus ergab sich die Idee, dass es in manchen Fällen hilfreich wäre, das Geschlecht der dolmetschenden Person auswählen zu können. Diese Möglichkeit wäre jedoch an die Verfügbarkeit von DolmetscherInnen für die jeweilige Sprache gebunden (I10: 00:21:01).

Neben einer verstärkten Information über das Videodolmetschangebot (I4: 00:22:50) wurde auch angeregt, die Einschulung neuer NutzerInnen einfacher und niederschwelliger zu gestalten. Viele der bestehenden NutzerInnen hätten zu stark begrenzte zeitliche Ressourcen, um diese Funktion übernehmen zu können. Über ein YouTube-Video oder mittels eines QR-Codes könnten Erklärungen zu Funktionen und Nutzung leichter zugänglich gemacht werden (I8: 00:29:32 und 00:30:41).

Schließlich waren sich alle Befragten darin einig, dass Schulen in ausreichendem Maß mit adäquaten technischen Geräten und schnelleren Internetverbindungen ausgestattet werden sollten. Dies würde den Ablauf der Videodolmetschungen nachhaltig verbessern und in vielerlei Hinsicht schulischen MitarbeiterInnen, SchülerInnen und Eltern zugutekommen.

Neben einer verstärkten Information über das Videodolmetschangebot (I4: 00:22:50) wurde auch angeregt, die Einschulung neuer NutzerInnen einfacher und niederschwelliger zu gestalten. Viele der bestehenden NutzerInnen seien zeitlich zu begrenzt, um diese Funktion übernehmen zu können. Über ein YouTube-Video oder mittels eines QR-Codes könnten Erklärungen zu Funktionen und Nutzung leichter zugänglich gemacht werden (I8: 00:29:32 & 00:30:41).

Schließlich waren sich alle Befragten einig über den Verbesserungsvorschlag, den Schulen in ausreichendem Maß adäquate technische Geräte und schnellere Internetverbindungen zur Verfügung zu stellen. Dies würde den Ablauf der Videodolmetschungen nachhaltig verbessern und in vielerlei Hinsicht schulischen MitarbeiterInnen, SchülerInnen und Eltern zugutekommen.

5.8 Fazit

Zusammenfassend zeigen die Interviews, dass das Videodolmetschangebot von den befragten NutzerInnen überwiegend positiv bewertet und als deutliche Erleichterung in der Kommunikation mit Erziehungsberechtigten beschrieben wird. Besonders hervorgehoben werden die rasche Verfügbarkeit professioneller DolmetscherInnen, das breite Sprachangebot sowie die Möglichkeit, auch komplexe oder sensible Gesprächsthemen verständlich zu bearbeiten. Im Vergleich zu früheren Lösungen, etwa der Einbindung von Verwandten, Kindern, KollegInnen oder ErstsprachenlehrerInnen, wird Videodolmetschen als professioneller, verlässlicher und organisatorisch besser handhabbar wahrgenommen.

In Bezug auf die Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten ermöglicht das Videodolmetschen aus Sicht der Befragten nicht nur sprachliche Verständigung im engeren Sinn, sondern kann auch eine aktivere Beteiligung der Eltern am Gespräch unterstützen. Die Befragten beschreiben, dass Informationen klarer vermittelt, Anliegen der Eltern besser aufgenommen und Missverständnisse eher vermieden werden können. Dadurch wird das Angebot als Unterstützung für eine verlässlichere und gleichberechtigtere Elternarbeit wahrgenommen.

Zugleich zeigen die Ergebnisse, dass die Nutzung des Angebots wesentlich von organisatorischen, technischen und situativen Rahmenbedingungen abhängt. Anmeldung, Einschulung und Buchung werden überwiegend als unkompliziert beschrieben. Technische Probleme entstehen jedoch vor allem durch unzureichende Internetverbindungen oder fehlende geeignete Geräte an den Bildungseinrichtungen. Verbesserungsbedarf sehen die Befragten daher weniger beim Dolmetschangebot selbst als bei der technischen Ausstattung der Bildungseinrichtungen, der niederschweligen Einschulung neuer NutzerInnen und der stärkeren Sichtbarmachung des Angebots.

6 Diskussion

Im folgenden Kapitel werden die zentralen Ergebnisse der Untersuchung im Hinblick auf die Forschungsfrage und die theoretischen Grundlagen diskutiert. Im Fokus stehen der Beitrag des Videodolmetschangebots ‚Wir verstehen uns‘ zur Verständigung und Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten im schulischen Elterngespräch (6.1), die organisatorischen, technischen und situativen Bedingungen seiner Nutzung (6.2), seine Einordnung als Form professioneller Sprachmittlung (6.3), die Bewertung und Grenzen des Angebots (6.4) sowie die daraus ableitbaren Verbesserungsmöglichkeiten (6.5).

6.1 Verständigung und Zusammenarbeit im Elterngespräch

Eine gelingende Bildungs- und Erziehungspartnerschaft zwischen Schule und Eltern setzt voraus, dass Eltern Informationen verstehen, eigene Anliegen einbringen und an schulischen Entscheidungs- und Problemlösungsprozessen beteiligt werden können. Wie in Kapitel 3.2 dargestellt, beschreibt Sacher (2022) mehrere Faktoren einer solchen Partnerschaft, darunter Information, Kommunikation, gemeinsame Arbeit am Bildungserfolg sowie Mitsprache und Mitbestimmung.

Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung zeigen, dass Videodolmetschen genau an ebenjener Voraussetzung ansetzt: Es ermöglicht aus Sicht der Befragten eine verlässlichere Verständigung mit Erziehungsberechtigten und erleichtert damit jene Formen der Zusammenarbeit, die bei bestehenden Sprachbarrieren nur eingeschränkt möglich waren.

Die von den Befragten beschriebenen Verbesserungen betreffen dabei nicht nur das sprachliche Verstehen einzelner Gesprächsinhalte. Vielmehr berichten sie, dass Gespräche intensiver geführt, Informationen genauer ausgetauscht und in mehreren Fällen auch konkrete Probleme besser bearbeitet werden konnten (I9: 00:18:47; I10: 00:15:51; I1: 00:50:00; I5: 00:12:58). Damit schließen die Ergebnisse an die Studie von Tschurtschenthaler (2022) an, wonach Videodolmetschen die Kommunikation mit nicht-deutschsprachigen Eltern verbessern kann. Zugleich erweitert die vorliegende Untersuchung diese Perspektive, da nicht nur Lehrkräfte und DirektorInnen, sondern auch weitere schulische NutzerInnengruppen wie SozialarbeiterInnen und PsychagogInnen berücksichtigt werden.

Die empirischen Ergebnisse zeigen, dass der Einsatz von Videodolmetschen in schulischen Elterngesprächen überwiegend positiv wahrgenommen wird. Insbesondere berichteten die GesprächsinitiatorInnen von einer deutlichen Entlastung sowie einem erhöhten Sicherheitsgefühl in der Gesprächsführung (I8: 00:26:48; I9: 00:22:57). Auch seitens der Eltern

wurden positive Reaktionen beschrieben, welche auf eine verbesserte Verständigung und ein gesteigertes Gefühl der Einbindung hindeuten (I6: 00:15:59; I9: 00:19:05). Darüber hinaus zeigte sich eine klare Abgrenzung zu früheren Dolmetscherfahrungen mit Begleitpersonen oder anderen schulischen MitarbeiterInnen, die häufig mit Unsicherheiten, organisatorischen Schwierigkeiten oder eingeschränkter Neutralität verbunden waren (I1: 00:10:45; I3: 00:04:05; I8: 00:19:04; I5: 00:01:44). Diese Ergebnisse lassen sich mit den Ausführungen von Sacher (2022) zur Bildungs- und Erziehungspartnerschaft in Verbindung bringen, wonach eine gelingende Kooperation zwischen Schule und Eltern wesentlich auf verständlicher Information und gelingender Kommunikation basiert. Elterngespräche stellen nach Aich & Behr (2015) ein ohnehin schon anspruchsvolles Setting dar, in dem sprachliche Barrieren die Zusammenarbeit erheblich erschweren können. Der Einsatz von Videodolmetschen scheint hier einen wichtigen Beitrag zur Überwindung dieser Barrieren zu leisten.

Nicht zuletzt erlauben die Befunde einen Anschluss an Davittis (2015) Untersuchungen zur Elternbeteiligung in gedolmetschten Elterngesprächen. Davitti zeigt, dass DolmetscherInnen in solchen Gesprächen nicht nur sprachliche Inhalte übertragen, sondern durch ihre Interventionen auch beeinflussen können, ob Eltern aktiv am Gespräch teilnehmen oder eher in eine passive Rolle geraten. Auch in der vorliegenden Untersuchung wird deutlich, dass die Dolmetschung aus Sicht der Befragten nicht nur das Verstehen einzelner Aussagen erleichtert, sondern die Gesprächssituation insgesamt verändert. Laut den Befragten führte die Verwendung des Dolmetschangebots dazu, dass Eltern den Gesprächen besser folgen, eigene Anliegen verständlicher einbringen und auf Informationen der Schule besser reagieren konnten. Dies zeigte sich etwa dort, wo Befragte beschrieben haben, dass Eltern durch das Videodolmetschen offener wurden, mehr Informationen preisgaben oder sich stärker am Gespräch beteiligten (I9: 00:16:36; I6: 00:15:59; I9: 00:19:05).

Aus NutzerInnenperspektive geht hervor, dass die professionelle Dolmetschung als Voraussetzung dafür erlebt wird, Eltern nicht nur zu informieren, sondern sie tatsächlich in das Gespräch einzubeziehen. Damit stützen die Ergebnisse Davittis Grundannahme, dass Elternbeteiligung im gedolmetschten Elterngespräch wesentlich davon abhängt, wie sprachliche Vermittlung in die Gesprächsdynamik eingebunden ist.

6.2 Nutzungsbedingungen videodolmetschgestützter Elterngespräche

Die Ergebnisse zeigen, dass das Videodolmetschangebot innerhalb des Video- und Telefondolmetschprojekts ‚Wir verstehen uns‘ grundsätzlich in unterschiedliche Bereiche schulischer Elternarbeit eingebunden wird. Damit entspricht die tatsächliche Nutzung der vom

BMBWF vorgesehenen breiten Zielgruppe, die neben Lehrpersonen auch weitere MitarbeiterInnen im Bildungsbereich umfasst (BMBWF 2023: 14). Besonders relevant ist hierbei, dass das Angebot nicht nur in klassischen LehrerInnen-Eltern-Gesprächen, sondern auch in sozialarbeiterischen und psychagogischen Kontexten genutzt wird.

In Kapitel 2.2 wurden mehrere von Havelka (2018) beschriebene Herausforderungen des Videodolmetschens vorgestellt, die sich auf die Perspektive von DolmetscherInnen im Gesundheitsbereich beziehen. Die befragten MitarbeiterInnen im Bildungssetting wurden in den analysierten Interviews gefragt, welche Faktoren aus ihrer Sicht herausfordernd sind. Hier konnten einige Überschneidungen festgestellt werden. Der Einfluss der Technik auf die Gesprächssituation wurde von acht der zehn Befragten eindeutig bestätigt. Um das Videodolmetschen im Rahmen des Video- und Telefondolmetschprojekts ‚Wir verstehen uns‘ erfolgreich nutzen zu können, wird ein kompatibles Endgerät sowie eine stabile Internetverbindung benötigt (BMBWF 2023: 14). Gerade letztere war laut einigen Befragten oft nicht vorhanden (I8: 00:27:18; I9: 00:09:43; I10: 00:08:52; I1: 00:25:23; I2: 00:11:16; I3: 00:19:20; I5: 00:06:57; I4: 00:09:56).

Darüber hinaus fehlten an manchen Schulen die notwendigen Endgeräte (I1: 00:54:38; I3: 00:24:37; I8: 00:09:20). Somit haben die meisten Befragten Situationen erlebt, in denen die technischen Grundvoraussetzungen nicht gegeben waren. Fehlende bzw. fehlerhafte technische Infrastruktur wird von den InterviewteilnehmerInnen als zentrale Herausforderung beschrieben (I9: 00:23:43; I2: 00:30:11; I5: 00:16:43).

Die fehlende Vor- und Nachbereitung einer Dolmetschung aufgrund von Zeitmangel und schneller Verfügbarkeit ist laut Havelka (2018) ebenfalls eine häufige Herausforderung im Videosetting. Drei von zehn Befragten gaben in den Interviews an, mit den Dolmetschenden – teilweise auch mit den Eltern – regelmäßig Vorbesprechungen durchzuführen, um etwa Gesprächsthemen und länderspezifische Begriffe zu klären und festzustellen, ob sich DolmetscherInnen und Eltern tatsächlich verstehen (I8: 00:23:01; I1: 00:29:37; I2: 00:25:22). Diese Initiative der MitarbeiterInnen im Bildungsbereich zeigt, dass ein Bewusstsein für die Relevanz vorbereitender Klärungen vorhanden ist:

[...] manchmal gilt es schon, mit dem Dolmetscher etwas vorzubesprechen [...]. Ich hatte immer wieder solche Situationen, wo dann der Dolmetscher aus anderen Regionen – oder aus Deutschland [war] [...], die haben eben nicht dieses Wissen, dieses konkrete [...], da muss man auch selbst ein bisschen darauf achten und diese

Dinge im Vorfeld kurz zu erklären oder anzusprechen, damit sie wissen, worum es dann geht. (I1: 00:29:37)

Laut Havelka (2018) setzt die Nutzung von Videodolmetschen eine gewisse Medienkompetenz voraus, die wiederum regelmäßig an die technische Entwicklung angepasst werden muss. Zwei TeilnehmerInnen der Interviewstudie waren der Meinung, dass die verstärkte Nutzung von videogestützter Kommunikation während geltender COVID-19-Maßnahmen sich im Alltag verankert hat und somit keine große Herausforderung mehr darstellt (I2: 00:27:40; I3: 00:49:37). In der Studie von Tschurtschenthaler (2022) wurde bereits bestätigt, dass diese Gewöhnung zu einer höheren Akzeptanz digitaler Kommunikationsformen geführt hat (Tschurtschenthaler 2022: 74f.).

Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass das Video- und Telefondolmetschangebot des Projekts ‚Wir verstehen uns‘ von den Befragten als grundsätzlich gut nutzbar und organisatorisch niederschwellig erlebt wird. Anmeldung, Einschulung und Buchung werden überwiegend positiv bewertet, und auch der zusätzliche Aufwand erscheint im Verhältnis zum Nutzen gering. Aufgrund der Ergebnisse von Tschurtschenthaler (2022) kann man daraus schließen, dass der Wert von professioneller Dolmetschung generell erkannt wird, da die Bereitschaft besteht, zusätzlichen Arbeitsaufwand in Kauf zu nehmen. Die Grenzen des Angebots liegen weniger im Konzept des Videodolmetschens selbst als in den Rahmenbedingungen seiner Anwendung: Stabile Internetverbindungen, geeignete Endgeräte, ausreichende Medienkompetenz und die Möglichkeit zur Vorbereitung erweisen sich als zentrale Voraussetzungen für einen verlässlichen Einsatz im schulischen Elterngespräch. Damit schließen die Ergebnisse an Havelka (2018) sowie Altan et al. (2011) an, die technische Funktionalität, Vorbereitung, Schulung und klare organisatorische Bedingungen als wichtige Faktoren gelingender Dolmetschung hervorheben.

6.3 Videodolmetschen im Elterngespräch als professionelle Sprachmittlung

Die theoretischen Kapitel dieser Arbeit haben gezeigt, dass im Kommunal- und Bildungsbereich aufgrund begrenzter finanzieller Mittel oder fehlender Verfügbarkeit professioneller DolmetscherInnen häufig nicht-professionelle SprachmittlerInnen eingesetzt werden (vgl. Kap. 3.1.2). Dazu zählen etwa Begleitpersonen, Verwandte oder MitarbeiterInnen der jeweiligen Institution (Martínez-Gómez 2015: 417; Pöllabauer 2009: 98). Alle InterviewteilnehmerInnen gaben an, Erfahrungen mit nicht-professionellen DolmetscherInnen gemacht zu haben. Entweder kamen Begleitpersonen mit zum Gespräch oder es wurden mehrsprachige KollegInnen bzw. ErstsprachenlehrerInnen hinzugezogen. Vor dem Angebot

des Videodolmetschens gab es selten die Möglichkeit, professionelle DolmetscherInnen hinzuzuziehen (I4: 00:01:56; I6: 00:00:52; I10: 00:01:10).

Damit schließen die Ergebnisse an die Forschung zu nicht-professionellem Dolmetschen an, wie sie etwa von Antonini et al. (2017) beschrieben wird. Auch im untersuchten schulischen Kontext wurden informelle Formen der Sprachmittlung genutzt, wenn professionelle DolmetscherInnen nicht verfügbar waren.

Mehrere Studien bestätigten, dass Kinder und Jugendliche immer wieder als DolmetscherInnen zum Einsatz kommen, u. a. die Untersuchungen von Cirillo (2017), Ahamer (2013) und Senjak (2025). Nicht alle InterviewteilnehmerInnen der gegenständlichen Untersuchung haben laut ihren Angaben Erfahrungen mit CLB gemacht, jedoch wurde das Dolmetschen durch Kinder und Jugendliche meist als kritisch erachtet und oft bewusst vermieden (I3: 00:02:55; I5: 00:01:03; I9: 00:04:06). Zudem herrschte unter den Befragten generell der Eindruck, man könne bei Begleitpersonen jeglichen Alters nicht sicher sein, ob die von den GesprächsinitiatorInnen bzw. Eltern vermittelten Informationen in der jeweils anderen Sprache wirklich ankommen (I2: 00:02:12; I1: 00:10:45; I6: 00:02:51). Die Befunde legen somit nahe, dass auch bei anderen Formen nicht-professioneller Sprachmittlung wichtige Informationen verloren gehen können. Laut Ahamer (2013) kann dies Folgen für die Bildungslaufbahn des betreffenden Kindes haben (2013: 313).

Die Analyseergebnisse zeigen eine deutliche Präferenz der Befragten für professionelle Dolmetschung im schulischen Kontext. Der Einsatz von Verwandten, Bekannten, Kindern oder KollegInnen wurde hingegen überwiegend kritisch betrachtet, insbesondere im Hinblick auf Neutralität, Verlässlichkeit und die Gefahr von Missverständnissen (I6: 00:02:51; I10: 00:02:13; I1: 00:10:45; I8: 00:01:31). Die eingesetzten VideodolmetscherInnen wurden demgegenüber mehrheitlich als professionell, kompetent und vertrauenswürdig wahrgenommen (I4: 00:20:34; I9: 00:22:57; I3: 00:37:14; I5: 00:13:19). Obwohl das Vor-Ort-Dolmetschen von einzelnen Befragten weiterhin als Ideallösung angesehen wurde, stellte Videodolmetschen für viele eine überzeugende und praktikable Alternative dar (I2: 00:28:59; I7: 00:31:15; I5: 00:15:59; I1: 00:57:29). Diese Ergebnisse lassen sich im Kontext des Kommunaldolmetschens beziehungsweise des Dolmetschens im Bildungswesen einordnen, bei dem sprachliche Vermittlung weit über eine reine Wort-für-Wort-Übersetzung hinausgeht. So beschreiben Wadensjö (1998), Pöchhacker (2008) und Baraldi (2009) die Tätigkeit von DolmetscherInnen als koordinierende und vermittelnde Form triadischer Interaktion, in der kommunikative Verständigung aktiv mitgestaltet wird. Auch Davitti (2015) hebt hervor, dass professionelle DolmetscherInnen wesentlich zur Beteiligung von Eltern in institutionellen

Gesprächen beitragen können. Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung schließen hier an und verdeutlichen zugleich die Grenzen informeller Dolmetschformen, etwa des NPIT, des CLB oder der Einbindung von ErstsprachenlehrerInnen. Insgesamt erscheint Videodolmetschen im Material daher nicht nur als technische Unterstützung, sondern als professionelle Form institutioneller Sprachmittlung, die aus Sicht der NutzerInnen zu mehr Verlässlichkeit, Verständigungssicherheit und Entlastung in schulischen Elterngesprächen beiträgt.

6.4 Bewertung und Grenzen des Angebots

Obwohl das Angebot grundsätzlich für unterschiedliche Gesprächssettings vorgesehen ist, etwa für Elterngespräche, Elternabende oder Elternbildungsveranstaltungen (BMBWF 2023: 14), wurde es im vorliegenden Material vor allem in Einzelgesprächen mit einem oder zwei Erziehungsberechtigten genutzt. Gruppensettings spielten hingegen kaum eine Rolle. Eine Befragte konnte sich zwar vorstellen, für einen solchen Zweck „Eltern [...] mit der gleichen Sprache“ auszuwählen (I9: 00:12:44), konkrete Erfahrungen mit dieser Nutzungsform wurden jedoch nicht berichtet. Damit zeigt sich eine Grenze der bisherigen Nutzungspraxis: Die Stärke des Angebots liegt vor allem in anlassbezogenen Gesprächen mit einzelnen Erziehungsberechtigten, während der Einsatz in größeren Gruppensettings bislang weniger etabliert erscheint.

Die zentralen Ergebnisse der Untersuchung weisen insgesamt auf eine positive Bewertung des Videodolmetschens im schulischen Kontext hin. Gerade bei sensiblen und komplexen Gesprächen wurde dem Angebot ein hoher Nutzen zugeschrieben, da es eine verlässliche Verständigung zwischen Schule und Eltern ermöglicht (I3: 00:46:57; I4: 00:18:29; I7: 00:20:01). Als besonders bedeutsam erwies sich dabei die Kombination aus der Professionalität der DolmetscherInnen, der schnellen Verfügbarkeit des Angebots sowie der spürbaren Entlastung für die beteiligten GesprächsinitiatorInnen (I9: 00:22:00, 00:22:57; I8: 00:19:04; I4: 00:18:29).

Die Ergebnisse unterstreichen somit sprachliche Verständigung als zentralen Prozess in der Kommunikation zwischen Schule und Eltern. Dolmetschen erscheint in diesem Zusammenhang nicht lediglich als unterstützende Maßnahme, sondern als wesentliches Mittel zur Verbesserung der Verständigung und zur Förderung gleichberechtigter Teilhabe im schulischen Setting, die laut Sacher (2022) für eine gelingende Bildungs- und Erziehungspartnerschaft essenziell ist.

6.5 Verbesserungsbedarfe und Weiterentwicklung

Laut Altan et al. (2011) zählen ausgearbeitete Standards, ausreichende Ressourcen und gezielte Schulungen zu den Voraussetzungen für den erfolgreichen Einsatz von Dolmetschangeboten. Auch Havelka (2018) betont die zentrale Rolle technischer Voraussetzungen und sorgfältiger Vorbereitung für das Gelingen videogedolmetschter Kommunikation. Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung schließen daran an: Der wichtigste Verbesserungsbedarf betrifft aus Sicht der InterviewteilnehmerInnen weniger das Angebot selbst als vielmehr die technischen und organisatorischen Rahmenbedingungen seiner Nutzung.

Besonders deutlich wurde der Bedarf an einer besseren technischen Ausstattung. Genannt wurden vor allem stabile Internetverbindungen sowie ausreichend verfügbare und geeignete Endgeräte als zentrale Voraussetzungen für eine erfolgreiche Nutzung des Videodolmetschens (I9: 00:23:25; I2: 00:30:11; I3: 00:51:31; I4: 00:17:30). Darüber hinaus wurde angeregt, die Informations- und Einschulungsangebote noch niederschwelliger zu gestalten. So sollten Informationen zum Video- und Telefondolmetschangebot stärker sichtbar gemacht werden, damit „[...] es die Schulen auch wirklich nützen“ (I4: 00:22:50, Z2). Als konkrete Möglichkeit wurde ein dauerhaft verfügbarer Link bzw. QR-Code zu einem kurzen Einführungsvideo genannt, um die Nutzung des Angebots schneller und unkomplizierter zu erklären (I8: 00:29:32; I8: 00:30:41).

Vereinzelte wurde zudem der Wunsch nach erweiterten Auswahlmöglichkeiten bei den DolmetscherInnen geäußert, insbesondere im Hinblick auf das Geschlecht der dolmetschenden Person. Dies wurde damit begründet, dass in bestimmten Gesprächssituationen kulturelle oder persönliche Voraussetzungen berücksichtigt werden müssten (I10: 00:21:01). Auch eine institutionsübergreifende Nutzung des Videodolmetschens wurde als wünschenswert beschrieben, da sie insbesondere im sozialarbeiterischen Bereich die Fallarbeit erleichtern könnte (I1: 00:58:48).

Zusammengefasst zeigen die Verbesserungsvorschläge, dass das Video- und Telefondolmetschangebot von den Befragten nicht grundsätzlich infrage gestellt wird. Gewünscht werden jedoch stabilere technische Voraussetzungen, eine bessere Sichtbarkeit des Angebots, niederschwelligere Einschulungsmöglichkeiten und punktuell mehr Flexibilität bei der Auswahl der DolmetscherInnen. Vorschläge für die Weiterentwicklung beziehen sich damit vor allem auf die Verbesserung der institutionellen Verankerung und der praktischen Zugänglichkeit des Angebots im schulischen Alltag.

7 Schlussfolgerungen und Ausblick

7.1 Zusammenfassende Beantwortung der Forschungsfrage

Im Folgenden werden die Forschungsfrage sowie die Subforschungsfragen dieser Arbeit zusammenfassend beantwortet. Die Arbeit ging von der Forschungslücke aus, dass Dolmetschen im Bildungsbereich und insbesondere gedolmetschte schulische Elterngespräche bislang deutlich weniger untersucht wurden als andere Bereiche des Kommunaldolmetschens. Zwar lagen zum Projekt ‚Wir verstehen uns‘ bereits eine Evaluierung des Pilotprojekts sowie eine qualitative Studie zum Videodolmetschen vor, jedoch fehlte bislang eine fokussierte Analyse dazu, wie unterschiedliche MitarbeiterInnen im Bildungsbereich den Einsatz des Angebots im Kontext schulischer Elternarbeit erleben und bewerten.

Der theoretische Teil der Arbeit hat gezeigt, dass schulische Elterngespräche nicht als einfache Informationssituationen verstanden werden können. Sie sind Teil der Bildungs- und Erziehungspartnerschaft, beruhen auf verständlicher Information und Kommunikation und sind zugleich durch unterschiedliche Rollen, Wissensbestände, Verantwortlichkeiten und mögliche Asymmetrien geprägt. Gerade bei Gesprächen über Leistung, Verhalten, Förderung oder Konflikte ist sprachliche Verständigung eine zentrale Voraussetzung dafür, dass Eltern dem Gespräch folgen, eigene Anliegen einbringen und an gemeinsamen Problemlösungen beteiligt werden können. Aus translationswissenschaftlicher Perspektive wurde zudem deutlich, dass DolmetscherInnen in solchen Gesprächen nicht nur sprachliche Inhalte übertragen, sondern die Beteiligung der Eltern und die Gesprächsdynamik mitprägen können.

Vor diesem Hintergrund zeigen die empirischen Ergebnisse, dass die befragten MitarbeiterInnen im Bildungsbereich das Videodolmetschangebot überwiegend als deutliche Erleichterung und als wichtiges Unterstützungsangebot in ihrem Arbeitsalltag erleben. Sie beschreiben es als niederschwellig, vielseitig einsetzbar und rasch verfügbar. Besonders hervorgehoben werden die Möglichkeit einer professionellen Sprachmittlung, das breite Sprachangebot sowie die größere Sicherheit in der Gesprächsführung mit Erziehungsberechtigten. Auch die Reaktionen der Eltern wurden von den Befragten überwiegend positiv wahrgenommen.

Im Vergleich zu früheren Gesprächssituationen ohne Videodolmetschen zeigen sich aus Sicht der Befragten deutliche Verbesserungen in der Kommunikation und Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten. Gespräche konnten intensiver geführt, Informationen genauer vermittelt und in mehreren Fällen konkrete Probleme besser bearbeitet werden. Gegenüber informellen Dolmetschlösungen durch Begleitpersonen, Kinder, KollegInnen oder

ErstsprachenlehrerInnen werden die VideodolmetscherInnen als professioneller, verlässlicher und vertrauenswürdiger wahrgenommen. Damit trägt das Angebot aus Sicht der NutzerInnen dazu bei, zentrale Schwächen früherer Ad-hoc-Lösungen zu reduzieren.

Die Ergebnisse zeigen zugleich, dass der Nutzen des Angebots nicht allein von der Verfügbarkeit professioneller DolmetscherInnen abhängt. Optimale Bedingungen bestehen dann, wenn eine Terminbuchung im Vorhinein erfolgt, geeignete Endgeräte wie Laptop oder Tablet vorhanden sind und eine stabile Internetverbindung zur Verfügung steht. Zusätzlich kann eine kurze Vorbesprechung mit der dolmetschenden Person dazu beitragen, fachliche, situative oder länderspezifische Unklarheiten vorab zu klären. Fehlen diese Voraussetzungen, insbesondere im technischen Bereich, kann dies den Ablauf der Dolmetschung deutlich erschweren.

Auch die Subforschungsfragen zu Verbesserungsbedarfen lassen sich aus den Ergebnissen beantworten. Trotz der insgesamt positiven Bewertung wünschen sich einzelne NutzerInnen niederschwelligere Informations- und Schulungsangebote, etwa in Form kurzer Erklärvideos oder dauerhaft verfügbarer QR-Code-Lösungen. Darüber hinaus wurden eine institutionsübergreifende Nutzung, etwa im Kontakt mit der Kinder- und Jugendhilfe, sowie mehr Flexibilität bei der Auswahl der DolmetscherInnen, insbesondere im Hinblick auf das Geschlecht, als mögliche Weiterentwicklungen genannt.

Zusammenfassend lässt sich die Forschungsfrage dahingehend beantworten, dass das Videodolmetschangebot ‚Wir verstehen uns‘ aus Sicht der befragten MitarbeiterInnen wesentlich zur Verbesserung der Verständigung und Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten beiträgt. Sein besonderer Nutzen liegt in der Verbindung aus professioneller Sprachmittlung, rascher Verfügbarkeit und praktischer Einsetzbarkeit im schulischen Alltag. Die Arbeit schließt damit an die theoretischen Überlegungen zur Bildungs- und Erziehungspartnerschaft, zu Sprachbarrieren im schulischen Elterngespräch und zur Rolle professioneller Dolmetschung an und zeigt empirisch, dass Videodolmetschen im Bildungsbereich nicht nur als technische Lösung, sondern als Unterstützung gelingender Elternarbeit verstanden werden kann. Gleichzeitig bleibt seine erfolgreiche Nutzung von technischen, organisatorischen und situativen Rahmenbedingungen abhängig.

7.2 Limitationen der Arbeit

Zunächst ist das Sample selbst als Limitation zu berücksichtigen. Zwar umfasst es mehrere Berufsgruppen und unterschiedliche schulische Tätigkeitsbereiche, aufgrund der geringen Fallzahl bildet es jedoch kein repräsentatives gesamtösterreichisches Bild der NutzerInnen ab.

Außerdem wurden ausschließlich Perspektiven schulischer NutzerInnen erhoben, während Eltern, SchülerInnen und DolmetscherInnen nicht direkt befragt wurden. Deren Erfahrungen finden daher nur mittelbar über die Aussagen der InterviewpartnerInnen Eingang in das Auswertungsmaterial und beruhen folglich rein auf den subjektiven Einschätzungen der Befragten. Zudem wurden ausschließlich Personen befragt, die das Angebot bereits genutzt hatten. Perspektiven von MitarbeiterInnen, die das Video- oder Telefondolmetschen nicht in Anspruch nahmen, es ablehnten oder an organisatorischen bzw. technischen Hürden scheiterten, sind im Material daher nicht enthalten. Dadurch kann die Bewertung des Angebots tendenziell positiver ausfallen, als dies bei einer Einbeziehung von Nicht-NutzerInnen der Fall wäre.

Eine weitere Limitation ergibt sich daraus, dass die Arbeit auf bereits erhobenem Interviewmaterial aus dem Jahr 2021 basiert. Die ursprüngliche Erhebung erfolgte im Kontext des Endberichts zum Projekt ‚Wir verstehen uns‘ und war damit nicht ausschließlich auf die in dieser Masterarbeit formulierte Forschungsfrage ausgerichtet. Zwar konnten die vorhandenen Daten im Rahmen der erneuten Analyse forschungsfragengeleitet neu strukturiert und interpretiert werden, einzelne für die vorliegende Arbeit relevante Aspekte wurden im ursprünglichen Interviewleitfaden jedoch nicht systematisch vertieft. Außerdem wurden die Interviews in einem stark von der COVID-19-Pandemie geprägten Zeitraum durchgeführt, weshalb auch dieser zeitliche Kontext bei der Einordnung der Ergebnisse zu berücksichtigen ist. Die zum damaligen Zeitpunkt aus Gründen der Kontaktreduktion stark ausgeprägte Nutzung von digitalen Formaten kann die Einschätzungen zur Akzeptanz beeinflusst haben.

Einzelne im Zuge der Auswertung sichtbar gewordene Themen, etwa die zentrale Rolle von Vorbesprechungen oder die Wahrnehmung der VideodolmetscherInnen, wurden im Interviewleitfaden nicht systematisch erfasst. Gleichwohl zeigt die Auswertung, dass diese Aspekte die Erfahrungen mit dem Angebot ebenfalls beeinflussen können. Diese Einschränkung ergibt sich aus dem ursprünglichen Fokus der Erhebung.

Schließlich kann limitierend wirken, dass im Rahmen der Arbeit keine tatsächlichen Interaktionen zwischen Lehrkräften, Eltern und DolmetscherInnen gesprächsanalytisch untersucht werden konnten. Aussagen zur Rolle der DolmetscherInnen, zur Beteiligung der Eltern oder zur Gesprächsdynamik beruhen folglich auf den Wahrnehmungen der befragten NutzerInnen. Zudem ist die Untersuchung ausschließlich auf das Videodolmetschen beschränkt, wodurch das Telefondolmetschen nicht gesondert untersucht wurde.

7.3 Handlungsempfehlungen und Ausblick

Dolmetschen im Bildungsbereich ist insgesamt weiterhin ein vergleichsweise wenig erforschtes Feld. Daraus ergibt sich weiterer Forschungsbedarf, insbesondere im Hinblick auf unterschiedliche NutzerInnengruppen, verschiedene Formen des Dolmetschens und die Bedingungen, unter denen gedolmetschte Elterngespräche gelingen können. Die vorliegende Studie liefert hierzu erste Einblicke aus Sicht schulischer NutzerInnen, kann aufgrund der geringen Fallzahl jedoch kein vollständiges gesamtösterreichisches Bild zeichnen.

Da in der vorliegenden Arbeit ausschließlich MitarbeiterInnen im Bildungsbereich befragt wurden, wäre auch eine Erweiterung um die Perspektiven von Eltern, SchülerInnen und DolmetscherInnen sinnvoll. Dadurch könnten gedolmetschte Elterngespräche aus mehreren Perspektiven untersucht werden. Besonders relevant wären zudem gesprächsanalytische Untersuchungen realer gedolmetschter Elterngespräche, um genauer zu erfassen, wie DolmetscherInnen Gesprächsdynamik, Elternbeteiligung, Bewertungen und Rollenverteilung tatsächlich mitgestalten. Auch das Telefondolmetschen sowie der Einsatz von Video- oder Telefondolmetschen in Gruppensettings wie Elternabenden oder Elternbildungsveranstaltungen sollten in zukünftigen Studien stärker berücksichtigt werden.

Aus praktischer Sicht sollte Videodolmetschen nicht nur als technisches Zusatzangebot verstanden werden, sondern als Bestandteil professioneller Elternarbeit und gelingender Bildungs- und Erziehungspartnerschaft. Die Ergebnisse zeigen, dass das Angebot die Verständigung mit Erziehungsberechtigten erleichtern, Eltern stärker in Gespräche einbeziehen und die gemeinsame Bearbeitung schulischer oder sozialer Problemstellungen unterstützen kann. Schulen und andere Bildungseinrichtungen sollten daher dafür sensibilisiert werden, das Angebot nicht nur in akuten Krisensituationen, sondern auch in regelmäßigen Entwicklungs-, Beratungs- und Informationsgesprächen zu nutzen.

Ein zentraler Handlungsbedarf besteht weiterhin bei der technischen Ausstattung der Bildungseinrichtungen. Für eine verlässliche Nutzung des Videodolmetschens sind stabile Internetverbindungen sowie geeignete Endgeräte wesentliche Voraussetzungen. Darüber hinaus sollten Informations- und Schulungsangebote weiter niederschwellig gestaltet werden. Neben technischen Anleitungen wären kurze praxisorientierte Schulungsformate sinnvoll, in denen NutzerInnen erfahren, wie gedolmetschte Elterngespräche vorbereitet, eröffnet und strukturiert werden können. Dazu zählen etwa kurze Vorbesprechungen mit DolmetscherInnen, die Erklärung der Dolmetschsituation für Eltern sowie die Klärung sensibler Begriffe.

Viele NutzerInnen äußerten in den Interviews den Wunsch, das Projekt weiterhin nutzen zu können. Die Verlängerung des Angebots auf unbestimmte Zeit entspricht diesem Bedarf und bildet eine wichtige Grundlage für seine weitere Etablierung im schulischen Alltag. Weitere mögliche Entwicklungsschritte betreffen erweiterte Auswahlmöglichkeiten bei den DolmetscherInnen sowie die Möglichkeit, Videodolmetschen institutionsübergreifend einzusetzen, etwa in der Zusammenarbeit mit der Kinder- und Jugendhilfe. Entscheidend wird sein, das Angebot nicht nur aufrechtzuerhalten, sondern technisch, organisatorisch und institutionell so zu verankern, dass professionelle Sprachmittlung im schulischen Elterngespräch verlässlich verfügbar bleibt.

Literaturverzeichnis

- Ahamer, Vera (2013). *Unsichtbare Spracharbeit: Jugendliche Migranten als Laiendolmetscher. Integration durch „Community Interpreting“*. Bielefeld: transcript Verlag.
- Aich, Gernot & Behr, Michael (2015). *Gesprächsführung mit Eltern*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.
- Aich, Gernot; Kuboth, Christina; Gartmeier, Martin & Sauer, Daniela (2017a). Die Kooperation und Kommunikation mit Eltern in der Schule – eine Einführung. In: Aich, Gernot; Kuboth, Christina; Gartmeier, Martin & Sauer, Daniela (Hg.) *Kommunikation und Kooperation mit Eltern*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag, 12–20.
- Aich, Gernot; Kuboth, Christina & Behr, Michael (2017b). Das Gmünder Modell zur Gesprächsführung (GMG) mit Eltern – Grundlagen, Aufbau und praktische Anwendungsmöglichkeiten. In: Aich, Gernot; Kuboth, Christina; Gartmeier, Martin & Sauer, Daniela (Hg.) *Kommunikation und Kooperation mit Eltern*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag, 112–128.
- Altan, Melahat; Foitzik, Andreas & Goltz, Julia (2011). *Eine Frage der Haltung. Eltern(bildungs)arbeit in der Migrationsgesellschaft. Eine praxisorientierte Reflexionshilfe*. 2. Aufl. Stuttgart: Aktion Jugendschutz Baden-Württemberg.
- Antonini, Rachele (2015). Non-professional interpreting. In: Pöchhacker, Franz (Hg.) *Routledge encyclopedia of interpreting studies*. London/New York: Routledge, 277–279.
- Antonini, Rachele (2017). Through the children’s voice: An analysis of language brokering experiences. In: Antonini, Rachele; Cirillo, Letizia; Rossato, Linda & Torresi, Ira (Hg.) *Non-professional interpreting and translation: State of the art and future of an emerging field of research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 315–335.
- Antonini, Rachele; Cirillo, Letizia; Rossato, Linda & Torresi, Ira (2017). Introducing NPIT studies. In: Antonini, Rachele; Cirillo, Letizia; Rossato, Linda & Torresi, Ira (Hg.) *Non-professional interpreting and translation: State of the art and future of an emerging field of research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 1–6.
- Balogh, Katalin & Salaets, Heidi (2018). Videoconferencing in legal context: a comparative study of simulated and real-life settings. In: Braun, Sabine; Skinner, Robert & Napier, Jemina (Hg.) *Here or there: research on interpreting via video link*. Washington: Gallaudet University Press, 264–298.

- Baraldi, Claudio (2009). Forms of Mediation: The Case of interpreter-mediated interactions in medical systems. *Language and Intercultural Communication* 9 (2), 120–137.
- Braun, Sabine (2014). Comparing traditional and remote interpreting in police settings: quality and impact factors. In: Falbo, Caterina (Hg.) *Traduzione e interpretazione per la società e le istituzioni*. Trieste: Edizioni Università di Trieste, 161–176.
- Braun, Sabine (2015). Remote interpreting. In: Pöchhacker, Franz (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 346–348.
- Braun, Sabine (2016). The European AVIDICUS projects: Collaborating to assess the viability of video-mediated interpreting in legal proceedings. *European Journal of Applied Linguistics* 4 (1), 173–180.
- Braun, Sabine & Balogh, Katalin (2016). Bilingual videoconferencing in legal proceedings: Findings from the AVIDICUS projects. In: *Proceedings of the conference 'Elektroniczny protokół – szansą na transparentny i szybki proces' (Electronic Protocol – a chance for transparent and fast trial) May 2015*. Warschau: Justizministerium der Republik Polen, 21–34.
- BMBF (Hg.) (2012). *Ganztägig bilden. Eine Forschungsbilanz*. Berlin: BMBF.
- BMBWF (Hg.) (2020). *Evaluierung des Pilotprojekts „Videodolmetschen“*. [E-Mail-Zusendung an die Verfasserin].
- BMBWF (Hg.) (2023). *Wir verstehen uns! Fragen und Antworten zur Nutzung von Video- und Telefondolmetschen in Schulen (FAQ)*. https://www.bmb.gv.at/dam/jcr:ab940cea-6b62-461e-ae63-832318aa1d6d/vd_faq_23.pdf (Stand: 17.05.2026).
- BMBWF (Hg.) (2024). *Nationaler Bildungsbericht Österreich 2024*. <http://doi.org/10.17888/nbb2024.2> (Stand: 17.05.2026).
- BMBWF (2026a). *Mehrsprachigkeit – Erstsprachenunterricht – Interkulturelle Bildung*. <https://www.bmb.gv.at/Themen/schule/schulpraxis/ba/sprabi/msmuib.html> (Stand: 17.05.2026).
- BMBWF (2026b). *Wir verstehen uns! – Video- und Telefondolmetschen in Bildungseinrichtungen*. <https://www.bmb.gv.at/Themen/schule/beratung/videodolmetsch.html> (Stand: 17.05.2026).
- Burow, Johannes F. (2022). *Beieinander an getrennten Orten: leibliche Interaktion in Videokonferenzen*. Baden-Baden: Nomos.
- Cirillo, Letizia (2017). Child language brokering in private and public settings: Perspectives from young brokers and their teachers. In: Antonini, Rachele; Cirillo, Letizia; Rossato,

- Linda & Torresi, Ira (Hg.) *Non-professional interpreting and translation: State of the art and future of an emerging field of research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 295–314.
- Conrad, Patricia & Stegenga, Susan (2005). Case studies in education. Practical application of ethics and role. In: Janzen, Terry (Hg.) *Topics in signed language interpreting: theory and practice*. Amsterdam: John Benjamins, 293–322.
- Davitti, Elena (2012). *Dialogue interpreting as intercultural mediation. Integrating talk and gaze in the analysis of mediated parent-teacher meetings*. PhD thesis, University of Manchester.
- Davitti, Elena (2013). Dialogue interpreting as intercultural mediation. Interpreters' use of upgrading moves in parent-teacher meetings. *Interpreting* 15 (2), 168–199.
- Davitti, Elena (2015). Interpreter-mediated parent-teacher talk. In: Grujicic-Alatrste, Lubie (Hg.) *Linking Discourse Studies to Professional Practice*. Bristol: Multilingual Matters, 176–200.
- Davitti, Elena & Pasquandrea, Sergio (2017). Embodied participation: what multimodal analysis can tell us about interpreter-mediated encounters in pedagogical settings. *Journal of Pragmatics* 107, 105–128.
- EACEA (2019). *Integration von Schülern mit Migrationshintergrund an Schulen in Europa: Nationale politische Strategien und Maßnahmen*. Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union. <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/39c05fd6-2446-11e9-8d04-01aa75ed71a1/language-de> (Stand: 17.05.2026).
- Friebel, Martin; Loenhoff, Jens; Schmitz, H. Walter & Schulte, Olaf A. (2003). "Siehst Du mich?" - "Hörst Du mich?": Videokonferenzen als Gegenstand kommunikationswissenschaftlicher Forschung. *kommunikation @ gesellschaft* 4, 1–22. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0228-200304072> (Stand: 17.05.2026).
- Gartmeier, Martin (2018). *Gespräche zwischen Lehrpersonen und Eltern. Herausforderungen und Strategien der Förderung kommunikativer Kompetenz*. Wiesbaden: Springer VS.
- Gartmeier, Martin & Wegner, Lars (2017). Was passiert eigentlich in schulischen Elterngesprächen? Ausgewählte Befunde qualitativer Studien. In: Aich, Gernot; Kuboth, Christina; Gartmeier, Martin & Sauer, Daniela (Hg.) *Kommunikation und Kooperation mit Eltern*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag, 62–75.
- Grbić, Nadja & Pöllabauer, Sonja (2006). Community Interpreting: signed or spoken? Types, modes and methods. *Linguistica Antverpiensia* 5, 247–261.

- Hale, Sandra B. (2015). Community interpreting. In: Pöchhacker, Franz (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 65–69.
- Harris, Brian & Sherwood, Bianca (1978). Translating as an innate skill. In: Gerver, David & Sinaiko, H. Wallace (Hg.) *Language interpretation and communication: proceedings of the NATO Symposium on Language Interpretation and Communication held at the Giorgio Cini Foundation on the Isle of San Giorgio Maggiore, Venice, Italy, September 26 - October 1, 1977*. New York: Plenum Press, 155–170.
- Havelka, Ivana (2018). *Videodolmetschen im Gesundheitswesen: dolmetschwissenschaftliche Untersuchung eines österreichischen Pilotprojektes*. Berlin: Frank & Timme.
- Katan, David & Taibi, Mustafa (2021). *Translating cultures: An introduction for translators, interpreters and mediators*. London/New York: Routledge.
- Kuckartz, Udo; Dresing, Thorsten; Rädiker, Stefan & Stefer, Claus (2008). *Qualitative Evaluation: Der Einstieg in die Praxis*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Locatis, Craig; Williamson, Deborah; Gould-Kabler, Carrie; Zone-Smith, Laurie; Detzler, Isabel; Roberson, Jason; Maisiak, Richard & Ackerman, Michael (2010). Comparing in-person, video and telephonic medical interpretation. *Journal of General Internal Medicine* 25 (4), 345–350.
- Martínez-Gómez, Aída (2015). Non-professional interpreters. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge handbook of interpreting*. London/New York: Routledge, 417–431.
- Mayring, Philipp (2022). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. Weinheim (u. a.): Beltz.
- Merriam-Webster Dictionary (2026). *Mediation*. Springfield: Merriam-Webster Inc. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/mediation> (Stand: 17.05.2026).
- Moser-Mercer, Barbara (2011). Remote interpreting. In: Gambier, Yves & van Doorslaer, Luc (Hg.) *Handbook of Translation Studies*. Volume 2. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 131–134.
- Mouzourakis, Panayotis (1996). Videoconferencing: Techniques and challenges. *Interpreting*: 1 (1), 21–38.
- Orellana, Marjorie Faulstich (2017). Dialoguing across differences: The past and future of language brokering research. In: Antonini, Rachele; Cirillo, Letizia; Rossato, Linda & Torresi, Ira (Hg.) *Non-professional interpreting and translation: State of the art and*

- future of an emerging field of research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 65–80.
- Orozco-Jutorán, Mariana & Vargas-Urpí, Mireia (2022). Children and Teenagers acting as Language Brokers: The Perception of Teachers at Secondary Schools. *Across Languages and Cultures* 23 (1), 14–35.
- ÖSZ (2023). *Schule mehrsprachig: Organisation & Vorteile*. <https://www.schule-mehrsprachig.at/info-service/der-erstsprachenunterricht/organisation-vorteile> (Stand: 17.05.2026).
- Petrijarević, Teresa & Pöchlacker, Franz (2023). *Videodolmetschen im Bildungswesen: Erfahrungen und Potenziale*. Projektbericht an das BMBWF.
- Pillet-Shore, Danielle M. (2001). “*Doing Pretty Well*”: *How Teachers Manage the Interactional Environment of Unfavorable Student Evaluation in Parent-Teacher Conferences*. MA dissertation, University of California.
- Pöchlacker, Franz (1997). Kommunikation mit Nichtdeutschsprachigen in Wiener Gesundheits- und Sozialeinrichtungen. In: Csitkovics, Monika; Eder, Anselm; Matuschek, Helga (Hg.) *Die gesundheitliche Situation von MigrantInnen in Wien*. Wien: MA 15, 37–239.
- Pöchlacker, Franz (2008). Interpreting as mediation. In: Valero-Garcés, Carmen & Martin, Anne (Hg.) *Crossing borders in community interpreting: Definitions and dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 9–26.
- Pöchlacker, Franz (2016). *Introducing interpreting studies*. 2. Aufl. London/New York: Routledge.
- Pöchlacker, Franz (2022). *Introducing interpreting studies*. 3. Aufl. London/New York: Routledge.
- Pöllabauer, Sonja (2009). Im Wilden Westen des Dolmetschens. Ausbildung als Schritt zur Professionalisierung des Community Interpreting. In: Rásky, Eva (Hg.) *Gesundheit hat Bleiberecht. Migration und Gesundheit. Festschrift zum Anlass des 10-jährigen Bestehens des Ambulatorium Caritas Marienambulanz in Graz*. Wien: facultas.wuv, 97–116.
- Prunč, Erich (2013). *Entwicklungslinien der Translationswissenschaft: Von den Asymmetrien der Sprachen zu den Asymmetrien der Macht*. Berlin: Frank & Timme.
- Refki, Dina; Paz Avery, Maria & Dalton, Angela (2013). Core competencies for healthcare interpreters. *International Journal of Humanities and Social Science* 3 (2), 72–83.

- Rosenberg, Brett Allen (2007). A data driven analysis of telephone interpreting. In: Wadensjö, Cecilia; Englund-Dimitrova, Brigitta & Nilsson, Anna-Lena (Hg.) *The Critical Link 4: Professionalisation of interpreting in the community. Selected papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20–23 May 2004*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 65–76.
- Sacher, Werner (2014). *Von der Elternarbeit zur Erziehungs- und Bildungspartnerschaft. Vortrag am 05.12.2014 beim oberbayrischen Schulentwicklungstag in Fürstenfeldbruck*. <https://www.platterreifen.de/setffb/mat/Sacher%20Vortrag.pdf> (Stand: 17.05.2026).
- Sacher, Werner (2017). Eltern, Lehrkräfte und pädagogische Fachkräfte als Partner – Voraussetzungen und Wege ihrer Kooperation. In: Aich, Gernot; Kuboth, Christina; Gartmeier, Martin & Sauer, Daniela (Hg.) *Kommunikation und Kooperation mit Eltern*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag, 21–34.
- Sacher, Werner (2022). *Kooperation zwischen Schule und Eltern – nötig, machbar, erfolgreich! Grundlagen, Forschungsstand und praktische Gestaltung*. 3. Aufl. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.
- Sauer, Daniela (2017). Beratungs-, Rückmelde- oder Konfliktgespräch? – Von der Bedeutung verschiedener Gesprächsanlässe im Lehrer-Eltern-Gespräch. In: Aich, Gernot; Kuboth, Christina; Gartmeier, Martin & Sauer, Daniela (Hg.) *Kommunikation und Kooperation mit Eltern*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag, 101–111.
- SAVD Videodolmetschen GmbH (o.J.). *Unsere Dolmetschservices*. <https://www.savd.at/dienstleistungen/> (Stand: 17.05.2026).
- SchUG (1986). *Bundesgesetz über die Ordnung von Unterricht und Erziehung in den im Schulorganisationsgesetz geregelten Schulen*. <https://www.ris.bka.gv.at/geltendefassung.wxe?abfrage=bundesnormen&gesetzesnummer=10009600¶graf=20> (Stand: 17.05.2026).
- Senjak, Marina (2025). *Mehrsprachige Kommunikation in der Schule: Erfahrungen dolmetschender Lehrpersonen*. Masterarbeit, Universität Wien.
- Simon, Julie; Hollrah, Beverly; Lightfoot, Mary; Laurion, Richard & Johnson, Leilani (2010). *Steps toward identifying effective practices in video remote interpreting 2010. National Consortium of Interpreter Education Centers Report*. http://www.interpretereducation.org/wpcontent/uploads/2011/06/VRISStepsReportApril2010_FINAL1.pdf (Stand: 17.05.2026).

- Tipton, Rebecca & Furmanek, Olgierda (2016). *Dialogue interpreting: A guide to interpreting in public services and the community*. London/New York: Routledge.
- Tschurtschenthaler, Marie Theres (2022). *Videodolmetschen im Bildungskontext am Beispiel von „Wir verstehen uns!“*. Masterarbeit, Universität Wien.
- Uluköylü, Sevgi (2009). „Ich finde es schade, für meine Leute“: Wenn nicht(-)professionelle DolmetscherInnen im medizinischen Bereich dolmetschen.... In: Rásky, Eva (Hg.) *Gesundheit hat Bleiberecht. Migration und Gesundheit. Festschrift zum Anlass des 10-jährigen Bestehens des Ambulatorium Caritas Marienambulanz in Graz*. Wien: facultas.wuv, 124–134.
- Valero-Garcés, Carmen (2023). General issues about public service interpreting. In: Gavioli, Laura & Wadensjö, Cecilia (Hg.) *The Routledge handbook of public service interpreting*. London/New York: Routledge, 17–31.
- Vargas-Urpí, Mireia (2015). Dialogue interpreting in multi-party encounters: Two examples from educational settings. *The Interpreters' Newsletter* 20, 107–121.
- Wadensjö, Cecilia (1998). *Interpreting as interaction*. London/New York: Longman.
- Wadensjö, Cecilia & Gavioli, Laura (2023). Introduction. In: Gavioli, Laura & Wadensjö, Cecilia (Hg.) *The Routledge handbook of public service interpreting*. London/New York: Routledge, 1–14.

Anhang

Anhang A – Interview-Leitfaden für das Projekt ‚Wir verstehen uns – Videodolmetschen im Bildungswesen‘

- Welche Position haben Sie inne? Was für Aufgaben haben Sie?
- Wie lange sind Sie schon in Ihrer Position tätig?
 - Falls nur sehr kurze Antwort ev.: Wo waren Sie davor tätig? War es eine Tätigkeit im Bereich des Bildungswesens?
- Hatten Sie schon vor diesem Projekt Erfahrungen mit Dolmetschen? Wie oft war bei Gesprächen ein/e „Dolmetscher/in“ dabei?
 - Falls ja:
 - Wer war die dolmetschende Person? Eine Begleitperson, jemand aus der Schule, ein/e professionell/e/r Dolmetscher/in?
 - Wie oft und für welche Sprachen?
 - Wie waren Ihre Erfahrungen damit?
- In welcher Form wurden Sie über das Angebot des Videodolmetschens informiert?
 - Falls kurze Antwort ev.: Wie ausführlich?
- Gab es für die Nutzung des Videodolmetschens eine Einschulung?
 - Falls kurz bejaht: Wer hat die Einschulung durchgeführt? Wie lief diese ab? Gab es auch eine praktische Einschulung?
- Wie oft ca. haben Sie bisher Videodolmetschleistungen in Anspruch genommen?
- In welcher „Konstellation“ haben Sie das Videodolmetschen genutzt? Waren alle Gesprächspartner vor Ort und nur der/die Dolmetscher/in per Video zugeschaltet [Basis] oder waren alle Gesprächspartner, z. B. aufgrund der Pandemie, an einem anderen Ort [3-Punkt-Gespräch]?
 - Falls 3-Punkt-Gespräch: Wie war die Sichtbarkeit und Tonqualität?
- Wie war der administrative Ablauf dafür? Wie war die Anmeldung? War eine Terminbuchung notwendig oder konnte ad hoc gedolmetscht werden?
- Welches Gerät – oder welche Geräte – haben Sie bisher verwendet?

- Falls mehrere: Welche Geräte eignen sich Ihrer Erfahrung nach besser oder weniger gut für Gespräche mit Videodolmetschen? Warum?
- Falls nicht erwähnt: wie war die Sichtbarkeit bzw. die Hörbarkeit der Dolmetscher bzw. der Gesprächspartner? Gab es eventuell Hinweise oder Aufforderungen der Dolmetscher dazu?
- Für welche Sprachen haben Sie bisher das Videodolmetschen in Anspruch genommen?
- Für welche Art von Gesprächen haben Sie das Videodolmetschen angewendet? War es ein Einzelgespräch, ein Gespräch mit mehreren Personen [Bluetooth-Multipoint-Anbindung], ein Elternabend, etc.?
- Welcher Art waren die mit Videodolmetschen geführten Gespräche vom Anlass und Inhalt her? (konkreter Vorfall, Entwicklungsgespräch, etc.)
 - Falls das Videodolmetschen für mehrere Arten von Gesprächen zum Einsatz kam: Gibt es eine Art, bei der das Videodolmetschen besonders gut funktioniert hat bzw. bei der es zu besonderen Schwierigkeiten kam?
- Welche Themen wurden im Zuge solcher Gespräche besprochen?
 - Falls Nachfrage nötig: War das Thema vielleicht z. B. Beratung, Erziehungsfragen, Home-Schooling, ein Trauma oder Konflikte?
- Gab es Fälle, in denen Sie mit den gleichen Personen sowohl ohne als auch mit Videodolmetschen gesprochen haben?
 - Falls ja: Wie schätzen Sie die Unterschiede ein?
- Konnten Sie nach Elterngesprächen mit Videodolmetschen Veränderungen in Ihrer Kommunikation mit dem betreffenden Kind feststellen?
- Falls Gespräche aufgrund eines konkreten Problems stattgefunden haben: Konnte dieses (zumindest teilweise) gelöst werden?
- Wie schätzen Sie die Reaktion der Eltern auf das Videodolmetschen ein?
- Gab es Rückmeldungen der Eltern zum Videodolmetschen, während des Gesprächs oder danach?
 - Falls ja: Wurde die Absicht geäußert, es wieder nutzen zu wollen?
- Inwiefern bedeutet die Inanspruchnahme des Videodolmetschens für Sie einen zusätzlichen Aufwand?
- Wie schätzen Sie die Anmeldemodalitäten, also Terminbuchung, Ad-hoc-Anruf etc., ein?

- Wie schätzen Sie den Umgang mit dem benutzten technischen Gerät ein?
- Worin sehen Sie den Nutzen bzw. die Vorteile des Videodolmetschens?
- Worin sehen Sie gegebenenfalls auch Nachteile des Videodolmetschens?
- Welchen Vergleich ziehen Sie zum Dolmetschen vor Ort oder per Telefon (Vor-/Nachteile, etc.)?
 - ev. als Zusatzfrage: Inwiefern ermöglicht das Videodolmetschen den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung im Gespräch?
- Worin sehen Sie die größten Herausforderungen für den Einsatz des Videodolmetschens in der Kommunikation im Bildungswesen?
- Haben Sie Anregungen, Wünsche oder Verbesserungsvorschläge, die Sie gerne mitteilen möchten?

Anhang B – Transkriptionen der Interviews

Interview 1 (29.11.2021, 12 Uhr)

00:00:00

I: Damit hätte sie das sogar bestätigen müssen.

00:00:04

BI: Ja.

00:00:05

I: Ja. Na gut, dann haben wir das so weit. Und ja, Sie sind als Sozialarbeiterin tätig in Schulen. Und da hätte mich interessiert, was da Ihr Aufgabengebiet ist. In mehreren Schulen, Sozialarbeiterin. Wollten Sie das kurz beschreiben? Ihre Tätigkeit?

00:00:27

BI: Ja. Ähm, also ich bin dann drei Wiener Schulen, zwei Volksschulen und einer Mittelschule, tätig. Ähm, ich arbeite in einem recht großen Team mittlerweile, die wir alle in den so genannten Brennpunktschulen im Einsatz sind, zusammen mit Schulpsychologinnen und Schulpsychologen. Und das übergeordnete Ziel, kann man sagen, ist die Unterstützung einzelner Schülerinnen und Schüler in der Bildungslaufbahn und von Anfang an auch Familien, Lehrer, Schulleitungen und das Netzwerk rund um die Familie, um das Kind dahingehend zu unterstützen, dass sich die Kinder gut entwickeln können. Das ist jetzt sehr umfangreich in der Praxis. Im Alltag schaut es dann doch so aus, dass wir an den verschiedenen Standorten an verschiedenen Tagen vor Ort sind und von Einzelfallarbeit bis Gruppenarbeit, Präventionsarbeit und Beratungsleistungen tätigen.

00:01:36

I: Das ist ja dann schon sehr relevant für den Einsatz, weil es so viele Gesprächsformen auch gibt. Und wie lange machen Sie das schon, in dieser Funktion?

00:01:46

BI: Ja, also ich bin seit einem Jahr in Wien bei der Wiener Schule, also bei der Schulsozialarbeit, und habe davor andere, ähm, sozialarbeiterische Felder (...) Ja.

00:02:01

I: Ja, okay, aber seit einem Jahr circa im Bildungswesen und da würde uns interessieren, ob Sie

vor diesem Projekt Videodolmetschen schon Erfahrungen hatten mit Kommunikation, wo gedolmetscht werden musste, also Gesprächen, wo auch Dolmetschende im Einsatz waren.

00:02:20

BI: Ja, also ich habe davor für ähm. Also ich habe in der Steiermark gewohnt für die Bezirkshauptmannschaft, die - in Wien ist das die MA 11 – gearbeitet. Im Jugendamt war immer wieder auch es notwendig, gewisse Gespräche mit Familien oder Familienangehörigen zu dolmetschen und da war eigentlich eh selten am Ende die Möglichkeit, auch wirklich einen Dolmetscher zu bekommen, weil der Bedarf sehr groß war, aber die Möglichkeiten sehr klein. Trotzdem gab es manchmal die Möglichkeit und das war immer irrsinnig hilfreich. Das war aber immer Präsenzdolmetschen also (...) Ja.

00:03:03

I: Aber das waren nur Erfahrungen im Rahmen Ihrer anderen Tätigkeit. Das war noch nicht im Bildungswesen?

00:03:10

BI: Noch nicht im Bildungswesen.

00:03:12

I: Ich weiß jetzt, es kommt dann noch eine Frage, wann Sie von dem Projekt usw. erfahren haben. Aber gab es auch im Bildungswesen schon vorher für Sie Situationen, wo Sie Gespräche hatten mit Dolmetschung, aber eben nicht per Video?

00:03:27

BI: Schon einige. Allerdings nicht durch professionelle Dolmetscher, so wie das jetzt, wie ich beschrieben habe, sondern durch Dolmetscherinnen, die das sozusagen nebenbei, also Muttersprachlehrerinnen, Muttersprachlehrer getätigt haben. Unter anderem durch die Schule, aber auch sehr oft eben auch das Angebot der Familien selber, ihre Tante, ihren Onkel, den großen Bruder oder sonstige Angehörige oder Freunde mit zum Gespräch zu bringen, die dann Dolmetschungen ja analog, aber auch amateurhaft gemacht haben.

00:04:06

I: Genau das interessiert uns sehr. Das ist ja nicht nur im Schulwesen so. Auch im Gesundheitswesen, in anderen Bereichen. Dass man hauptsächlich auf die mitgebrachten Familiendolmetscher zurückgreifen muss oder interessant, aber dass Sie trotzdem gesagt haben, es gab schon auch im Schulbereich Personen, die diese Tätigkeiten übernommen haben, zwar auch nicht professionell, aber eben im Rahmen ihrer Tätigkeit. Wie würden Sie da das Verhältnis sehen? Also 80% Familiendolmetschende und manchmal auch, oder ist es nicht? Die Zahlen tun nichts zur Sache, aber ist das eine Seltenheit, dass eine Lehrkraft oder ein Jemand aus dem Bildungswesen auch dolmetscht? Oder ist das Ihrer Erfahrung nach doch häufig der Fall gewesen, dass das ja auch dann funktioniert hat? Besser nämlich, nehme ich an, als mit den Mitgebrachten.

00:04:59

BI: Ähm, also ich glaube, dass man da ein bisschen differenzieren muss von der Art des Gesprächs, weil ich sage mal, bei gelegentlichen Tür-und-Angel-Gesprächen oder da, wo die Möglichkeit war, einfach im Schulalltag schnell mal eine Lehrerin hinzuzuziehen und das eine oder andere für zehn Minuten zu dolmetschen war immer möglich, soweit die Lehrer verfügbar und da waren. Allerdings für längere Gespräche, die in meinem Arbeitsfeld auch sehr intensiv sind und dahingehend auch zeitaufwändig, habe ich eher selten dann aus dem Schulwesen Dolmetscher motivieren können, noch nach ihrer Lehrzeit an der Schule zu einem Sozialarbeiter-Gespräch dazu zu kommen. Es sei denn, es war die Klassenlehrerin, die zufällig auch die Sprache konnte.

00:05:52

I: Das ist sehr interessant, dass Sie da den Zeitaufwand ansprechen. Die Personen wären zur Verfügung, wären qualifiziert, aber es ist ein großer Zeitaufwand damit verbunden. Dann lieber die Dolmetschenden, die aus der Familie kommen und sich Zeit nehmen.

00:06:06

BI: Ich hätte es natürlich immer auch vorgezogen, noch einen Lehrer hinzuzuziehen, die... auch selber dolmetschend in Gesprächen von Lehrern, wenn ich die Sprache kann. Allerdings ist es

eben in meinem Rahmen möglich, weil ich als Sozialarbeiterin angestellt bin und da Gespräche gerne unterstütze. Aber im Rahmen der Lehrer gehört das eigentlich nicht zu ihrem Berufsfeld, auch wenn sie Muttersprachenlehrer sind. Ja.

00:06:35

I: Da haben Sie jetzt ein interessantes Thema angesprochen, dass Sie selbst auch sprachkundig sind und in manchen Gesprächen als Vermittlerin, als Dolmetscherin im Schulwesen eingesetzt werden können, bei Gesprächen Kollegen unterstützen?

00:06:53

BI: Ja, also grundsätzlich ist es so, dass ich natürlich das Können, das ich hab', versuche zum Einsatz zu bringen. Auch wenn ich nicht geprüfte Dolmetscherin bin, habe ich zwei Muttersprachen und das bringt mir schon ab und zu die Möglichkeit, da auch ganz anders an Familien und Fallarbeit heranzugehen durch muttersprachliche Kenntnisse und auch von Kollegen und Kolleginnen, die eben andere Sprachen abdecken und können. Also höre ich immer wieder und hole mir auch eben da die Unterstützung aus dem Team. Unter anderem haben wir halt noch (...) Also auch von uns, also von Schulsozialarbeiterin gibt es auch an manchen Schulstandorten nicht viele, aber da gibt es das interkulturelle mobile Team. MIT Team wird das abgekürzt genannt und das sind, ähm, ich glaube in Wien an die 15, die mit etlichen Sprachkenntnissen von Schule zu Schule unterwegs sind sozusagen. Und da auch unterstützen, nicht nur dolmetschend, sondern auch eben kulturelle Übersetzungen, sage ich mal.

00:08:06

I: Und in Ihrem Fall auch manchmal, also wirklich eher dolmetschend, einen Kollegen unterstützen, oder? Oder übernehmen Sie dann manchmal das Gespräch, wenn es möglich ist, direkt in der Sprache, also dass Sie in einer anderen Sprache Ihre Arbeit machen, ohne dass eigentlich gedolmetscht wird?

00:08:24

BI: Sowohl als auch. Also zum Beispiel, weiß ich nicht, wenn es um Leistungsfortschritte geht und die Lehrer ein Gespräch haben mit jemandem, die wirklich noch kaum Deutsch können und wenig Englischkenntnisse oder so, dann mache ich das schon auch mal, wenn ich mit dieser Familie schon anderweitig zu tun hatte. Rein zum Dolmetsch verweise ich schon dann auch immer auf das eben vorhandene Video- oder Telefondolmetsch und unterstütze auch die Lehrer dabei, das zu nützen, weil ich mich auch ressourcenmäßig nicht in der Lage sehe und auch eben zu wenig Sprachkenntnisse in anderen Sprachen habe, dass ich das dann abdecken könnte.

00:09:08

I: Aber ich kann mir vorstellen, dass man zumindest in jenen Sprachen, wenn Sie sagen, in denen man zwei Muttersprachen hat, dass man da sehr begehrt werden kann, als dolmetschende Kollegin, die aushelfen kann in der sprachlichen Vermittlung, wo das dann ja wahrscheinlich in einem zeitlichen Rahmen bleiben muss, denn man hat ja auch eine andere, eigentliche Tätigkeit. Das ist so in meinen Erfahrungen oft im Gesundheitswesen der Fall, wenn es Ärzte gibt, die vielleicht auch Türkisch oder so können. Die würde man gerne immer holen, aber die haben ja auch was anderes zu tun. Und wenn wir schon die Sprachen erwähnt haben in Ihren Erfahrungen, in welchen (...) Also wir reden da jetzt noch von Dolmetscherfahrungen vor der Nutzung der Videodolmetschleistungen. Welche Sprachen treten da so auf? Was kommt da so vor an Bedarfssprachen?

00:10:03

BI: Also Türkisch, Rumänisch, Arabisch sind so die Hauptsprachen, würde ich jetzt einmal sagen.

00:10:10

I: Und häufig eigentlich haben Sie eher auch angesprochen, waren das dann Begleitpersonen, vielleicht auch Jugendliche oder Onkeln, Tanten, Cousinen, die dann zum Gespräch mitkommen und als Dolmetscherinnen fungieren, wenn sie diese Erfahrungen irgendwie zusammenfassen müssten. Der Eindruck von diesen Familiendolmetschenden ist

wahrscheinlich sehr schwer, weil es sehr viele Einzelfälle gibt. Aber fällt Ihnen da irgendetwas ein, was vielleicht auch manchmal sehr gut funktioniert haben kann? Oder manchmal gar nicht?

00:10:45

BI: Ähm, ja. Im Großen und Ganzen sind natürlich die Familienmitglieder, also sowohl die Familienmitglieder als auch Freunde, Bekannte auf eine gewisse Weise auch parteilich. Und das, finde ich, ist eine irrsinnige, ist eine Schwierigkeit, bei heiklen Themen, die ich ja behandle, mit den Familien da dann zu besprechen. Ähm, nicht nur die Parteilichkeit, sondern auch die unprofessionelle Dolmetschung, also manche, obwohl sie die Sprachen sehr gut können, gilt es trotzdem ein gewisses Geschick, oder man braucht auf jeden Fall die Fähigkeit. Also es ist keine eins zu eins Dolmetschung, sondern es ist ein Gespräch, wo noch jemand dazu anwesend ist, über den das Gespräch läuft und das wird immer verfärbt. Also es ist immer so, habe ich das Gefühl, wenn man keinen professionellen Dolmetscher zur Verfügung hat und heikle Themen anspricht, wird es immer (...) Das verändert sich und die nehmen einen Einfluss und haben durch ihre Subjektivität eine Meinung und bringen dann das Gespräch auch teilweise in andere Richtungen. Also gerade bei engeren Familienmitgliedern, so wie das große Schwestern oder Brüder sind, ist es dann oft so, dass die dann eine, ähm, eine mütterliche oder eine väterliche Rolle einnehmen, was viel zu viel Verantwortung auch meiner Meinung nach ist in diesen Gesprächen oder eben auch beschwichtigend. Also entweder sie nehmen ebenso die tadelnde Rolle ein oder eben beschwichtigen dann die Themen und ich habe nie die Sicherheit: Wie kommt denn das dann auch wirklich bei meiner Adressatin oder meinem Adressaten an? Weil ich nicht weiß, was gedolmetscht wurde. Und das finde ich oft eine Schwierigkeit. Also, auch wenn die Sprachkenntnisse sehr gut sind.

00:12:42

I: Das bringt uns jetzt schon ganz direkt zum eigentlichen Thema, diese Vorerfahrungen. Also es gibt ja dieses Projekt und in welcher Form haben wir uns gefragt, haben Sie von diesem Projekt dann erfahren, in welcher Weise wurden Sie da informiert, dass es jetzt dieses Videodolmetschen gibt?

00:13:00

BI: Also über unsere Teamleitung. Da kann ich jetzt gar nicht ganz genau erinnern, aber das wurde uns nahegelegt, das zu verwenden und dass viele Schulsozialarbeiter das schon verwenden und in vielen Schulen das auch schon eingefordert und installiert wurde. Genau.

00:13:17

I: Also das reicht ja vielleicht auch als mündliche Information in einer Teambesprechung. Es gibt ja Videodolmetschen und der nächste Schritt wäre dann wahrscheinlich eine Art Einschulung. Würde uns interessieren, gab es dann eine Informationsveranstaltung oder eine Einschulung oder schriftliches Material? Was muss man tun, damit man das in Anspruch nehmen kann?

00:13:38

BI: Ja, sowohl als auch. Ich habe dann ein E-Mail geschrieben an die Zuständigen. Da habe ich dann eine Einladung bekommen zu einem Einschulungstermin. Das dauert eine halbe Stunde über Zoom, das findet regelmäßig statt, wurde mir gesagt. Da habe ich dann schon die Unterlagen zur Handhabe und zu den Möglichkeiten, also Telefondolmetschen, Videodolmetschen bekommen. Und genau mit diesem feststehenden Termin habe ich dann auch noch meine anderen Schulen eingeschrieben, weil ich das eben zuerst über eine Schule gemacht habe, dann die anderen Schulen. Und zu dieser Einschulung habe ich dann auch versucht, Lehrkräfte bzw. Schulleitungen zu motivieren dazuzukommen, damit das möglichst breit getragen ist.

00:14:24

I: Da haben sie dann sogar noch als Multiplikatorin fungiert bei dieser Einschulung. Ah ja.

00:14:30

BI: Das ist auch weiterhingehend so, weil ich, ja, Lehrer da auch weiterhin dabei unterstütze, dieses System zu nutzen und zu verstehen und auch zu schulen, einfach, gemeinsam ein Gespräch zu machen.

00:14:47

I: Und diese Einschulung macht jemand von der Firma, von der Firma SAVD? Circa eine halbe Stunde, haben Sie gesagt, dauert es und ist das ausreichend oder haben Sie das Gefühl, wenn man es weiß, reicht es, aber wenn man ganz neu ist und keine Erfahrungen hat, dass man dann vielleicht doch unsicher rausgeht und sich, nicht ganz genau weiß, wie man mit dem Tool dann im Ernstfall umgehen wird?

00:15:15

BI: Also ich fand es ausreichend. Ich fand es auch anhand der Unterlagen wahnsinnig gut beschrieben. Ich wüsste nicht, was man da noch mehr machen kann. Bei den Lehrern habe ich jetzt eher die Erfahrung, dass die Hemmnis eher eine größere Hemmung ist, das dann zu verwenden. Ähm, dass auch diese Handhabe des Systems auch ein bisschen ein, ja, eine Erschwernis ist und das ist meistens so, dass, von mir braucht sie da ein bisschen an der Hand zu nehmen und wenn man das dann einmal gemeinsam gemacht hat, dann schaffen das auch die, die sich am Anfang unsicher waren, sage ich mal.

00:15:54

I: Das ist dann, Entschuldigung.

00:15:55

BI: Wir haben eher die wenigen Lehrer, die es von Anhieb alleine nur mit den schriftlichen Unterlagen schaffen, sage ich mal.

00:16:05

I: Ich glaube, das ist ein wertvoller Punkt. Dieses an der Hand nehmen im positiven Sinn oder über die Schulter schauen dürfen. Das ist bei vielen Dingen oft der Zwischenschritt, wo eine Einschulung dann wirklich funktioniert, weil man es von einer Kollegin dann noch Ezzes bekommt. Ja, das finde ich sehr interessant. Ist ja jetzt nicht unser Hauptthema, die Einschulung, aber ich kann mir vorstellen, dass es da schon einiges zu lernen gibt von, durch Leute, die das zum ersten Mal dann nutzen. Es ist zwar jetzt pandemiebedingt, sind viele Menschen viel mehr eingeübt im Verwenden dieser Videokonferenz-Tools, als das vielleicht vor zwei Jahren der Fall gewesen wäre, aber trotzdem.

00:16:46

BI: Zusätzlich ist eben, also das fällt mir jetzt noch ein. Ich weiß nicht, ob da nicht noch eine Frage dazukommt, aber es ist so, dass ich sehr viel das Telefondolmetsch verwende, weil das einfach immer zur Hand ist und beim Videodolmetscher in den meisten Schulen die Endgeräte fehlen. Also da gibt es einfach nicht die Möglichkeit, dass eine Klassenlehrerin, also die müsste einfach mit ihrem privaten Laptop in die Schule kommen oder mit ihrem privaten Handy und das wollen oft viele nicht. Und beim Telefondolmetsch ist es so, dass ich halt mein Handy, auch mein Endgerät, mein Diensttelefon zur Verfügung stelle und wann immer ich an der Schule bin, auch diese Gespräche ausmache und den Lehrern zur Verfügung stelle, da über mein Diensttelefon, ja, solche Dolmetscher-Gespräche zu führen.

00:17:35

I: Ja, das ist ganz interessant. Allerdings wir konzentrieren uns tatsächlich auf das Videodolmetschen nur mit dem Video, und, aber ich, ich entnehme Ihren Schilderungen, dass Sie wahrscheinlich in Ihrer Erfahrung (...) Meine nächste Frage wäre, wie viele Gespräche finden denn so statt mit diesen, dass da sehr viele per Telefondolmetschung stattfinden? Vielleicht im Prozentsatz weniger, im Vergleich weniger dazu per Video. Also haben Sie dann in Ihrer Erfahrung ein ungefähres Verhältnis?

00:18:05

BI: Ganz sicher. Also sicher 80 %, ja, 85 % Telefon. Und ähm, da könnte man nochmal differenzieren, dass es auch viele Gespräche gibt, die nur zehn Minuten oder so sind, wo es darum geht, dass die Lehrerin jetzt irgendwas ganz Wichtiges den Eltern mitteilen möchte. Oder ein Vorfall, weiß ich nicht, vor der Schule war mit, ich sage zum Beispiel eine Schlägerei und man musste die Eltern informieren und die Kinder abholen lassen. Und das ist jetzt kein Gespräch, wo man diese Schlägerei bespricht, sondern mehr darum: was ist passiert? Was muss, was ist gemacht worden? Was soll als Information den Eltern übermittelt werden? Oder auch

jetzt gerade mit der Pandemie und den vielen Testungen. Viele Eltern haben nicht den, in Wien ist das ja einfach mit dem Wien gurgelt, aber die Kinder testen eigentlich in den Schulen. Viele haben dieses zu Hause Testen nie selber geschafft, auch aufgrund der sprachlichen Barriere. Wenn die Kinder jetzt aufgrund von Quarantäne länger zu Hause waren, durften sie erst wieder in die Schule, wenn sie dann getestet waren. Ähm, die Differenzierung zum Beispiel zwischen PCR-Test und einem Antigentest. Also solche kurzen Gespräche, die per Telefon oft ganz erleichternd waren, wenn man das gedolmetscht, dolmetschen konnte.

00:19:35

I: Das ist ja auch wirklich eine der traditionellen Stärken des Telefondolmetschens für solche Mitteilungen. Und das, das ist ja auch absolut sinnvoll für kurze Mitteilungen, da ist, das Videodolmetschen soll das ja nicht ersetzen, sondern für uns ist es auch interessant zu verstehen, in welchen Situationen man eben Video braucht oder das Gefühl hat, dass es dann auch den bildlichen Zugang braucht. Also wenn wir uns jetzt auf das Videodolmetschen konzentrieren, wie oft haben Sie, ganz grob gesprochen, Ihrer Erfahrung nach schon Videodolmetschen in Anspruch genommen? Scheint ja schon sehr häufig gewesen zu sein, in Ihrem Fall.

00:20:19

Bl: Wie oft? Das weiß ich jetzt gerade gar nicht.

00:20:22

I: Also es ist auch keine fixe Ziffer von Interesse. Aber drei, vier Mal? 20-mal, 300-mal?

00:20:30

Bl: So maximal 20-mal, eher drunter, zwischen 27, also so 15-mal oder vielleicht (...) Ja.

00:20:37

I: Ja, genau. Damit man es ungefähr einschätzen kann. Vielen Dank. Ja, und diese Gespräche, die dann per Video stattfinden, in welcher Konstellation, also, wenn wir unterscheiden: Die Gesprächspartner sind alle vor Ort und nur die dolmetschende Person ist über Video zugeschaltet. Oder es ist diese Drei-Punkt-Schaltung, so wie beim Telefondolmetschen, dass alle woanders sind. Wie ist das beim Videodolmetschen?

00:21:03

Bl: Also ich habe das bis jetzt immer nur, also ich mit Eltern, ich mit Lehrer, Eltern, Kind, ich mit Kind dann verwendet. Ich habe das noch gar nicht, eigentlich bei keiner einzigen Videodolmetschung verwendet, dass die Eltern sich da zuschalten. Allerdings beim Telefon schon natürlich. Also beim Telefon waren oft diese drei, ja genau bzw. sogar Vierer-Konstellationen. Das Kind, ein Elternteil, ein Dolmetsch und ich dann am Telefon.

00:21:34

I: Es gibt ja die Möglichkeit beim Videodolmetschen mit diesem sogenannten Invite-Link, glaube ich. Aber in Ihrer Erfahrung waren es immer Präsenzgesepräche mit zugeschaltet. Das ist sicher wichtig. Und vielleicht noch einmal ganz kurz zu diesem Ablauf. Wenn Sie da ein solches Videogespräch führen wollten, wie läuft das von der Anmeldung her, von der Buchung her, von der Planung her? Es wird auch Unterschiede von Fall zu Fall geben. Aber wie ist das so der Ablauf, damit Sie dann ein Videogespräch führen können?

00:22:07

Bl: Also ich mache die meistens telefonisch aus, wenn ich, also ich, ähm, rufe da an bei dieser Nummer, weiß nicht, die habe ich mir irgendwie eingespeichert und dann habe ich auch in meinem Computer diese Verlinkung zu diesem SAVD-Programm. Also im Browser mache ich das. Ich habe da kein Programm dazu irgendwie heruntergeladen oder so. Ich glaube Nebensprachen habe ich eigentlich noch nie verwendet. Es gibt ja diese Hauptsprachen und Nebensprachen.

00:22:41

I: Also einerseits Sprachen, die man auch ad hoc abfragen kann innerhalb von Minuten.

00:22:45

Bl: Genau.

00:22:46

I: Oder eben geplante Sprachen, die man buchen muss.

00:22:49

Bl: Genau. Aber nachdem diese, ähm, Gespräche, die ich da mit Eltern für ja so und so nicht, also sage ich jetzt mal so, einzelne Eltern-Fall-Gespräche oder Termine sind ja selten so ad hoc, sondern meistens im Vorhinein geplant und oft Tage oder Wochen schon stehen sie fest. Genau. Und auf diesem Portal für dieses Videodolmetsch gebe ich halt dann, da habe ich so verschiedene Benutzernamen, da habe ich einfach einen. Die anderen habe ich den Lehrern gegeben, die das verwenden. Also ich habe fünf, glaube ich, so Benutzernamen bekommen und das habe ich auf meinem Computer glaube ich sogar so schon gespeichert, dass ich nur noch mich da einloggen muss, glaube ich. Ja.

00:23:38

I: Und das haben Sie auch schon angesprochen. Sie verwenden da ein Notebook oder ein (...) Welches Gerät verwenden Sie, also welches Endgerät, um diese Videogespräche dann abzulegen?

00:23:48

Bl: Ich verwende immer den, ja genau, den Laptop. Ein Dienstlaptop ist das.

00:23:55

I: Ähm ja, also keine Tablets oder Handy. Die Erfahrung ist dann mit einem Dienstlaptop. So ein Ding hat dann eine eingebaute Kamera, eine eingebaute Webcam und gibt es da auch Peripheriegeräte irgendwie zum Anstecken? Lautsprecher, oder geht das alles über Lautsprecher und Kamera, wie sie im Gerät vorhanden sind?

00:24:20

Bl: Also in meinem Gerät ist das alles vorhanden. Ich habe viele Kollegen, die ältere Modelle haben und von der Bildungsdirektion Laptops bekommen haben, die eben keine Videofunktion haben. Die haben dann irgendwann vor nicht allzu langer Zeit so ansteckbare Kameras, glaube ich, bekommen. Ich weiß nicht, ob jetzt zum Teil die Laptops schon umgetauscht wurden, aber bei manchen glaube ich, hat das stattgefunden. Aber bei meinem Gerät geht eben sowohl die Videofunktion als auch das Audio.

00:24:59

I: Das heißt, da sind Sie von der Ausstattung her eigentlich sehr zufrieden und da gibt es keinen Änderungsbedarf, dass die Technik schlecht funktioniert. Andererseits, in der Situation gibt es manchmal mit der Hörbarkeit oder Sichtbarkeit, wenn Sie dieses Gerät für Videodolmetsch-Kommunikation einsetzen? Gibt es da Erfahrungen, was da passieren kann mit dem Hören und Sehen?

00:25:23

Bl: Also eigentlich funktioniert es gut. Ich habe immer das Gefühl, dass es eher an der Internetverbindung hakt, wenn man die Gespräche, wenn es ruckelt oder wenn die Gespräche so stocken und dann schnell weitergehen. Manchmal friert das Bild ein. Meiner Erfahrung nach liegt es an der Internetverbindung, also an den Schulen verwenden wir die, ähm, den Stadt Wien Hotspot, der nicht so schnell ist. Also da kommt es schon oft vor, dass es ruckelt. Über das Diensthandy da einen mobilen Hotspot zu machen, das geht gar nicht. Das habe ich auch schon probiert. Also das ist wirklich ganz schwierig. Ähm, und an unserem Standort im Büro habe ich ehrlich gesagt noch nie so ein Videodolmetschgespräch geführt. Da wüsste ich jetzt nicht, wie es mit der Internetverbindung ist.

00:26:17

I: Ja, sicher, ein zentraler Punkt ist die Internetverbindung und die (...) Also Sie sehen die dolmetschende Person wahrscheinlich sehr gut am Schirm. Gibt es auch manchmal Erfahrungen, dass die Dolmetscherin oder der Dolmetscher vielleicht nicht all das sieht, was er oder sie sehen möchte und dass es Aufforderungen gibt, das Gesprächsgerät anders zu platzieren? Oder also die Sichtbarkeit aus der Sicht des Dolmetschers, ist das manchmal ein Thema?

00:26:46

Bl: Ich versuche es immer, das so hinzustellen, dass (...) und am Anfang abzuklären, ob eh alle sichtbar sind oder wenn sich jemand aus dem Bild bewegt. Ja, also das versuche ich schon so dahingehend schon einzustellen, dass das dann keine Thematik mehr im Gespräch sein sollte.

00:27:07

I: Aber da haben Sie schon die Erfahrung, Sie machen das schon proaktiv. Sie bedenken mit, dass eben die Sichtbarkeit auch für die Dolmetscherin gewährleistet sein muss. Und es gibt auch Settings, wo das beim Videodolmetschen nicht der Fall ist. Also Nutzer, die wirklich nicht daran denken, dass andere auch sehen müssen. Und dann könnte es die Notwendigkeit geben, dass die Dolmetscherin darum bitten muss, das Gerät zu positionieren oder weiter weg oder weiter hinstellen. Auch beim, bei der Hörbarkeit nehme ich an.

00:27:37

BI: Es ist immer dann die Schwierigkeit, wenn es mehrere Personen sind. Also wenn, werden da jetzt weiß ich nicht... da bei so eine Art Helferkonferenz, wo auch die Sozialarbeiterin vor Ort war und die Familienhelferin und dann war kurz die Direktorin da und die Lehrerin und beide Elternteile und das Kind, das rein und wieder raus, und das war dann (...). Also ich glaube, solche Situationen sind dann eigentlich, die sprengen irgendwie den Rahmen dann, weil die Videodolmetscherin sich dann auf so viele Einzelne konzentrieren muss. Da bräuchte es dann fast ein, zwei, die man dann einzeln dazu nimmt. Oder ein nicht Synchrondolmetsch mit Kopfhörer oder so.

00:28:24

I: Ja, das wäre dann wahrscheinlich auch vor Ort eine Herausforderung für jede dolmetschende Person, wenn sie da, wenn da die Leute durcheinanderreden oder einander ins Wort fallen. Aber per Video ist das dann akustisch noch schwieriger.

00:28:38

BI: Das ist, glaube ich, auch ein anderes Thema, also dass die Dolmetschung an sich für viele unbekannt ist. Wenn es zum Ersten Mal passiert und das auch gerade in Familien oder so oder gerade Kinder dann nicht verstehen, warum die jetzt immer ich sagt zum Beispiel, das ist mir auch schon oft vor, also ist auch schon oft passiert und darauf habe ich dann so reagiert, dass ich im Vorhinein auch sage, das ist eine Dolmetschung, die gibt das wieder, was ich sage und wird auch in Ich-Form sprechen, weil das ganz oft für Irritation gesorgt hat. Ähm, ja, weil das unbekannt war. Oder die Familien, oder ja, eben teilweise nicht kannten und dann irritiert waren, aufgrund dieser Art zu sprechen.

00:29:30

I: Auch da machen Sie eine Art Einschulung und Erläuterung vor dem Gespräch. Ja, das ist ganz, ganz.

00:29:37

BI: Ja, manchmal gilt es schon mit dem Dolmetscher etwas vorzubesprechen, auch welches Thema jetzt ist bzw. eben, dass man das noch mal wirklich festhält, dass es eine Dolmetschung ist, dass diese Person jetzt nichts von sich sagt, sondern wirklich nur das wiedergibt, was ich gesagt habe. Und das andere Thema ist halt zum Beispiel so ins Detail gehende Beschreibungen, der, weiß ich nicht, Coronamaßnahmensituation oder bei Positivtestungen, wohin man sich wendet, wie man damit umgeht. Ich hatte immer wieder solche Situationen, wo dann Dolmetscher aus anderen Regionen -oder aus Deutschland zum Beispiel sind viele Dolmetscher bei uns auch- Ja, und die haben eben nicht dieses Wissen, dieses konkrete über jetzt, das Schulwesen oder das Schulsystem auch oder eben jetzt aktuell diese Coronasituation. Wenn man dann davon spricht, dass man den Gurgeltest macht oder so, dann muss man das genauer erklären, weil sie das nicht... Also wenn man das eins zu eins übersetzt, macht das dann keinen Sinn und da muss man auch selbst ein bisschen darauf achten, diese Dinge im Vorfeld kurz zu erklären oder anzusprechen, damit sie wissen, worum es dann geht.

00:30:55

I: Und da haben Sie einen Punkt angesprochen, den hatten wir gar nicht in unserer Frageliste, nämlich eine Vorbesprechung mit der Dolmetscherin. Ich sage zur Dolmetscherin, es können ja auch Dolmetscher sein. Gibt es so was in der Regel, dass man den Fall, dass man die Nummer anwählt und den Fall bespricht und erst dann? Oder es ist vielleicht schwierig zu machen, weil die Person, die Gesprächspartnerin sitzt ja schon bei Ihnen, wenn Sie die Dolmetscherin kontaktieren oder wie? Gibt es die Möglichkeit einer Vorbesprechung?

00:31:27

BI: Also beim Telefondolmetsch schon, weil ich da immer den Dolmetscher zuerst anrufe und kurz erkläre, worum es geht. Dann habe ich zum Beispiel eine Dolmetscherin, die ich immer zu einem Kind dazu hole, weil der eine sehr traumatisierende, eine richtig heftige Geschichte hat. Und das war mir wichtig, dass es immer die gleiche Person ist. Und das hat auch dazu geführt, dass dieser Junge dann auch irgendwo mit dieser Stimme und mit dieser Dolmetschung gut zurechtgekommen ist. Und ich wollte das nicht vermischt haben und auch nicht, dass noch einmal er das Gefühl hat, er muss diese seine Geschichte noch einmal erzählen oder aufgrund eines männlichen Dolmetschers zum Beispiel dann irritiert wäre. Ähm, natürlich kann ich auch vor den Eltern kurz ein Gespräch erklären und kurz dem Dolmetscher die mir wichtigen Dinge zusammenfassen, die jetzt so mehr strukturell oder organisatorisch sind. Das mache ich auch. Es wird darum gehen, dass wir jetzt das und jenes besprechen. Allerdings, wenn es um sehr heikle Angelegenheiten geht, wo es eher am, auch darum geht, sozusagen Verhaltensänderungen bei Familienangehörigen, bei Eltern hervorzurufen, also bei Gefährdungsabklärungen: Ist das jetzt schon ein Fall fürs Jugendamt? Also bei so sehr heiklen Sachen bin ich natürlich vorsichtig in der Vorbesprechung. Würde ich aber am Telefon dann (...) habe ich schon öfter eher die Erfahrung gemacht, dass ich das dann sehr offen ansprechen und gesagt, da geht es mir jetzt wirklich darum, herauszufinden, was da dahintersteckt von Erzählungen der Kinder. Äh, und das kann ich natürlich nicht in Anwesenheit der Eltern machen.

00:33:16

I: Sie haben schon vieles angesprochen von der Art, von den Gesprächen, die mit dem Videodolmetschen dann abgewickelt werden können. Ja, also sind das oft Einzelgespräche? Manchmal gibt es auch Gruppengespräche, kommt auch vor. Sind das typischerweise Einzelgespräche? Ich glaube, Sie haben sogar genannt Sie und Schülerin oder Elternteil oder wie kann man die verschiedenen Arten von Gesprächen da vielleicht charakterisieren?

00:33:47

BI: Also das Typische ist ein Elternteil, ein Kind, Dolmetscher und ich ähm, oft Lehrer, Eltern und Sozialarbeit ist auch typisch. Selten kommen beide Eltern. Also das ist einmal vorgekommen, glaube ich. Auch jetzt aufgrund der Situation mit Corona ist es sowieso schwieriger, die Familien zu erreichen. Es ist sowieso schwieriger, Gespräche vor Ort stattfinden zu lassen und ähm, ja. Aufgrund des Mangels an Endgeräten eben bei den Familien dann ja sind es eher Einzelgespräche oder halt Dreiergespräche.

00:34:33

I: Wobei in Ihrem Fall, das ist ja interessant, schon wahrscheinlich immer plus eins, weil es ja, ich nehme an, Lehrende gibt, die das Videodolmetschen nutzen und die hätten dann im Normalfall dann vielleicht nur einen Elternteil und ein Kind oder nur einen Elternteil. Und da Sie auch die Lehrenden da unterstützen, ist das eh schon eine meist komplexere Situation, von der Anwesenheit her und von den Themen oder Anlassfällen her, haben Sie auch schon einiges durchklingen lassen beim Videodolmetschen jetzt, was sind das für Anlässe zum Beispiel? Also konkrete Vorfälle oder ja, Sie haben Einiges schon erwähnt, ich habe es jetzt gar nicht im Kopf. Was fällt Ihnen da noch so ein? Gespräche, die Sie geführt haben über Videodolmetschen. Worüber haben Sie da so gesprochen?

00:35:34

BI: Ähm, also in den meisten Fällen geht es irgendwie um so Verhaltensauffälligkeiten der Kinder, die von Lehrern zurückgemeldet werden, wo nicht ganz klar ist: Woher kommt das? Ist da zu Hause eine, also wo ist die Kausalität oder auch gewisse Situationen, wo nicht ganz klar ist, ob, ähm, eben, ob das jetzt schon eine Gefährdungsabklärung durch das Jugendamt braucht. Wie stehen da die Eltern zu dieser Erzählung der Kinder? Also auch Aufklärung und natürlich inhaltlich, wenn es um Leistungen der Kinder geht, Wiederholungen. Aber natürlich auch viele so (...) Wie nennt man das? Vorfälle, die besprochen werden, also. Nun ja, Schulabstinenz, dann Schlägereien, sag ich mal, ganz auffälliges unruhiges Verhalten der Schüler und Schülerinnen,

extremer Leistungsabfall, selbstverletzendes Verhalten. Ähm, ich weiß nicht. Suizidankündigungen von Schülern. Ähm. Und ja, auch radikalisiert. Also weiß ich nicht. Wenn ich jetzt so an die letzten Gespräche denke (...) Das war zwar jetzt ein Telefongespräch, aber da war ein Schüler mit Bildern der Grauen Wölfe und da ging es darum, zu schauen: Wie stehen die Eltern dazu? Sind die, sie wollten, eigentlich war der Termin vor Ort ausgemacht. Dann war mit dem Lockdown das nicht möglich und dann haben wir das telefonisch gemacht. Auch schon so ein bisschen eben, um nachzuforschen, wie stehen die Eltern zu diesen verschiedenen Themen? Ist da mehr Handlungsbedarf? Kann ich da irgendwie unterstützen? Aber auch ganz simple Beratung, Hortanmeldungen, Formulare ausfüllen, wo gehe ich hin, wenn (...) oder gerade so typische Themen wie finanzielle Probleme kommt oft vor. Scheidungsthemen. Ähm, ja, also da könnte ich sicherlich noch viele Themen aufzählen, aber es ist ja (...)

00:38:11

I: Eine große Fülle, es ist aber extrem wertvoll, weil man ja nur aus der eigenen Erfahrung darauf kommt, was es alles gibt. Und Sie haben das Gefühl, für alle diese Themen ist das Videodolmetschen gleichermaßen einsetzbar. Also es gibt jetzt keine Themen oder Gespräche, wo Sie sagen, das kann man nicht gut über den Bildschirm dolmetschen oder abwickeln. Wie schätzen Sie das ein?

00:38:35

Bl: Meinen Sie, dass es dann stattdessen einen Präsenzdolmetscher, oder?

00:38:39

I: Ja, ja. Im anderen Fall haben Sie vielleicht auch gesagt, manches kann man lieber telefonisch machen. Aber wenn wir das vergleichen.

00:38:52

Bl: Ich überlege gerade (...) Hm, also überall da, wo eben gar keine Deutschkenntnisse sind und wo einfach die Erfordernis da ist, wirklich ein Gespräch zu führen. Also das ist dann ja.

00:39:07

I: Und vor allem auch ein Ausführliches, wo es auch um Beziehungsebene geht. Es folgt, der Hintergrund der Frage ist vielleicht - das wird auch beim Einsatz des Videodolmetschens im Gesundheitswesen diskutiert - ob es wirklich, ob es nicht Gespräche gibt, die man nur vor Ort führen kann, weil es so heikle Themen sind usw. und dass sich das Videodolmetschen doch nicht für alle Themen eignen könnte. Aus Ihrer Erfahrung scheint es weniger der Fall zu sein, dass Sie sagen.

00:39:39

Bl: Ich muss ganz kurz abheben. Es tut mir sehr leid.

00:39:41

I: Bitte Gerne. Ja.

00:39:42

Bl: Nur ganz kurz.

00:39:43

I: Kein Problem. Solange Sie.

00:39:48

Bl: Bin schon wieder da.

00:39:49

I: So, ich habe die Aufzeichnung gestoppt gehabt und jetzt wieder fortgesetzt.

00:39:55

Bl: Okay, sehr gut, ja, ich muss dann nochmal eine Minute kurz weg, aber ich bin eigentlich da. Entschuldigung.

00:40:01

I: Ja, kein Problem, lässt sich wunderbar machen. Dankeschön. Ja, also.

00:40:05

Bl: Ich glaube schon, dass überall da, wo es um Beziehungsarbeit geht. Ähm (...) also im Gesundheitsbereich, da kann ich das jetzt nicht beurteilen. Wenn ich an Therapien denke, glaube ich nicht, dass das möglich ist. Ich glaube, das kommt darauf an, um was für eine Form

von Therapie, aber eine Psychotherapie mit Kindern muss, also da kann ich mir nicht vorstellen, dass das gut funktioniert.

00:40:34

I: Ich sage jetzt, aber jetzt in Ihrem Bereich, in der Schule?

00:40:37

Bl: Da schon sehr, weil so tiefgehend sind dann die Gespräche auch wieder nicht, dass sie in die Psyche eingehen, aber doch in die Verhaltensänderung. Und ich finde, bei all den Themen, die eigentlich Verhaltensänderung hervorrufen sollen, sehr passend und geeignet dafür. Außer bei Familien. Also eine Familie habe ich zum Beispiel, die irrsinnig irritiert ist durch dieses Dolmetschen. Jedes Mal habe ich das Gefühl, muss ich das neu erklären. Und gerade viele Familien, die auf einem sehr niedrigen Bildungsniveau sind oder auch generell gar nicht lesen, schreiben können und. Dass mir das Gefühl gibt, da sind sie immer total überfordert davon. Auch wenn sie gerne mit mir sprechen wollen und sich freuen, wenn sie dann jemanden dahaben, der mit ihnen in Muttersprache sprechen kann. Aber das ist dann immer wieder auch so ein bisschen eine Überwindung, das dann anzunehmen und mit dem Gespräch, das dann trotzdem, also, ja trotzdem dann auch ehrlich zu sprechen, weil dadurch, dass eine andere Person mit anwesend ist (...) Immer eine gewisse Form von Förmlich. Es bekommt noch einen noch förmlicheren Touch, sage ich mal.

00:41:55

I: Aber meinen Sie, dass das das Phänomen Dolmetschen an und für sich betrifft? Dass da eine dritte Person oder ist es diese Videozuschaltung?

00:42:03

Bl: Nein, generell. Ja, ja, generell ist es immer wieder der Fall, dass es für Familienmitglieder oder Eltern irritierend ist, dann noch jemand da zu haben. Und vor allem, wenn es dann noch jemand ist aus ihrem Kulturkreis. Also da braucht es dann manchmal am Anfang so ein bisschen (...) Aus welcher Region sind Sie denn oder so? Also um ein bisschen sozusagen das aufzulockern.

00:42:29

I: Und verbessert würde das dadurch, dass die Familie den eigenen Vertrauensdolmetschenden mitbringt, dann haben sie diese Gefühle nicht diese (...) also die Familien, die sich schwertun damit einem Dolmetscher der Institution, wenn die eigene Familienangehörige mitbringen, dann ist das entschärft, sozusagen. Die würden lieber ihre eigenen Leute haben, dann haben sie kein Problem mit Dolmetschen, oder?

00:42:55

Bl: Na ja, sie nehmen gerne ihre eigenen Leute mit, dann ist das keine Problematik. Wird ja zu (...)

00:43:03

I: Ich pausiere nochmal. (...) Gut, dann ja.

00:43:09

Bl: Ja, ja, die Situation, wenn Angehörige dolmetschen, ist es ja kein Dolmetschen in dem Sinn, sondern ein Übersetzen. Und die versuchen nach bestem Wissen und Gewissen das zu übersetzen. Und dass da dann diese Situation oder dieses dieses Gefühl der Irritation durch einen Dolmetscher nicht gegeben ist, ist ja klar.

00:43:33

I: Ja, ja und gut, vom Phänomen her ist es eine dritte Person, die die Botschaft übermittelt. Aber das wird nicht so empfunden, weil es eben Angehörige sind. Und dann gibt es die Möglichkeit, vor Ort Menschen, die dolmetschen oder per Video. Sehen Sie da auch ein Unterschied, dass das Video vielleicht durch die Technik diese Personen noch mehr irritiert, irgendwie noch mehr befremdet, dass dann nicht einmal eine physische Person mehr vorhanden ist?

00:44:03

Bl: Schon. Ja, also würde ich schon so sehen auch. Also bei den Menschen, die da sowieso ein bisschen auch Hemmungen haben, sich da zu äußern und ehrlich zu sprechen, ist es immer leichter, wenn physisch wer da ist. So ging es eben auch meiner Erfahrung nach. Wenn, dann, weiß ich nicht, die Türkisch-Muttersprachenlehrerin mit dabei ist, dann wird da davor immer

recht viel ausgetauscht: Aus welcher Region, welche, weiß nicht, Lieblingsspeisen oder irgendwie so, um ein bisschen Beziehung aufzubauen und so diese grundsätzliche Thematik, dass die Beziehung ja nicht zwischen Dolmetscher und Adressat entstehen soll, sondern zwischen mir oder dem Lehrer und der Person oder dem Kind (...) Ja, das ist dann eigentlich gar nicht so hilfreich.

00:45:00

I: Und haben Sie Erfahrungen gemacht, dass Sie Gespräche mit bestimmten Personen, mit einer Familie oder einem Elternteil vor Ort geführt haben und dann auch per Video mit Dolmetschen, dass das zufällig vorgekommen ist, dass Sie in beiden Modi mit den gleichen Personen Gespräche geführt haben?

00:45:21

BI: Wie? Das habe ich jetzt nicht verstanden.

00:45:23

I: Also wird es eine Person Familie mit Kind (...). Und da gab es vorher schon einmal Gespräche mit einem mitgebrachten Dolmetscher oder mit einem Dolmetscher von der Schule und dann ein ähnliches Gespräch mit den gleichen involvierten Personen. Aber dann über Video.

00:45:39

BI: Ja, das hatte ich letztlich. Und da habe ich dann auch ganz klar gesagt, dass ich (...) Das ist (...) Dass es super ist, dass der ältere Bruder da jetzt da ist und das ist sicher eine gute Unterstützung. Trotzdem möchte ich eben die Dolmetschung dazu haben, weil mir das sehr wichtig ist, dass das wirklich wortwörtlich so rüberkommt und das er als Unterstützung der Familie gesehen wird und als Unterstützung, um diesem einen Kind dann auch familiär zu helfen, aber eben jetzt nicht als Dolmetscher herangezogen wird, weil er lebt zusammen mit dem Bruder.

00:46:17

I: Also das hatten Sie ja vorhin schon angesprochen, die Gefühle oder die Verzerrungen, wie Sie es genannt und was da alles vorkommt. Und aufgrund dieser Erfahrung (...) Sie haben wohl solche Gespräche auch geführt oder führen müssen, wenn es keine Alternative gibt. Aber per Video geht es dann doch und anders. Und dann ist die Erfahrung eben, dass diese (...) dass all diese Phänomene nicht (...) sozusagen wörtliche, genaue Wiedergabe oder was ist noch anders? Gleiche Personen, ähnliche Themen. Aber was ist noch anders Ihrer Erfahrung nach, wenn eben wirklich jetzt die Videodolmetscherin Sie unterstützt im Gespräch?

00:47:01

BI: Ja, eben diese Eins-zu-Eins-Übersetzung des Inhaltes. Ja, das auf jeden Fall. Und auch ja, das Videodolmetsch rückt dann noch ein bisschen näher an die Einzelnen, also sozusagen personell. Ich habe jetzt eben mehr immer aktuell mit dem Telefon Dolmetscher zu tun. Da habe ich das Gefühl, dass es noch ein bisschen entfernter ist. Also da geht es wirklich nur um eine sehr mechanische Art und Weise. Und beim Videodolmetscher ist es dann doch ein bisschen persönlicher. Und ich meine auch mechanisch. Aber ja.

00:47:42

I: Das muss dann am Bild liegen.

00:47:45

BI: Natürlich, da ist ja eine Person und das sieht man ja die Mimik und man sieht die Augen macht. Also das ist schon ein großer Unterschied und finde auch oft Gespräche, die nur mit dem Telefon stattfinden, sehr nützlich und hilfreich und aufgrund dessen, dass auch die Lehrer kein Endgerät zur Verfügung haben. Das funktioniert sehr gut, auch gerade so.

00:48:12

I: Und Gespräche mit Videodolmetschern (...) Haben Sie das Gefühl, dass die sich auf die spätere nachfolgende Kommunikation, sofern es so eine Kontinuität in Ihrem Fall gibt, bei Lehrenden ist das wahrscheinlich häufiger, dass dann (...) nach einem Gespräch ist man ja gleich wieder in Kontakt, aber Sie vielleicht nicht so häufig, aber dass sich das irgendwie nachhaltiger auf die Kommunikationsbeziehung auswirkt? Wenn es also ein gutes videogedolmetschtes Gespräch gegeben hat.

00:48:42

Bl: Also vom Inhalt her auf jeden Fall. Wenn dann ein Gespräch, das gedolmetscht wird und dann eben in so einer hohen Professionalität, sage ich mal, aufgefallen ist, das hat schon eine gute Wirkung und natürlich, weil der Inhalt dann gut vermittelt werden konnte, was halt mit Hand und Fuß nicht möglich ist. Und das andere ist, dass die Kontinuität eben wie in Einzelfällen schon gut ist, wenn man dann da auch immer wieder auf den gleichen Dolmetscher zurückgreifen kann, wenn da die gleiche Stimme ist oder eben die Geschichte schon bekannt ist, weil ich eben schon Einzelfall-Arbeit habe, die immer wieder (...) also die Schüler sind im besten Fall jetzt nicht so lange von mir betreut und die Familien, aber trotzdem ist es oft notwendig und erforderlich.

00:49:38

I: Und wenn so ein Gespräch anlässlich eines Problems stattgefunden hat - wird ja oft der Fall sein - Ihrer Erfahrung nach konnten diese Probleme dann dank dieser videoverdolmetschten Kommunikation auch gelöst werden, oder zumindest teilweise? Also eine wirksame Kommunikation für die Problemlösung(...)

00:50:00

Bl: Natürlich, weil ohne Videodolmetsch wäre dann die Kommunikation nicht so möglich. Und wenn ich sage, ich werde dann auf, weiß ich nicht, Google Translate oder so, würde mich mit anderen Hilfsmitteln (...) Ähm. Also natürlich ist es besser als ohne und die Erfolge selber (...) Also wenn es jetzt um Anregung zu Verhaltensänderungen oder so, das kann man jetzt schwer sagen, weil das natürlich auch auf diese Personen selber ankommt. Aber natürlich ist es immer besser.

00:50:38

I: Und dann würde mich noch einmal ganz kurz diese Rückmeldungen der Eltern oder die Akzeptanz der Eltern interessieren. Sie haben schon gesagt, es gibt Fälle von Menschen, die sich sehr schwertun, überhaupt mit dem Phänomen Dolmetschen, vielleicht noch schwerer mit den technisch vermittelten Dolmetschern. Oder jetzt einmal allgemeiner gesprochen bei diesen 10, 15, 20 Gesprächen in Ihrer Erfahrung wie wird das aufgenommen? Angenommen, wie gehen die Eltern zum Beispiel damit um oder auch die Schüler?

00:51:09

Bl: Ja, also meistens sehr gut. Also dass das eben ein, ich sage jetzt mal ein Hauch von Wow, eine Professionalität mitschwingt durch diesen aufgestellten Computer und (...) also eigentlich immer sehr gut, bei Schülern eben habe ich jetzt das Gefühl, dass es (...) Ja die Kontinuität. Ja auch. Ja, das ist auf jeden Fall, wird auf jeden Fall sehr gut angenommen. Und bei Schülern hatte ich noch nie eine Irritation jetzt deswegen. Also bei sehr kleinen Schülern, Erstklässlern oder so, erklärt (...) Also versuchen wir, das auch immer gut zu erklären, sowohl ich als auch Lehrer, was das jetzt ist, weil die vielleicht dann verschreckt sein könnten, wenn da jetzt so wie ein Film abgespielt wird. Also das ist dann irgendwie (...) das muss man erst mal verstehen als 6-jähriger, wenn das wirklich so kleine Volksschüler betrifft, die dann bei so was anwesend sind. Aber die Größeren, bei denen kommt das sehr gut an und sorgt eigentlich für wenig Irritationen.

00:52:21

I: Und auch die Eltern würden sich das dann wieder wünschen? Die haben nichts dagegen, dass das (...)

00:52:27

Bl: Manche fragen dann: Wieder mit Video, wieder Telefon? Oder manchmal versuche ich irgendwas zu erklären, bitte Telefon und so. Das wird mir dann auch (...) Oft wird darum gebeten.

00:52:41

I: Dankeschön. Dann würde ich im Schlussteil noch eher hauptsächlich zu Ihren Erfahrungen kommen. Wir waren gerade bei den Eltern (...) also die Nutzung dieses Videodolmetschens. Inwiefern bereitet das für Sie einen zusätzlichen Aufwand, damit Sie Ihrer Tätigkeit nachgehen können?

00:53:00

Bl: Na ja, zusätzlichen Aufwand (...) Vielleicht muss ich mich kurz vorbereiten auf ein Gespräch und halt die technischen Mittel insofern einrichten und zur Verfügung stellen, dass das funktioniert. Ähm.

00:53:14

I: Also auch die Anmeldung, die Planung.

00:53:16

Bl: Genau. Genau, die Planung, die Anmeldung. Im Moment war das jetzt noch nie der Fall, dass ich irgendwie parallel (...) Also ich habe da verschiedene Benutzernamen oder diese Nummern. Und es war jetzt noch nie so, dass mir die Situation gekommen ist, dass es parallel läuft und dass ich jetzt mehr Benutzernamen anfordern musste, damit man parallel Gespräche führen kann. Ähm. Ja. Ja, nicht hoch ist dieser Aufwand.

00:53:54

I: Und auch der Umgang mit dem von Ihnen benutzten Gerät ist reibungslos und ohne(...) Also mit diesem Notebook, der da dafür verwendet wird?

00:54:05

Bl: Ja, das funktioniert.

00:54:08

I: Ja, dann käme ich schon global zur Einschätzung. Vieles wurde eigentlich schon angesprochen. Die Vorteile des Videodolmetschens werden die ganze Zeit (...) Eigentlich immer wieder auch darüber gesprochen. Worin sehen Sie die Vorteile des Videodolmetschens? Oder auch Nachteile, wenn es welche gibt, was vielleicht beim Videodolmetschen doch nicht so gut wie bei Alternativen vor Ort oder per Telefon funktioniert?

00:54:38

Bl: Nun ja, das wird jetzt eh angesprochen. Das Videodolmetsch bedarf schon eine Planung, einen Raum. Man braucht sozusagen die infrastrukturellen Gegebenheiten dafür. Man kann nicht in einer Klasse mit 15, 25 Schülern sitzen und daneben ein Videodolmetsch schnell machen. Man braucht einen Raum. Man braucht den Termin. Man braucht die Gegebenheit, dass die Eltern dann auch auftauchen und kommen. Man braucht ja die Endgeräte. Und in meinem Fall funktioniert das jetzt sehr gut. Und ich glaube, ein Riesennachteil ist einfach, dass die Lehrer, die das teilweise sehr gut brauchen könnten, diese eben daher das auch nicht nützen, weil sie einfach die Endgeräte nicht haben. Also sowohl Video als auch Telefon, obwohl sie beim Telefon natürlich die Hemmung viel weniger haben, da schnell wen anzurufen und das dolmetschen zu lassen, als wie den eigenen Laptop mit an die Schule zu nehmen und dann da so ein Telefongespräch so zu planen. Zudem haben wir auch wirklich sehr wenig Zeit, oder es finden eher wenig Elterngespräche statt, nur da, wo es sehr problembehaftet ist. Hier finden längere Gespräche statt, aber da auch, da ist dann, ja, das wäre jetzt so eben, würde ich sagen, eher der Nachteil. Ähm.

00:56:12

I: Oder auch die größten Herausforderungen. Das war ein Fragepunkt, der fasst das eigentlich alles zusammen. Also die Verfügbarkeit der Geräte, die Räumlichkeit (...).

00:56:21

Bl: Die Vorteile eben wurden eh schon sehr umfangreich benannt auch. Aber natürlich ist die Gegebenheit, dass es eine Kommunikation teilweise erst möglich macht durch Dolmetschen, weil wir in unserem Feld Schule oder gerade da, wo die Schulsozialarbeiter im Einsatz sind, einfach mit einem irrsinnig hohen Anteil an Klienten zu tun haben, die noch gar kein Deutsch sprechen oder eben mit Elternteilen, die auch gar kein Deutsch sprechen, wo die Kinder sehr wohl Deutsch sprechen, dies aber nicht möglich ist, durch die Kinder übersetzen zu lassen.

00:56:59

I: Ja, die Kommunikation auf jeden Fall. Und dann natürlich auch eine vertrauensvolle Beziehung, die man aufbauen muss. Haben Sie da das Gefühl, dass es Unterschiede gibt, was besser oder weniger gut funktioniert, um eine vertrauensvolle Beziehung zu, zum Beispiel, Eltern aufzubauen? Ist das Videodolmetschen da ganz ähnlich wie Telefon oder vor Ort? Oder wenn es um diesen Punkt Aufbau einer vertrauensvollen Gesprächsbeziehung geht?

00:57:29

Bl: Also wenn man da so ein Ranking macht, ist es ganz sicher, dass also das vor, wenn jemand vor Ort dolmetscht, das ist dann am meisten (...) Ähm sag ich mal die Möglichkeit (...) Also ja, das würde ich an erster Stelle stellen, dass so eine Vertrauensbeziehung ermöglicht wird. Dann wird das Videodolmetsch kommen und dann das Telefondolmetschen, das eher mechanisch, wie ich schon gesagt habe, sehr nützlich ist. Und ähm ja. Ja.

00:58:03

I: Ja, vielleicht. Abschließend gibt es von Ihrer Seite, ich weiß nicht, ob wir Punkte angesprochen haben, die doch interessant waren. Vielleicht gäbe es noch andere Punkte, Ideen, Anregungen, Wünsche, die wir da gerne aufnehmen würden. Aufgrund Ihrer Erfahrungen als Nutzerin. Es ist mir klar, Sie sind eine ganz besondere Nutzerin, weil Sie ja auch eben sehr, sehr aktiv auch sich da bemühen, auch die anderen da zu unterstützen, aber trotzdem umso mehr haben Sie vielleicht den Einblick, es könnte noch besser funktionieren, wenn oder was wir brauchen würden. Oder Wünsche, Anregungen, Beschwerden, wie man so sagt, aus eigener Erfahrung.

00:58:48

Bl: Ähm, also mir ist jetzt immer wieder mal untergekommen, dass sie ja eigentlich das nur durch die Schule verwendet werden kann und ich in Einzelfällen und der Einzelfallarbeit auch im Fallverlauf immer wieder die Situation habe, dass die Eltern, wenn die das zum Beispiel dann auch mitnehmen könnten und punktuell mal nutzen könnten, also weiß ich nicht, wenn es um psychologische Abklärungen und Befundbesprechungen geht. Das kann ich nicht machen, das muss die Psychologin, Psychologe machen. Da habe ich dann wieder keine Möglichkeit, darauf zurückzugreifen. Das heißt, da kriegt dann die Familie, sage ich mal, einen Befund oder kriegt ein Ergebnis. Und aus Untersuchungen, da steht das nicht. Und ich bin dann mit der Familie da und die kommen dann und sagen: Erklären Sie mir das. Und ich bin aber keine Ärztin, ich bin keine Psychologin, ich kann das nicht erklären, so wie das eine Ärztin machen kann. Ich versuche trotzdem, mein Bestes zu geben. Allerdings ist es im Fallverlauf oft sinnvoll, sich zu überlegen, dass man für diesen Fall einen Dolmetsch einsetzt und dieser kann dann verwendet werden in der MA 11, bei den Arztbesuchen, im Bildungsministerium und da und da, also eher sozusagen, wenn es um einzelne Fallverläufe geht, wo eben die sprachliche Hürde so groß ist, da so ein Dolmetsch zum Einsatz zu bringen und auch diese Handhabe den Eltern in die Hand zu geben, die dann kommen und sagen: Aber ich kann das und ich habe das. Und schauen Sie, da ist mein Dolmetscher, das würde wahnsinnig viel erleichtern. Und klar ist mir aber auch, dass man das natürlich nicht öffnen kann für die breite Masse und die Nummer einfach irgendwem geben kann, der sich dann da einwählt und sich da professionelle Dolmetscher holt, das kostet was, das ja. Genau. Ja.

01:00:46

I: Umso wertvoller, glaube ich, ist diese Anregung. Denn wenn es was kostet, ja, es bringt ja auch etwas. Und wie viel wert ist dann gute Kommunikation oder klare Information? Also wenn man sich mit, wie ich, über Jahre schon mit dem Thema beschäftigt, dann kommt oft das Kostenargument: Es geht nicht, das kostet zu viel. Aber es gibt große Einsparungen, die oft nicht quantifizierbar sind, weil gut kommuniziert wird, weil die Menschen wissen, was Sache ist. Und das ist eben auch die Motivation, warum wir uns bemühen, zu schauen, die Vorteile auch irgendwie auch herauszuarbeiten oder auch die Schwächen dieses Videodolmetschens. Aber gute Kommunikation ist sicher auch außerhalb der Schule notwendig. Das haben Sie hier sehr schön angesprochen und das ist sehr wertvoll und das werden wir sehr, sehr gerne auch aufnehmen. Als Anregung, dass das auch schön und gut in der Schule, aber anderswo wäre das auch nötig. Und die Firma, die das betreibt, tut das ja auch. Also insofern ist dieses Problem, wenn Sie es als solches wahrnehmen, schon gelöst, weil ja die Firma die Dienstleistung auch im Bereich von Psychologie, Krankenversicherungen, im juristischen Bereich anbietet. Es müssten eben die Institutionen sagen, wir wollen das nutzen. Die Schulen haben gesagt, wir wollen das nutzen, oder es war ein Projekt, es wurde angeboten und dann (...) Die Möglichkeit

wäre wohl gegeben. Aber die Umstände, unter welchen Bedingungen man es zugänglich macht, das ist dann eine Frage der weiteren Umsetzung, der, nehme ich an, politischen Entscheidung. Aber dafür wollen wir Erfahrungen liefern. Und Sie haben... das war großartig, wie reichhaltig Ihre Erfahrungen sind zu diesem Thema. Wir sind sehr, sehr dankbar, dass Sie da bereit waren, so viel Zeit zu investieren. Und wir werden auch noch circa mit einem Dutzend von Personen, Nutzerinnen und Nutzern, Gespräche führen und versuchen, da ein Gesamtbild von Einschätzungen und Erfahrungen zu zeichnen.

01:02:57

B1: Ja, sehr spannend. Und gibt es denn da eine Auswertung, die uns auch zum (...) Also das fände ich jetzt spannend.

01:03:05

I: Auf jeden Fall wird es einen Bericht darüber geben. Also die Frau Petrijarevic, die auch viele Gespräche führt, wird darüber eine ganze Masterarbeit schreiben, wo die wesentlichen Ergebnisse auch öffentlich nachlesbar sind. Oder einen gekürzten Bericht einmal an das Ministerium oder auch die Firma. Wenn wir das gemeinschaftlich machen und wenn Sie irgendwas interessiert, besonders die Kontakte sind vorhanden. Wir können, auch wenn es Fragen gibt, jederzeit Rücksprache halten. Ja, wir hoffen, dass es nicht zu allzu lange dauert, wenn das transkribiert und analysiert und ausgewertet wird. Aber Sie haben ja mitbekommen, es geht uns da nicht um Statistiken, welche Sprache wie oft, sondern es geht eher um die, ja und die qualitativen Nutzererfahrungen und mal schauen, wie sich (...) wie gut sich die Lehrenden auch unterstützt fühlen durch dieses Tool oder was ihnen fehlt. Und freue mich schon auf weitere Gespräche. Vielen Dank für diese wertvollen Erfahrungen mit Ihnen, die Sie gemacht haben.

01:04:06

B1: Sehr gerne und danke auch.

01:04:08

I: Dankeschön! Dann stoppe ich hier die Aufnahme.

Interview 2 (29.11.2021, 17 Uhr)

00:00:00

B2: Wird es dann auch.

00:00:05

I: Und dann könnten wir loslegen. Dann wäre meine erste Frage eigentlich, in welcher Funktion oder Position Sie da im Bildungswesen tätig sind. Es gab auch schon ein Gespräch mit einer Sozialarbeiterin im Bildungswesen zum Beispiel. Also wenn Sie kurz Ihre Position und Tätigkeit, Aufgabenbereich vielleicht skizzieren könnten, damit wir den Kontext besser erkennen.

00:00:31

B2: Also ich bin Sonderkindergartenpädagogin in einer Integrationsgruppe. Genau. Und bin da hauptsächlich für die Integrationskinder zuständig und deren Elterngespräche, aber auch noch keine Integrationskinder, wo Auffälligkeiten sind und da einfach dann die Eltern zu begleiten. Also genau. Das ist so.

00:00:56

I: In dieser Funktion, wie lange sind Sie da schon in dieser?

00:00:59

B2: Also seit letzten Jahr September bin ich jetzt in dieser Integrationsgruppe, die ist gerade neu eröffnet worden, letztes Jahr im September 2020. Genau.

00:01:09

I: Also eigentlich schon als ausgiebige Erfahrungen als Ganzes.

00:01:13

B2: Also ja, ich bin schon (...) Also früher war ich Mobile Sonderkindergartenpädagoginnen und schon seit zwölf Jahren im Beruf tätig.

00:01:19

I: Also mit sehr viel Erfahrung. Dann hätte uns interessiert: Hatten Sie vor diesem Projekt oder vor dieser Tätigkeit, wo Sie auch auf Video dolmetschen zurückgreifen können, Erfahrungen

mit Gesprächen, wo gedolmetscht wurde? Allerdings eben nicht per Video, also mit Dolmetschereinsatz in der Kommunikation in Ihrem Arbeitsbereich.

00:01:40

B2: Ja genau. Also ich hatte oft Elterngespräche, wo entweder die Eltern jemanden mitgebracht haben zum Übersetzen. Aber auch schon als mobile Sonderkindergartenpädagogin habe ich eine Kollegin, die Polnisch gesprochen hat und die mir übersetzen geholfen hat. Genau.

00:02:00

I: Und wie waren das so Ihre Erfahrungen oder Eindrücke, wenn Sie sich da zurückerinnern? Wenn einerseits Familiendolmetschende oder die Kollegin (...)?

00:02:12

B2: Also mit Familien(...) Die sind oft schon so vorbefangen. Da hatte ich oft das Gefühl, wenn sie übersetzen, dann übersetzen sie nicht nur das, was ich sage, sondern dann hat das auch schon eine Wertigkeit, oder dann interpretieren die das auch oft dann schon oder fühlen sich dann manchmal auch angegriffen oder so. Also das fand ich oft sehr herausfordernd mit (...) Also das habe ich nicht so gern gemacht, um ehrlich zu sein. Mit der Kollegin war das sehr gut, weil die hat wirklich, also die hat das auch öfter gemacht und schon viel Erfahrung gehabt. Die ist auch schon in Pension gegangen, aber die hat wirklich das, was ich gesagt habe, so übersetzt und so, was die Eltern gesagt haben, auch wieder in der Ichform übersetzt, also der das wirklich das übersetzt, was die Eltern gesagt haben und das übersetzt, was ich gesagt habe. Und das war gut und die hat sich auch ausgekannt in der Thematik. Also das war auch von Vorteil.

00:03:08

I: Eine Sprache haben Sie schon genannt, also die Kollegin hat das mit Polnisch unterstützt und andere Sprachen, mit denen Sie da in Kontakt gekommen sind?

00:03:15

B2: Ja, das war Türkisch, aber oft Serbisch und Kroatisch. Da muss ich überlegen (...) und Moldawisch. Das waren so die Sprachen. Die, wo ohne Videodolmetsch glaube ich, soweit ich mich erinnern kann.

00:03:33

I: Interessant. Das ist für uns als Hintergrund und Vorgeschichte interessant. Und dann kam eben die Möglichkeit der Nutzung von Videodolmetschen. Da würde es uns interessieren, wie haben Sie da darüber erfahren oder in welcher Form wurden Sie darüber informiert, dass es das jetzt gibt?

00:03:47

B2: Über unseren Träger haben wir die Information bekommen. Also die X hat eine E-Mail ausgeschickt, dass das jetzt zur Verfügung steht. Und meine Kollegen und ich hatten damals, also letztes Jahr im Aufbau, erst zehn Kinder und davon neun unterschiedliche Erstsprachen. Und das Thema Sprache und Elterngespräche war ein großes Thema und wir haben sich dann sehr gefreut und gleich dahintergeklemmt und genau gleich damit begonnen. Also wir haben eigentlich (...) Seit letztem Jahr nutzen wir dieses Tool oder die Möglichkeit.

00:04:20

I: Und zuerst weiß man mal, es gibt es und dann nehmen wir an, es gibt irgendwelche Schritte, man muss da mal als Nutzerin vorbereitet werden, eingeschult, da gab es eine Art Einschulung oder wie sind Sie dann...?

00:04:33

B2: Genau. Also wir haben uns da angemeldet. Über diesen Link haben beide diese Schulung gemacht mit dem Gabriel Longi oder so ähnlich hieß er. Longoni. Ähm. Genau das war es denn eigentlich schon. Wir haben uns schon ausgekannt. Und (...) Genau.

00:04:52

I: Und Sie hatten auch (...) Ist nicht unser Hauptthema, aber hatten Sie nach dieser Einschulung das Gefühl, dass es läuft und mussten nicht noch (...) Sozusagen die Theorie hat man erfahren und dass es dann immer noch Schwierigkeiten gäbe, das wirklich an (...) zu nutzen, anzuwenden selbst? Also da hat es keinen Zwischenschritt (...) dass man mal mit jemanden, der einem über die Schulter schaut oder schaut, wie das dann wirklich funktioniert, sondern das hat gereicht, die Einschulung.

00:05:19

B2: Also für mich und meine Kollegin hat es gereicht. Ich habe eine mobile Kollegin, eine Sonderkindergartenpädagogin, die Entwicklungseinschätzungen macht. Und die hat einmal bei mir zugeschaut, damit sie das dann auch nutzen kann. Also die war sich da nicht so sicher. Sie hat aber auch keine (...) Ah, jetzt sehe ich sie grad nicht mehr.

00:05:41

I: Ah. Das sollte nicht sein.

00:05:43

B2: Ah, jetzt ja.

00:05:44

I: Da sollte sich nichts geändert haben. Ja, ja. Na, das ist interessant. Also, Sie haben das ganz rasch aufgenommen. Und man kann das dann oft auch weitergeben und an Kolleginnen und mit vorzeigen, oder (...) Ja. Und da wären wir eigentlich schon bei dem Thema, wenn Sie da zurückschauen, wie oft, ganz grob gesprochen, meinen Sie, haben Sie mit Videodolmetschen schon Gespräche geführt? Wie oft haben Sie es schon genutzt? Muss keine genaue Zahl sein, aber so zwei, drei Mal, 20 Mal, 200 Mal?

00:06:23

B2: 8 bis 10 Mal, glaube ich. Jetzt grob geschätzt.

00:06:28

I: Und in welcher Konstellation von den Gesprächen? Das heißt, die Gesprächspartner alle vor Ort und nur die Dolmetscherin zugeschaltet? Oder gab es da auch so Drei-Punkt-Gespräche mit dem Invite-Link, dass alle drei an verschiedener Stelle sind?

00:06:48

B2: Nein. Wir hatten immer Glück, dass Elterngespräche dann waren, wenn kein Lockdown war und die Eltern durften in den Kindergarten und wir haben also nur die Videodolmetsch dazu geschaltet.

00:07:00

I: Und vielleicht auch noch dieser zum administrativen Ablauf, wenn sie (...) Sie wurden ja eingeschult - und trotzdem, wenn man ein Gespräch führen will, eins von diesen circa zehn Gesprächen, muss man das administrativ planen oder ansuchen oder buchen? Ist Ihnen da noch (...) Oder wie ist dieser Ablauf für Sie in der Erfahrung? Was ist da zu tun, damit man dann ein Gespräch mit Videodolmetschen führen kann?

00:07:25

B2: Genau. Also wir haben uns das gut rausgeschrieben mit den Sprachen, welche Sprache also ad hoc Sprache sind und welche man quasi vorbestellen, reservieren muss und das ging immer sehr unkompliziert. Also die Ad hoc Sprachen habe ich auch trotzdem oft schon vorher angemeldet. Und, ähm. Ansonsten mit den Eltern habe ich mir einen Tag ausgemacht und eine ungefähre Zeit. Dann habe ich dann angerufen und gefragt, wann Zeit wäre und das fix ausgemacht und an die Eltern rückgemeldet das Gespräch. Und genau, im Vorherein habe ich immer ein paar Minuten noch mit den Videodolmetschern gesprochen, einfach um (...) damit diese informiert sind: Welche Inhalte wird es geben? Was ist das Ziel des Gespräches? Und dann habe ich die Eltern dazu geholt oder halt einen Elternteil. Und dann haben wir gesprochen.

00:08:16

I: Genau das ist auch ein interessanter Punkt. Das heißt, Sie haben das Gespräch dann gestartet und die Gesprächspartnerin war noch nicht im Raum, noch nicht bei Ihnen und haben quasi ein Vorgespräch geführt und dann erst die Gesprächspartei dazu gebeten. Jetzt ist bei mir gerade das Bild eingefroren, sehe ich. Ich hoffe, das gibt sich wieder. Ich kann sie leider derzeit nicht hören.

00:08:47

I: Hey. Ich hoffe, Sie teilen jetzt gerade nicht so viel mit.

00:09:12

B2: Sehr schwach.

00:09:14

I: Ja jetzt. Aber jetzt geht's wieder. Anscheinend. Ich schaue, dass ich Sie groß sehen kann.

Oder wenn auch nicht(...) Gut. Ich habe die Aufnahme wieder. Wo waren wir da stehen geblieben? Moment mal.

00:09:30

B2: Weil ich das Gespräch vorher schon den Videodolmetsch vorher schon (...)

00:09:34

I: Ein Vorgespräch genau und dann die Gesprächspartei dazubitten. Ist das so meistens Ihre Arbeitsweise, dass das so ein paar Minuten Vorgespräch und dann beginnt das Dreiergespräch oder wie?

00:09:49

B2: Also bis jetzt habe ich das immer so gehandhabt, aber es waren meistens auch Gespräche, die jetzt ein bisschen heikler war. Oder halt, wo es einfach um Entwicklungsverzögerungen ging, oder dass man die Psychologin einschaltet und bei einem Kind auch, dass man die erhöhte Familienbeihilfe beantragt. Ähm, genau. Also es ist kurz, es sind so zwei, drei Minuten, wo ich einfach informiere und ich das den Eltern aber auch sage. Ich sage den Eltern dann schon, ich habe kurz vorbesprochen, also die wissen das. Da mache ich kein Geheimnis draus.

00:10:20

I: Nein, das ist ein sehr interessanter, ein wichtiger Punkt, dieses Vorgespräch. Und ich denke, dass das auch etwas ist, was die Dolmetschenden sehr schätzen, dass sie kurz eingeführt werden, worum es hier geht, wer da mit wem worüber spricht. Das ist etwas, was oft zu kurz kommt und vielleicht zur Technik auch noch kurz. Mit welchem Gerät, mit welchem Endgerät arbeiten Sie da bei diesen Gesprächen?

00:10:47

B2: Mit einem, mit dem Laptop.

00:10:50

I: Und der ist mit Webcam und Lautsprechern ausgestattet. Das heißt, Sie haben da nichts anzuschließen?

00:10:58

B2: Mit dem Gerät, wo wir es auch gerade machen. Es sieht genauso aus.

00:11:03

I: Und von der Akustik, von der Netzverbindung und WLAN, das ist wieder was anderes. Oder von der Gerätetechnik her haben Sie da keine Schwierigkeiten?

00:11:16

B2: Also. Jetzt im Büro, wo ich jetzt auch jetzt sitze, haben wir eigentlich meistens nie Probleme. Wir haben einen zweiten Raum, den Personalraum. Dort ist leider das Internet zu schlecht. Da haben wir schon auch mit unserer IT gesprochen. Also da hat es nicht so gut funktioniert bei der Kollegin einmal.

00:11:36

I: Also, wenn es Probleme gibt, sind nicht so sehr die Ausstattung des Geräts selber, ob das jetzt ein gutes Mikrofon oder einen Lautsprecher hat, sondern eher die Internetverbindung.

00:11:46

B2: Die Internetverbindung, richtig.

00:11:48

I: Ja, das haben wir leider auch jetzt wieder gesehen und gespürt, wie wichtig das ist. Und insgesamt bei den Gesprächen, die Sie geführt haben, wenn Sie an Sichtbarkeit, Hörbarkeit, Tonübertragung denken, wie war es da, wie oft gibt es da Probleme? Und vor allem auch, sind Sie sichtbar? Sehen Sie die Dolmetscherin gut, werden Sie von der Dolmetscherin gut gesehen? Gibt es da Vorkommnisse, dass man da was anpassen muss, ändern muss?

00:12:22

B2: Also eigentlich nicht. Bis jetzt haben wir uns immer sehr gut gesehen und auch (...) also der Winkel war immer gut, dass sowohl der Elternteil als auch ich gut gesehen wurde. Wir haben einfach nur gemerkt, mit Maske (...) Also muss ich immer mit Maske und die Eltern auch mit Maske sprechen, dass das schon auch manchmal (...) also dann ist einfach der Ton (...) Dann tun sich die Dolmetscher manchmal schwer es gut zu verstehen. Dann muss man es wiederholen. Aber das liegt jetzt nicht an der Technik, sondern einfach durch die Maske ist es einfach leiser.

00:12:52

I: Oh ja. Das ist ein interessanter Aspekt. Genau. Und diese Gespräche, die Sie bisher mit diesem Gerät usw. geführt haben, in welchen Sprachen? Sie haben einige schon genannt von der früheren Zeit, als Sie da Erfahrungen hatten. Aber was sind jetzt typische Sprachen?

00:13:10

B2: Genau. Also ähnliche Sprachen sind das, es war Türkisch dabei, auch wieder Moldawisch, Rumänisch, Chinesisch. Mit wem noch? Was spricht der? Serbisch. Genau das waren die Sprachen, glaube ich, bis jetzt, die wir so gebraucht haben. Ähm, und (...) es ist mir entfallen. Jetzt fällt mir die Sprache gar nicht mehr ein. Türkisch habe ich gesagt, Serbisch, Kroatisch. Nein, eh Rumänisch, habe ich eh schon gesagt.

00:13:57

I: Danke. Und die Gespräche selbst, sind das dann Einzelgespräche mit einem Elternteil oder ist da das Kind dabei oder zwei Elternteile? Oder gibt es Gruppengespräche? Wenn Sie das so insgesamt rückblickend betrachten, was (...) Wie sehen so Gespräche aus?

00:14:17

B2: Also bis jetzt habe ich immer nur Einzelgespräche mit einem Elternteil geführt.

00:14:22

I: Da ist dann auch das Kind eher nicht dabei.

00:14:28

B2: Genau. Ja. Ja.

00:14:33

I: Ja und Anlässe oder Gründe für solche Gespräche, da gibt es sicher eine Fülle. Aber was ist Ihnen da so in Erinnerung? Aus welchem Grund kommt es zu solchen Gesprächen?

00:14:47

B2: Das waren Erstgespräche. Wir führen im Kindergarten Erstgespräche, wenn die Kinder in den Kindergarten kommen. Entwicklungsgespräche, also über Entwicklungseinschätzungen auch oder eben dann, wenn es geht um eine Entwicklungsdiagnostik... bei einem Kind eben auch, der schon eine Diagnose hat, aber jetzt die erhöhte Familienbeihilfe beantragen sollte. Da wussten die Eltern nicht, wie sie tun. Da habe ich eben ein Elterngespräch geführt und Anlassgespräche. Also bei dem einen Kind ist uns etwas aufgefallen, da wollten wir von den Eltern Rückmeldung und genau.

00:15:26

I: Und haben Sie auch das Gefühl, dass sich dieses Tool Videodolmetschen für alle möglichen Themen und Arten von Gesprächen gleichermaßen eignet? Oder gibt es etwas, was man lieber nicht mit dem technisch vermittelten Dolmetschen abwickeln möchte?

00:15:44

B2: Also ich finde es sehr gut und vor allem für heikle Gespräche finde ich sehr gut, weil eben (...) Also ich habe ein Elterngespräch geführt, wo der Papa relativ gut Deutsch spricht und das war das Gespräch auch mit der erhöhten Familienbeihilfe. Aber genau für diese Schlüsselwörter, was dann genau die wichtigen Wörter waren oder wo genau die wichtigen Anlaufstellen (...) haben wir übersetzen lassen, weil die hat er nicht verstanden und das finde ich einfach super. Also ich finde, genau für so wichtige Dinge, die dann oft so nicht geläufig sind, diese Wörter oder Sätze ist es perfekt, also. So, dass der Papa sich auch ausdrücken kann und ich verstehe, was er meint.

00:16:28

I: Heißt es dann, dass die Dolmetscherin oder der Dolmetscher dann quasi im Standby war? Und manches Mal wurde direkt gesprochen auf Deutsch? Und wenn es dann Lücken gab, wurde das (...) da die Dolmetscherin nur da zum Zug kam oder wurde jede Äußerung hin und her gedolmetscht?

00:16:48

B2: Das Gespräch hat ungefähr 20 bis 25 Minuten gedauert und die Dolmetscherin war die ganze Zeit dabei. Und quasi immer, wenn der Papa dann gesagt hat, das habe ich jetzt nicht verstanden, hat sie es übersetzt. Oder auch umgekehrt, wenn er gerade gesagt hat, ah, das kann ich jetzt nicht auf Deutsch sagen, dann hat er es auf Rumänisch gesagt und dann hat es sie auch übersetzt.

00:17:10

I: Ja interessanter, also nach Bedarf ist die Dolmetscherin dann dabei.

00:17:13

B2: Genau.

00:17:14

I: Sehr interessant und ja(...) Also über Themen und Anlässe haben wir schon gesprochen. Eine Frage, die wir uns da auch noch notiert hatten: Ist es bei Ihnen auch schon vorgekommen, dass Sie Gespräche mit den gleichen Personen mit einem Familiendolmetscher, mit einer mitgebrachten Person geführt haben und später dann auch mit Videodolmetschen, so dass sich eine Art Vergleich ergibt?

00:17:45

B2: Ich noch nicht. Also ich habe von Anfang an, als es hatte letztes Jahr begonnen und ja.

00:17:51

I: Also eigentlich bei dem Kommunikationsbedarf immer mit dem Videodolmetschen gearbeitet. Genau. Aber trotzdem interessant. Wir hatten ganz (...) zu Eingangs hatten wir die früheren Erfahrungen angesprochen und da hatten sie sehr wohl Erfahrungen, wie es anders laufen kann oder nicht gut laufen kann.

00:18:10

B2: Ja, ja, das stimmt.

00:18:14

I: Und wenn (...) Sie haben (...).

00:18:16

B2: Darum nutze ich es auch so oft. Darum bin ich so froh darüber, dass es das gibt. Also (...).

00:18:22

I: Und haben Sie das Gefühl, wenn es einmal so ein gutes videodolmetschvermitteltes Gespräch gegeben hat, dass sich das auswirkt auf die folgende Kommunikation mit dem Kind oder mit den Eltern?

00:18:39

B2: Also ich habe erlebt, dass sich die Eltern verstanden fühlen oder die Eltern froh sind, weil auch sie sich ausdrücken können. Also vor allem bei der türkischen Mutter, die wirklich ganz, ganz wenig Deutsch spricht. Und sie sie konnte so vom Herzen sprechen. Also das war ganz viel, was wir einfach nicht wussten und sie aber auch nie so sagen konnte. Und sie hat einfach aus dem Bauch raus gesprochen und es wurde so übersetzt. Und wir haben sie verstanden. Sie hat uns verstanden. Sie wusste, worum es geht. Also ja, und oft auch wenn (...) Also ich könnte mir vorstellen, dort, also ganz am Anfang, ähm, wenn irgendwas unklar war, nur beim Abholen, so Tür und Angel Gespräche, dann hat die Schwester der Mutter manchmal noch mal angerufen und nachgefragt, was wir da genau gemeint haben. Und ich könnte mir vorstellen, dass die Mama (...) Das war noch ganz (...) Also ja, da ging es einfach auch um die Schwangerschaft und da bin ich mir nicht so sicher, ob Eltern dann auch mit einem Dolmetscher, der sie jetzt auch gut kennt, so sprechen (...) ich weiß es nicht. Irgendwie ist es mir vorgekommen, sie hat ihr Herz ausschütten können.

00:19:44

I: Ja, ja. (...) Und wenn Gespräche stattfinden, wo es um ein Problem geht, dann hat man das Gefühl, durch diese Kommunikation über Videodolmetschen lassen sich Probleme lösen oder eben teilweise lösen, bearbeiten?

00:20:06

B2: Also ich habe bis jetzt nur gute Erfahrungen gemacht, dass sie es lösen können. Aber ich denke, wenn sie es nicht lösen würden, lösen (...) Wenn sie nicht gelöst werden könnten, würden sie auch nicht gelöst werden können. Also das liegt glaube ich nicht am Videodolmetschen.

00:20:22

I: Also nicht an der Technik, nicht am Videodolmetschen. Ja, die Eltern. Sie haben sie schon angesprochen, die reagieren in der Regel positiv darauf, also sehr annehmend. Oder gibt es da auch welche, denen das nicht so geheuer ist, die Berührungssängste haben mit diesen über Technik zugeschalteten Dolmetschern, die sich unwohl fühlen?

00:20:49

B2: Also ich. Bei uns nicht. Bei uns sind alle sehr: ja wirklich, cool. Also eher sehr positiv und sie freuen sich. Also (...) Auch die chinesischen Eltern haben sich auch sehr gefreut, dass da jetzt wer auf Chinesisch das übersetzt.

00:21:05

I: Und wird so was dann auch wieder verlangt? Also wenn es ein Folgegespräch gibt. Dass da die Akzeptanz gegeben ist. Also diese(...).

00:21:16

B2: Ja, also die Eltern z. B. von diesem chinesischen Kind (...) Da hatten wir vorher ein Erstgespräch, wo wir das genutzt haben und dann die Entwicklungseinschätzung mit der mobilen Sonderkindergartenpädagogin. Da hat der Papa wieder gefragt: ist es wieder so wie bei uns im Gespräch? Und da hab' ich gesagt ja und dann hat er sich gefreut. Also. Genau.

00:21:36

I: Ja, schon. Ja, das war jetzt die Elternperspektive auch ein bisschen. Und dann, im Schlussteil, würden wir gern schon zu Ihren besonderen oder eigenen Erfahrungen kommen. Vielleicht beginnend mit dem Punkt, ob diese Nutzung des Videodolmetschens für Sie einen zusätzlichen Aufwand oder in welcher Form diese Nutzung für Sie einen zusätzlichen Aufwand bedeutet. Und ich seh' grad, dass jetzt das Video wieder eingefroren ist. Falls Sie mich hören können, bitte. Ja. Da muss ich noch einmal ein Reset machen. Oder Aufnahme (...) Ja, wenn Sie sich auch wieder freischalten, die Sturmschaltung aufheben. Ja, genau. Ah ja, wunderbar. Da hatte ich da von der Antwort(...) Da habe ich nichts gehört. Ich glaube, die Frage war, ob das in welcher Form die Nutzung einen zusätzlichen Aufwand für Sie bedeutet.

00:22:49

B2: Also außer die fünf bis höchstens zehn Minuten, wo man Termine ausmacht, ich finde, es ist überhaupt kein Mehraufwand, weil Elterngespräche sonst bereitet man auch vor. Und auch wenn man nicht anruft, sondern nur eine E-Mail schreibt, geht es auch super und das kann man ja auch. Also ich finde, es ist kein Mehraufwand.

00:23:12

I: Und eben auch die Anmelde- und Buchungsformalitäten. Das haben Sie jetzt angesprochen, das dauert ein paar Minuten oder müsste man sonst auch (...) ist es kein erheblicher Aufwand und man muss auch die Technik nicht warten und nichts tun, um das Gerät in Schwung zu bringen oder herzurichten. Oder dann der Laptop ist offen und man klickt auf einen Link oder so. So ähnlich. Ich will Ihnen da jetzt nicht (...) aber aus Ihrer Erfahrung ist kein besonderer abschreckender Aufwand damit verbunden, dass man sagt: jetzt nutze ich Videodolmetschen und (...).

00:23:52

B2: Also im Gegenteil, das nehme ich lieber gern auf mich, diese vielleicht fünf Minuten mehr, weil ich den Laptop aufdrehen muss, als nur ein Wasser herzurichten. Aber der Kosten- (...) Also der Nutzen davon ist einfach mehr.

00:24:04

I: Ja. Also das Einzige was man sich vorstellen könnte, das man sagt, wie in manchen anderen Settings, Ja, wenn die Leute den eigenen Dolmetscher mitbringen, dann hat man gar nichts zu tun, braucht man nur zu warten. Und so muss man (...) ist man selbst gefordert, dass man sich um die Kommunikation kümmert, damit die läuft. Andererseits läuft sie da auch in einer ganz bestimmten Art und Weise dann, wenn man selbst dafür gesorgt hat.

00:24:33

B2: Wobei ja, wie ich sagte, ich finde es besser, einen unabhängigen Dolmetscher zu haben, wo ich weiß, die Sprache (...) der übersetzt es genauso (...) ist mir lieber, als da kommt jetzt wer von den Eltern mit.

00:24:46

I: Mir fällt nur ein Punkt ein: Die Dolmetschenden der Firma sind ja im ganzen deutschen Sprachraum aktiv und kommen auch aus verschiedenen Teilen. Haben Sie da in Ihrer Erfahrung auch Fälle gehabt, wo das lokale Wissen, auch um das Bildungssystem vielleicht oder Ihre Arbeit, nicht so angenommen werden konnte und wo man Dinge erklären muss, eventuell im

Vorgespräch, weil jemand zum Beispiel aus Deutschland kommend hier dolmetschen muss und nicht genau weiß, wie das alles heißt und wie (...) welche Anträge an welche Stellen es da gibt? Das ist jetzt nur rein aus Interesse.

00:25:22

B2: Das war schon bei dem für die erhöhte Familienbeihilfe, da habe ich das vorher der Dolmetscherin auch erklärt, wie das bei uns geht oder dass man das eben auch über das Finanzamt machen muss. Genau das habe ich ja vorher kurz erklärt, aber das war ja (...) Hat sie nicht gewusst. Aber sonst (...).

00:25:45

I: Ja, das hat eben mit der Einrichtung der ganzen Dienstleistung zu tun und weniger mit dem Videodolmetschen selbst. Klar. Also insgesamt, wenn wir sagen, was sind, wenn man beschreiben wollte, die Vorteile dieses Videodolmetschens? Wir haben schon sehr ausführlich über viel Positives darüber gesprochen. Was würde noch einfallen oder wie könnte man es zusammenfassen, die Vorteile der Nutzung dieses Videodolmetschens?

00:26:17

B2: Ja alles, was ich schon genannt habe, einfach, dass es so übersetzt wird, wie man es sagt, dass man einfach auch ad hoc Sprachen hat, wo man sagt, ähm, ich bräuchte schnell ein Elterngespräch und es ist eine Ad hoc Sprache. Man hat es innerhalb kürzester Minuten. Ähm ja.

00:26:37

I: Ja, da fällt mir dazu noch ein, es wird ja auch über Telefondolmetschen angeboten. Und jetzt haben wir gerade noch einmal ein Leitungsproblem. Sehe ich es, werden wir wieder ähnlich lösen. Ich halte (...) Ich hoffe (...) Man weiß ja nie, woran es liegt. Aber ich habe.

00:26:57

B2: Ja.

00:26:59

I: Es ist auch manchmal die Uhrzeit. Wir wissen es genau. Wir werden es nicht wissen. Jetzt läuft es wieder, die Aufnahme. Wir haben von den Vorteilen gesprochen und mir ist eingefallen, es gibt ja über diese Firma auch das Telefondolmetschen. Nutzen Sie das auch oder nutzen Sie ausschließlich Videodolmetschen?

B2: Also bis jetzt habe ich nur Video genutzt.

00:27:19

I: Macht die Sache einfach, weil wir sprechen ja auch nur über das Videodolmetschen oder wir wollen uns darauf konzentrieren. Und nachdem wir von Vorteilen gesprochen haben, Nachteile für einen (...) gibt es mögliche Nachteile der Kommunikation über das Videodolmetschen?

00:27:40

B2: Also nein, finde ich nicht. Also vor allem in Zeiten von Corona ist das eh schon jeder gewohnt, dass man irgendwie über Videodolmetsch oder Video spricht. Nicht (...) Das einzige was ich schon merk ist (...) Aber Nachteil? Es ist eigentlich kein Nachteil (...) dass Kolleginnen, die sich noch nicht damit vertraut haben, schon so eine kleine Hemmschwelle haben von (...) Aber wenn sie es einmal erlebt haben, sind sie auch also begeistert davon.

00:28:09

I: Denn oft tritt dieser Vergleich auf zwischen Dolmetschen über Video oder vor Ort, wenn eine Person dann dasitzt und als Dolmetscherin fungiert. Das ist für manche dann oft so eine Vergleichsmöglichkeit. Und da wird dann manchmal dran gedacht, dass die Technik doch gewisse Nachteile hätte. Aber wenn man, wenn man es nicht vergleichend sieht, sondern sagt, das Videodolmetschen, dann meinen sie, hat das, ist es nicht unbedingt mit irgendwelchen Nachteilen verbunden. Meistens treten solche Nachteile oder Überlegungen im Vergleich auf. Wenn man es vergleicht mit Dolmetschen vor Ort, mit einer professionellen Dolmetscherin vor Ort, dann könnte man vielleicht draufkommen, was einem lieber ist und warum.

00:28:59

B2: Also, wenn Sie jetzt natürlich eine professionelle Dolmetscherin im Kindergarten (...) Ist es wahrscheinlich ja immer (...) weil man natürlich auch so Gefühle besser transportieren kann,

wenn man daneben sitzt oder so Energien spürt. Ich glaube, es ist schwieriger über Video. Ja, dann schon. Oder eben man hat auch nicht (...) Also falls mit der Technik mal was nicht hinbauen sollte, das fällt auch weg. Also das ist sicher auch ein Nachteil.

00:29:28

I: Ja, ja. Aber generell würden Sie sagen, auch das will ich nicht unterstellen, aber das es mit dem Videodolmetschern möglich ist, eine vertrauensvolle Gesprächsbeziehung aufzubauen, also ein vertrauensvolles Gespräch zu führen, auch technikvermittelt?

00:29:47

B2: Ja, also das habe ich erlebt.

00:29:49

I: Das ist (...) Ja vielleicht abschließend, gibt es für die weitere Nutzung des Videodolmetschens aus Ihrer Erfahrung besondere Herausforderungen, oder was wäre die größte Herausforderung, die der erfolgreichen Nutzung im Wege stehen kann?

00:30:11

B2: Die Technik.

00:30:13

I: Die Technik, wie zum Beispiel die Stärke der Internetverbindung.

00:30:17

B2: Stärken, genau. Ja.

00:30:20

I: Ja. Ja. Und ein ganz letzter Punkt, den wir uns noch notiert hatten, wären Ihre eigenen (...) ja, vielleicht Ideen, Wünsche, Anregungen, was man besser machen könnte, anders machen sollte. Was wir halt alles gerne aufnehmen würden, um das auch entsprechend zu dokumentieren und weiterzugeben, rückzumelden. Verbesserungsbedarf?

00:30:51

B2: Natürlich. Ja, ich meine, weiß ich wie schwer das ist, aber dass man vielleicht mehr (...) Es sind schon sehr viele ad hoc Sprachen. Vielleicht weil ich auch gerade damit konfrontiert bin, dass Chinesisch und Moldawisch glaube ich, ist auch keine Ad hoc Sprache (...) Irgendeine zweite Sprache ist auch nicht ad hoc, also dass man vielleicht mehr ad hoc Sprachen hat. Aber das wäre schon das Einzige, was mir einfällt, was man verbessern könnte.

00:31:16

I: Ja, das heißt, in Ihrem Bereich gibt es schon oft Situationen, wo man nicht gerade für die nächste Woche was bucht, sondern wo man jetzt kommunizieren möchte, also ad hoc innerhalb von ein paar Minuten mal Zugang haben möchte.

00:31:31

B2: Ja, ja.

00:31:34

I: Ja. Schön. Gibt es aus Ihrer Sicht Fragen zu dem, was wir besprochen haben, oder?

00:31:42

B2: Das habe ich jetzt nur akustisch nicht verstanden. Es war abgehakt.

00:31:46

I: Ob es abschließend (...) Entschuldigung, ist mir sehr unangenehm, die Technik, dass sie heute nicht so perfekt funktioniert. Gibt aus Ihrer Sicht da noch Fragen zu dem, was wir besprochen haben, nachdem ich Ihnen Fragen stellen durfte, was aus Ihrer Sicht noch irgendwie interessant wäre?

00:32:08

B2: Eigentlich nicht. Also, alles klar. Ich finde es super, dass Sie das erheben.

00:32:13

I: Ja, also, wie gesagt, uns geht es da nicht um Statistiken, wie oft und welche Sprachen und usw., sondern eher um die Erfahrungen, die Erlebnisse. Und das war sehr reichhaltig, was Sie uns da aus Ihrer Praxis geschildert haben. Und wir hoffen, dass wir daraus eben im Rahmen von gut einem Dutzend Gesprächen ein Bild zeichnen können. Das ergibt sich schon sehr schön. Und das wird dann einerseits im Rahmen der Masterarbeit der Frau Petrijarevic dokumentiert sein und auch, ich nehme an, in Form eines kürzeren, überschaubaren Berichts an das Ministerium, in der Hoffnung, dass diese Erfahrungen dann auch genutzt werden können für den weiteren Fortbestand oder auch Ausbau oder weitere Entwicklung dieser Einrichtung.

00:33:01

B2: Ja, also ich hoffe, ich hoffe sehr, dass das Projekt weitergeht, also dass es nicht endet.

00:33:06

I: Ja.

00:33:06

B2: Also das würde ich mir schon wünschen.

00:33:08

I: Dann würden wir uns auch sehr freuen, wenn unsere Arbeit dazu beitragen kann. Dann danke ich Ihnen noch einmal ganz herzlich für die Zeit, die Sie investiert haben und Ihr Engagement. Und tut mir leid, dass die Technik nicht so reibungslos funktioniert hat, wie wir uns das gewünscht hätten. Eigentlich hätte die Frau Petrijarevic das Gespräch geführt. Aber wir müssen da auch noch an unserer Internetverbindung offenbar arbeiten. Gut, herzlichen Dank noch einmal und Ihnen einen schönen Abend noch.

00:33:38

B2: Danke.

00:33:40

I: Auf Wiedersehen.

00:33:41

B2: Danke.

00:33:41

I: Ebenso ein.

00:33:43

B2: Wiedersehen.

00:33:51

I: Ich stoppe die Aufnahme.

Interview 3 (01.12.2021)

00:00:00

B3: Okay. Wunderbar.

00:00:03

I: Gut. So, Herr X, wenn Sie dann bereit sind, dann können wir mit dem Interview gerne beginnen.

00:00:14

B3: Hm.

00:00:16

I: Perfekt. Also mal so Für den Anfang wäre es für uns interessant, in welcher Position Sie genau arbeiten und was für Aufgaben Sie da haben.

00:00:28

B3: Ich arbeite als Psychagoge. Ist Ihnen das bekannt?

00:00:34

I: Nicht direkt. Also, ich könnte mir da drunter was vorstellen, aber so ganz sicher bin ich mir nicht.

00:00:39

B3: Also, ich muss manchmal dazu sagen, es ist nicht Psychologe. Ich bin ein ausgebildeter Volksschullehrer und habe einen zusätzlichen Lehrgang gemacht, weil der Lehrgangsleiter war ja auch auf der Uni Wien. Das ist vom Postgraducenter, Professor Wilfried Tattler, der hat den Psychagogenlehrgang geleitet. Und da geht es um (...) Der Titel ist glaube ich, Integration von Kindern und Jugendlichen mit Schwierigkeiten, also mit emotionalen und sozialen Schwierigkeiten im Kontext der Schule. Und das kommt halt von Pädagoge und Psychologe. Und es gibt halt, in anderer Ausbildung ist der Beratungslehrer auch ein Begriff, oder ich weiß nicht, in Oberösterreich heißt es Betreuungslehrer oder so ähnlich. Und ich arbeite mit Kindern und Jugendlichen bzw. einzeln im Sinne Einzelsetting, die emotional und sozial Schwierigkeiten haben. Und jetzt in Lockdown leider ganz massiv. Und ich weiß nicht, ob Sie es gehört haben. Vom AKH? Am Sonntag war eine Sendung über das AKH, die Kinder und Jugendpsychiatrie. Und auch im ORF.at. Es gibt so viele suizidale Jugendliche leider. Und ich habe ja auch vor einer Woche die Rettung anrufen müssen, weil ein Mädchen so suizidal war und ein anderes Mädchen von der gleichen Schule, das auch mit der Rettung ins Spital geführt wurde. Also solche Kinder betreue ich einzeln. Ich war vorher neun Jahre in einer Volksschule

im 15. Bezirk, in der X-Schule in der X-gasse und das ist ja öffentliche Volksschule, war ich neun Jahr als Psychologe tätig und bin jetzt im dritten Bezirk in einer Mittelschule in der X-gasse.

00:02:19

I: Verstehe. Hmm. Ähm, äh.

00:02:24

B3: Ich dachte nur, ich arbeite nur als Psychologe. Weil manche fragen dann immer, ob ich dann auch noch unterrichte. Aber das ist meine Aufgabe.

00:02:33

I: Das ist interessant. Okay. Was auch noch eine Frage wäre: hatten Sie bereits vor dem Projekt "Wir verstehen uns" Erfahrungen mit Dolmetschungen bei Ihren Gesprächen? Oder gab bzw. gab es da schon ab und zu einen Dolmetscher dabei?

00:02:55

B3: Also ich habe dieses Videodolmetschen von den Medien ein bisschen kennengelernt. Das ist dann irgendwie auch in den Spitälern eingeführt worden, da habe ich es immer wieder mitgekriegt und an der Volksschule ist das Dolmetschen halt dann so gewesen, wenn es gar nicht so (...) Also die Eltern können ja meistens ein wenig Deutsch, wenn es schwierig war, ist dann (...) In der X-Schule haben wir gehabt auch Muttersprachenlehrer, die haben das teilweise übernommen, teilweise ist wer mitgekommen. Was wir versucht haben zu vermeiden ist, dass Kinder das machen. Teilweise sind ältere Geschwister. Es war schon einmal, dass ein erwachsener Bruder gekommen ist, der dann mitgeholfen hat zu übersetzen bzw. es hat im 15. Bezirk, aber das gibt es nicht mehr, zwei Rebas gegeben. Da hat man, das sind auch Muttersprachen in verschiedenen Sprachen, Arabisch, Türkisch, Serbokroatisch, die hat man auch hinzuziehen können, aber das war immer ein bisschen kompliziert.

00:03:54

I: Hmm, verstehe, also war da kein wirklich professioneller Dolmetscher dabei, also eher nur von der Schule oder eben Begleitpersonen dann.

00:04:05

B3: Genau, etliche Eltern haben dann Begleitpersonen, Freunde, Bekannte oder so, die schon länger in Österreich waren, die recht gut Deutsch gekannt haben, öfters mitgenommen. Es war dann teilweise auch oft kompliziert, weil die sind teilweise noch in der Schule gewesen, also in einer höheren Schule oder gearbeitet und die haben halt auch nicht immer können und bei den Muttersprachenlehrern war es auch immer schwierig, weil eigentlich hätten die in der Klasse sein sollen und haben immer schauen können, dass die dann abgezogen werden. Das war auch schwierig.

00:04:37

I: Das ist klar. Und wie. Wie schätzen sie jetzt mal so, nur so ungefähr, wie oft ist es bei Ihnen vorgekommen, so dass Sie eine dolmetschende Person jetzt gebraucht haben für ein Gespräch?

00:04:54

B3: Also ohne den Videodolmetscher?

00:04:55

I: Genau. Genau.

00:04:57

B3: Na ja, weil es halt schwierig war, war es vielleicht zwei, drei Mal im Monat. Wenn ich so wie beim Videodolmetschen immer jemanden haben könnte, wäre sicher öfters gewesen. Aber das haben wir dann halt reduziert oder ich habe dann einige Eltern überhaupt nicht gehabt.

00:05:14

I: Verstehe. Und können Sie sich noch erinnern, welche Sprachen da zum Einsatz kamen?

00:05:23

B3: Ja, das war Dari, Arabisch, Türkisch, Serbokroatisch. Romanesk glaub ich auch. Also (...)

00:05:35

I: Ich verstehe. Ja, okay. Und nun einmal weiter dann zum Videodolmetschen. Wie sind Sie denn auf das Angebot aufmerksam geworden, also vom Videodolmetschen?

00:05:53

B3: Die X-Schule war Pilotschule.

00:05:56

I: Verstehe. Hm.

00:05:58

B3: Also das war eine Mittelschule, eine Volksschule. Dann, glaube ich, zwei Kindergärten oder so, ungefähr so war das, sind ausgewählt worden vom Ministerium. Unter Klammer, es war nicht ganz ein Zufall, weil die eine vom Ministerium, also eine Lehrerin hat eine Schwester, die auch im Ministerium arbeitet und so sind wir halt dann ausgesucht worden, quasi. Und dann ist jemand vom Ministerium, also ich bin total froh, dass es diesen Zufall da gegeben hat, und dann es hat eine Konferenz gegeben. Und da war dann jemand vom Ministerium war und dann der Herr Bogner vom Videodolmetschen, also von der Firma SAVD und hat das vorgestellt und hat gesagt, es wird jetzt einmal, glaube ich, von November bis Februar gibt es eine Pilotphase. Und dann habe ich immer wieder gefragt, ich habe mir gedacht: Aha, das ist ja ein super Projekt usw. Und ich hab gesagt, gibt es einen Haken oder muss man was zahlen usw.. Und wir haben Gott sei Dank Tablets gehabt und dann ist es uns also vorgestellt worden und erklärt worden, das hat eh nicht lange dauert, so eine Stunde usw. Und wir können uns melden, wenn wir Schwierigkeiten haben. Und den Herrn Bogner habe ich gefragt, ob ich das auf mein persönliches iPad auch spielen kann, dass für diesen Link, wo man und (...) Wir haben drei Zugänge bekommen und dann habe ich... Ich war total begeistert von dem und dann habe ich es gleich ausprobiert.

00:07:38

I: Und haben Sie dann auch eine quasi eine Einschulung für das Videodolmetschen bekommen?

00:07:44

B3: Ja, das war diese Konferenz. Also das ist uns da vorgestellt worden Und der Herr Bogner hat auch ein Computer gehabt und hat sich dann mit Internet verbunden und hat sich dann - ich weiß nicht, ob das dann über Beamer gewesen ist - mit der Serviceline verbunden und da haben wir gesehen: aha, da kommt man zur Serviceline und dann können wir gleich sagen (...) Dann hat er uns erklärt das mit diesen Adhoc-Sprachen oder Terminalsprachen. Und das war das war gleichzeitig die Einführung.

00:08:13

I: Verstehe. Und wie oft circa haben Sie jetzt bisher schon die Videodolmetschleistungen in Anspruch genommen?

00:08:21

B3: Seit damals?

00:08:22

I: Genau, seit dem Beginn des Videodolmetschen, genau.

00:08:27

B3: War sehr oft. Ich kann es Ihnen nicht sagen. Also, ich hätte Ihnen gleich gesagt, 100 Mal. Aber das ist wird wahrscheinlich zu viel sein. Gefühlte 100 Mal. Aber ich habe es wirklich oft verwendet. Ich war so begeistert. Ich habe dann so Werbung in der Schule gemacht. Ich weiß nicht. Es ist dann Gott sei Dank dieses Pilotprojekt verlängert worden. Ich habe dann immer wieder angerufen ins Ministerium, die Frau Grünstäudl, wie super dieses Projekt ist und das sollen sie weitermachen und dem Herrn Bogner. Und dann haben sie (...) Ich glaube, in der Mittelschule ist es kaum verwendet worden und da war dann (...) Es war ein Budget vorgesehen und es ist dann immer das Budget nicht aufgebraucht gewesen und es ist dann Monat für Monat verlängert worden bis Juni oder so dann, bis Schulschluss. Und da ist zum Beispiel mit einer Familie, die habe ich nicht erreicht oder kaum erreicht. Und da habe ich dann regelmäßige Elterngespräche gehabt und die habe ich vielleicht dann zehnmal gesehen, Also nur eine Familie halt. Und der hat das dann schon gewusst und der hat das Videodolmetschen gekannt aus dem Spital und der hat das schon gewusst und der ist dann gekommen und das ist dann teilweise auch ad hoc so gewesen. Also der wollte irgendeine Frage und da habe ich gesagt: Bitte, mein iPad, und ich habe halt innerhalb von kurzer Zeit einen Dolmetscher gehabt und dann haben wir diese Frage klären können. Aber das war eine Familie, vielleicht zehn Mal und dann sind aber andere für mich auf Türkisch usw. und ich sehe die Eltern am Anfang ein paar

Mal, wenn ich mit einem Kind zu arbeiten beginn', aber dann immer so einmal im Monat vielleicht. Und dann habe ich es oft verwendet und dann teilweise auch mit Elterngesprächen (...) Also wenn ich jetzt schätze, ich habe es vielleicht 50 mal sicher verwendet. Also wirklich oft.

00:10:12

I: Sehr, sehr oft schon, sehr viel Erfahrung. Verstehe. Und was auch noch interessant wäre: Haben Sie (...) Also Sie führen ja Elterngespräche eben auch mit dem Videodolmetschen. Gab es dann auch noch andere Konstellationen, also wo vielleicht mehrere Leute zugeschaltet waren? Oder ist das jetzt (...) Führen Sie jetzt nur Elterngespräche mit dem Videodolmetschen?

00:10:36

B3: Nein, Also ich habe dann einmal gemeinsam mit (...) Es war ein paar Mal mit Lehrerinnen. Einige Lehrer, die waren skeptisch, die wollten nur die Muttersprachenlehrerin. Ich weiche ein bisschen ab, immer. Das erste Mal, wie ich das verwendet habe, habe ich so einen riesen Unterschied gemerkt, weil das sind ausgebildete Dolmetscher. Also zu den Muttersprachenlehrern, also manchmal bei den Muttersprachenlehrern, ich habe ein Satz geredet und sie haben dann fünf Minuten geredet oder so, aber was ist denn da jetzt und da habe ich gemerkt, wie eine Art (...) wie eine ganz andere Qualität das Dolmetschen ist. Und die, die sind wirklich gut und übersetzen das, was ich sage. Und ich habe viele Elterngespräche geführt teilweise und da habe ich dann auch, das war der Riesenvorteil, es sind oft, also die, die kommen, meistens die auch Väter oder so die besser Deutsch können haben, aber ich habe dann einige Mütter rausgeholt oder so aus ihrem Loch oder so aus ihrer Wohnung, die halt kaum sich getraut haben und die hat dann mithilfe des Dolmetschers mit mir über Erziehungsfragen reden können. Das war total hilfreich. Und dann war es auch hilfreich, zum Beispiel in der Konstellation mit Lehrern. Also dass wir so zu dritt oder zu viert manchmal waren. Und das habe ich auch jetzt in dieser Schule gehabt. Also ich versuche immer, weil bei der Erziehung kommen oft die Mamas. Und jetzt habe ich eine Sprache gehabt, Tschetschenisch. Und dann habe ich (...) die Mama hat wirklich perfekt Deutsch können. Und ich habe gesagt, es ist immer als Psychagoge ist es immer wichtig (...) Uns wird immer gesagt: auch den Papa hineinholen. Also der ist auch wichtig. Und da hat sie gesagt, der Papa kann nicht Deutsch oder nicht gut Deutsch und da habe ich gesagt: macht nichts und Videodolmetscher und dann war der Papa da und die Mama hat gesagt, es ist das erste Mal - es ist das vierte Kind - dass er in der Schule war, aber das ist nur wegen dem Videodolmetschen. Ich bin so dankbar dafür, so dankbar. Also nur mit dem Videodolmetschen. Und was hier wichtig war, die wollten nicht Tschetschenisch haben, sondern die wollten Russisch haben.

00:12:42

I: Verstehe.

00:12:43

B3: Und dann haben wir uns ein Termin ausgemacht und da sind sie (...) haben sie nicht können, oder sie haben vergessen mit dem Papa. Und dann habe ich aber die Stunde verwendet, mit der Dolmetscherin zu reden. Und die hat mir dann viel erklärt über Tschetschenien, Tschetschenisch und was es da alles gibt, und das Land. Ich weiß da viel zu wenig, vom Hören ein bisschen was, aber das hat mir sehr geholfen, um besser mit dem Kind oder mit den Eltern zu arbeiten. Also ein bisschen diesen Background hat sie mir erklärt und da habe ich einfach alles fragen können. Das war (...) habe ich halt die Stunde so benützt und was Sie ja gefragt haben und genau und dann haben wir einmal mit Mama und Papa geredet, mit der Videodolmetscherin und der Papa, der hat war nicht einsichtig, dass das Kind so schwierig war und dann haben wir auch gesagt, bitte, am besten ist, die Lehrerin kommt dazu. Und dann, zwei Wochen später, haben wir dann zu viert gesprochen, also eigentlich zu fünft. Also Videodolmetscherin, beide Eltern, also Mama, Papa und die Lehrerin und ich und das war sehr hilfreich.

00:13:45

I: Ich verstehe und gerade bei den Gesprächen, wo jetzt mehrere dabei sind, gerade jetzt in der

Pandemie, war das dann ein Gespräch, wo jeder quasi zu Hause bei sich war und dann jeder quasi über den Link reingekommen ist?

00:14:03

B3: Nein, das war Gott sei Dank (...) Sie waren bei mir alle mit Maske und sie waren auch getestet und sie waren Gott sei Dank auch geimpft. Ich habe die Direktorin der Schule gefragt, ob ich es machen darf, weil sie auch jetzt (...) Also da war noch nicht Lockdown und sie hat gesagt: Nein, das Verschieben, das ist jetzt schwierig, weil das ist ja dann (...) wann kommt denn das dann zu Stande und die Notität und nur im Ausnahmefall und ich schau halt, dass ich jetzt nicht zu viele habe und da habe ich's aber vor Ort gehabt. Ich habe aber schon die Erfahrung auch gehabt mit so (...) also so wie jetzt mit Zoom, also mit einer Videokonferenz, das ist ja auch möglich. Das ist aber ein bisschen komplizierter, weil einige Eltern, für die ist das Technische schwierig also mit einem Papa habe ich es geschafft, also den Link zu schicken dass der sich, also so wie wir jetzt, dass sich der einlinkt und ich und die Dolmetscherin das hat mit dem einen Papa gut funktioniert, mit dem anderen hat es nicht funktioniert und während dem ersten Lockdown war ich natürlich auch zu Hause. Dann habe ich den Videodolmetscher gehabt. Und dann habe ich welche, denn ich habe, ich habe, glaube ich, viel über WhatsApp, dann habe ich mich gleich mit dem Computer verbunden mit den Eltern und den Videodolmetscher habe ich dann oft so dazugeschalten.

00:15:17

I: Ich verstehe.

00:15:18

B3: Das war jetzt wirklich bisschen Russisch, aber das war echt (...) das war halt so improvisiert, da hat es das noch nicht gegeben. Da hat es (...) In der Anfangsphase hat es diese Konferenz noch nicht gegeben, da haben wir uns das so geholfen. Aber das war auch gut. Aber was ich auch noch sagen wollte im anderen Bereich, manchmal verwende ich es für Kinder, das war auch eine Hilfe. Die Kinder können meistens eigentlich immer gut Deutsch. Aber bei einem Buben, das war (...) Die waren aus Mazedonien und die haben Albanisch gesprochen. Und der hat dann so ein bisschen (...) Wir haben nicht gewusst, ob er Schwierigkeiten hat jetzt nur beim Deutschen, beim Sprachenlernen auf Deutsch. Oder ob er in seiner Muttersprache auch Schwierigkeiten hat. Und das haben wir natürlich jetzt nicht feststellen können. Wir haben dann, glaube ich, ihn schon auch schulpsychologisch ausgetestet, ihn ins AKH geschickt. Da gibt es so eine Abteilung. Aber dann habe ich dem Buben, habe ich den (...). Da hat er mich nicht verstanden. Aber da war auch so eine Blockade schwierig. Dann habe ich gesagt: Wir haben die Möglichkeit des Videodolmetschers und da habe ich die dazu geschaltet. Und ich habe dann nach dem Gespräch mit dem Kind mit der Dolmetscherin noch mal gesprochen und sie hat gesagt, er hat es in der Muttersprache auch richtig nicht verstanden.

00:16:38

I: Verstehe.

00:16:39

B3: Und das war eine wichtige Erkenntnis für uns und der hat halt so ein bisschen Lernschwierigkeiten gehabt, der Bub. Und das war so witzig, weil jeder Dolmetscher hat so eine fünfstellige ID-Nummer. Und er hat mir gesagt: Na rufen wir wieder, einmal, wo er mich nicht verstanden hat, die Videodolmetscherin an und er hat mir die Nummer gesagt. Er hat mir die fünfstellige Nummer gesagt, aber ich habe es mir nicht gemerkt die Nummer. Er hat gesagt, das ist die und die und die hat gestimmt.

00:17:12

I: Super.

00:17:13

B3: Und das ist der Vorteil vom Videodolmetschen, dass wir auch den gleichen Dolmetscher, wenn es möglich ist, beim Folgegespräch also aussuchen können.

00:17:23

I: Hm, okay.

00:17:24

B3: Es funktioniert nicht immer, aber oft. Und da lernt man dann schon einige Dolmetscher

kennen, die die Familie dann schon kennen. Und die haben dann Vertrauen. Und das war jetzt auch witzig bei dieser tschetschenischen Familie, die (...) da war eine Dolmetscherin, das war aber eine Österreicherin. Und die hat Russisch gelernt. Also für mich hat das alles super geklungen und wir haben uns die Gleiche wieder ausgemacht fürs nächste Gespräch und auf einmal (...) Ich weiß nicht, ob die da krank war. Also wir haben gesagt, die gleiche Dolmetscherin, aber die hat dann nicht können. Und dann haben wir eine andere Russisch-Dolmetscherin gekriegt und das war aber Muttersprachen-Russisch und dann war das Gespräch fertig und dann haben wir gesagt: Welche Dolmetscherin wollen Sie jetzt haben? Die Erste oder die Zweite? Nein, die Zweite, weil die war die Muttersprache. Die wollen sie lieber haben. Das war es eine komische Erfahrung, also sie wollten die, die die Muttersprache Russisch spricht, die wollten sie lieber haben als eine Gelernte.

00:18:26

I: Ich verstehe ja. Das merkt man wahrscheinlich einfach schon allein, wie sie spricht. Das merken die wahrscheinlich sofort.

00:18:34

B3: Aber ja.

00:18:36

I: Verstehe. Das heißt, insgesamt können Sie sagen, dass die meisten Gespräche, die Sie bisher geführt haben, eben eher quasi live waren und die Dolmetscher dann zugeschaltet waren. Ist das richtig?

00:18:49

B3: Ja, während des Lockdowns war das schon auch teilweise mit so einer Videokonferenz, teilweise halt so mit dem Handy so hinhalten.

00:18:58

I: Okay, verstehe und wie (...)?

00:19:00

B3: War nicht möglich anders.

00:19:01

I: Ja, ja, ist klar. Und wenn es halt sogar zu einer Videokonferenz gekommen ist, gab es da irgendwie Probleme mit der Sichtbarkeit oder mit der Tonqualität? Oder hat das jetzt im Vergleich zu der normalen Zuschaltung eh auch gleich funktioniert?

00:19:20

B3: Na, das ist also normalerweise so. Das ist der Haken. Also das war schon ein bisschen der Haken, oder die Schwierigkeit war schon das Technische. Also man braucht ein Internet und man braucht Geräte und das WLAN also in der anderen Schule, in der X-Schule, also das war schwach und da habe ich es halt ausprobiert und dann bei den beiden eher oder beim ersten Mal war das halt dann immer wieder der Fall, dass zum Beispiel so wie wir reden, ist es ja eigentlich sehr gute Übertragung. Aber da war dann zum Beispiel Bild und Ton nicht gleich, also es war nicht synchron, also man hat gemerkt, die Lippen waren offen und dann hat man nichts gehört und quasi (...) Und später ist der dann der Ton gekommen und dann ist dann auch immer wieder die Leitung abgebrochen und dann (...) Also ich habe es mit dem anderen (...) Also mit dem Tablet von der Schule versucht und da habe ich technische Schwierigkeiten gehabt und da habe ich dann mein iPad genommen und habe mir mein Modem von zu Hause immer mitgenommen und dann habe ich kein Problem mehr gehabt. Ich meine, das war dann halt ein bisschen mühsam. Also das ist eine Schwierigkeit, dass die Schulen zu wenig technisch dafür ausgerüstet sind. Und ich habe so viel Werbung gemacht, also ich gehöre nicht an die Schule, in der X-Schule oder in die X-gasse. Das ist nicht meine Direktorin, sondern meine Direktorin ist vom X-Zentrum. Das ist so ein sonderpädagogisches Zentrum, und dort sind alle Psychagogen und ich habe total Werbung gemacht. Und jetzt ist ja dieses Videodolmetschen auf ganz Österreich ausgedehnt worden und die klagen leider. Also viele sind wirklich ganz begeistert von diesem Videodolmetschen, weil man halt (...) Weil man viele Gespräche, also einige normale Gespräche, so über die Schule, die können die Eltern machen. Aber wenn es dann geht übers Einkoten oder Einnässen oder andere Schwierigkeiten emotional, dann wird es schwierig und

dann ist besser in der Muttersprache und die haben halt auch alle geklagt, dass die WLAN-Verbindungen an den Schulen oft nicht gut sind. Und dann gibt es halt irgendwelche Computer, die keine Kameras haben oder die Kamera funktioniert als Mikrofon. Diese Schwierigkeiten gibt es leider schon. Da behelfen sich dann viele. Die nehmen dann, so wie ich auch oft, das eigene Modem mit. Also da sind wir nicht zufrieden.

00:21:51

I: Das ist klar. Ja, genau.

00:21:53

B3: Und jetzt blöderweise, ich habe (...) Mein iPad ist schon älter und jetzt gibt es irgendwie von der SAVD wieder irgendein Update und jetzt funktioniert es wieder schon an meinen iPad nicht und jetzt mache ich es halt dann mit meinem Handy. Es ist natürlich viel kleiner, aber es geht.

00:22:11

I: Verstehe. Okay.

00:22:13

B3: Manchmal versuche ich, da gibt es so vom WLAN über die Stadt Wien so einen Hotspot. Der ist ganz langsam. Es ist unglaublich, wie langsam, den kann man nicht brauchen. Jetzt gibt es Eduroam. Die Verbindung ist besser. Aber manchmal auch stockend. Das ist ein bisschen ein Nachteil.

00:22:35

I: Verstehe. Was uns auch noch interessieren würde, wären die Sprachen, mit denen Sie bisher mit dem Videodolmetschen gearbeitet haben. Waren das insgesamt mehr Adhoc-Sprachen oder haben Sie auch Sprachen verwendet, für die eine Terminbuchung notwendig war?

00:22:54

B3: Es sind, glaube ich (...) Die meisten sind ad hoc, die ich verwende, aber ich mache mir meistens einen Termin aus.

00:22:59

I: Ah trotzdem, obwohl es eine Adhoc-Sprache ist.

00:23:03

B3: Damit ich die gleiche Dolmetscherin habe, damit ich den Termin (...) Manchmal ist es mir passiert, dass ich länger darauf warten habe müssen, bis ich einen Dolmetscher kriege. Das passiert auch selten. Manchmal war keiner zur Verfügung, weil so am Vormittag um zehn, da wollen sie alle einen Dolmetscher. Das ist dann schwierig. Deswegen mache ich eigentlich immer Termine aus.

00:23:27

I: Verstehe. Also nur in Ausnahmefällen, wo man sie eben (...) wo Sie es nicht vorhergesehen haben oder so, dass Sie dann auf die Adhoc-Dolmetschung zurückgreifen.

00:23:37

B3: Ja, genau. Aber ich habe, glaube ich, für mich Russisch gehabt. Dari, Arabisch, Türkisch. Albanisch habe ich gehabt.

00:23:47

I: Verstehe.

00:23:49

B3: Und jetzt habe ich eine Mutter. Ich weiß nicht. Also ein Mädchen aus Pakistan. Dann möchte ich die Mutter auch einladen. Also, das (...) Die werde ich auch empfehlen. Ich weiß nicht, welche Sprache man dort spricht.

00:24:03

I: Okay, verstehe.

B3: Also das Meiste ist dann (...) Wir haben in der X-Schule schon viele Flüchtlinge aus Syrien gehabt und da habe ich dann viel Arabisch gehabt.

00:24:19

I: Verstehe. Und was auch noch interessant wäre. Ähm. Eben wegen der Geräte: Sie haben mir schon gesagt, Sie haben Ihr iPad verwendet. Und auch das Handy. Ähm bzw. gab es noch andere Geräte, die Sie in der Schule verwendet haben?

00:24:37

B3: Also naja, ohja schon, weil wir haben glaube ich vier oder sechs Samsung-Tablets gehabt.

Also ich hab's ausprobiert, bei mir im Raum, im Psychagogenraum in der X-Schule, in der Volksschule, da habe ich gemerkt, mit dem Samsung habe ich nicht so eine gute Verbindung beim WLAN als mit meinem iPad, also mit dem normalen WLAN. Da habe ich dann immer mein Samsung Tablet gehabt und das habe ich verwendet. Und dann, weil ich gemerkt habe, aha, die Verbindung ist besser mit meinem iPad, dann habe ich das iPad verwendet und dann habe ich halt mit die Erfahrung gemacht: Aha, die Verbindung ist trotzdem nicht super. Dann habe ich mein Modem mitgenommen und halt mein iPad verwendet und mein iPhone. Und dann haben im X-Zentrum andere Psychagogen dann den Laptop oder der, der halt in der Schule war und es hat dann teilweise nicht funktioniert und die haben dann von zu Hause (...) oder haben sich dann zusätzliche Lautsprecher gekauft, die das (...) wo es dann funktioniert hat. Also das Technische ist leider (...) Das sind wir unzufrieden. Ich sage immer den Kolleginnen, es ist so gut das Videodolmetschen. Das nimmt man dann in Kauf, dass man dann die eigenen Geräte, das eigene Modem mitnimmt. Manchmal mit diesem Eduroam. Das gibt es glaub ich auf der Uni Wien auch. So hat das ganz gut funktioniert. Aber nicht immer, nicht immer. Dass das nichts (...) das ist schade, weil das Videodolmetschen ist so ein gutes Projekt und da sind einige Kolleginnen dann frustriert.

00:26:14

I: Das ist klar. Verstehe.

00:26:18

B3: Sie haben es noch nie verwendet? Haben Sie es noch nicht?

00:26:21

I: Ich persönlich nicht, nein. Ich habe mich eben erst (...) Seitdem ich mich mit meinem Masterarbeitsthema beschäftige, habe ich mich mit diesem Projekt befasst. Aber persönlich ausprobiert habe ich es noch nicht.

00:26:34

B3: Also ich (...) Sie müssen mich stoppen, gell. Weil, wenn Sie über Videodolmetschen reden, ich fang (...) Ich höre dann nicht mehr auf.

00:26:43

I: Nein, es ist wirklich (...) Gerade Ihre persönlichen Erfahrungen sind wirklich für uns sehr von Wert, weil genau darauf liegt eben der Fokus auch dieser Interviewstudie. Also von dem her sind wir froh um alles, was wir hören.

00:26:56

I: Na ja, ich habe (...) Mal sehen, wie lange es dauert. Aber ich wollte nur noch sagen, wie wir die Pilotphase gehabt haben. Das war dann Gott sei Dank von November bis Schuljahresende, bis Ende Juni. Da habe ich dann wirklich einige Eltern erreicht und mit denen gut reden können und ich habe mit denen akute Beziehung gehabt mithilfe des Dolmetschers und ich hab' denen wirklich, also auch mit der Lehrerin, die haben wir haben denen auch ganz klar gesagt, was wir als Schule erwarten und dass es wichtig ist für die Integration, dass sie Deutsch lernen, dass sie eine Arbeit suchen, weil einige... Also der eine Vater, der war ein bisschen hilflos. Und das, dass er sich um seine Familie und sein Kind (...) das haben wir ihm ganz klar mithilfe des Dolmetschers sagen können. Und er war dankbar. Und dann war (...) Das Videodolmetschen war dann leider aus. Und ich habe den Herrn Bogner immer wieder angerufen, ich brauche das Videodolmetschen, ich brauche es unbedingt und ich hab' dann leider, weil es das nicht gab dann ein halbes Jahr halt, habe ich dann wieder einige Familien quasi verloren, den Kontakt, weil das Videodolmetschen gefehlt hat. Also es was so (...) Das ist so wichtig für die Arbeit und vor allem für mich als Psychagoge, wo wir über alles reden, über, also vor allem über die Schwierigkeiten usw. Und eine Mama jetzt in der Mittelschule -Polnisch hab' ich auch gehabt eigentlich, das fällt mir jetzt ein - die habe ich eine Mama gehabt, die eigentlich ganz gut Deutsch reden hat können, die hat so Schwierigkeiten mit ihrer Tochter gehabt, die die Schule verweigert hat. Und dann habe ich ihr vorgeschlagen, wir können es über Videodolmetschen machen. Das haben wir gemacht. Die war ganz begeistert davon, dass es das gegeben hat, dass wir über schwierige Themen, über Erziehung und was sie machen soll, wenn die Tochter halt

verweigert, in die Schule zu gehen und da haben wir darüber reden können und es war eine Entlastung für sie und sie war wirklich erleichtert, dass man das in ihrer Muttersprache sprechen hat können. Und die Dolmetscher sind eigentlich sehr, sehr gut. Ich habe nur einen Dolmetscher einmal erlebt, wo ein Vater gesagt hat, das war nicht gut usw. und das habe ich dann rückgemeldet. Sonst sind sie eigentlich durchweg sehr, sehr gut. Und durch diese, also diese Pilotphase, wo ich viele Familien in die Schule bekommen habe und auch viele Mütter, die sonst nie gekommen wären, die habe ich dann, wo dann das Videodolmetschen dann aus war (...) Dann habe ich mir gedacht: Was mache ich jetzt? Was mach ich jetzt? Ich war ganz verzweifelt und der Herr Bogner hat gesagt, es gibt vielleicht eh weiterführendes Projekt und so. Aber ich habe gesagt, ich brauche es jetzt. Ich habe wirklich wie ein Kleinkind gejammert und ich habe die Frau Grünstäudl, die habe ich auch angerufen und ihr gesagt: ich brauche das. Ich will nicht mehr. Das ist das, wenn man ohne dem gearbeitet hat, ja das wäre super. Aber wenn man einmal mit dem gearbeitet hat und es dann nicht mehr hat, dann ist man frustriert.

00:29:59

I: Ja, dann will man nicht mehr ohne arbeiten.

00:30:02

B3: Verstehe. Aber, aber ich habe (...) Also ich bin so wirklich der größte Fan von dem Videodolmetschen, das werden Sie ja jetzt bemerkt haben.

00:30:11

I: Auf jeden Fall.

00:30:13

B3: Und ich hab' den, dem Minister Fassmann, habe ich geschrieben, dass das so ein wunderbares Projekt ist und zwar deswegen, weil man so wirklich (...) Also es ist uns vorgestellt worden und man kann es sofort umsetzen, außer halt, wenn es diese technischen Schwierigkeiten gibt und das war so (...) Also ich muss jetzt nicht zusätzliche Seminare machen und eine Ausbildung und was weiß ich was, man hat es wirklich gleich umsetzen können. Und mit so einem wirklich positiven Resultat.

00:30:42

I: Verstehe. Damit wir mal wieder zu den Fragen zurückkehren können - ist überhaupt kein Thema- also Sie haben ja schon einige Gespräche jetzt genannt, die Sie hatten. Waren das (...) Also waren die Gespräche, die Sie geführt haben, vor allem wegen konkreten Vorfällen? Also gab es da nicht irgendwie (...) Gibt es bei Ihnen nicht so etwas wie Kontrollgespräche oder regelmäßige Kontrollgespräche zu Schülern?

00:31:18

B3: Da muss ich ein bisschen meine Arbeit erklären. Also meistens, also vor allem in der Volksschule, jetzt auch in der Mittelschule ist es ein bisschen anders. Also in der Mittelschule kommen teilweise auch die Kinder zu mir und fragen, ob sie ein Termin haben können. Teilweise kommen auch die Eltern mehr in der Mittelschule. In der Volksschule geht es meistens über die Lehrer, wo denen so eine (...) das Verhalten ein bisschen auffällig ist. Entweder sind sie impulsiv, aggressiv oder sehr zurückgezogen. Oder sie wissen, da gibt es eine Krise zu Hause, weil ein Mädchen, da war der Bruder schwer krank oder die Mama hat Krebs, oder Papa oder (...) Also Krisen. Und bevor ich mit den Kindern arbeite, lade ich immer die Eltern ein, dass sie mir auch das schildern, die Situation. Und am Anfang habe ich meistens ein paar Elterngespräche. Wo ich mir eigentlich die ganze Entwicklung so ein bisschen schildern lasse. Wie war es in der Geburt, also in der Schwangerschaft? Wie war die Geburt und wie waren die Entwicklungsphasen? Hat's da schon Schwierigkeiten gegeben? Und da lerne ich die Familie und das Kind besser kennen und dann arbeite ich mit dem Kind meistens einmal in der Woche. Ausnahmsweise ist es zweimal in der Woche so eine Stunde. Und dann habe ich aber eben regelmäßige Gespräche mit den Eltern. Und ich sage immer, wichtig ist, dass wir nachdenken. Ich sage immer den Eltern, dem Kind: hier haben wir einen Raum, wo wir gemeinsam nachdenken können über das Kind, wie wir das Verhalten verstehen können. Also entweder, ob es ganz ruhig ist oder manchmal, wenn es einkotet oder einnässt. Und dann

brauche ich die Zusammenarbeit mit den Eltern. Weil ich sage ihnen, ich kann nicht zaubern, ich habe keinen Zauberstab. Aber wir haben (...) Wir können gemeinsam nachdenken, wie wir das Kind unterstützen und fördern können. Und wenn die Eltern gut Deutsch können, dann ist es kein Problem. Und wenn Eltern nicht gut Deutsch können, dann machen wir das halt mit dem Videodolmetscher. Bevor ich (...) also wenn ich mit einem Kind beginne, ein paar Gespräche am Anfang, damit wir Zeit haben, uns kennenzulernen, die Eltern kennenlernen, übers Kind sprechen und dann so einmal zwischen vier und sechs Wochen. Und dass die Eltern mir erzählen: wie geht es zu Hause, wie ist es in der Schule? Meine Sichtweise und dass wir so beide gemeinsam nachdenken über das Kind.

00:33:51

I: Verstehe, ja sehr interessant, weil ich sowieso darüber noch nicht viel wusste.

00:33:56

B3: Es geht nicht um alles. Es ist natürlich so emotionales und soziales Lernen. Aber es ist jetzt nicht (...) Jetzt ist in vielen Schulen der Elternsprechtag, wo es darum geht, über die Lernfortschrittsdokumentation oder kommentierte (...) Über die Lernerfolge, über die Schulnoten, über die Zeugnisse. Das ist (...) Also wir reden schon über die Schule, wie es geht, wenn sie Schwierigkeiten haben mit der Leistung oder mit dem Verhalten. Aber es geht halt eher um den emotionalen und den sozialen Bereich von den Kindern. Und das ist dann individuell. Und einige Eltern, die haben das gern, denn die kommen gern. Bei einigen Eltern ist es schwierig, weil sie arbeiten und es ist auch ein Widerstand, dass die das nicht wollen oder so.

00:34:44

I: Verstehe. Gab es bei Ihnen auch schon Fälle, in denen Sie mit den gleichen Personen erst ohne das Videodolmetschen gesprochen haben und dann mit dem Videodolmetschen?

00:34:56

B3: Das war einer der ersten Gespräche, glaub ich überhaupt mit dem Videodolmetscher. Ich habe einen Buben gehabt, der hat eingekotet und eingenässt. Also Gott sei Dank nicht in der Schule, aber im Hort dann, zu Hause auch in der Nacht, da hab' ich das Elterngespräch meistens mit dem Papa gehabt, der hat so mittelmäßig Deutsch gekonnt und dann ist ihm das Videodolmetschen vorgestellt worden. Dann habe ich dem Papa gesagt, ob er einverstanden ist, dass wir das machen. Und der Muttersprachenlehrer wollte es auch wissen. Der wollte auch wissen, wie das ist und er wollte wissen, ob der gut übersetzt, weil der hat es oft übersetzt vorher und dann war er dabei und da war der Papa dabei und der Muttersprachenlehrer und ich und der Dolmetscher. Und das war dann gut. Und da hat man dann gemerkt, aha, der Dolmetscher hat bei ein, zwei Sachen das nicht verstanden, weil er sich in der Schule nicht so gut ausgekannt hat, hat der Muttersprachenlehrer gesagt. Und was lustig war, weil der Dolmetscher das natürlich mitgekriegt hat, aha, der Muttersprachenlehrer ist auch da, weil der das kennenlernen wollte, das Videodolmetschen, und da hat der Dolmetscher gefragt: Na, Herr Lehrer, habe ich gut übersetzt? Das war dann nett und das war aber (...) Dann war nur mehr der Videodolmetscher da. Also da haben wir dann schon (...) Also mit einigen haben wir begonnen ganz normal, aber es war natürlich immer mühsam und schwierig und bei dem Papa habe es geschafft, dass er die Mama mitnehmen soll, weil die hat nicht gut Deutsch können und dann ist immer Mama, Papa und wir und der Dolmetscher auch gekommen und dann haben wir wieder dann nach einiger Zeit keinen Dolmetscher gehabt und dann war es halt wieder mühsam und schwierig.

00:36:34

I: Verstehe.

00:36:37

B3: So das allgemeine, wie es geht, da kann er sagen: Es geht gut. Aber wenn es dann ein bisschen heikel wird und schwierig sind, dann ist das Einnässen, das hat er nicht verstanden. Ist es besser und wann funktioniert es nicht? Da sind wir dann an die Grenze gestoßen. Also da

war es dann schwierig. Und dann war ich wieder froh, dass man wieder den Dolmetscher gehabt hat. Ab da war es dann wieder gut möglich.

00:37:06

I: Das heißt, Sie haben richtige, klare Unterschiede gesehen, eben zwischen der Situation vor dem Videodolmetschen und danach mit dem Videodolmetschen.

00:37:14

B3: Und vor allem ja, also auch wenn es ohne Dolmetschen war, aber auch mit Muttersprachenlehrer. Also es ist ja eine andere, wirklich eine andere Qualität. Also Videodolmetscher, merkt man, sind ausgebildet. Es war schon hilfreich mit Muttersprachenlehrern oder mit Bekannten oder Freunden, weil was soll man machen sonst. Aber mit dem Videodolmetscher ist es schon eine, hat es schon eine ganz andere Qualität und zwar wirklich eine viel höhere. Deswegen bin ich ja so begeistert davon, weil da kann man wirklich so wie wir jetzt reden und vor allem geht es bei mir ja wirklich um schwierige Sachen. Also da geht es z. B. darum, die will nicht schlafen und also das war auch (...) Das war bei dieser türkischen Familie. Wie war das? Das haben wir dann aber über Video gemacht, also wieder mit zwei Geräten war, weil es die Konferenz nicht gegeben hat und da habe ich gesagt, ob sie raus (...) Das war, glaube ich, der erste Lockdown dann, ob sie rausgehen und die Eltern, die haben so Angst gehabt, dass sie (...) Ich habe gesagt: Bitte, Sie müssen raus mit dem Kind spazieren gehen Sie, dass sie zumindest in den Park gehen, wo wenig Leute sind. Und ich habe gesagt, Ihnen fällt die Decke auf den Kopf. Na und dann haben wir in der Muttersprache gesprochen. Die Eltern waren dann wirklich dankbar und haben das dann auch gemacht. Und das war das eine. Das andere war auch mit den syrischen Familien, die haben vier Kinder und eine ganz, ganz kleine Wohnung und die haben gesagt, sie gehen nie raus, weil sie Angst haben wegen Corona, dass sie angesteckt werden. Und ich habe gesagt, ich verstehe das, aber die Kinder brauchen, müssen ein bisschen laufen und raus usw. Und da war ich so dankbar für dieses Videodolmetschen, dass man das gemacht hat. Und dann bei der türkischen Familie, das war dann wieder ein bisschen später mit diesem Lockdown, die haben dann den Buben nicht in die Schule geschickt, weil der eine 20-jährige behinderte Schwester hat zu Hause und das ist eine Hochrisikopatientin. Da haben die natürlich Angst gehabt, dass er das Corona von der Schule nach Hause nimmt, die Schwester ansteckt und dann schwer krank wird oder so und dann habe ich gesagt, es gibt schon die Impfung und die haben sich nicht ausgekannt. Und dann haben wir gemeinsam mit der Videodolmetscherin gesagt: Bitte, da gibt es dieses Impfportal in Wien, Sie sollen sich anmelden, ich schick Ihnen den Link. Da gibt es eine ältere Schwester, die dann geholfen hat und beim nächsten Gespräch waren alle geimpft. Ich war so dankbar, ich war so dankbar. Wissen Sie jetzt, warum ich so dankbar bin fürs Videodolmetschen?

00:39:50

I: Auf jeden Fall.

00:39:52

B3: Also das waren so schöne Erfolge, das waren so schöne Erfolge. Aber da habe ich mir gedacht, ohne das Videodolmetschen hätten wir das nicht geschafft.

00:40:00

I: Das ist klar.

00:40:01

B3: Und ich habe dann auch gesagt, es wichtig ist, der Bursche soll wieder in die Schule gehen und über solche Sachen reden wir. Und das ist dann schon hilfreich, der Dolmetscher. Und die haben den Dolmetscher auch gekannt dann. Und die haben (...) Und wir freuen uns dann immer, wenn wir uns sehen. Der Dolmetscher und ich und die Eltern, das ist uns wirklich sehr vertraut.

00:40:29

I: Verstehe.

00:40:30

B3: Das ist wirklich super. Entschuldigung. So persönliche kleine Erfolgserlebnisse gab es, eigentlich große Erfolgserlebnisse. Wenn man das hört, dass die Eltern sich impfen gehen und dass sie da keine Angst haben, dass die ältere Tochter geimpft ist und die Eltern geimpft sind.

Und dass man dann nicht die Angst hat. Und dann haben sie ihn wieder in die Schule geschickt und haben dann auch sprechen können, dass es so wichtig wäre für den Buben, dass er in den Hort geht. Dass er dort auch Deutsch spricht und Deutsch lernt usw. Und das war eigentlich nur möglich mit dem Videodolmetscher.

00:41:05

I: Verstehe. Das heißt, so wie ich das jetzt raushören konnte, ist eben die Reaktion der Eltern auch immer sehr positiv gewesen, oder? Oder gab es Eltern, die vielleicht eher skeptisch waren?

00:41:17

B3: Ich habe auch immer der Frau Grünstäudl oder dem Herrn Bogner immer Rückmeldungen von mir geschickt. Und da dachte ich, ich frage auch immer wieder nach, wie es für die Eltern ist und für die Eltern war das sehr immer sehr, sehr positiv. Was manchmal schwierig war, waren die technischen Schwierigkeiten, wenn das WLAN dann abgebrochen ist. Es war halt dann am Anfang, weil ich das WLAN von der Schule benutzt habe oder so, oder wenn das dann nicht synchron war. Das war dann mühsam, aber mit meinem Modem, mit meinem iPad hat es dann gut funktioniert. Und eine Mutter, die hat gesagt, sie würde die Muttersprachenlehrerin vorziehen, wenn jemand vor Ort ist. Das war eine. Aber alle anderen waren eigentlich angetan und dankbar für das. Sie war nur die eine. Sie hat es auch gemacht, aber (...) Das war zwar nicht negativ, aber sie hat gesagt, sie würde eine Muttersprachenlehrerin vor Ort bevorzugen.

00:42:26

I: Ich verstehe. Und wie würden Sie, würden Sie die Inanspruchnahme des Videodolmetschens als zusätzlichen Aufwand bezeichnen?

00:42:36

B3: Naja, also bei meinen Kolleginnen oder so sehe ich schon, was schwierig ist und das ist so eine Hemmung und (...) Jetzt an meiner neuen Schule, da habe ich dann auch Werbung gemacht, dass wir das kriegen. Einige, die trauen sich das dann nicht zu diesen technischen (...) Da hat jetzt Corona schon geholfen, dass wir halt alle mit Zoom arbeiten, also gewohnt sind, mit Zoom zu arbeiten oder mit Teams usw. Das hat schon geholfen. Aber einige Kolleginnen, die tun sich ein bisschen schwer, habe ich gesehen. Und vor allem, wenn es dann nicht funktioniert. Also vor allem wenn es diese Schwierigkeiten gibt mit dem WLAN und mit der Hardware. Computer, die nicht dafür ausgerichtet sind und das ist schon mühsam. Es ist schade...ist wirklich schade.

00:43:25

I: Ja, verstehe. Aber für Sie jetzt persönlich würden Sie es als zusätzlichen Aufwand beschreiben, oder?

00:43:32

B3: Naja, ein bisschen. Es ist schon ein bisschen Aufwand. Ich sage auch immer den Kollegen, man muss vorher ausprobieren. Mit dem neuen Gerät und dann, wenn man das Gerät dann wechselt, also zum Beispiel mit meinem iPhone. Da habe ich es auch einmal mit meinem iPhone probiert, da hat es nicht funktioniert. Es ist schon auch ein Aufwand. Dann habe ich aber angerufen. Die Serviceline vom Videodolmetschen und dann bin ich mit einem Techniker verbunden worden. Und dann habe ich gesagt: Es geht auf einmal nicht, also es geht nicht auf meinem iPhone. Und da hat er mir gesagt: Ah, dann schauen Sie mal, ob Sie in den Einstellungen bei Safari diese Popup Fenster eingestellt hat. Dann habe ich das irgendwie weg und dann hat es wieder funktioniert und solche technisch (...) Aber das ist so wie mit dem Computer immer oder mit dem Handy. Solche Sachen gibt es immer wieder oder da gibt es ja Update auf meinem Handy und dann geht es auf einmal nicht und dann denke ich mir: Was ist denn jetzt los schon wieder? Und dann rufe ich an. Aber die Firma SAVD, die ist total hilfreich. Also die hilft einem sehr. Aber es ist schon noch ein Aufwand. Und, also ich sage immer, man muss ja mal ausprobieren. Man sollte die Service Line anrufen und dann funktioniert es. Und ob die Internetverbindung funktioniert. Und wenn es dann einmal nicht funktioniert, dann muss man draufkommen. Es ist schon ein bisschen Aufwand, aber jetzt nicht enorm. Und wenn halt

was nicht funktioniert, dann (...) Ich habe es bei einigen Kolleginnen gemerkt, die haben dann gesagt, es ist ein Blödsinn, es geht nicht. Puh, das ist dann schade.

00:45:03

I: Verstehe. Und gab es mit den, mit der Anmeldung bzw. mit der Terminbuchung oder eben mit dem Adhoc-Anruf? Gab es da schon mal Schwierigkeiten oder hat das immer reibungslos funktioniert?

00:45:16

B3: Also ich glaube, zu 90 % funktioniert es sehr gut. Jetzt gleich vor zwei Wochen war... haben wir uns einen Termin ausgemacht mit der Russischdolmetscherin, mit der Gleichen und ich mache es immer zehn Minuten (...) Also jetzt habe ich begonnen, zehn Minuten vor dem Gespräch, dass ich die Verbindung aufbaue und auch den Termin mit dem Dolmetscher, damit wir ein bisschen reden können vorher und daher (...) Die habe nicht erreicht oder so und dann haben wir ad hoc jemanden anderen gekriegt. Da war ich schon irritiert und habe mir gedacht: Was ist denn jetzt los? Und wieso wird mir das nicht gesagt? Und warum ist die jetzt nicht da, wo das ausgemacht ist usw. Das war eine Schwierigkeit oder eine Schwierigkeit war, da haben wir uns auch einen Termin ausgemacht, das war Arabisch und auf einmal war die nicht da und die haben gesagt: Nein, wir müssen warten usw. und die von der Serviceline hat dann die Dolmetscherin kontaktiert und die war leider noch in einem Vorgespräch, Also das hat dann länger gedauert und sie hat es nicht abbrechen können. Da haben wir dann auf einmal jemanden anderen gekriegt und das ist auch irritierend, wenn man dann nicht eingestellt ist. Es ist dann eh alles machbar, weil die meistens alle sehr gut sind. Aber es ist natürlich, wenn man darauf eingestellt ist (...) Wenn ich jetzt mit ihnen einen Termin habe und wir kennen uns und wir hätten einen zweiten Termin. Auf einmal ist wer anderer da, das ist natürlich irritierend. Oder was ist jetzt los? Wieso hat man jemand anderen? Da muss man sich darauf einstellen. Es geht dann eh. Es geht dann. Aber sie ist jetzt nicht so oft vorgekommen. Wirklich nur vielleicht 10 % oder so.

00:46:47

I: Was würden Sie sagen? So, zusammenfassend. Worin sehen Sie genau den Nutzen bzw. die Vorteile des Videodolmetschens?

00:46:57

B3: Ich kann. Ich kann. Also das ist halt bei mir als Psychagoge (...) Ich kann über wirklich schwierige Themen (...) Es ist was anderes. Über emotionale Themen, die wirklich schwierig sind. Auch über die Geschichte, auch oft Fluchtgeschichte sind oft Thema oder so kann ich viel besser in der Muttersprache reden und ich erreiche die Eltern emotional viel besser. Und es ist was wirklich Gutes für diese Integration. Ich kann - oder die Lehrer können - klar sagen, was ich mir von ihnen erwarte. Und das ist halt oft bei (...) Wenn man nicht so gut Deutsch kann, da entstehen wirklich oft Missverständnisse oder sie verstehen einen nicht und sagen aber trotzdem ja und man weiß jetzt nicht, was es ist, und ich erreiche viele Eltern, die sonst, ich sonst nicht erreicht hätte und auch viele Mütter, die kommen aus ihrer Wohnung raus, weil sie wissen: Aha, da ist einer und da gibt es jemanden mit dem Dolmetscher und da kann ich über die Kinder erzählen usw. oder die Schule oder auch wie sie zu Hause sind. Und die Eltern, die öffnen sich dann eigentlich wirklich sehr und wenn die Eltern Sprachschwierigkeiten haben, dann würde ich nicht den Erfolg haben. Das würde ich nicht haben, da würde ich nicht so gute Gespräche haben, wo sie über alles (...) Also wenn sie das Vertrauen haben, über alles reden. Auch über zu Hause, weil da haben sie jemanden in ihrer Muttersprache, der das gut übersetzen kann. Da fühlen sie sich gut aufgehoben und gut verstanden. Und ich verstehe sie auch gut. Also für meine Arbeit als Psychagoge ist es so hilfreich, ist es so hilfreich. Und zwar zum Wohl der Kinder. Das ist wirklich unglaublich.

00:48:52

I: Alles klar. Verstehe.

00:48:54

B3: Ich bin total dankbar. Wirklich. Ich kann es halt immer wieder sagen.

00:48:59

I: Ja. Sie haben ja schon die technischen Schwierigkeiten eben erwähnte, die ja ab und zu auftreten. Würden (...) Sehen Sie noch irgendwo andere Nachteile des Videodolmetschens?

00:49:24

B3: Ich habe keinen Nachteil gesehen.

00:49:26

I: Also zum Beispiel im Vergleich zum Dolmetschen vor Ort zum Beispiel.

00:49:37

B3: Also jetzt vor allem mit Corona usw., mit dem MS Teams, mit Zoom usw. sind die Eltern das gewohnt über Video. Das ist (...) Also am Anfang, wie wir es in der Pilotphase gehabt haben, hat man sich darauf einstellen müssen und einige Kolleginnen von mir in der Schule, die haben sich auch erst einstellen müssen, also mit dem iPad halt da, so daneben war, dass man (...) Und, und (...) Aber nach ein paar Minuten vergisst man das. Also das ist wie vor Ort.

00:50:14

I: Verstehe.

00:50:15

B3: Funktioniert sehr gut. Was jetzt der Nachteil ist, das Handy, das iPhone ist schon ein bisschen klein und wenn es dann da unten steht, ist ein bisschen mickrig. Aber ich versuche, dass ich ein (...) Ich muss mir eh ein Neues kaufen. Jetzt kommt eh das Christkind, aber (...) Haben Sie es verstanden?

00:50:36

I: Nein, leider nicht. Ist. Es war gerade eine kurze Unterbrechung.

00:50:39

B3: War ein Scherz. Ich muss mal (...) Also es gibt da glaub ich jetzt an der Schule(...) kann ich, gibt es jetzt neue iPad Klassen. Da kann ich mein iPad, glaube ich, ausborgen. Aber ich habe gesagt, jetzt kommt eh Weihnachten, das Christkind. Ich muss mir für mich eh ein neues kaufen. Ich glaube, meines ist eh schon acht Jahre alt. Dann habe ich das gelöst und es ist schon angenehmer, wenn es ein größerer Bildschirm ist, das ist schon angenehmer, dass das (...) Mit dem iPhone oder mit so einem Handy geht es auch. Es geht gut, aber ein größerer Bildschirm (...) Es ist angenehmer.

00:51:17

I: Ist klar. Ja, wir wären eigentlich schon am Ende angelangt, wir wären bei der letzten Frage. Und zwar: Hätten sie eben konkrete Anregungen oder Verbesserungsvorschläge für das Videodolmetschen?

00:51:31

B3: Also die Anregung, da würde ich mir schon erwarten, mehr von der Bildungsdirektion, dass das Technische besser funktioniert, dass man in der Schule ausgestattet ist mit einem guten Gerät, das man hinstellen kann, mit einer guten WLAN-Verbindung, die stabil ist usw. Aber Sie haben vorher gesagt, der Nachteil ist, der Nachteil ist, da habe ich die Angst, wenn es dann wieder (...) Wenn das nicht mehr weiter ist, also das ist dann für mich (...) Also wenn ist es das Videodolmetschen dann auf einmal nicht mehr gibt dann, also das wäre ein Nachteil. Wenn man das wieder wegnimmt, ist das schade. Das wäre ein großer Verlust. Das hoffe ich nicht. Wenn man es jetzt einführt usw., dann habe ich schon die Hoffnung, dass es dann weitergeht. Aber es war nicht zuletzt der direkte Nachteil von Videodolmetschen. Also der riesige Vorteil ist, ich habe wirklich ganz viele Sprachen, die kann man nicht so herholen und sehr, sehr gute Dolmetscher. Aber einen richtigen Nachteil sehe ich überhaupt nicht. Aber die Verbesserungsvorschläge sind im technischen Bereich. Und das sind gescheite Geräte und eine gescheite Verbindung.

00:52:46

I: Verstehe. Und gab es vielleicht schon mal die Situation, dass Sie vielleicht sich gedacht haben, dass das Sprachenangebot noch größer sein könnte? Eben, sind Sie schon mal auf Sprachen gestoßen, die Sie (...) die jetzt eben nicht bei den Adhoc-Sprachen waren oder die überhaupt nicht in der Liste waren?

00:53:06

B3: Nein, nein. Also ich glaube, ich habe das Gefühl, das ist ein super Angebot, ein super

Angebot. Also ich habe (...) Also in Pakistan, da weiß ich jetzt nicht, welche Sprache das ist und wie gut die Mutter Deutsch spricht. Das ist nur so geplant in nächster Zeit, dass ich mit der Mutter wieder ein Gespräch habe, die ist neu. Aber ich glaube, die Sprachen, die sind alle drauf.

00:53:29

I: Verstehe.

00:53:31

B3: Und, also, ja, ja und vor allem die gängigsten Sprachen. In der Volksschule war hauptsächlich Arabisch, Türkisch, Serbokroatisch, da habe ich dann Albanisch gehabt. Dari einmal. Jetzt habe ich ein paar Mal Dari gehabt. Auch Arabisch, Russisch. Ja, es ist so (...) Und andere Sprachen sind eher Polnisch (...) habe ich auch gehabt. Aber das sind eh schon die meisten. Das ist schon sehr, sehr gut abgedeckt.

00:54:07

I: Ja, also wir wären jetzt am Ende angelangt. Ich kann mich nur herzlichst bei Ihnen bedanken für das tolle Gespräch. Das war sehr aufschlussreich. Sehr interessant, vor allem eben gerade auf Ihre Position bezogen, eben weil ich darüber wirklich auch persönlich noch nicht so viel gewusst habe. Aber ja, ich (...)

00:54:29

B3: Entschuldigung, Sie Arme, müssen Sie das jetzt alles abschreiben oder abhören und schreiben.

00:54:32

I: Ja, also es wird auf jeden Fall transkribiert das. Ich werde es wahrscheinlich so kürzen, dass es eben genau bis zum Ende der Fragen ist. Aber das ist überhaupt kein Kernthema, die, die Themen, die wir besprochen haben, die sie uns erzählt haben, das ist alles für uns sehr relevant und von daher nehme ich das gerne in Kauf. Also das Gespräch war wirklich super. Ja, ich kann Ihnen nur noch mal herzlich danken. Und falls Sie eben, wie Sie eh schon gesagt haben, wenn Sie noch jemanden wüssten, der vielleicht schon Erfahrungen damit gemacht hat. Das wäre natürlich für uns auch sehr interessant. Wenn da vielleicht noch jemand bereit wäre für ein Interview oder wären wir auch sehr dankbar.

00:55:16

B3: Na also, ich mache das wirklich gern, weil ich so total begeistert bin von dem Videodolmetschen. Aber wen wollen Sie? Wollen Sie auch jemanden als Psychologe oder Lehrer?

00:55:26

I: Das ist ganz egal. Alle, alle Personen, die im Bildungsbereich tätig sind, sind für uns interessant. Genau darauf hat sich eben die Studie fokussiert.

00:55:36

B3: Ja.

00:55:39

I: Also ja, da können Sie gerne entweder mir oder auch dem Herrn Pöchlhammer gerne noch einmal eine Mail schreiben, wenn Sie jemanden wüssten oder auch gerne unsere. Also zumindest von meiner Seite wäre das vollkommen okay, dass Sie meine E-Mail-Adresse auch gleich weitergeben, dass sich die Person auch persönlich melden kann. Denn Herrn Pöchlhammer müsste ich jetzt noch fragen, ob ihm das recht ist. Aber von meiner Seite ist das wirklich vollkommen okay.

00:56:05

B3: Ich frage mal mit der (...) Super.

00:56:10

I: Somit darf ich mich nur kurz einschalten, wenn ich darf. Gerne. Wenn wir wäre das auf jeden Fall recht. Auf jeden Fall keine, keine Frage. Bin aber jetzt nur zufällig am Schluss dazu gekommen, um zu schauen, dass die Verbindung noch steht und melde mich gleich wieder ab.

00:56:24

B3: Danke schön wieder. Okay, ich werde ein paar ansprechen.

00:56:31

I: Ja, es ist ja super, dass er. Sehr interessant.

00:56:35
B3: Okay.

00:56:36
I: Okay.

00:56:37
B3: Ja. Sie schreibt die Masterarbeit drüber.
00:56:39

I: Genau. Genauso ist es. Ja. Also, ich bin jetzt im normalen Seminar. Und sobald, ich schätze, sobald die Interviewschule abgeschlossen ist, dann werde ich mit dem Schreiben dann beginnen. Und da. Und in der Masterarbeit wird dann natürlich auch alles analysiert, was jetzt in den Interviews vorgekommen ist und was da erhoben wurde bezüglich der Erfahrungen. Genau.

00:57:06
B3: Okay, Ja, Dann werde ich mich bei einige Fragen, über einige Fragen.
00:57:12

I: Da gibt es etwas, Das wird uns freuen. Perfekt. Ja. Dann bleibt wir nur noch übrig, Ihnen einen schönen Abend zu wünschen. Und noch einmal wirklich vielen Dank für das tolle Gespräch. Und ja, vielleicht hört man sich mal wieder bezüglich der anderen Kontakte.

00:57:27
B3: Okay, danke Ihnen auch und für einen schönen Abend. Ihnen auch. Und auf Wiedersehen.
00:57:33

I: Dankeschön. Vielen Dank.
00:57:34

B3: Wiedersehen.

Interview 4 (06.12.2021)

00:00:02
I: So, das sollte jetzt passen. Gut, dann würde ich gleich mal mit der ersten Frage starten. Und zwar welche genau (...) Auf welcher genauen Position arbeiten Sie und welche Aufgaben haben Sie in dieser Position?

00:00:17
B4: Ich bin Psychagogin an zwei Schulen, einer Volksschule und einer Mittelschule im 22. Bezirk. Meine Aufgabe ist, Kinder und Jugendlichen, die sozial oder emotional sehr belastet sind, so zu begleiten und zu unterstützen, um eben einen Schulbesuch gut zu ermöglichen. Und das ist in Form von Einzelbetreuungen, in Form von Elterngesprächen, in Form von Vernetzungsarbeit und ja.. und auch in Form von teilweise klassenunterstützender Arbeit. Aber ein Schwerpunkt ist sicher in der Einzelbetreuung und Beratung von Kindern und Jugendlichen und deren Erziehungsberechtigten.

00:01:13
I: Oh, verstehe. Ja. Und eine Frage genau dazu noch wäre: Wie lange sind Sie schon in dieser Position tätig? Als Psychagogin?

00:01:24
B4: Seit zehn Jahren.
00:01:27

I: Verstehe. Und waren Sie davor auch im Bildungsbereich tätig?
00:01:31

B4: Ich war 20 Jahre Mittelschullehrerin.
00:01:35

I: Verstehe. Das heißt, Sie haben sehr viel Erfahrung darin, im Bildungsbereich insgesamt.
00:01:40

B4: Da kann man schon sagen, ja.
00:01:44

I: Und hatten Sie eben vor diesem Videodolmetschprojekt auch schon Erfahrungen mit Dolmetschen? Also hatten Sie schon Gespräche, wo eben jemand, also eine dolmetschende Person, dabei war?

00:01:56
B4: Ganz selten, weil das ganz schwierig war. Es hat ganz kurz ein Angebot gegeben über die Bildungsdirektion, also damals vom Stadtschulrat, und es hat eine Einrichtung gegeben im 15.

und 16. Bezirk, die man dann auch anfordern konnte, Personen, aber sehr eingeschränkte Sprachmöglichkeit. Also da war die eher (...) Türkisch oder so. Das war dann möglich, aber mit einem sehr großen Aufwand, einer Planung. Also das ist jetzt nicht innerhalb von wenigen Tagen gegangen, sondern es hat wirklich nur wenn, wenn eine absolute Krise in der Schule war, die möglicherweise wirklich dann auch für andere Personen auch noch so mittragend und zu entscheiden war, wie vielleicht der Bezirksschulinspektor damals, also Schul- und Qualitätsmanager, dass man da wirklich einen Dolmetscher gebraucht hat. Aber sonst waren die Möglichkeiten sehr eingeschränkt.

00:02:52

I: Verstehe. Und das heißt, haben Sie auch Gespräche gehabt, bei der zum Beispiel eine Begleitperson oder jemand aus der Schule eben quasi gedolmetscht hat?

00:03:04

B4: Selten. Das haben wir versucht, eigentlich eher zu vermeiden. Wir haben in der Schule, in der Volksschule gibt es eine Kollegin für islamische Religion, die schon immer wieder auch unterstützt bei schwierigen Gesprächen. Eine Kollegin, die ist jetzt schon in Pension, die hat Ungarisch irgendwie übersetzt, wenn da mal der Bedarf war. Aber von Elternseite wird das auch oft angeboten. Aber da habe ich in meiner Funktion eigentlich versucht, das nie zu verwenden, weil das ist eine ganz (...) Meistens sehr heikle und schwierige persönliche Themen. Und da passt es einfach nicht, dass dann ein anderer Elternteil in der Schule zum Beispiel übersetzt, also wenn, dann in Ausnahmefällen bei Kolleginnen. Aber das ist halt wirklich auch eher Ausnahme gewesen, weil die Kolleginnen natürlich eher im Unterricht sind und dann nicht einfach so da Dolmetschaufgaben übernehmen können.

00:03:58

I: Verstehe. Das heißt eben, gab es dann überhaupt Betreuung mit Kindern, deren Eltern zum Beispiel nicht gut Deutsch konnten? Ist das überhaupt vorgekommen?

00:04:09

B4: Ja, ja, ständig. Ja. Somit ja, wir haben acht, und mittlerweile sogar 34 verschiedene Erstsprachen am Schulstandort und das geht gar nicht anders eigentlich. Aber es ist natürlich die Elternarbeit bei weitem nicht so intensiv und ich schätze das eigentlich als dieses Schuljahr, aber ich nutze es vorwiegend als dieses Schuljahr. Es ist (...) Ich bin schon im Mai eingestiegen, aber dann ja und ich muss wirklich sagen also das ist ein Angebot, das wirklich die Qualität der Arbeit sehr unterstützt.

00:04:45

I: Das bedeutet eben, dass Ihre Arbeit mit Schülern, deren Eltern dann eben nicht Deutsch als Muttersprache hatten, bzw. nicht gut Deutsch konnten, da waren dann eben nicht so viele Elterngespräche, sondern da waren mehr Gespräche mit den Schülern darüber.

00:05:01

B4: Und was oft halt vorkommt, ist, dass dann die Eltern oder Erziehungsberechtigten dann meistens eher Freunde oder Verwandte mitnehmen zum Dolmetschen. Aber das ist halt auch bei gerade (...) Meistens sind ja Kinder die Jugendliche, die sozusagen, wo ich die Gespräche begleite, auch ein Stück auffällig im Verhalten und es gibt es halt oft auch Probleme, oft ist ja auch die Direktion oder so eingebunden und das ist halt mit den internen familiären Übersetzungen oft schwierig und mir ist auch immer wieder aufgefallen, dass dann die Mütter oft eine sehr untergeordnete Rolle haben und dann diese Gespräche auch nicht so wahrnehmen, viele Termine verschieben und einfach die Wertschätzung nicht so rüberkommt, weil man halt der Sprache nicht mächtig ist. Also das ist wirklich ein gravierender Unterschied zum Vergleich, was ich jetzt halt auch oft dann anbieten kann und wo auch Veränderungen viel leichter möglich sind.

00:06:04

I: Das ist klar. Und wie ist es dann dazu gekommen, dass Sie auf das Videodolmetschen aufmerksam geworden sind?

00:06:13

B4: Das war, ähm, eigentlich durch meine Direktion. Also meine Direktion ist das X-Zentrum

im 20. Bezirk. Und der hat das einem Kollegen gegeben, der schon im Pilotversuch ein Jahr davor an seiner Einsatzschule damit zu tun hatte und begeistert erzählt hat, dass es das gibt. Und das war dann bei uns in der Konferenz ein Thema. Und dann habe ich die Einsatzschulen aufmerksam drauf gemacht und die Direktoren haben sich dann sofort angemeldet.

00:06:46

I: Verstehe und gab es dann auch für die Nutzung eine Einschulung?

00:06:51

B4: Ja, bei den Schulen. Die sind auch in beiden Schulen, zwei Kolleginnen noch an Bord sozusagen, die auch die Einschulung gemacht haben. In der Volksschule sind zwei Stützlehrerinnen, die auch oft Gespräche mit Eltern haben, weil oft eben (...) Und Sprachförderlehrer, die halt auch oft mit Eltern mit nichtdeutscher Muttersprache zu tun haben. Und der Mittelschule haben sich zwei interessierte Kolleginnen, die Frau Direktor, die Einschulung auch zu Gemüte geführt. Ja, gemeinsam.

00:07:25

I: Das heißt, es war dann auch eine praktische Einschulung, dann mit den Formalitäten, dann auch, wie das abläuft.

00:07:31

B4: Genau.

00:07:33

I: Verstehe. Und können Sie sich ungefähr erinnern, wie oft Sie die Dolmetschleistungen bisher in Anspruch genommen haben? So ungefähr.

00:07:43

B4: Mal ich glaube, ich bin schon bei 15 Mal sicher jetzt in diesem Schuljahr und bin schon irgendwie wöchentlich. Ja, aber in (...) Ja schon manchmal zweimal sogar in der Woche, also durch das, dass es beide Schulen sind. Ja.

00:07:59

I: Verstehe. Und eine weitere Frage wäre: In welcher Konstellation haben Sie das Videodolmetschen bisher genutzt? Also waren da die Gesprächspartner eben alle vor Ort und der oder die Dolmetscherin wurde dann zugeschaltet oder kamen auch (...)?

00:08:18

B4: Ich habe alle vor Ort gemacht und haben ja den Videodolmetscher zugeschaltet. Und alles auch mit dem Laptop.

00:08:26

I: Verstehe.

00:08:28

B4: Nicht mit dem Handy.

00:08:30

I: Genau. Und wie lief da die Anmeldung ab? Also hatten Sie eben den Bedarf für Sprachen, die eben ad hoc schon zugänglich waren, oder mussten Sie da dann doch einen Termin ausmachen?

00:08:44

B4: Ich habe schon meistens mit Termin, also auf jeden Fall habe ich einige jetzt in Thailändisch gehabt, das auf jeden Fall mit Termin. Aber bei mir ist es so, dass ich eigentlich keine ad hoc Gespräche habe. Es ist immer ein Gespräch, ist eigentlich immer geplant und es wird auch eine Einladung ausgesprochen an die Erziehungsberechtigten oder eben gemeinsam auch mit Lehrern habe ich gehabt, auch mit der Direktion. Das waren jetzt unterschiedliche Settings und das habe ich immer vorher hingeschrieben ein Mail und angemeldet und dann hat das super funktioniert. Also ich weiß zumindest zwei Tage vorher, wann ich so ein Gespräch habe. Also ganz überraschend ist das bei mir eigentlich nicht der Fall.

00:09:24

I: Verstehe. Das heißt, es ist für Sie jetzt gar nicht relevant, dass man eben mit zum Beispiel innerhalb von 15 Minuten oder so vielleicht ein Gespräch auch ausmachen könnte.

00:09:35

B4: Ja, es ist nicht so.

00:09:39

I: Ähm, wie schätzen Sie denn die Sichtbarkeit bzw. die Hörbarkeit über das verwendete Gerät,

also über den Laptop ein? Gab es da vielleicht schon mal Probleme mit der Verbindung oder dass es eben nicht gehört werden konnte?

00:09:56

B4: Es hat kurzfristig ganz am Anfang Schwierigkeiten gegeben. Ich glaube, das ist an dem Schulinternet gelegen. Das hat sich jetzt irgendwie verbessert. Also die Ausstattung in der Schule ist eher das Manko. Das Gerät ist auch mein Persönliches, weil die Schule hat keinen Laptop mit Kamera. Es ist eher so (...) Sonst kommt manchmal (...) Letztes Mal war es auch ein bisschen schwierig, dass es so eingefroren war. Dann haben wir halt die Kamera ausgeschaltet kurzfristig und dann hat es wieder funktioniert. Aber es waren jetzt keine Situationen, die ein Gespräch unmöglich gemacht hätten oder so, also es ist eigentlich zu 90 % wirkliche gute Qualität.

00:10:37

I: Ich verstehe. Und können Sie sich noch an andere Sprachen erinnern, für die Sie im Videodolmetschen in Anspruch genommen haben? Sie haben Thailändisch schon erwähnt.

00:10:46

B4: Thailändisch, Russisch, Ungarisch, Rumänisch, Arabisch, Türkisch. Das waren zuerst mal die. Ja zurzeit.

00:10:59

I: Verstehe. Gut. Genau. Was noch interessant wäre. Und zwar welche Gespräche waren das, die Sie geführt haben? Also, ähm. Gab es da bei allen einen konkreten Vorfall? Oder waren auch Entwicklungsgespräche dabei, die dann regelmäßig stattgefunden haben?

00:11:22

B4: Eine Mischung aus allem. Es gibt also wirklich einige Entwicklungsgespräche. Es gibt, es gab auch Gespräche zu einem aktuellen Anlass, aber bei mir sind es doch vorwiegend auch Entwicklungsgespräche. Ähm, wo das Tolle auch an dem Angebot Videodolmetsch ist, dass man die Dolmetscherin sozusagen eine mitbegleiten kann, wenn man halt die Nummer und halt schon weiß von der Dolmetscherin bzw. auch im Gespräch schon den nächsten Termin vereinbart und die halt dann nachschaut, ob sie Zeit hätte und dass man dann wieder das anmeldet am gleichen Tag, dann geht das auch und das ist eine hohe Qualität, weil ja oft sehr viel Vorbehalte sind, gerade ja (...) Ich habe auch bei einigen Elternteilen erlebt, also dass sie ja Dolmetscher ablehnen und so: brauchen wir nicht, das geht schon. Und ich habe das schon jetzt auch so ein bisschen ins Zentrum gesetzt. Die Schule hat jetzt eben dieses Angebot, es ist eben Video und so und wie sie dann das sehen und erleben, dass sie alle sehr begeistert und sehr erleichtert sind. Also da ist die Abwehr, glaube ich, für eine einen realen Dolmetsch, da ist die Angst glaube ich da, da könnte irgendjemand irgendwem was erzählen und da kennt irgendwer irgendwen oder ein Dolmetscher von der MA 11, das wird auch eher mit Vorsicht genossen und das sind so Sachen, wo das nicht so gut funktioniert, wie das hier jetzt. Also das ist wirklich, ja, also ja, es ist sehr positiv, ja, aber es sind bei mir doch eher Entwicklungsgespräche oder eben auch Kennenlerngespräche der Erziehungsberechtigten, wenn ich dann das Kind länger begleiten darf oder Fallbezogenen, Krisen, Krisenintervention. Also die sind sicher die drei Säulen irgendwie von den Inhalten.

00:13:19

I: Verstehe. Gab es vielleicht auch Fälle, in denen Sie mit den gleichen Personen sowohl ohne als auch mit Videodolmetschen gesprochen haben?

00:13:33

B4: Ja, also in der Vergangenheit schon. Also wegen dem (...) Es gibt einige Schüler, die ich schon seit drei Jahre begleite und da hat es jetzt auch einen Fall gegeben, wo wir an die Mutter ganz schlecht herankommen. Und mit mir ist da gemeint die Klassenlehrerin, die ich, weil eben die Mutter nur Rumänisch spricht und da auch irgendwie so eher Analphabetin ist, also ganz schwierig irgendwie, aber doch irgendwie so eine Schlüsselfunktion in der Familie hat. Und da geht es wirklich auch um die Perspektive für den Jugendlichen, um zu einem Schulabschluss zu kommen. Und da ist es jetzt auch gelungen, innerhalb von sechs Wochen zwei Gespräche zu führen, wo die Mutter die letzten drei Jahre für die Schule irgendwie kaum greifbar war und

die hat immer Ja und ja drauf gesagt hat bei normalen realen Gesprächen. Aber man hat nie das Gefühl gehabt, da kommt irgendetwas an. Und das hat sich natürlich in so einem Fall dann schon sehr verändert. Und die Mutter hat das erste Mal auch so Gespräche terminlich wirklich auch wahrgenommen und nicht vergessen und abgesagt und so. Also das ist schon ja (...).

00:14:42

I: Es ist ein großer Unterschied.

00:14:44

B4: Ja.

00:14:47

I: Verstehe. Also, das heißt, Sie konnten auch nach den Elterngesprächen mit Videodolmetschen eben Veränderungen in der Kommunikation feststellen, auch zum betreffenden Kind?

00:15:01

B4: Bitte entschuldigen, jetzt habe ich nicht...

00:15:02

I: Merkt man auch Veränderungen in der Kommunikation mit dem betreffenden Kind?

00:15:09

B4: Doch, auch in der Beziehung. Also es hat sogar einen (...) Das war schon im Juni. Das war eine Krisenintervention bei einem Kind, der halt recht schwierig im Verhalten war und halt auch mit körperlichen Übergriffen und Aggression. Und wie es dann gelungen ist, die Mutter einzuladen und, und in arabischer Sprache, das war ein Trauma, ein Flüchtlingskind (...) Ist da so viel gelungen, dass der bis zu dem Zeitpunkt, bis heute eigentlich kaum mehr auffällig war. Also das hat wirklich sehr viel bewegt. Es waren dann zwei Gespräche in der Folge und ähm, ja, also es ist eigentlich eine totale Veränderung, eigentlich sogar stattgefunden hat, was vielleicht sonst so in der Form nicht gelungen wäre, vor allem nicht in so einer kurzen Zeit. Also das (...) Ich habe schon in Zusammenhang gebracht mit der, mit der Qualität, dass die Mutter halt eben alles gut verstanden hat und die Personen, da war mehrere Personen beteiligt bei dem Gespräch, einfach alle auch gut wahrgenommen hat und ihre Meinung auch sagen durfte und gut gehört worden ist. Also das war (...) Also das ist sicher ein Extrembeispiel, aber die Schüler und Schülerinnen nehmen das auch sehr positiv an, wenn die Eltern in ihrer Muttersprache sprechen dürfen, also das wird einfach, es ist auch einfach wirklich eine Wertschätzung, die man da rüberbringen kann, zusätzlich zu seiner eigenen Haltung.

00:16:43

I: Ja, das stimmt. Sie haben ja erwähnt, dass eben die Rückmeldungen der Eltern zum Videodolmetschen an sich sehr positiv waren. Gab es auch einmal zum Beispiel negative Rückmeldungen, also vielleicht, dass eben vielleicht eine im Zweifel da war? Oder gab es vielleicht einen Fall, wo das abgelehnt wurde?

00:17:09

B4: Nein, nein, das war nicht der Fall.

00:17:12

I: Ich verstehe es. Es wurde eigentlich immer sehr positiv aufgenommen.

00:17:17

B4: Hmh.

00:17:19

I: Verstehe. Inwiefern bedeutet denn die Inanspruchnahme des Videodolmetschen für Sie einen zusätzlichen Aufwand? Also würden Sie das als zusätzlichen Aufwand beschreiben?

00:17:30

B4: Es ist mittlerweile nicht mehr sehr. Also ich muss halt den Laptop parat haben. Das ist halt jetzt (...) Ja, das ist heutzutage jetzt auch nicht mehr die Riesenausstattung, die man (...) Das ist schon etwas, was man natürlich im Bildungswesen grundsätzlich kritisieren kann, dass man halt auch die Ausstattung, also dass die Schule einfach so ein Gerät hat, auf das alle zugreifen können, das wäre natürlich schon toll, Aber ja, das ist aber so und ich meine auch das Anfordern des Gesprächs, also per Mail, das ist ja, wenn man das einmal ein paar Mal gemacht hat, kann man ja im Grunde die gleiche Maske verwenden und ändert das Datum. Also das ist jetzt auch

nicht so ein Aufwand. Also wenn man es einmal, zwei, dreimal gemacht hat, funktioniert es wirklich. Ist das jetzt wirklich nicht, kein großer Aufwand, nein.

00:18:19

I: Okay, verstehe. Und worin würden Sie jetzt insgesamt den Nutzen bzw. die Vorteile des Videodolmetschens sehen?

00:18:29

B4: Na in meiner Tätigkeit ist es sicher die Möglichkeit, da wirklich auch mit dem mit den Eltern oder mit der Erziehungsberechtigten gut in Austausch sein zu können, auch bei heiklen Themen. Also ich denke, es geht da auch oft um Gewalt oder auch um Lebensgeschichte, Ereignisse, die jetzt doch oft auch dramatisch sind. Und das ist halt in der Muttersprache sicher leichter, auch darüber zu reden. Also das ist schon einmal ein Riesenvorteil und das halt diese, dass man da wirklich auch alles gut verstehen kann und umgekehrt. Also das ist ja (...) und dass es einfach auch so unkompliziert geht in so vielen Sprachen, in so einem Riesenangebot, das ist natürlich auch noch einfach wirklich, wirklich einzigartig. Also ich hoffe, dass es irgendwie weitergeht. Also es ist für meine Tätigkeit und ich weiß auch von den Kolleginnen, die gerade auch in dieser beratenden Arbeit tätig sind und in der Elternarbeit wirklich eine extreme Erleichterung. Und natürlich spreche ich da jetzt auch im Namen der Lehrerinnen, dass ich in die Klasse des Kindes sozusagen gehe. Oft ist dann die Lehrerin eben dabei und die hätte ja sonst auch nicht diese Möglichkeit. Also das hat ja einen Effekt für mehrere Personen und oft gleich für die ganze Klasse. Also wenn sie sehr (...) Oft ist es halt so, dass die Kinder oft schon sehr gut Deutsch können. Das ist gar nicht so, das Problem ist aber, eben die Erziehungsberechtigten nicht und dann oft dann schon sehr eigene Dynamik ist.

00:20:21

I: Ich verstehe. Und würden Sie auch, gerade im Vergleich zum Dolmetschen vor Ort, vielleicht auch einen Nachteil sehen am Videodolmetschen? Würde Ihnen da etwas einfallen?

00:20:34

B4: Also eigentlich nicht, nein. Also ich sehe da eigentlich keine Nachteile. Es ist schnell, unkompliziert, perfekt organisiert, auch weil irgendwann einmal so habe ich also ein technisches Problem gehabt mit einer Nummer. Also es hebt wer ab, es wird einem weitergeholfen. Die Dolmetscher waren immer sehr qualitativ, war das immer sehr, sehr ausgezeichnet. Ich habe auch das Gefühl gehabt, sie können gut irgendwie sich in dieses Gespräch da hineinfinden und zu mir also es ist ja jetzt eigentlich wirklich nicht vergleichbar, weil das ist mit einem realen Dolmetscher kaum organisierbar, also selbst heikle Gespräche mit Jugendamt oder so. Die haben auch kaum Ressourcen, da auf Dolmetscher zurückzugreifen und das ist oft auch schwer zu organisieren im Bildungswesen, weil es muss ja alle Personen zur gleichen Zeit Zeit haben und das ist, das Videodolmetschen ist einfach auch leicht irgendwie zu organisieren. Wenn ich am Nachmittag ein Elterngespräch habe, brauche ich dann einfach nur schauen, dass halt die Mutter oder der Vater oder wer auch immer kommt Zeit hat. Aber ich brauche, ich kann sozusagen davon ausgehen, dass ich irgendeinen Dolmetscher zugeteilt bekomme, eine Dolmetscherin. Also das ist ja sonst ein Aufwand, gerade in einer Krise auch, der nicht umsetzbar ist innerhalb von Wochen. Und da ist das Problem schon längst entweder schwieriger geworden oder weg oder es ist nicht praktikabel eigentlich. Und das ist wirklich praktikabel, weil man innerhalb von wenigen Tagen (...) kann man da auch eine Situation wieder doch in Richtung eine Lösung vielleicht doch herbeiführen.

00:22:25

I: Verstehe. Ja. Gibt es noch vielleicht Anregungen von Ihrer Seite? Oder Wünsche, Verbesserungsvorschläge vielleicht, die Ihnen einfallen? Also jetzt bezüglich der Anmeldeformalitäten, was man vielleicht noch einfacher machen könnte, ob das Sprachenangebot vollständig ist Ihrer Meinung nach?

00:22:50

B4: Also ich finde es alles sehr, sehr gut. Ich denke mal, wichtig ist glaube ich auch, dass man halt die, also dass es die Schulen auch wirklich nützen. Das weiß ich nicht, ob das so wirklich

ankommt überall das halt auch wie die Direktoren wissen, es gibt das und das man das doch wirklich nützen kann und dass das gut geht. Also da ähm, da bin ich mir nicht so sicher, aufgrund der vielen Überforderungen und Überfrachtungen von diversen Angeboten, dass so was dann oft doch untergeht.

00:23:22

I: Das heißt, Sie meinen, dass die Information auf jeden Fall noch einmal intensiviert so sein sollte, damit es in allen Bereichen (...)

00:23:31

B4: Ja.

00:23:34

I: Verstehe. Ja, also wir wären prinzipiell bei meiner letzten Frage ist angelangt. Wir sind prinzipiell von meiner Seite fertig. Haben Sie noch irgendwelche Fragen zum Projekt direkt oder irgendetwas anderes?

00:23:48

B4: Nein, nein, eigentlich nicht, Nein. Ich würde auf jeden Fall sehr gut, dass das evaluiert wird und dass man da vielleicht auch die Chance hat, ja, dass das fortgesetzt wird, weil so viel ist meine Informationen, dieses Schuljahr wird es das geben, aber dann weiß man halt nicht. Und es ist eine sehr, sehr gute Sache. Also das Bildungsministerium soll eine Rückmeldung erhalten. Also gute Sachen sollen bitte nicht eingestellt werden.

00:24:18

I: Ja, das ist klar. Ja, also das wird auf jeden Fall weitergeleitet. Nachdem wir jetzt schon ein paar Interviews gehabt haben, war die Rückmeldung immer genau so, also ähm, dass man sich sie eigentlich nicht mehr anders vorstellen kann und jeder hofft, dass das weitergeht, also weitergeführt wird.

00:24:36

B4: Hmm. Äh, ich. Ja, ich weiß auch von meinen Kollegen, die es halt nützen und nicht so nützen, da hängt das eher an den Direktoren der Schule, weil die müssen sich ja anmelden, aber. Ja, aber das ist wirklich, wirklich sehr gut. Wenn das geht, ist es eine super Sache und wirklich einfach unkompliziert. Tolles Angebot.

00:25:04

I: Ja super, dann kann ich mich auf jeden Fall nur herzlich bei Ihnen bedanken für das Gespräch. Das war sehr aufschlussreich. Gerade einfach Ihre Erfahrungen, die sind für uns einfach sehr relevant für die Studie. Ähm, ja, Sie werden, wie Sie eh schon wissen, im Rahmen meiner Masterarbeit eben evaluiert. Vielen, vielen Dank, dass Sie mitgemacht haben.

00:25:36

B4: Viel Erfolg für Ihre Masterarbeit!

00:25:37

I: Ja, vielen, vielen Dank. Auf jeden Fall. Dann, ja, dann wünsche ich Ihnen noch einen schönen Abend. Vielen Dank nochmal für Ihre Zeit.

00:25:45

B4: Gerne. Ihnen auch alles Gute.

00:25:47

I: Dankeschön. Vielen Dank.

00:25:49

B4: Dankeschön. Wiedersehen.

00:25:50

I: Wiedersehen.

Interview 5 (10.12.2021)

00:00:00

I: Und ja, dann würde ich gerade mal mit der ersten Frage starten und das wäre eben: In welcher Position arbeiten Sie genau und was haben Sie da für Aufgaben?

00:00:14

B5: Ich bin Lehrerin an einer Sonderschule und ich bin dort eigentlich in allen Fächern drinnen und habe Berufsorientierung bis hin zu einfach kognitiven Fähigkeiten im Erlernen von Schwerstbehinderten.

00:00:35

I: Verstehe. Und wie lange sind Sie schon in dieser Position tätig?

00:00:39

B5: Ja, seit 25 Jahren.

00:00:41

I: Okay, verstehe. Das heißt, Sie haben schon sehr viel Erfahrung im Bildungsbereich. Und haben Sie schon vor dem Videodolmetsch-Projekt Erfahrungen mit Dolmetschen? Also kam es schon einmal zu Gesprächen, wo eine dolmetschende Person dabei war?

00:01:03

B5: Ja, haben wir schon gehabt, allerdings sehr selten, weil die türkischsprachige Bevölkerung, die hat meistens irgendeinen Angehörigen, der so weit Bescheid weiß, dass er das übersetzen kann. Allerdings oft die Kinder, was auch ein Problem ist, weil die Kinder natürlich eine Rolle gedrängt werden, dass sie was über sich selber übersetzen sollen. Und in anderen Sprachen ist es oft schwierig. Also da muss man dann schon schauen. Mal einen italienischen Dolmetscher oder einen arabischen Dolmetscher, also das wird dann schon schwierig.

00:01:35

I: Okay, verstehe. Also es waren eben auch teilweise dann Familienangehörige, die eben das dann übernommen haben, wenn es welche gab.

00:01:44

B5: Richtig. Und die Probleme sind natürlich, Bekannte sind natürlich emotional irgendwie befangen. Ja.

00:01:53

I: Genau. Also es ist nicht wirklich vorgekommen, dass da wirklich ein professioneller Dolmetscher oder so der dabei war?

00:02:00

B5: Zuletzt haben wir mit Arabisch das schon versucht, allerdings wenn sich dann irgendwelche Terminverschiebungen ergeben und die vielleicht dann anreisen aus Innsbruck und wir sind 30 Kilometer weg und dann passt der Termin nicht, ist es natürlich auch dann schwierig.

00:02:13

I: Und ja ist klar. Okay. Das heißt, für welche Sprachen? Also Sie haben jetzt schon Türkisch genannt, für diese eben, für die jemand gedolmetscht hat oder auch Arabisch. Gab es sonst noch Sprachen, die Sie in Erinnerung haben, die Sie vor dem Videodolmetschen verwendet haben?

00:02:31

B5: Italienisch. Ja, genau.

00:02:39

I: Verstehe. Und nun jetzt also zum Videodolmetsch-Projekt. In welcher Form wurden Sie da über das Angebot informiert, über das Videodolmetschen?

00:02:51

B5: Ja, also das Mail ist an die Direktion gegangen und eben aufgrund der Schwierigkeiten eben ist der Direktor an 4 Lehrpersonen herangetreten. Also wir haben jetzt auf vier Points. Einen davon hat er sich selber behalten und dann einmal dem IT-Techniker, der einfach da schauen kann, wie das läuft und wie es dann laufen könnte. Und dann kamen noch zwei Kollegen zum Zug, unter anderem ich, die häufig solche Probleme haben, die einfach das häufig brauchen.

00:03:28

I: Okay, verstehe. Und gab es für diese Nutzung auch eine Einschulung dann?

00:03:34

B5: An eine richtige Einschulung kann ich mir nicht erinnern, aber es gab eine gute Erklärung und wir haben dann versucht, einen Termin auszumachen und wir haben dann mal einen Test-Call gestartet und es hat eigentlich ganz gut funktioniert.

00:03:54

I: Verstehe. Können Sie sich ungefähr erinnern, wie oft Sie bisher die Videodolmetschleistungen in Anspruch genommen haben? So ungefähr?

00:04:05

B5: Ja, ich würde jetzt sagen, so vier oder fünf Mal.

00:04:10

I: Verstehe. Und in welcher Konstellation haben Sie denn das Videodolmetschen genutzt? Also

waren alle Gesprächspartner vor Ort und nur die dolmetschende Person dann zugeschaltet? Oder war es zum Beispiel aufgrund der Pandemie eben so, dass jeder an einem anderen Ort war? Also dass quasi jeder vor seinem Computer saß?

00:04:34

B5: Nein, also es war so, dass alle vor Ort waren, nur der Dolmetsch von auswärts. Weil die Leute sind nicht so wiff was das betrifft. Also ich habe das Gefühl, da läuft vom Bildungsministerium eine Vorstellung, die nicht in der Realität lebt. Weil die haben (...) Sie kennen sich mit ihrem Handy aus, aber da halt nur WhatsApp und so. Es ist schon so Nachrichten wie School Fox oder so ein Problem für manche Eltern.

00:05:02

I: Ich verstehe. Das ist auch der administrative Ablauf, eben wie man da dann reinkommt mit einem Link oder so. Das wäre vielleicht schon schwieriger für manche Eltern.

00:05:13

B5: Wäre total schwierig. Und dann natürlich die Terminfrage, dann versteht man was falsch und dann klappt es nicht oder man ist eh nicht so pünktlich und wenn man nicht pünktlich ist, dann stirbt das Ganze. Das ist so. Also ganz, ganz schwierig, wenn man nicht die Leute verurteilt, weil die Dolmetscher, die beherrschen das eh, aber die Teilnehmenden sind oft schwierig.

00:05:37

I: Verstehe Und haben Sie Erfahrungen gemacht mit dem, vor allem mit dem Adhoc-Dolmetschen? Also, dass Sie innerhalb von 15 Minuten zum Beispiel eine Dolmetschung organisieren konnten? Oder waren das eher terminliche Gespräche, die Sie ein paar Tage vorher oder so ausgemacht haben?

00:05:58

B5: Das haben wir eigentlich vorher ausgemacht.

00:06:01

I: Okay, das heißt, mit der Adhoc-Dolmetschung haben Sie jetzt bisher noch keine Erfahrung gemacht, dass Sie eben in kürzester Zeit vielleicht eine Dolmetscherin gebraucht haben.

00:06:11

B5: Doch, es ist schon mal ein Termin falsch eingetragen worden ist. So gesehen ja, der war falsch eingetragen und es musste halt dann ad hoc von SAVD ein anderer da einspringen. Also so gesehen war es ein ad hoc Termin für denjenigen.

00:06:29

I: Ist klar. Und welches Gerät oder welche Geräte haben Sie bisher verwendet für das Videodolmetschen?

00:06:39

B5: Meinen Laptop. Also ich hab' eigentlich nur einen Laptop verwendet.

00:06:43

I: Okay. Ähm. Ja. Wie haben Sie da, wie haben Sie das empfunden, dass die Sichtbarkeit und die Hörbarkeit war? Der Dolmetscher, hat das an sich gut funktioniert oder gab es da ab und zu mal Probleme?

00:06:57

B5: Ja, es hat schon technische Probleme geben. Die sind zum Beispiel auf der Schulseite, wenn nämlich man immer im gleichen, wenn ich den Firefox-Browser zwei Mal offen habe, dann geht es nicht. Und wenn ich irgendwo im Haus da im Netz hänge und ich bin da angemeldet, dann funktioniert das nicht. Also die technischen Probleme haben wir natürlich schon mal gehabt. Ähm, ja, aber es war zum Händeln.

00:07:21

I: Verstehe. Und für welche Sprachen haben Sie bisher das Videodolmetschen in Anspruch genommen?

00:07:28

B5: Arabisch und Türkisch.

00:07:29

I: Arabisch und Türkisch, verstehe. Und was war denn, was sind denn das für Arten von

Gesprächen? Waren das eben Einzelgespräche? Oder waren es eben Elterngespräche, wo vielleicht auch mehrere Personen dabei waren?

00:07:44

B5: Ja, es waren eigentlich durchwegs Gespräche, wo mehr dabei waren. Es waren schwierige Elterngespräche, wo zum Teil beide Eltern da waren und der Direktor oder Vernetzungsgespräche, wo die Therapeuten noch dabei waren oder eben beide Elternteile. Und ähm, ja, mit mir da, um was zu klären. Also mit dem Dolmetsch, wenn es dann eigentlich immer vier, vier oder fünf Leute. Manchmal sogar sechs.

00:08:13

I: Okay, ist klar. Ähm. Äh, waren das dann eher so, waren die Gespräche aufgrund eines konkreten Vorfalls zum Beispiel? Oder waren es Entwicklungsgespräche? Oder vielleicht, gibt es bei Ihnen auch so was wie regelmäßige Elterngespräche?

00:08:35

B5: Ja, zum Teil waren es Entwicklungsgespräche, zum Teil waren es eben einfach mal Schulanfang, mal ganz konkret gut starten. Und manchmal waren schon auch ganz konkrete Problemfälle, wo man gesagt hat jetzt, aber jetzt braucht man was.

00:08:53

I: Verstehe. Ähm. Haben Sie also, weil Sie ja mehrere Arten von Gesprächen bisher hatten schon mit dem Videodolmetschen, würden Sie sagen, dass es eine Art gibt, bei der das Videodolmetschen zum Beispiel besonders gut funktioniert hat? Oder eben, wo es auch zu besonderen Schwierigkeiten kam?

00:09:18

B5: Ja am schwierigsten ist es, wenn Emotionalitäten dabei sind, weil man oft nicht weiß, gerade jetzt Arabisch ist ein ganz anderer Kulturkreis und ganz ein anderer (...) Ich meine, die kommen ja aus Ländern, die einfach gar nicht vergleichbar sind. Die haben einfach nicht unsere Werte, Haltung. Oder die verstehen oft Zusammenhänge nicht und da ist, also kommt mir vor, ganz schwierig zu erfassen: Wie steht denn der Dolmetscher dazu? Hat er auch diese Fluchterfahrungen oder ist er auch schon da aufgewachsen oder was? Also da finde ich es oft ganz schwierig. Da wäre es besser, wenn man den kennt und weiß, was hat denn der für einen Hintergrund. Weil oftmals natürlich, die reden dann in der fremden Sprache und man versteht eigentlich genau gar nichts und das ist vielleicht einfach eine Unsicherheit, wo man nicht weiß, was gibt denn der für einen Input, der jetzt zwischen den Zeilen läuft? Gell, was auch nicht übersetzt wird. Auf Deutsch genauso nicht. Also es gibt ja manchmal so kurze Gespräche, die der nicht übersetzt, wo es einfach nur Input gibt, wo er wahrscheinlich nicht übersetzt.

00:10:36

I: Oder etwas zusätzlich erklärt, einfach was vielleicht für den Kulturkreis halt wichtig ist zu erklären. Ähm, können Sie sich noch an ein paar Themen erinnern, die eben bei den Gesprächen mit Dolmetschungen auch eben Thema waren? Also zum Beispiel, Sie haben ja schon gesagt, dass es eben, dass da eben Entwicklungsgespräche waren. Oder gab es bestimmte Themen, an die Sie sich erinnern können?

00:11:09

B5: Ja, natürlich auch schon schwierige Sachen, wo zum Beispiel, was die Elternrolle sein muss, wenn also der Schüler mit 16 einfach das nicht selber kann oder wo die Eltern einfach gefordert sein, irgendwas beizubringen oder Unterschriften zu bringen oder Geld zu bringen oder etwas rechtzeitig zu machen. Also solche Themen kommen schon sehr viel vor, aber das ist eben (...) Es hat ja auch mit dem Kulturkreis zu tun. Die wissen nicht, was eine Schule verlangen darf und wenn es ihnen zu teuer ist, dann bringen sie es halt nicht. Also ja.

00:11:45

I: Verstehe. Gab es bei Ihnen auch Fälle, in denen Sie mit den gleichen Personen, also sowohl ohne Videodolmetschen als auch mit Videodolmetschen, gesprochen haben?

00:11:57

B5: Ja, gibt schon, Doch, gibt schon.

00:11:59

I: Okay. Und konnten Sie da nach den Elterngesprächen mit dem Videodolmetschen

Veränderungen feststellen in der Kommunikation zum Beispiel mit dem betreffenden Kind oder mit den betreffenden Eltern?

00:12:17

B5: Ja, absolut, weil sie einfach mehr verstehen und und sich mehr verstanden gefühlt wissen, wenn sie einfach mal ihres auch sagen können Das kommt ja sonst nie zustande. Also einfach, es ist schon, ja, sie fühlen sich besser. Und das merkt man dann schon in der weiteren Zusammenarbeit dann, für eine Weile geht es dann einfach besser.

00:12:42

I: Ich verstehe. Und gerade bei Gesprächen eben, die aufgrund eines konkreten Problems stattgefunden haben, haben Sie den Eindruck, dass dieses Problem dann zumindest teilweise gelöst werden konnte?

00:12:58

B5: Hm. Teilweise schon, ja. Nicht immer, aber teilweise schon.

00:13:04

I: Hm. Wie schätzen Sie denn die Reaktion der Eltern auf das Videodolmetschen ein? Also war das eher positiv oder gab es da vielleicht Eltern, denen das eher vielleicht mal suspekt war? Das mit dem Videodolmetschen?

00:13:19

B5: Ja, das auch. Also bei dem Arabisch habe ich eh das Gefühl, die haben das sehr positiv gesehen, weil: endlich versteht mich jemand. Bei Türkisch habe ich eher das Problem, es ist ihnen eher suspekt, weil eigentlich verstehen tun wir es ja eh, aber das muss dann schon irgendwie was Grobes sein, dass man dann extra einen Dolmetscher holt und das... Natürlich, für uns ist es die Sicherheit, weil dann kann man sagen, der hat das sogar in seiner Muttersprache gehört, der muss das verstanden haben, während er sonst ja sagen kann: Ja, das habe ich nicht so ganz genau verstanden. Also ja.

00:13:52

I: Verstehe. Also das heißt, die Rückmeldungen der Eltern waren eigentlich gerade bei Arabisch eher positiv, während es bei Türkisch eben vielleicht eher suspekt war.

00:14:06

B5: Richtig, kann man so sagen.

00:14:07

I: Okay, verstehe. Also es wurde eben in vielen Fällen doch die Absicht geäußert, es wieder nutzen zu wollen?

00:14:20

B5: Hmh.

00:14:25

I: Verstehe, okay. Würden Sie denn die Inanspruchnahme des Videodolmetschen für Sie als zusätzlichen Aufwand bezeichnen?

00:14:33

B5: Na ja, am Anfang schon, aber der Nutzen ist definitiv viel größer. Ja.

00:14:40

I: Verstehe. Sind Sie mit den Anmeldemodalitäten, also mit der Terminbuchung usw. sehr gut zurechtgekommen? Gab es da irgendwelche Probleme?

00:14:54

B5: Ähm, ja, also ich habe den Termin halt immer telefonisch gebucht, aber das ist ja okay.

00:15:01

I: Ja, ja, verstehe.

00:15:03

B5: Und einmal hat es nicht geklappt. Aber wie gesagt, das war dann halt eine Adhoc-Dolmetschung.

00:15:11

I: Verstehe. Und so jetzt zusammenfassend: Worin würden Sie denn den Nutzen bzw. die Vorteile des Videodolmetschen sehen?

00:15:21

B5: Also schon hauptsächlich darin, dass man die Eltern einfach auf die Ebene holen kann, dass das nicht so den Charakter hat: Hilfe, die wollen was von mir und ich verstehe es gar nicht. Sondern dass sie einfach als, dass sie ihres auch einbringen können, dass sie eher so (...)

Gleichberechtigt sind sie eh nicht, weil das gibt es System nicht her, aber dass sie einfach so halbwegs das Gefühl haben, sie werden gehört und da mitreden können.

00:15:50

I: Verstehe. Und würden Sie auch einen Nachteil sehen im Videodolmetschen?

00:15:59

B5: Ja, also so wie mir das gebraucht haben, eigentlich nicht. Weil wenn kein anderer Dolmetsch zur Verfügung steht, dann ist alles besser als nix. Und ja, dadurch, dass man auch den Dolmetscher sieht, ist es für die Eltern eine gute Möglichkeit, wenn das wahrscheinlich nur so ein schwarzer Bildschirm wäre, wäre es wahrscheinlich nicht gut. Das wäre dann so die Stimme aus dem Hintergrund.

00:16:26

I: Verstehe. Sie haben ja schon erwähnt, dass es eben ab und zu Probleme gab mit der Internetverbindung, eben aufgrund des (...) dass das halt in der Schule das Problem war. Würden Sie das auch als Herausforderung für den Einsatz des Videodolmetschen sehen?

00:16:43

B5: Ja doch. Also ich meine, man lernt dazu und jetzt weiß man wenigstens, woran es liegt. Technische Probleme sind natürlich immer schwierig, weil die Leute da sind. Und wenn drei Leute da warten, bis irgendeine Verbindung hergestellt ist, ist es echt Stress. Ähm, aber ja, ich meine, wenn das irgendwie händelbar ist und nicht jedes Mal passiert. Dann ist es schon eine Herausforderung, ja, die man schon annehmen kann.

00:17:10

I: Ja, also wir wären jetzt schon bei der letzten Frage angelangt und das wäre eben, ob Sie noch, ob Sie eben Anregungen haben oder Wünsche oder Verbesserungsvorschläge zum Videodolmetschen?

00:17:27

B5: Ja, also irgendwie bei der Anmeldeplattform. Ich habe es nicht mehr so vor mir, aber also diesen Termin irgendwie online zu buchen, also so mit Mail oder so, irgendwie ist mir das nie geglückt. Aber vielleicht habe ich mir noch nicht so richtig genug damit auseinandergesetzt. Das weiß ich nicht immer. Es funktioniert für mich dann e, wenn ich anrufe. Vielleicht bin ich schon zu alt oder zu ungeduldig oder sonst irgendwas. Ja, da habe ich das Handling noch nicht heraus. Vielleicht brauch ich es auch zu wenig oft, aber denke ich mir ja, solange das mit der Telefonleitung klappt, mach es halt so!

00:18:04

I: Verstehe.

00:18:05

B5: Aber ich habe das Fenster nicht vor mir, dass ich Ihnen jetzt genau sagen könnte, was ich jetzt da suche.

00:18:12

I: Ja, okay. Kein Problem. Ja. Also, wenn Sie jetzt keine Fragen mehr haben, sonst wäre es das von meiner Seite. Also, dann bleibt mir eigentlich nur noch eben, mich sehr herzlich bei Ihnen zu bedanken für Ihre Zeit. Und dass Sie da jetzt zur Verfügung standen. Das gerade Ihre persönlichen Erfahrungen sind wirklich für uns sehr von Bedeutung für diese Studie. Ähm. Ja, wie gesagt. Also falls Sie, falls Sie keine Fragen mehr haben, dann wären wir hiermit fertig. Und ja, wie gesagt, noch mal vielen Dank für Ihre Zeit. Ich hoffe, es war jetzt nicht so ein bisschen blöd, dass Sie so gewartet haben, aber ja, ich hoffe, es hat jetzt nicht so allzu lange gedauert.

00:18:56

B5: Na, weil. Ich bin schon dagestanden. Ab 17:30 war das wenigstens klar.

00:19:01

I: Ja, ja, ja. Okay. Ist ja gut. Ja. Also, dann bleibt mir nichts mehr anderes übrig, als Ihnen noch einen schönen Abend zu wünschen. Schönes Wochenende. Oh Gott.

00:19:14

B5: Ja.

00:19:15

I: Ja. Wiedersehen.

00:19:17

B5: Auf Wiedersehen. Ja, Ihnen auch. Schönes Wochenende.

00:19:20

I: Danke schön. Wiedersehen.

00:19:22

B5: Wiederhören.

Interview 6 (13.12.2021)

00:00:02

I: Gut. Also die erste Frage wäre mal, In welcher Position arbeiten Sie derzeit und was haben Sie da für Aufgaben?

00:00:11

B6: Also ich bin Schulleiterin einer Volksschule und habe eben die verschiedensten Aufgaben, von pädagogischer und administrativer Verantwortung ist alles irgendwie unter einem Hut.

00:00:29

I: Und wie lange sind Sie in dieser Position schon tätig?

00:00:32

B6: Seit 18 Jahren.

00:00:34

I: Das heißt, Sie haben schon sehr viel Erfahrung in diesem (...).

00:00:36

B6: Ja.

00:00:39

I: Verstehe. Und hatten Sie schon einmal vor dem Videodolmetschprojekt irgendwelche Erfahrungen mit Dolmetschen? Also hatten Sie schon mal Gespräche davor, bei denen eine dolmetschende Person dabei war?

00:00:52

B6: Ja, hatten wir schon. Wobei das halt immer sehr schwierig war, überhaupt das in Anspruch nehmen zu können. Und wir haben eben. Also ich würde sagen, wir haben dreierlei Erfahrungen. Das eine ist, dass Eltern jemanden mitgebracht haben, der dolmetscht, das kann jetzt ein Verwandter gewesen sein oder mitunter größere Kinder, die besser Deutsch gesprochen haben, dann auch Muttersprachenlehrer, die an der Schule eingesetzt sind, die als Dolmetsch fungiert haben. Oder es gab eben auch zeitweise Stellen, bei denen wir Dolmetscher anfordern konnten. Da hat es kurzfristig Projekte in Wien gegeben, die aber mittlerweile leider alle eingestellt sind.

00:01:38

I: Verstehe. Das heißt, sie hatten eben die Erfahrung sowohl mit Begleitpersonen, die einfach besser Deutsch konnten als auch mit professionellen Dolmetschern.

00:01:48

B6: Genau.

00:01:50

I: Verstehe. Und können Sie sich noch erinnern, wie oft das circa war und für welche Sprachen das dann benötigt wurde?

00:02:00

B6: Also wie oft. Da würde ich, würde ich mal sagen, der Bedarf wäre sicher größer gewesen. Aber aufgrund des Aufwands und oft der Nichtverfügbarkeit von Dolmetschern haben wir uns halt dann doch eher auch mal irgendwie drübergerettet. Mit einem so mit Händen und Füßen kommunizieren als (...) und von der Sprache her ist es irgendwie unterschiedlich. Auf jeden Fall Türkisch war immer gefragt. Arabisch auf jeden Fall. Ich glaube, das ist immer darauf angekommen, wie halt gerade die Zusammensetzung der Nationalitäten am Standort war.

00:02:41

I: Verstehe. Und wie würden Sie Ihre Erfahrungen damit beschreiben? Wie gut oder schlecht hat das funktioniert mit den jeweiligen verschiedenen dolmetschenden Personen?

00:02:51

B6: Also bei Personen, die quasi als Begleitpersonen mitgekommen sind, ist es für mich immer sehr schwierig einzuschätzen gewesen, wie weit die Übersetzung auch wirklich dem entsprochen hat, was ich vermitteln wollte, bzw. auch das, was die Eltern uns sagen wollten. Bei Muttersprachenlehrern würde ich sagen, war das ganze schon ein bisschen besser. Wobei

ich da auch manchmal den Eindruck hatte, dass das auch in einigen Situationen so ein bisschen gefärbt von Seiten der Lehrerin war. Also auch da ist immer dann schwierig. Aber natürlich, das, was ich schon merke, ist, in dem Moment, wo man mit professionellen Dolmetschern arbeitet, hat man wirklich das Gefühl, es ist hier sehr, sehr objektiv, wird einfach übersetzt, teilweise dann auch nachgefragt und noch einmal übersetzt, sodass man das Gefühl hat, das, was man vermitteln möchte, kommt auch so bei dem Gegenüber an.

00:03:51

I: Verstehe. Und in welcher Form sind Sie über das Angebot des Videodolmetschens informiert worden?

00:03:59

B6: Ich glaube, das ist uns. Ich weiß es gar nicht mehr. Entweder über die Bildungsdirektion oder in einer Mail über das Ministerium. Irgendwie sind wir da informiert worden. Ich kann es nicht mehr genau sagen, aber auf jeden Fall über eine offizielle Stelle von Seiten der Schulaufsicht stehen.

00:04:19

I: Können Sie sich daran erinnern, ob es eine Einschulung für die Nutzung gab?

00:04:23

B6: Ja, ja, ja, ja. Also man musste sich dazu erst einmal anmelden, dass man daran Interesse hat, das in Anspruch zu nehmen. Und wenn man das machen wollte, dann mussten zwei Personen der Schule an einer Einschulung teilnehmen.

00:04:39

I: Verstehe. Und wer hat dann diese Einschulung durchgeführt?

00:04:43

B6: Ah, das war (...).

00:04:50

I: War das jemand vom Bildungsministerium oder war das von der (...)?

00:04:57

B6: Nein, nein, nein. Das war jemand von der Organisation, die diese Dolmetscher dann auch irgendwie organisiert, oder (...)

00:05:03

I: Von der SAVD?

00:05:06

B6: Bitte?

00:05:06

I: Von der SAVD-Videodolmetschen, die Firma, die das durchführt?

00:05:10

B6: Genau.

00:05:10

I: Genau richtig. Okay, und wie lief das dann ab? Gab es da auch eine praktische Einschulung oder so?

00:05:18

B6: Also das war in in, in einem in einem Zoom-Call. Da wurde dann alles irgendwie ganz genau beschrieben. Wir haben auch im Vorfeld schon die Unterlagen bekommen, sodass wir die auch ausgedruckt vor uns hatten und da eigentlich sehr gut ist alles durchgegangen worden. Dann haben wir eben auch unsere Einstiegsdaten bekommen und das hat alles wunderbar funktioniert und es gab im Anschluss eigentlich keine Probleme damit.

00:05:49

I: Verstehe. Und wie oft haben sie circa schon das Videodolmetschen in Anspruch genommen?

00:05:56

B6: Also ich denke mindestens 20 Mal. Ich kann es nicht so genau sagen, weil bei uns hat quasi jedes Team einen eigenen Zugang und über den können sich die Kolleginnen ihre Dolmetschsessions einfach selbstständig ausmachen. Aber ich weiß, dass es rege genutzt wird und dass die Kolleginnen total begeistert sind.

00:06:19

I: Ja, darf ich dann nur noch mal nachfragen, was ist denn jetzt mit Team gemeint? Sind das dann Lehrer bestimmter Klassenstufen zusammen oder wie setzt sich das (...)?

00:06:30

B6: Es nicht so, dass die Teams jahrgangsmäßig zusammengestellt sind, sondern immer erste bis vierte Klasse bildet ein Team und da habe ich drei so Parallelteams, dass es jeweils von der ersten bis zur vierten Schulstufe eine Klasse in dem Team vertreten.

00:06:44

I: Ah, verstehe. Okay, okay, das war mir jetzt so nicht bewusst, was damit gemeint ist. Deshalb habe ich nachgefragt. Okay, verstehe. Und in welcher Konstellation haben Sie bisher das Videodolmetschen genutzt? Also waren entweder alle Gesprächspartner vor Ort und nur die dolmetschende Person war zugeschaltet oder hat es auch schon mal ein Drei-Punkt-Gespräch gegeben, wo eben zum Beispiel aufgrund der Pandemie jetzt alle an einem anderen Ort waren?

00:07:11

B6: Also nachdem wir ja hauptsächlich dann Dolmetscher brauchen, wenn es überhaupt schwierig ist, mit diesen Eltern ins Gespräch zu kommen und da liegt es manchmal auch einfach an den technischen Voraussetzungen, haben wir es bis jetzt trotz Pandemie immer versucht so zu organisieren, dass die Eltern vor Ort waren, wir vor Ort waren und nur der Dolmetsch quasi über Video zugeschaltet war, weil wir da manchmal eben auch wenn es möglich war, das im Freien durchgeführt haben.

00:07:49

I: Verstehe. Okay. Das heißt, es wurde wirklich darauf geachtet, dass es halt nicht zu technischen Schwierigkeiten bzw. Problemen deshalb kommen kann.

00:07:58

B6: Genau. Genau. Und es ist für uns auch, glaube ich, gerade bei diesen Eltern dann einfach ja viel persönlicher, wenn man sie eins zu eins da hat und und quasi dann der Dolmetsch hier irgendwie vermittelt. Ja, das ist uns einfach da ganz ganz wichtig. Und solange sich da irgendeine Möglichkeit ergibt, wo wir auch alle, ich sage jetzt einmal Hygienevorschriften einhalten können, versuchen wir das irgendwie so durchzuführen. Aber ich bin sicher, dass es auch funktionieren würde, wenn alle das online machen, weil wir haben gesehen, wie professionell dieses System geführt ist. Also da habe ich gar keine Bedenken, dass das auch möglich ist.

00:08:41

I: Verstehe. Und wie war dann der administrative Ablauf circa? Hatten Sie nur Dolmetschtermine, quasi mit Terminbuchung oder haben Sie auch das Adhoc-Dolmetschen einmal in Anspruch genommen?

00:08:54

B6: Wir haben es bis jetzt immer mit Terminbuchung gemacht und haben also dann, ich glaube zwei Tage vorher war das das kürzeste. Also es ist bei uns eher so, dass eben Gespräche ohnehin vereinbart werden, weil wir so Tür- und Angelgespräche gar nicht führen. Das ist bei uns nicht üblich. Von daher lässt sich das immer gut über E-Mail alles buchen und es hat bis jetzt jeder Termin, den wir haben wollten, super geklappt.

00:09:23

I: Verstehe. Und welches Gerät oder welche Geräte haben Sie bisher für das Videodolmetschen verwendet?

00:09:30

B6: Ähm, also im Grunde genommen verwenden die Kolleginnen da meistens eben einen Laptop, den sie da verwenden, oder bzw. ich glaube, einige machen's auch mit Tablet.

00:09:46

I: Verstehe. Und gab es (...) Ähm, also Sie haben jetzt schon erwähnt, dass eigentlich das vom Technischen ja alles super geklappt hat. Gab es auch einmal zum Beispiel Verbindungsprobleme, wo zum Beispiel (...)?

00:09:58

B6: Gar nicht, nein, nein.

00:10:01

I: Okay, super. Und für welche Sprachen haben Sie bisher das Videodolmetschen in Anspruch genommen?

00:10:08

B6: Also wir hatten Türkisch, wir hatten Arabisch. Wir hatten. Puh. Ich glaube einmal, einmal

auch Bosnisch. Also irgendwie irgendeine (...) Also ich kann Ihnen jetzt nicht genau sagen. Ich sage mal ehemaliges Jugoslawien. Ich kann es jetzt nicht genau eingrenzen. Und im Moment ist gerade auch ein Termin, der angefragt wird für Persisch. Ich glaub es ist Farsi, aber dass sie mir jetzt erst bei dem Termin zu buchen, das sind so die Hauptsprachen, die bei uns notwendig sind.

00:10:47

I: Verstehe. Und für welche Art von Gesprächen wurde das Videodolmetschen bereits angewendet? Waren das eher Einzelgespräche oder waren da vielleicht auch mehrere Personen dabei? Oder wie zum Beispiel einen Elternabend? Gab es auch schon mal mit Dolmetschen?

00:11:02

B6: Nein, Elternabend nicht, aber wir hatten Einzelgespräche in Form des Elternsprechtages, wo also wirklich nur die Kollegin mit den Eltern kommuniziert hat. Wir hatten es aber auch schon zweimal, wo es um die Feststellung eines sonderpädagogischen Förderbedarfs ging. Und da war dann im Grunde genommen auch jemand aus dem Sonderpädagogischen Zentrum da, wo wir eben wirklich alles ganz detailliert erklärt haben, was das bedeutet und welche Vorteile das Kind hat, so dass da quasi von Schulseite drei Lehrerinnen bzw. ich als Schulleiterin dabei waren, der Dolmetscher und die Eltern.

00:11:49

I: Verstehe. Ähm. Welche Themen, an welche Themen können Sie sich sonst noch erinnern, die im Zuge solcher Gespräche besprochen wurden?

00:11:59

B6: Natürlich. Es geht um die Leistungen der Kinder. Es geht um Verhalten. Es geht auch unter Umständen um persönliche und soziale Dinge, wo auch wir versuchen, die Eltern irgendwie zu unterstützen. Und das kann man natürlich alles viel besser, wenn man da einen Dolmetsch vor Ort hat, der das halt dementsprechend auch in der Muttersprache den Eltern beibringt, weil ja, die, die wenig verstehen, haben dann mitunter auch immer sozusagen ein bisschen Angst, denn wenn sie in die Schule zitiert werden, und da kann man dann halt einfach auch diese Ängste nehmen und zeigen, dass Schule auch für Kooperation und Unterstützung da ist.

00:12:49

I: Ist klar. Und hatten Sie, hatten Sie schon mal Fälle, in denen Sie mit den gleichen Personen sowohl ohne als auch mit Videodolmetschen gesprochen haben?

00:12:58

B6: Ja, hatten wir.

00:13:00

I: Und haben Sie da Unterschiede bemerkt in der Form?

00:13:02

B6: Ja, auf jeden Fall. Es gibt viele Eltern, die einfach dann in den Elterngespr (...) also die so ein bisschen Deutsch verstehen und die dann in den Elterngesprächen einfach immer dieses Ja. Ja. Und haben Sie das wirklich verstanden? Ja, habe ich verstanden. Aber wenn man dann einfach sieht aufgrund der Reaktionen in der nächsten Zeit, dann denkt man sich: Oh, ich glaube, da ist wirklich nicht alles so angekommen. Das heißt, wir sind jetzt dazu übergegangen, weil eben dieses Angebot so toll ist, es auch bei Eltern in Anspruch zu nehmen, wo wir bis jetzt vielleicht das Gefühl hatten, es geht eh und die verstehen uns eh, wo wir jetzt einfach merken, Nein, mit Dolmetsch hat das Gespräch einfach deutlich mehr an Qualität.

00:13:50

I: Verstehe. Das heißt, Sie haben auf jeden Fall Veränderungen in der Kommunikation gerade mit den Eltern bemerkt?

00:13:56

B6: Ja.

00:13:56

I: Und gab es auch Veränderungen in der Kommunikation mit den betreffenden Schülern?

00:14:04

B6: Ähm, also mit den Schülern haben es ja nie wirklich verwendet. Wir haben Volksschulkinder. Und es ist so, dass hier oft die Kinder einfach ohnehin, wie soll ich sagen,

in der Schule gut mitkommen und wir diesen Dolmetsch wirklich nur in der Kommunikation mit den Eltern brauchen. Für die Schüler haben wir das noch nicht so eingesetzt.

00:14:34

I: Okay, ja, also eigentlich war meine Frage darauf konzentriert eben, ob die bessere Kommunikation mit den Eltern sich auch auf die Kommunikation mit dem Kind auswirkt.

00:14:45

B6: Ja, das denke ich natürlich schon, weil die Eltern dann auch irgendwie wissen, was wir als Schule möchten und in welche Richtung wir gehen wollen. Und natürlich können die Eltern dann die Kinder zu Hause an-, also mit ihnen anders sprechen und sie anders beeinflussen, wenn hier eine Zusammenarbeit von Seiten der Eltern auch möglich ist, erwünscht ist und die das auch so umsetzen können.

00:15:10

I: Verstehe. Und gab es schon einmal Gespräche, die eben aufgrund eines konkreten Problems stattgefunden haben? Und wurde das dann im Nachhinein zumindest teilweise gelöst?

00:15:25

B6: Ja, ja, also das hat bis jetzt alles jedes Mal funktioniert. Also wir haben eben dann Zustimmungen für Anträge für sonderpädagogische Förderbedarf bekommen und das war wirklich (...) Weil man das einfach gut in der Muttersprache hier den Eltern darlegen konnte und die wirklich auch genau gewusst haben, was jetzt da passiert.

00:15:48

I: Okay. Also, wie schätzen Sie die Reaktion der Eltern auf das Videodolmetschen ein? War das eher positiv oder gab es auch vielleicht Eltern, denen das vielleicht ein bisschen suspekt war?

00:15:59

B6: Nein, gar nicht. Es ist sehr, sehr positiv angekommen, weil wir ja schon im Vorfeld, wenn wir das Gespräch ausmachen dazusagen, wir würden uns um einen Dolmetscher kümmern. Und die Eltern sind hier sehr, sehr dankbar, dass es diese Möglichkeit gibt und sind eben auch sehr, sehr gestärkt in der Kommunikation, weil sie sich einfach auch verstanden fühlen.

00:16:23

I: Verstehe. Das heißt, es wurde eigentlich auch immer die Absicht geäußert, es eben wieder nutzen zu wollen.

00:16:27

B6: Ja, auf jeden Fall, Ja.

00:16:30

I: Verstehe. Würden Sie sagen, dass die Inanspruchnahme des Videodolmetschen für Sie einen zusätzlichen Aufwand bedeutet?

00:16:38

B6: Nein, Also der Aufwand ist so gering. Und wenn man da jetzt sozusagen diese Kosten-Nutzen-Rechnung macht, also das macht sich dermaßen bezahlt, dass dieses E-Mail-Schreiben, das ist eigentlich lächerlich der Aufwand.

00:16:53

I: Verstehe. Und wie schätzen Sie die Anmeldemodalitäten also mit der Terminbuchung ein? Also Sie haben es eh schon gesagt, das sind ja nur ein paar Emails, die man schreiben muss. Das heißt, das ist jetzt auch nicht wirklich eine große Hürde.

00:17:06

B6: Nein, überhaupt nicht. Nein, nein, nein, nein. Also man kann auch anrufen für die, die nicht so gern eine Mail schreiben. Aber mehrere Möglichkeiten, um zu diesem Termin zu kommen. Und also das ist eigentlich alles unkompliziert und unproblematisch.

00:17:22

I: Verstehe. Und wo, worin würden Sie jetzt so zusammenfassend gesagt den Nutzen bzw. die Vorteile des Videodolmetschens sehen?

00:17:33

B6: Also wir sind wirklich extrem dankbar, dass wir das jetzt an der Schule nutzen können, und wir würden uns wünschen, dass dieses Projekt auf jeden Fall weitergeführt wird, weil es eben in der Zusammenarbeit mit den Eltern so einen Mehrwert bringt, weil es einfach von beiden

Seiten so, so geschätzt wird. Es ist wirklich ohne Aufwand durchzuführen. Und eben auch diese ad hoc-Dinge wären ja auch möglich. Also ich, ich kann mir, wenn man es einmal, wenn man es einmal gemacht hat, glaube ich, kann man sich gar nicht mal mehr ohne vorstellen. Oder man würde es eben sehr schade finden, wenn es das nicht mehr gäbe.

00:18:24

I: Verstehe. Also Sie würden jetzt auch überhaupt keinen Nachteil daran sehen.

00:18:28

B6: Nein, gar nicht. Gar nicht.

00:18:31

I: Verstehe. Ja, wir wären schon am Ende des Interviews. Ich hätte jetzt noch die letzte Frage, eben darüber, ob Sie vielleicht eben spezielle Anregungen, Wünsche oder vielleicht Verbesserungsvorschläge hätten.

00:18:45

B6: Also Verbesserungsvorschläge gar nicht. Der Wunsch ist wirklich sehr, sehr groß, dass das quasi ein Angebot bleibt im Schulbereich, der uns, der uns das Leben einfach so viel leichter macht und der sich so positiv auch auf die Zusammenarbeit mit den Eltern und dann natürlich auch auf die Schüler auswirkt. Also das ist wirklich eines der besten Tools, die wir in den letzten Jahren zur Verfügung gestellt bekommen haben.

00:19:17

I: Verstehe. Das heißt, Sie sind auch mit dem Sprachenangebot sehr zufrieden.

00:19:21

B6: Also, von meiner Seite, Ja. Also, es gibt bei uns an der Schule jetzt kein Kind, das eine Sprache hat, das nicht abgedeckt, die nicht abgedeckt wird.

00:19:32

I: Gut. Ja, also, wie gesagt, das war eben die letzte Frage. Ich kann mich jetzt nur noch sehr herzlich bei Ihnen bedanken für die Teilnahme. Gerade Ihre persönlichen Einschätzungen sind ja wirklich sehr von Bedeutung für diese Interviewstudie. Und diese wird eben, wie Sie bereits wissen, in meiner Masterarbeit werden diese Interviews dann mit den Transkripten dann eben analysiert und. Ja, sehen wir mal, wie dann die Reaktion vom Bundesministerium ist.

00:20:03

B6: Ja aber anders. Toi Toi Toi für Ihre Masterarbeit. Einen schönen Abend.

00:20:07

I: Dankeschön, wünsche ich Ihnen auch. Danke. Wiedersehen.

Interview 7 (17.12.2021, 10 Uhr)

00:00:00

I: Macht. Müssen Sie auch noch bestätigen, dass die Aufnahme läuft. Ist das, haben Sie da was anklicken müssen?

00:00:11

B7: Ja.

00:00:11

I: Ja, genau. Also, dann könnten wir loslegen. Hoffe, dass ich nicht zu viel von Ihrer Zeit in Anspruch nehme. Vielleicht als Einstieg, dass wir kurz charakterisieren, weil es doch verschiedene Aufgaben im Bildungsbereich gibt, in welcher Aufgabe Sie tätig sind? Aus unserer Korrespondenz weiß ich, Direktorin einer Volksschule. Aber vielleicht kann man trotzdem charakterisieren, was man da hauptsächlich macht. Ist das alles Administration oder steht man da im Klassenzimmer oder hat man da nur Probleme mit Eltern am Hals oder was? Aufgabengebiet sozusagen? Kann man das kurz charakterisieren?

00:00:49

B7: Also im Normalfall, der Normalbetrieb läuft so, dass sie also administrative Aufgaben habe und natürlich auch meine Lehrer begleite bei pädagogischen Fragen. Es ist aber so, dass wir ja, wie Sie vielleicht wissen, einen Lehrermangel haben und jetzt in Corona viele Krankenstände. Das bedeutet, dass ich auch im Unterricht tätig bin, wenn also wer ausfällt.

00:01:15

I: Und diese Funktion üben sie schon längere Zeit aus oder ist (...)?

00:01:18

B7: Das seit 18 Jahren.

00:01:21

I: Also das ist sehr stabil, diese Erfahrungen und habe (...).

00:01:26

B7: Ich habe diese, ich habe zwei Schulen als Schulleiterin. Ich bin zuerst zehn Jahre an einer anderen Schule gewesen und jetzt seit acht Jahren an dieser Schule, wo wir jetzt sprechen.

00:01:38

I: Also langjährige Erfahrung. Und hatten Sie vor diesem Projekt Videodolmetschen auch schon Erfahrungen mit Dolmetschervermittelter Kommunikation, mit Gesprächen, wo Dolmetschen zum Einsatz kam oder kommen musste?

00:01:52

B7: Ja, hatte ich, aber nicht auf so professionelle Art und Weise, wie das jetzt mit diesem Videodolmetscher ist. Wir haben, also ich habe mir mehrmals oder wenige Male einen Dolmetscher geholt von der Volkshilfe, also vor Ort geholt. Der ist dann gekommen. Das hat schon funktioniert. Einmal hat dann eine Lehrerin, die einen rumänischen Hintergrund gehabt hat, als Dolmetscher fungiert. Das war aber insofern schwierig, weil sie hat dann letztendlich doch eine Bezahlung gefordert. Ja, ich habe nicht gewusst, woher oder aus welchem Topf ich das eigentlich jetzt nehme. Und die hauptsächlichste Erfahrung mit Dolmetscher war eigentlich das, dass die Eltern selber irgendwelche Bekannte, Freunde usw. immer mitgebracht haben. Und da ja, das ist natürlich dann zweischneidig. Und erstens waren die selber nicht wirklich gute Dolmetscher und weder dem des Deutschen so mächtig, wie man sich das vorstellt. Das hat nicht so top funktioniert.

00:02:57

I: Und die Sprachen, die da beteiligt waren, haben sie schon genannt. Einmal glaube ich (...).

00:03:03

B7: Also unsere Hauptsprache ist Rumänisch.

00:03:06

I: Rumänisch. Und auch diese professionelle Dolmetscherin, die sie da angefordert haben, das war auch (...).

00:03:15

B7: Auch Rumänisch und die Lehrerin war auch Rumänisch. Also wir haben zwar schon viele verschiedene Kinder da, also sprachliche Kinder da, aber ja das Schwierigste ist Rumänisch.

00:03:31

I: Und in welcher Form haben Sie dann über dieses Projekt Videodolmetschen erfahren?

00:03:38

B7: Ich glaube, das ist über die Bildungsdirektion per Mail gekommen, einfach über die Dienstpost.

00:03:44

I: Ja, also relativ kurz und bündig stelle ich mir das dann vor.

00:03:48

B7: Na es war, ich glaube, es ist jetzt schon das zweite Jahr. Also das ist gekommen, es ist ein Mail gekommen. Mich hat es interessiert, weil wir eben Kinder (...) Wir haben ungefähr 50 % Kinder mit nichtdeutscher Erstsprache, wobei viele natürlich trotzdem Deutsch mehr oder weniger beherrschen. Aber ja, es ist ein Thema an unserer Schule und dann ist das Mail gekommen, dass das möglich wäre und dass das gratis ist, befristet bis Ende dieses Schuljahres. Und dann habe ich mir gedacht, das probieren wir und dann habe ich das einfach probiert.

00:04:26

I: Und gab es dann für die Nutzung Einschulungen oder wie geht es dann weiter, wenn man einmal weiß, man möchte das nutzen?

00:04:34

B7: Dann hat es für die Nutzung hat es dann, das hat geheißen: Um das Projekt starten zu können, wird eine Remote-Schulung benötigt. Hierfür können zwei Personen angemeldet werden usw. Und das habe ich dann mit einer Kollegin gemacht.

00:04:51

I: Und wenn man dann zu zweit geschult ist, wie, sind das dann nur zwei, die das nutzen können? Oder wie geht es dann weiter?

00:04:59

B7: Ja, es war so, ich habe begonnen. Bevor ich da angemeldet habe, habe ich das natürlich in einer Konferenz publik, also in der Konferenz. Das war dann so, dass ich, ich habe nicht, sagen wir mal, 100-prozentige Zustimmung gehabt im Kollegium. Aber ich habe eine große Zustimmung gehabt. Und es ist ja so, dass nicht wirklich jeder Lehrer jetzt konkret Bedarf hat. Es kommt ja auf die Klasse drauf an, was sie gerade für Eltern hat und aber ein paar waren bereit, sehr bereit. Und mit einer Lehrerin, die eben solche Sprachstunden gehabt hat mit solchen Kindern und auch ein Kind in ihrer Klasse hab' ich dann das gemacht. Dann ist es so, die Lehrerin, die mit mir die Ausbildung gemacht hat, ist nicht mehr da. Sie hat es dann weitergegeben an ihre Nachfolgerin. Wir sind jetzt zwei, sozusagen die Ansprechpartner sein für andere Lehrer, die sozusagen kennen, wie es geht. Und das haben wir jetzt mittlerweile schon andere Lehrer auch benutzt.

00:06:09

I: Und die Einschulung war also online. Hat man da das Gefühl, dass man genügend das praktisch lernt vor dem 1. (...)?

00:06:19

B7: Das war also, man hat das Gefühl, es ist nicht so schwer und die Lehrerin, die das dann begonnen hat bei mir in der Schule, also die auch die Einschulung gemacht hat und die auch den dringendsten Bedarf gehabt hat, hat es dann umgehend genützt. Umgehend, gleich nach der Einschulung. Ich glaube, zwei Wochen danach hat die das genützt und ich habe dann eben gefragt: wie ist es gegangen, wie war es? Und so, ich war sehr neugierig und sie hat gesagt, es war problemlos. Es war, die erste Erfahrung war problemlos.

00:06:47

I: Was mich auch, das war vorhin interessant, als Sie gesagt haben, im Kollegium wurde die Möglichkeit vorgestellt und manche waren skeptisch. Das ist jetzt nicht unser Hauptthema, aber es ist im Sinne der Fortführung des Projekts wahrscheinlich schon auch interessant, welche Sorgen oder welche Argumente man davor hören konnte, warum das vielleicht keine gute Idee ist.

00:07:13

B7: Das traue ich mich fast nicht zu sagen. Ja, sozusagen das, da müssen sich die Eltern selber drum kümmern und sollen Deutsch lernen usw. in die Richtung.

00:07:26

I: Ja, aber das sind sehr vertraute Argumente in diesem Bereich Dolmetschleistungen für Institutionen. Das ist durchaus nachvollziehbar, dass das auch kommt. Ja, schön. Also. Und dann für weitere, gibt es dann da immer wenn jetzt ein dritter, vierter Lehrer sagen, ich möchte es auch mehr verwenden, machen die dann eher die Einschulung oder setzen sich die mit Kolleginnen zusammen und sagen: Zeig mir das einmal oder lass mich über die Schulter schauen.

00:08:02

B7: Wir haben dabei, wie das begonnen ist (...) Ich habe doch Unterlagen bekommen. Die Unterlagen hab' ich bei mir. Das ist sozusagen, das sind die Hauptunterlagen. Und dann habe ich eine verantwortliche Lehrerin, die hat die Unterlagen ebenfalls in kopierter Form bei sich, das sind ihre Unterlagen und sie an sich (...) Da haben sich an sie dann die anderen Lehrer gewendet zur Einschulung sozusagen, sie zeigt das dann. Und ich hab' es auch gezeigt einer Lehrerin. Aber ich muss ja dazu sagen, ich habe 90 % sehr junge Lehrerinnen jetzt aktuell an der Schule und die haben mit solchen Dingen überhaupt kein Problem. Die sind da sehr (...).

00:08:45

I: Ja, gerade heutzutage, in Zeiten wie diesen, wo man mit Videotools arbeiten gelernt hat. Ja, soweit zur Vorgeschichte. Wie und wie oft ungefähr haben Sie dieses Videodolmetschen schon für Ihre Gespräche verwendet?

00:09:03

B7: Also ja, ich würde sagen (...) Ich hab' ein bisschen nachgeforscht. Ich hab' zuerst gemeint, es waren vier Mal. Und jetzt würde ich sagen, es sind sechs, sieben mal.

00:09:13

I: Ja, ja, ja. Also, die exakten Zahlen sind da nicht so (...).

00:09:17

B7: Nicht oft.

00:09:18

I: Ja. Ja. Und in welcher Konstellation? Soll heißen, also, waren die Gesprächspartner, Sie und die anderen Gesprächspartner vor Ort und nur die Dolmetscherin war zugeschaltet? Oder gab es auch diese Drei-Punkt-Schaltung mit dem Invite-Link, dass die andere Person noch an einem dritten Ort sitzt?

00:09:39

B7: Also im Vorjahr haben wir diese Dolmetschungen (...) Da sind die Eltern vor Ort gewesen, immer. Und mit Videoschaltung, so wie wir jetzt haben. Und heuer haben wir schon zweimal eine Telefonkonferenzschaltung gehabt. Also das war nämlich im Lockdown und einmal waren, wenn ich mich nicht täusche, die Eltern anwesend, aber dann die letzten waren im Lockdown im Zuge eines Elternsprechtages, aber mit Telefonkonferenz und zu dem haben wir dann alle was aufgeschrieben.

00:10:14

I: Ja, gerne. Also wir werden, vielleicht können wir das an dieser Stelle auch einbringen, weil grundsätzlich beim Videodolmetschen ist nur die Situation, dass die Gesprächspartner vor Ort sind, das Telefondolmetschen haben wir hier jetzt nicht im Vordergrund, aber die Erfahrungen dazu würden uns schon auch interessieren, weil man sehr oft auch vergleicht, wo da die Unterschiede sind bei dieser Drei-Punkt-Schaltung. Vielleicht können wir das gleich jetzt einbringen, bitte.

00:10:42

B7: Also ich persönlich habe ja auch schon Dolmetschungen gehabt, aber eben nur mit, wo die Eltern vor Ort waren und voriges Jahr nur vor Ort. Und heuer haben Lehrerinnen im Zuge des Elternsprechtags nennt sich (...) Also sind ja die Eltern dann zu Hause und haben sie nicht getraut, also mit Video, und wollten dann eine Telefonschaltung machen. Und das ist nicht wirklich gut gelungen eigentlich. Also nur mit Improvisationstalent meiner Lehrerinnen muss ich sagen, und zwar aus diesem Grund, uns war das nicht so bewusst. Man kann diese Telefonkonferenz nur von dem registrierten Schultelefon aus machen. Also und dieses Schultelefon hat jetzt nicht erlaubt, eine weitere Person hinzuzufügen. Und jetzt ist, hat meine findige Kollegin die Telefonkonferenz mit der Dolmetscherin übers Schultelefon abgehalten, auf laut gestellt und hat die Mutter mit ihrem Privathandy angerufen, ebenfalls laut gestellt. Und so ist es dann mit dem Privathandy und mit dem Telefon (...) Und so ist es dann gegangen und ich habe mit ihr jetzt anlässlich dieses Gesprächs gesprochen, wie es gewesen ist. Und sie hat gesagt: Ja, es hat geklappt, aber halt (...) Und jetzt habe ich mich auch weiter erkundigt, ob nicht bei unserem Schultelefon das doch möglich wäre, einen Teilnehmer hinzuzufügen. Aber da hat mir der zuständige IT-Mensch auch noch keine Auskunft gegeben. Also es ist ein bisschen schwierig.

00:12:30

I: Ich verstehe, das sind erhebliche technische Schwierigkeiten, die der Drei-Punkt-Schaltung per Telefon auch im Weg stehen. Und dann kann man sich eventuell auch vorstellen, dass das per Video ja anders ist. Vielleicht noch schwieriger, weil sie gesagt haben, man hat sich nicht getraut. Das fand ich interessant. Die Lehrerinnen haben sich das nicht getraut, die wollten dann lieber per Telefon diese Drei-Punkt-Schaltung. Da gibt es aber noch keine Erfahrungen, ob das vielleicht noch leichter geht, weil es keine so eine eingebaute Sperre gibt. Vielleicht für (...).

00:12:59

B7: Wir haben uns nicht getraut, wir waren uns nicht sicher, inwieweit die Eltern es dann ihrerseits schaffen, diese Videokonferenz da (...) Sie sind ja zu Hause, ob sie das können, das haben wir nicht gewusst.

00:13:14

I: Sie brauchen direkt die richtige WLAN-Verbindung, die brauchen das richtige Gerät oder einen (...) Ja das stimmt, das sind so Unsicherheiten.

00:13:22

B7: Das war eigentlich das, warum wir so viel lieber telefonieren. Ist es vielleicht leichter, also so (...).

00:13:28

I: Interessant. Wenn wir wieder zurückkommen zum Videodolmetschen. Wie ist dann der administrative Ablauf, um ein Gespräch zu planen, zu buchen, vorzubereiten?

00:13:40

B7: Es ist perfekt. Also das ist bestens, kann man nur sagen. Also wir haben beides probiert, mit Termin und ohne Termin und es hat beides also top geklappt. Es ist sehr einfach und perfekt. Kann ich nur sagen.

00:13:59

I: Und die Technik, das Gerät? Was benutzen sie da für ein Gerät, um diese (...)?

00:14:04

B7: Eigentlich, ich habe, also meine Lehrer haben alle Notebooks von der Schule und ich habe auch ein Schulnotebook, das gleiche, wo wir jetzt sitzen und ja.

00:14:14

I: Und ein Thema, das ich da immer ergibt, auch technisch, ist die Sichtbarkeit und Hörbarkeit aller Beteiligten, also dass die Dolmetscherin gut hören kann, was gesprochen wird und dass man auch gut hören kann oder sehen. Haben Sie das Gefühl, dass es mit dem Gerät, mit der eingebauten Kamera nehme ich an, in dem Notebook, dass es da manchmal Schwierigkeiten gibt: Wer sieht wen, wer hört wem gut oder dass man da eingreifen muss?

00:14:40

B7: Also nein. Also ich habe die Dolmetscherin im Großformat gehabt, also. Und sie, also wir, sie hat uns gut verstanden. Also ich kann jetzt konkret, also von meiner Dolmetschsituation sprechen, da ist der Vater, ist neben mir gesessen und ich habe das Notebook so gerichtet, dass sie, die Dolmetscherin, den Vater gut sieht. Also ich bin nebenbei gesessen, der Vater eher zentral, und die Dolmetscherin hat gesagt, es geht gut.

00:15:13

I: Und das stelle ich mir dann so vor, weil es mich interessiert, dass Sie beide sozusagen die Dolmetscherin gut sehen, aber Sie beide einander weniger gut. Oder Sie müssen den Kopf drehen zum Gesprächspartner vor Ort.

00:15:26

B7: Richtig. Ich habe ja nicht mit dem Gesprächspartner gesprochen, sondern mit der Dolmetscherin, weil ich habe in Deutsch die Dolmetscherin angesprochen und die Dolmetscherin hat in Rumänisch den Vater zurückgesprochen.

00:15:38

I: Genau.

00:15:39

B7: Und der Vater hat auch mit der Dolmetscherin gesprochen und dann sie wieder zu mir. Also so war das, ich habe nicht mit Vater gesprochen, ich habe mit der Dolmetscherin gesprochen.

00:15:48

I: Das ist auch ein sehr, für uns auch sehr interessanter Aspekt, wenn man sagt, man führt mit jemanden ein Gespräch, aber beim Dolmetschen verändert sich das, weil sie ja über eine dritte Person läuft und ob da dann auch noch das Video einen Einfluss hat, wie direkt oder indirekt ein Gespräch verläuft, das ist etwas, was uns besonders auch interessiert.

00:16:09

B7: Also das Gespräch hat überhaupt in dem Sinn nicht so mit dem Vater stattgefunden, dass ich mit dem Vater gesprochen hätte, sondern ich hab' mit der Dolmetscherin (...) Ich habe immer zu der Dolmetscherin gesagt, also abschnittsweise: sagen Sie bitte dieses, das ist so und so, und sie hat es dann wieder zurück gesagt, dann hat der Vater was gesagt und so, das war so in Happen haben wir da hin und her.

00:16:32

I: Und wenn Sie sich erinnern ob die Dolmetscherin dann gesagt hat, er hat gesagt oder hat sie dann in der ersten Person gesprochen, zum Beispiel, das Kind ist oft usw. oder mein Kind?

00:16:45

B7: Hat sie nicht gesagt.

00:16:47

I: Also eher direkt in der...

00:16:50

B7: Sie hat das gesagt, was der Vater gesagt hat.

00:16:54

I: Hat. Ja, also im Sinne von: mein Kind hat das so und so.

00:16:59

B7: Ja, es war leider (...) Ein anderes Gespräch, da ist es nicht um das Kind gegangen, weil da hätte ich gar nicht gesprochen, sondern die Lehrerin, sondern in meinem Gespräch ist es darum gegangen, dass der Vater schulfrei wollte und ich ihm das nicht genehmigen konnte oder wollte. Und ich hab nicht gewusst, wie ich ihm das erklären soll. Und ich habe dann sozusagen ihm die rechtliche Situation erklärt und er hat mir aber seine Situation, warum er frei haben will, erklärt. Und so ist es hin- und hergegangen und zum Schluss haben uns aber geeinigt.

00:17:35

I: Und da haben Sie dann sehr wichtige Punkte auch vorweggenommen. Aber in der Erinnerung, es ist natürlich schwer zu sagen, hat die Dolmetscherin wahrscheinlich in der Ichform des Vaters gesprochen und gesagt: Ich brauche das und nicht gesagt: er braucht das.

00:17:57

B7: Er sagt, hat sie hundertprozentig nicht gesagt. Ob sie jetzt eher, die Familie möchte? Das weiß ich nicht mehr.

00:18:07

I: Ja, das sind (...) Das müsste man dann aufgrund einer Aufnahme des Gesprächs sich anschauen. Aber das war nur sehr interessant, wie Sie es erwähnt hatten. Und Aber da sind wir schon mittendrin. Welche Art von Gesprächen kann man denn mit diesem Videodolmetschen abwickeln? Eines ist so direktes Elterngespräch, organisatorische Themen oder in Ihrer Erinnerung welche Arten von Gesprächen, welche Themen haben Sie dann da so behandelt?

00:18:34

B7: Also wie gesagt, ich habe einmal ein rechtliches Thema behandelt, das war mein Gespräch und die Lehrer (...) Also dann zweimal, wie ich zuerst erwähnt habe, Telefonkonferenz, das war im Rahmen des Elternsprechtages, ganz normale Elterngespräch und die anderen Gespräche waren so Beratungsgespräche dahingehend, dass man den Eltern erklären hat müssen, dass vielleicht ein sonderpädagogischen Förderbedarf ansteht und dass man da also andenkt, dass (...) Also so ein Beratungsgespräch und da müssen ja die Eltern einverstanden sein und dann muss man ihnen erklären, dass das Kind die Ziele nicht erreichen kann und usw. Und also das (...) Und jetzt heuer auch in diesem Entwicklungs (...) in diesem Gespräch war, hat die Lehrerin konkret der Mutter mitgeteilt, dass ihr auffällt, dass das Kind nicht altersgemäß entwickelt ist und ob sie es nicht bitte bei einer psychologischen Stelle untersuchen lassen möchte oder vorstellen lassen möchte. Also so ein Gespräch, das waren bei uns die Gespräche.

00:19:45

I: Und haben sie das Gefühl, dass es Gespräche gibt oder Gesprächsinhalte, wo sich das Videodolmetschen weniger eignet, oder Situationen, wo man das eher lieber nicht einsetzen würde oder wo es sich besonders gut eignet?

00:20:01

B7: Na ja, ich habe den Eindruck, das soll man auf jeden Fall einsetzen, weil im Vergleich zu dem, dass das, dass diese Angehörigen dabei sind, die nur halb gut Deutsch können, also ist es hundertmal besser. Also ich würde das auf jeden Fall einsetzen. Und ob es jetzt ein Thema gibt, wo ich das nicht machen würde, da fällt mir keines ein.

00:20:27

I: Also der Hintergrund der Frage ist, es wird ja Videodolmetschen auch im Gesundheitswesen eingesetzt und da gibt es Studien, wo die Menschen das Gefühl haben, wenn es um sehr starke emotionale Aspekte geht, dann sollte man eher vor Ort sein mit einer Dolmetscherin und nicht über Video, nicht über Technik, damit mehr usw. Also das wurde von manchen gefunden, beschrieben, aber darum interessiert uns das auch, ob man das Gefühl hat, also manche Themen,

die kann ich nur in Präsenz ansprechen, das geht nicht über die Technik, aber Sie haben diesen Eindruck nicht.

00:21:03

B7: Ich muss jetzt dazu sagen, ich meine jetzt so intime Fragen, mit dem waren wir noch nicht konfrontiert. Ich weiß nicht, wie es mir gehen würde, wenn ich es um, sagen wir mal, intime körperliche Fragen geht. Ist vielleicht dann peinlich. Weiß ich nicht, aber bei uns ist bis jetzt nur um pädagogisches Fragen gegangen und da war es perfekt.

00:21:22

I: Also sämtliche Themen und Inhalte pädagogischer Natur lassen sich ihrer Erfahrung nach mit dem Videodolmetschen behandeln.

00:21:31

B7: Also meine Erfahrung war das, dass die Eltern überrascht sind, dass da jetzt jemand ist und sie so gut versteht und eigentlich dann ganz positiv gestimmt sind.

00:21:43

I: Auch da haben Sie schon so einen wichtigen Fragepunkt vorgezogen. Kann man gleich ansprechen, wie das bei den Eltern ankommt, wie das angenommen wird, ob die dann sagen: wenn wir wieder sprechen, bitte wieder in dieser Art? Haben Sie zum Teil eh schon gesagt.

00:21:57

B7: Also die Eltern waren also, die sind total erfreut, dass da auf einmal jemand sie begrüßt und auf einmal merken sie, der spricht total meine Sprache und der ist (...) Zum Beispiel bei meinem Vater, dem ist richtig das Gesicht also aufgegangen vor lauter Freude, dass er da jetzt, dass die Dame da so ihn wirklich gleich richtig angesprochen hat.

00:22:24

I: Und Sie haben aber (...).

00:22:26

B7: Er hat sich verstanden gefühlt, das war super.

00:22:28

I: Und Sie haben aber bei dem Fall gerade dazu gesagt, es waren schwierige Positionen, unterschiedliche Positionen, aber sie konnten sich dann einigen und da kann man spekulieren, ob dieses positive Gefühl der Kommunikation, dass man verstanden wird, vielleicht auch eher dazu beiträgt, dass man sich mit jemanden einigen hat können und nicht das Ganze in einem Konflikt endet, wo man aufsteht und verärgert ist.

00:22:55

B7: Ich muss sagen, es hat auch mir geholfen, nicht nur dem Vater, weil ich habe, er hat es (...) Ich habe es auch gemerkt, der erzählt ehrlich, der lügt da jetzt nicht irgendwas mir vor, sondern erzählt ehrlich seine Gründe und ich habe in diesem Gespräch seine Gründe verstanden und hab dann verstanden, das ist ein (...) Es gibt nämlich nur einen Grund, dass man weggang von der Schule und das ist ein zwingender familiärer Grund. Und für mich in diesem Gespräch hat sich ergeben, es ist ein familiärer Grund. Es ist kein Urlaub oder irgendwas, es ist ein (...) Ich kann ihm da guten Gewissens freigeben. Also auch für mich hat sie da eine Frage gelöst, weil ich wollte ihm das nicht genehmigen. Aber es hat auch für mich gepasst. Und der Vater, der hat das ganz ehrlich geschildert und damit war das Gespräch gut.

00:23:52

I: Und haben Sie in Ihrer Erfahrung auch (...) Gab es da Situationen, wo Sie mit den gleichen Gesprächspartnern einmal ohne Dolmetscher gesprochen haben und dann einmal mit dem Videodolmetschen? Wäre eher Zufall.

00:24:07

B7: Also ich persönlich habe das Videodolmetschen nicht gemacht, aber mit einem Vater, wo wir schon Videodolmetschen gemacht haben, haben wir alle schon gesprochen und es geht praktisch nicht. Der also der erst (...) Also unsere Erfahrung ist mit den Eltern, die einen nicht verstehen, dass sie immer ja sagen und uns das Gefühl vermitteln, sie verstehen alles. Wir sind schon oft aus einem Gespräch gegangen und haben gedacht, der hat das verstanden und sie haben gar nichts verstanden. Also ich habe die Erfahrung, das muss ich zeigen, dass die Eltern so und sich so immer so verneigen, so mit gefalteten Händen. Das ist vielleicht in Afghanistan

oder so auch so eine Geste und sagt immer Ja und ja und auch bei Rumänen sagen ja und hinterher merkt man, sie haben gar nichts verstanden.

00:25:01

I: Also es ist sehr wichtig, was sie, was sie das sagen. Also es ist eine ganz wichtige Erfahrung. Ach, ähm also kommt bei den Eltern positiv an, ich komm schon so zum letzten Teil der Punkte, die wir uns, die dann eher ihre persönlichen, also ihre eigenen Erfahrungen. Also ob diese Inanspruchnahme für sie einen besonderen zusätzlichen Aufwand erfordert, wäre die Frage. Ich habe herausgehört aus Ihren Äußerungen, dass das eher nicht der Fall ist, dass Sie das Gefühl haben, da muss ich jetzt planen, da muss ich was vorbereiten, muss ich mir was überlegen, dass ich das nutzen kann.

00:25:39

B7: Nein, es ist sehr einfach gehalten und technisch so ausgefeilt. Also ich bin überrascht. Es ist wirklich die Dolmetscherin erschienen und ja, war kompetent und es ist (...)

00:25:56

I: Auch der Umgang mit dem technischen Gerät, das Sie benutzen, haben Sie (...) Sind Sie da zufrieden oder sollte das Gerät mehr können oder mehr leisten? Kamera, Mikrofon?

00:26:08

B7: Ich bin zufrieden. Also ich meine, ich habe jetzt ein, wo wir jetzt sprechen, ein älteres Gerät. Meine Lehrer haben neuere Notebooks und wir sind da zufrieden. Hm, also wir haben da diese Zugänge bekommen und jede Stufe einen eigenen Zugang und es funktioniert hervorragend. Wie gesagt, nur diese Konferenzschaltung ist technisch schwierig.

00:26:32

I: Ja, das kann man laut sagen, nach dem, was Sie geschildert haben. Und wenn man zusammenfassend dieses Videodolmetschen, die Vorteile (...) Sie haben ja schon viele angesprochen, sich überlegt, wo sehen Sie die Vorteile des Videodolmetschens?

00:26:47

B7: Die Vorteile des Videodolmetschens sehe ich darin, dass man wirklich mit Eltern, bei denen es eben schwierige Kommunikation gibt, in Kommunikation tritt. Und ich persönlich muss ehrlich sagen, also ich lege Wert darauf, dass ich als Schule mit 50 % circa nichtdeutscher Erstsprache Kinder und Familien halt dieses Angebot biete, ich finde, es ist Schulqualität und dementsprechend ist mir das besonders wichtig und deswegen habe ich mich auch für dieses Video bereit erklärt, weil also für dieses Interview, weil ich eigentlich hoffe, dass das weitergeführt wird. Also wie wir eingestiegen sind, hat es geheißen für zwei Jahre und ich hoffe, dass es weitergeführt wird, weil ja (...) Wenn es, wenn es wieder eingestellt wird, kann man nichts machen. Aber ich würde dafür plädieren, dass da Mittel bereitgestellt werden.

00:27:44

I: Diese Stimme möge sehr deutlich gehört werden in unserer Auswertung aller Erfahrungen, die ja im Grunde, was wir jetzt schon sehen können, nach den geführten Gesprächen durchwegs sehr, sehr positiv und in diese Richtung gehen. Und ich glaube, dass in Zusammenarbeit mit dem Ministerium, dass man eben auch auf solche Erfahrungen dann gerne sich stützt, wenn man argumentieren muss, in Zeiten wie diesen, wo das Geld knapp ist, das wird gebraucht, das wird gewollt. Also sehen wir da eigentlich als Ziel dieser Erhebung von Nutzererfahrungen, dass es in diese Richtung gehen soll. Ja, ganz genau. Das heißt aber (...) bitte, bitte.

00:28:24

B7: Ich kann auch dazu sagen, also weil ich da jetzt mit Ihnen spreche, aber alle Kolleginnen, die es genützt haben, sprechen positiv. Also nicht nur ich, also alle Kolleginnen, ich habe jetzt vier verschiedene Kolleginnen, die es genutzt haben. Ich meine, ich habe 13 Lehrer an der Schule, aber vier haben es bis jetzt genützt, und alle, die es genützt haben, sprechen positiv. Und die anderen, die es nicht genutzt haben, haben mir versichert, wenn sie Bedarf haben, werden sie darauf also zugreifen, wenn sie Eltern haben, die da also nichts verstehen. Und ich glaube, vielleicht habe ich noch eine Lehrerin, die da vielleicht nicht so. Ja.

00:29:10

I: Ja, vielleicht davon ausgehend. Trotzdem ist es immer notwendig, dass man die Sachen auch kritisch (...) Oder wir wollen das auch kritischer ansehen. Mögliche Nachteile gibt (...) Können

Sie sich vorstellen, was nicht so gut am Videodolmetschen sein könnte oder ist, welche Nachteile es hat oder haben könnte?

00:29:33

B7: Ja, die Nachteile. Ich würde jetzt mal sagen, solange es keine bezahlten Dolmetscher für Schulen gibt, sehe ich die Nachteile eigentlich nicht. Also weil wir das Problem haben damit. Und bevor das Videodolmetschen wir (...) Also bevor wir das bekommen haben, war es immer das: Wann, wie kommunizieren wir? Wen frage ich? Und ich habe da eine handgeschriebene Liste mit möglichen Telefonnummern und so. Also das war so schwierig und so unbefriedigend, dass ich da jetzt keinen Nachteil finden kann, so lange es solche Eltern gibt und wir die schwierigste Klientel, das darf ich auch noch sagen, sind Eltern, die unterm Schuljahr ad hoc kommen, also das sind hauptsächlich bei uns Rumänen, die kommen sehr verstärkt nach Weihnachten oder so, kommen sie dann nach Österreich, stehen (...) Haben die Kinder dort, sprechen selber nichts, haben vielleicht einen Verwandten, der ein bisschen schon kann und das Kind kommt frisch aus Rumänien mitten unterm Schuljahr. Das sind die schwierigsten Situationen und da ist Videodolmetschen ist das Tollste was es gibt in dem Fall ja.

00:30:51

I: Man könnte es dann wahrscheinlich nur vergleichen. Das ist auch angeklungen, wenn man sich alles wünschen könnte, wenn es professionelle Dolmetschende der auch vor Ort gäbe, die dann in die Schule kommen und am Gespräch teilnehmen, dann könnte man überlegen, ob man das besser fände oder wenn man (...). Ja, aber das ist sehr hypothetisch.

00:31:15

B7: Und nachdem es das eben nicht gibt, kann ich mir jetzt mal nichts Besseres vorstellen. Ich meine, stimmt, wann Sie das ansprechen, dass man vielleicht intime Dinge besprechen muss, aber das ist dann vielleicht eher was fürs Krankenhaus. Dort gibt es vielleicht diese Probleme. Ich weiß nicht.

00:31:32

I: Genau, diese These, das habe ich so eingebracht, das stimmt, da haben Sie vollkommen recht. Aber grundsätzlich ist es ja wichtig, dass man eine gute, vertrauensvolle Kommunikationsbeziehung aufbauen muss mit den Menschen. Und da ist die Frage, geht das mit Videodolmetschen oder geht das nur, wenn die Menschen, wenn alle drei beisammensitzen?

00:31:53

B7: Nein, weil beim Videodolmetschen hat man das Gefühl, wir sitzen zusammen. Also ich hatte das Gefühl, wir sind zu dritt und wir sitzen zu dritt zusammen und der Vater hatte auch das Gefühl, also der (...) Wenn die Dame, die Dolmetscherin, das ist ja anders, wie ich sie sehe. Ich sehe sie ja jetzt im geteilten Bildschirm, also zu zweit, aber die Dame ist ja alleine auch auf dem Bildschirm, also doch relativ groß. Und wir hatten das Gefühl, wir sind zu dritt, also wir sind zu dritt im Gespräch.

00:32:23

I: Ja, schön gesagt, ja. Abschließend gibt es ja, wie bei allem, Herausforderungen. Gibt es (...) Worin sehen Sie die größten Herausforderungen für die Nutzung des Videodolmetschens? Herausforderungen für die vermehrte Nutzung des Videodolmetschen?

00:32:43

B7: Ich kann mir schon vorstellen, dass bei uns, dass das vermehrt genutzt wird. Wir haben im kommenden Schuljahr zum Beispiel, die Schuleinschreibung war ja schon, einen höheren Anteil wieder von Kindern nichtdeutscher Erstsprache bei der Schuleinschreibung und ich kann mir gut vorstellen, dass so je mehr fremde Kinder hier sind, umso mehr werden wir das nutzen.

00:33:07

I: Aber das ist dann eher eine Ausweitung, die erforderlich ist, aber nicht, dass man zum Beispiel, man müsste bei der Technik was machen oder man müsste bei der Organisation was verbessern.

00:33:16

B7: Also wir hätten uns zum Beispiel jetzt gewünscht oder meine Lehrer hätten sich gewünscht, nachdem wir ja die ganzen Zugangsdaten haben - ich habe da diese Codes, wo man sich

einloggt - hätten sich gewünscht, dass sie von ihrem Handy aus das dann machen können. Also nicht nur mit dem registrierten Schultelefon, sondern mit ihrem Handy, wo das ganz einfach gewesen wäre. Teilnehmer hinzufügen, wenn sie damit die Telefonkonferenz machen hätten können, das wäre gut gewesen.

00:33:50

I: Genau. Das bezog sich auf das Telefon und für das Videodolmetschen. Da sind wir ja schon bei dem letzten Punkt, den ich da notiert hatte, ja eben Anregungen, mögliche Verbesserungen für das Videodolmetschen.

00:34:05

B7: Beim Videodolmetschen. Ja, ich, das kann ich schwer dazu sagen, weil ich diese Konferenzschaltung mit Videodolmetschen noch nicht gemacht habe und da keine Erfahrung hab. Aber beim Telefon war es halt so, dass man da bisschen eingeschränkt war immer. Ich muss dazu sagen, ich hoffe ja doch, dass wir nicht jetzt Lockdown weiterhin haben oder dass sich das irgendwann löst und damit ist das Problem insofern gelöst, weil die Eltern ja dann in die Schule kommen und vor Ort funktioniert es ja problemlos.

00:34:39

I: Ja, ich glaube, wir haben alle Punkte, die wir uns dann notiert hatten, angesprochen und dann noch einiges mehr. Gibt es aus Ihrer Sicht noch etwas, was Sie ergänzen wollten oder fragen?

00:34:53

B7: Ich schaue nur gerade, was ich noch geschrieben habe.

00:34:54

I: Ja, ja, bitte.

00:34:57

B7: Ich hab' nur geschrieben: Telefonkonferenz schwierig, sonst na ja, nix mehr. Also mit dem Appell, es möge nicht eingestellt werden dieses Angebot. Ja.

00:35:08

I: Ja, da wurde sehr deutlich ja, gehört auch. Und ja, das kann ich jetzt schon quasi verraten, dass die Erfahrungen, die wir da hören und es ist ja auch selbst (...) Wir kommen aus einem Bereich, wo es ums Dolmetschen geht und wo wir dran glauben, dass Dolmetschen wichtig ist, dass gutes Dolmetschen wichtig ist für die Menschen, die ihre Arbeit gut machen wollen. Und da steckt also in dem Sinn schon eine gewisse positive Grundhaltung bei uns auch als Forscher dahinter. Und ich glaube, in dem ganzen Projekt ist das eine sehr positive Einstellung. Wir versuchen eben, mögliche Nachteile oder Probleme zu eruieren oder Gegenargumente, aber die sind kaum zu hören, kaum zu finden. Es freut uns also, dann werden wir das weiterhin so umsetzen.

00:35:55

B7: Ja, ich hab auch noch etwas zu sagen. Also ich habe ja ursprünglich als Erstkontakt gehabt mit einem Institut oder wer das war aus dem Burgenland. Ja, der Herr David Bogner, von der SAVD, David Bogner. Der hat mir geschrieben. Was, den kennen Sie nicht?

00:36:14

I: Ach so ja, ja, von der Firma, die das Videodolmetschen anbietet. Da gibt es einen Herrn Bolgoni, den Herrn Bogner, also die machen da die Kundenkontakte quasi.

00:36:25

B7: Und da wollte dazusagen also die Top Kundenkontakte. Der Herr, mit dem ich da Kontakt gehabt habe oder diese Firma, mit der ich Kontakt gehabt habe und der dann das Video, diese Einschulung da, gemacht hat, das ist wirklich eine top Firma für meine Erfahrung.

00:36:45

I: Ja, das freut mich auch sehr zu hören. Ja, da gibt es in Österreich eigentlich oder im deutschsprachigen Raum kaum (...) In Deutschland gibt es glaube ich einige Firmen, die versuchen da auch das anzubieten. Aber diese Firma, die zufällig in Österreich, in Wien, beheimatet ist, leistet seit Jahren wirklich sehr engagiert Arbeit und bringt da in dem Bereich viel voran. Das freut uns und wir arbeiten mit der Firma auch quasi als Forschungspartner zusammen, weil die ja auch oft Zugang zu Dolmetschenden oder Zugang zu Informationen uns geben (...) Also nicht jetzt Kundeninformationen aber wie es läuft, was die anbieten, was sie

können, das ist sehr positiv, dass es das bei uns gibt und freut mich zu hören, dass auch die Menschen so gut ankommen und der Service gut wahrgenommen wird. Ja.

00:37:36

B7: Können Sie ihm Ausrichten (...) Also ich habe den Herrn Bogner, mit dem habe ich da, ob da die (...) Ich habe die beste Meinung über den.

00:37:45

I: Das werde ich gern außerhalb, wenn ich wieder mal mit der Firma in Kontakt bin, werde ich gerne weitergeben. Ja, das ist ja schön. Ja, vielen Dank. Ich muss mich auch herzlich bedanken. Ein Top Gespräch, ein sehr (...). Dankeschön für die Zeit und für die Erfahrungen, die Sie uns da mitgeteilt haben. Und ja, wir werden das dann auswerten und gesammelt. Einen in, einerseits in Form der Masterarbeit der Frau Petrijarevic wird das nachzulesen geben, aber hoffentlich auch in einer komprimierten Form, so wie wir es auch dem Ministerium dann zur Kenntnis bringen werden. Als Ergebnis. Ja, gut, ich danke Ihnen schön und wünschen noch einmal guten Tag und schöne Zeit. Frohe Weihnachten. Danke. Wiederschauen.

Interview 8 (17.12.2021, 11 Uhr)

00:00:01

I: Am Bildschirm akzeptieren. Das ja. Dann, vielleicht will ich Sie zum Einstieg gerne fragen, wie Sie Ihre Position, Ihre Aufgabe beschreiben würden. Aus der Korrespondenz wissen wir: Direktorin, aber was macht man da so? Ist man da im Lehrbetrieb oder nur im Verwaltungsbetrieb?

00:00:22

B8: Also ich bin nur unter Anführungszeichen in der Kanzlei, weil ich eine so große Schule habe. Wir haben 18 Klassen, ich habe zwei Schulhäuser, ähm, ein sehr diverses Ensemble hier, weil wir von diesen 18 Klassen zwölf Mehrstufenklassen haben. Wir haben 13 inklusive Klassen und wir haben über 70 % nichtdeutsche Muttersprache.

00:00:56

I: Also mit diesen Daten kann man sich vorstellen, dass es (...) Das klingt nach hoher Komplexität in allen Belangen und wahrscheinlich auch in der Kommunikation. Das haben Sie ja zuletzt angesprochen. Das heißt, Sie sind schon länger in der Funktion tätig und haben Sie, bevor Sie mit dem Videodolmetschen arbeiten konnten, auch schon Erfahrungen mit Dolmetschen, also mit Gesprächen, die Sie über Dolmetscher durchführen mussten? Wer waren diese und wie war das so?

00:01:31

B8: Also wir haben ein Wahnsinnsglück, weil wir vom Sprachförderzentrum das Büro vom ELMIG im Haus haben. Da ist die Leiterin, die Frau X, hier im Haus und da haben wir so eine Kooperation aufgebaut, dass bei schwierigen Gesprächen jeweils jemand dazukommt vom Büro ELMIG und uns unterstützt. Natürlich ist das viel zu wenig und geht nur in schwierigen Gesprächsfällen. Aber uns ist ganz wichtig, dass wir zertifizierte Dolmetscher haben. Denn, wenn jetzt Onkel, Tante oder vielleicht die Kinder selbst übersetzen (...) Erstens, wir können es nie nachvollziehen, was denn da übersetzt wird. Dann kommen da kulturelle Schwierigkeiten auch hinzu. Ein Onkel möchte einem Vater bei einem bevorstehenden SPF oder so das vielleicht nicht so sagen. Da geht es darum, dass das auch, dass man das Gesicht verliert vielleicht. Da kommen ganz schwierige Themen hinzu. Wir möchten keine Eltern Gespräche führen mit nicht zertifizierten Dolmetschern.

00:02:41

I: Und wenn Sie zertifiziert sagen was? Was verstehen Sie unter zertifiziert?

00:02:48

B8: Dieser Mensch muss von irgendeinem Amt bescheidet bekommen haben, dass er dolmetschen darf und dass er der Amtsverschwiegenheit unterliegt.

00:03:01

I: Ich meine, das ist ja in Österreich gar nicht so einfach. Es gibt Gerichtsdolmetscher, die haben diesen offiziellen Status. Alle anderen haben zum Teil eine Ausbildung. Oder es gibt auch einen Verband, der zertifizierte Mitglieder hat. Aber meinen Sie das, dass Sie da so (...)?

00:03:19

B8: Fachausbildung, nehme ich mal an, haben bzw. auch zertifiziert zu haben, dass man ein gewisses Sprachniveau hat. Gerade im arabischen Raum ist es auch sehr schwierig. Wir verwenden ja Videodolmetsch. Wir haben auch viele Kinder aus dem arabischen Raum, aber da muss man sich dann auch immer im Vorfeld noch verifizieren. Sprechen sie dasselbe Arabisch? Arabisch ist nicht gleich Arabisch oder Dialekt ist nicht gleich Dialekt, da muss man natürlich schon sicher gehen, dass dieser Mensch auch ein gewisses Sprachniveau hat. Ja das muss irgendwo festgestellt worden sein. Was mir aber noch viel wichtiger ist, ist diese Amtsverschwiegenheit.

00:04:04

I: Ja, auf jeden Fall die Vertraulichkeit, die Verschwiegenheitspflicht der ja professionelle Dolmetschende ja unterliegen. Die Zertifizierungsache ist leider sehr schwierig, weil es so eine einheitliche allgemeine Zertifizierung kaum gibt. Da muss man also immer selber schauen: Kann man sich darauf verlassen? Sind das zertifizierte, oder sind das professionelle Dolmetscher? Und das ist immer sehr schwer so eine Grauzone. Mit dem kämpfen wir natürlich im Bereich Dolmetschen auch immer.

00:04:34

B8: Und dann ist es natürlich unser schulisches Umfeld. Wir verwenden Vokabulare, die bei vielen Dolmetschern unbekannt sind, da muss man sich auch so ein bisschen hineindenken. Wir haben Spezialgespräche eben wie wenn ein sonderpädagogischen Förderbedarf droht. Das sind so schwierige Bereiche, die einerseits emotional schwierig sind, aber auch vokabularschwierig sind. Dieses Vokabular muss man haben.

00:05:05

I: Ja, da haben Sie viele wichtige Punkte auch angesprochen, vorweggenommen, die (...) Ich wollte noch sagen, ELMIG ist mir jetzt als Abkürzung kein Begriff. Das müsste ich recherchieren. Oder wenn Sie es kurz erläutern könnten, diese Institution.

00:05:22

B8: Ich lege Sie mal kurz auf den Schreibtisch und hol das Blatt. Ich werde meine Kamera mal vielleicht ändern. Geht das so?

00:05:48

I: Ah ja, ich kann das sehen. Eltern arbeiten mit Migration. Ah ja, ja, ja, von der Bildungsdirektion. Sehr gut.

00:05:56

B8: Die helfen uns auch. Also, wir können dann bei der Bildungsdirektion zum Beispiel einen Antrag stellen, wenn wir zum Beispiel die Hausordnung übersetzt haben möchten oder so. Das sind die gleichen Dolmetscherinnen, und die übersetzen uns dann auch, von der Bildungsdirektion quasi genehmigt, unsere Dokumente.

00:06:17

I: Ausgezeichnet. Von denen kann man sicher davon ausgehen, dass sie im Bildungswesen eingearbeitet sind und auch die Fachsprache beherrschen. Da haben Sie wirklich einen Glücksfall im Haus. Aber trotzdem, Sie haben mir klar gemacht (...)

00:06:28

B8: Das sind die Sprachen, die ich da habe. Ich hoffe, Sie sehen Sie. Ja, ja, ja, wir haben da einen mega Glücksfall. Zuerst war ich nicht so wahnsinnig begeistert, dass ich ein Zimmer hergeben muss für das Büro. Aber seit ich weiß, wer da drinnen ist, ist es einfach unglaublich toll. Wir machen auch mit diesem Büro so gemeinsame Veranstaltungen für die Eltern, so Elterncafés, wo wir niederschwellig anbieten Fortbildungen in Mein Kind, kommt in die Schule, Was brauche ich? Wie sieht gesunde Jause aus? Welche Angebote gibt es im Bezirk am Wochenende? Wo kann ich hin, wenn die Wohnung zu klein wird? Und was ist gratis?

00:07:12

I: Und für solche Veranstaltungen würden Sie, könnten sie auf die Dolmetschenden von ELMIG zurückgreifen. Und sie haben dann auch gesagt und manches ist (...) Trotzdem braucht das Videodolmetschen für andere Sprachen oder für den großen Bedarf. Und zwar hätten Sie sozusagen drei Möglichkeiten: ELMIG-Dolmetschende, das Videodolmetschen und wenn sie

gesagt haben, diese Familiendolmetscher, der Onkel, Tante, Begleitpersonen, die Sie aber in ihrer Erfahrung als sehr suboptimal sehen.

00:07:44

B8: Genau die gar nicht. Was ich noch habe, ich habe eine große Mannschaft an Freizeitpädagoginnen, die auch aus vielen Kulturen kommen. Da greife ich noch eher zurück auf die. Aber seit wir Videodolmetsch haben, ehrlich gesagt, das ist wirklich top.

00:08:03

I: Großartig. Ja, und wie, wenn wir da jetzt einsteigen, wie haben Sie von diesem Videodolmetschen, von der Möglichkeit erfahren? Wie wurden Sie da informiert und wie hat das dann seinen Lauf genommen?

00:08:15

B8: Wir haben eine Mail bekommen, dass es das gibt.

00:08:18

I: Und dann gab es eine Einschulung für die Nutzung?

00:08:22

B8: Ja, die, ja, wir haben da (...) Also zuerst einmal musste ich das organisatorisch genehmigen lassen. Ich musste bei der Bildungsdirektion ansuchen, dass wir da teilnehmen dürfen. Dann haben wir vom SAVD einen Code bekommen oder mehrere Codes bekommen. Und dann haben meine Stellvertreterin und meine Sekretärin die Fortbildung gemacht.

00:08:44

I: Diese Fortbildung, diese Einschulung. Genau. Und haben sie da mitbekommen, war das ausreichend? Hat man dann das Gefühl, man kann damit umgehen, um es zu nutzen oder ist das. Ja?

00:08:56

B8: Nein. Wir haben gesagt, das war perfekt. Einfach, gut zu erklären. Das System ist sehr einfach zu bedienen. Die Codes hängen direkt in meiner Augenhöhe gegenüber am Schrank. Also wir können es auch nicht vergessen.

00:09:09

I: Und wie oft haben Sie persönlich schon das - oder Sie in der Schule - das Videodolmetschen in Anspruch genommen für die ganze Schule? Wahrscheinlich lässt sich es gar nicht so einfach beziffern.

00:09:20

B8: Bei mir kommen ganz viel, ganz oft Eltern einfach zu einem Gespräch. Dann stellt sich heraus, wir verstehen uns gar nicht. Die haben ein mega Problem, das ad hoc gelöst gehört und ich kann nicht genug deren Sprache verstehen. Sie verstehen nicht genug Deutsch und dann möchte man ihnen adäquat begegnen. Und dann holen wir den Kustoden-PC und machen das. Also was unser Handicap ist, wir haben in der ganzen Schule drei Computer für alle Lehrer. Davon ist nur ein Gerät, so, dass man darauf so was wie Zoom oder ähnliche Sachen machen kann. Ja genau, Roll-Eyes. Und ja, insofern müssen wir dann entweder aufs Tablet zurückgreifen, das wir uns einer Klasse von einer Klasse klauen oder eben den Kustoden-PC und dann funktioniert das auch.

00:10:17

I: Das heißt, das ist wirklich ein PC oder ein Notebook?

00:10:20

B8: Ein Notebook, ja.

00:10:21

I: Ein Notebook, ein, also schon mobil, also ein Notebook und (...) Oder ein Tablet könnte auch zum Einsatz kommen. Da haben Sie viele wichtige Punkte angesprochen. Also der technische Engpass, das muss man (...) Natürlich schränkt das die Nutzbarkeit ein, wenn man jetzt ein Gespräch führen muss.

00:10:39

B8: Was noch wichtig ist, wir hatten ja viele Zeiten, wo Eltern gar nicht eigentlich ins Haus dürfen. Wenn man Eltern zuschalten muss, ist das für unsere Eltern ein Handicap.

00:10:53

I: Ja, also genau eine Frage wäre auch, wenn (...) Einerseits gibt es den Unterschied Video und

Telefon. Über die Firma SAVD kann man ja auch Telefonschaltungen durchführen. Wir würden uns gerne auf das Video konzentrieren. Auch da gibt es die Möglichkeit, mit diesem Invite-Link die Menschen außerhalb der Schule zu erreichen. Haben Sie das auch schon ausprobiert? Haben Sie, gibt es Gespräche dieser Art?

00:11:16

B8: Ja, genau das haben wir auch schon gemacht, ist aber eine große Hürde für eben viele dieser Menschen. Wir haben eher dann so Familien, die im Flüchtlingsheim wohnen. Ja, da ist es unheimlich schwierig, eben, dass die das dann am Handy irgendwie hinkriegen, dass sie das bewerkstelligen können.

00:11:38

I: Verstehe. Also das ist eher nur in selteneren oder Ausnahmefällen gut möglich. Also das heißt, die übliche Konstellation ist, dass die Menschen doch bei Ihnen sind im Gespräch und nur die Dolmetscherin ist per Video zugeschaltet. Und in welche Sprachen, wenn Sie sich erinnern, kommt es (...) Haben Sie das Videodolmetschen am meisten, am öftesten eingesetzt? Sie haben ja eine ganze Palette von Sprachen, auch bei ELMIG, in einer Erinnerung, muss auch gar nicht so exakt sein. Aber was, Arabisch haben Sie angesprochen.

00:12:13

B8: Ja, das meiste ist Arabisch. Dann brauche ich noch viel Bulgarisch, Rumänisch. Äh, dann habe ich einmal Afrikanisch, glaube ich, benutzt. Ähm. Wobei Afrikanisch ist ganz schwierig, weil da muss man genau wissen, welche Sprache und (...) Unheimlich schwierig.

00:12:35

I: Ja.

00:12:36

B8: Ähm. Wir haben einiges selbst. Ich habe eine Serbisch-Muttersprachenlehrerin hier. Das machen wir alles eher mit der. Also ich würde sagen, Rumänisch, Bulgarisch, Farsi habe ich ein paar Mal gehabt. Ich glaube, das war so, die meisten Arabisch.

00:12:58

I: Sehr interessant. Und meistens eben in dieser Gesprächskonstellation vor Ort. Haben Sie das Gefühl, wie ist da der administrative Ablauf? Ist das meiste ad hoc gebucht, also für diese Ad hoc Sprachen oder termingeplante Gespräche, die Sie vereinbaren mit der Firma?

00:13:17

B8: Ja, das ist (...) Wir haben ja acht Sprachen, die wir bekommen, quasi ad hoc. Und das nutzen wir auch sehr. Das meiste ist ad hoc, aber die Lehrer können es sich auch für den Elternsprechtag buchen. Und das machen die auch durchaus. Also wir sind dabei, auch alle Lehrer einzuschulen, damit die das selbst machen können für den Elternsprechtag.

00:13:38

I: Großartig. Und wir haben vorhin von dem Gerät, von dem Benutzen gesprochen. Kommt da vor, dass es mit der Sichtbarkeit oder der Hörbarkeit Schwierigkeiten gibt? Entweder, dass Sie die Dolmetscherin nicht gut hören können oder dass die Dolmetscherin die Gesprächsparteien nicht gut sehen oder hören kann? Ich frag da, weil es vielleicht da Erfahrungen gibt, wo die Dolmetscherin sagt: Bitte, können Sie das das Gerät zurechtrücken? Oder: Ich kann sie nicht sehen oder ich höre sie schlecht, gibt es mit diesem (...)?

00:14:10

B8: Wir haben eben diesen einen Laptop dann so zwischen uns stehen und drehen dann den hin und her. Ja, optimal ist was anderes. Aber wir versuchen es ja.

00:14:19

I: Hm, aber das geht so, dass man nicht während des Gesprächs immer wieder darauf hingewiesen wird, dass es schlecht geht. Man weiß schon, was zu tun ist für das Gespräch, das Gerät hin und her drehen.

00:14:31

B8: Genau. Wir drehen das Gerät immer zu dem, der spricht und dann geht das schon halbwegs. Also ja, was soll man machen?

00:14:40

I: Und Sie haben auch schon die Art von Gesprächen angesprochen. Da würde uns auch noch interessieren die Inhalte, der Elternsprechtag ist angeklungen oder Aufklärung über

Sonderförderungsbedarf, Förderbedarf? Was fehlt Ihnen da noch? Welche Arten von Gesprächen Sie da schon geführt haben?

00:15:01

B8: Ja, Hilfe beim Formular ausfüllen. Wir haben doch durchaus manchmal Formulare, die nicht in alle Sprachen übersetzt worden sind. Gerade zum Beispiel Anmeldungen für die Nachmittagsbetreuung. Da gibt es dann so diffizile Formulare, wo man ankreuzen muss, ob man in die Spätbetreuung gehen möchte, wie lange, an welchen Tagen, wann die Entlasszeiten sind, welches Essen bestellt wird usw. Und da helfen uns die Dolmetscher durchaus auch bei solchen Formularausfüllungen. Wir hoffen, dass wir es jetzt auch verwenden können für die Einschreibung für die Schuleinschreibung. Wir versenden unsere Dokumente schon im Voraus usw. Aber es kommt durchaus vor, dass Menschen kommen und sagen: Ich habe ein Kind, jetzt anmelden, und nicht alle Formulare sind in allen Sprachen erhältlich und da würden wir auch den Videodolmetscher verwenden.

00:15:56

I: Das sind interessante Aspekte. Also beim Formulare ausfüllen, damit da die Kommunikation... und sonstige Themen. Also Sie haben den Sonderförderbedarf angesprochen, Elternsprechtage. Was gibt es noch für Kommunikationssituationen, wo Sie das Videodolmetschen schon eingesetzt haben?

00:16:14

B8: Wir haben manchmal Kinder, die unentschuldigt fehlen. Das heißt, da müssen wir Schulpflichtverletzungsanzeigen machen. Für solche Fälle holen wir uns auch die Eltern. Das ist auch manchmal schwierig mitzuteilen. Andere Kulturen sehen das vielleicht ein bisschen anders. Äh. Was haben wir? Ja. Übersiedlung. Wenn jemand woanders hin übersiedelt. Das ist auch ein schwieriger Prozess, der sehr bürokratisch ist, also alles, was sehr viel Bürokratie betrifft, da sind (...).

00:16:52

I: Also einerseits das bürokratisch Organisatorische, andererseits vielleicht doch auch diese heiklen inhaltlichen Fragen, wie Sie gesagt haben, Förderung, Niveau nicht zu erreichen, andere Unterstützung, also durchaus emotionale, heikle Themen auch. Haben Sie da das Gefühl, dass das Videodolmetschen für bestimmte Arten von Gesprächen oder Inhalte besser oder schlechter eignet? Sie haben ja, wie vorhin angesprochen, das ganze Repertoire zur Verfügung und können sagen: Video nehme ich lieber nur für die Formulare, weil das usw. Das würde uns sehr interessieren.

00:17:29

B8: Ja, für ganz heikle Gespräche nehmen wir am liebsten natürlich dann unsere Leiterin vom ELMIG zum Beispiel. Wir hatten jetzt letztes ein Gespräch auf Arabisch, also mit Übersetzung, wo es um eine Schlägerei ging, um Körperverletzung. Das machen wir ungern mit einem fremden Dolmetsch, weil natürlich auch, die Dame von ELMIG kennt diese Eltern persönlich. Die betreut sie während dem Distance-Learning, ruft sie an: Wie geht es Ihnen? (...) bietet eben auch online Seminare für die Eltern an. Die ist natürlich viel näher dran, kennt die persönlichen Hintergründe. Weiß das eine Familie (...) Ich weiß nicht. Die Frau im Frauenhaus hat mit der Polizei gesprochen, ist mit dem Jugendamt in Kontakt. Die stellt all diese Zusammenhänge her. Das kann ein Videodolmetsch nicht leisten. Das ist uns auch ganz klar. Aber ja.

00:18:27

I: Aber das ist sehr interessant. Aber es ist eher ein Sonderfall, denn wenn das unter Anführungszeichen nur eine professionelle Dolmetscherin für Arabisch wäre oder wie Sie gesagt haben, eine zertifizierte für Arabisch, könnte die das ja auch nicht leisten, obwohl sie vor Ort bei Ihnen im Gespräch wäre. Also der, das ist ein doppelter Unterschied. Und Sie sehen nicht (...) Oder sehen Sie den Unterschied darin, ob man per Technik am Gespräch dabei ist, als Dolmetscherin oder persönlich, oder eben, ob man mit der Sache vertraut ist, wie das bei den ELMIG-Kolleginnen der Fall ist?

00:19:04

B8: Also grundsätzlich, wenn ich ein Gespräch habe, wo es nur um Übersetzung geht, ist es mir egal, ob der jetzt digital ist oder ob die Dame oder der Herr in echt da ist, das ist egal. Die Convenience von wegen, digital ist einfach so hoch, die Qualität ist auch gut. Also in 90 % der Fälle kommen wir mit dem Digitaldolmetsch gut aus. Die Terminvereinbarung ist natürlich grenzenlos genial, denn die Dame von ELMIG ist einmal die Woche da. Dann muss man auch schauen, dass die Eltern da irgendwie können. Also so was ist unheimlich schwierig zu organisieren. Diesen Videodolmetscher habe ich in zwei Minuten hier.

00:19:50

I: Ja, besonders weil Sie gesagt haben, sehr viel verwenden sie ad hoc, also ohne große Vorausplanung. Spannend. Haben Sie da auch schon Fälle, wo Sie mit Personen Gespräche geführt haben in verschiedenen Modalitäten, also einerseits ohne Dolmetscher oder mit einer Begleitperson oder mit, und dann mit Videodolmetschen, dass Sie da eventuell auch Vergleiche anstellen können?

00:20:16

B8: Vergleiche, weiß ich nicht. Ja, wir machen das also, dass wir einmal Videodolmetsch und einmal in echt Dolmetsch nehmen. Erstens je nach Verfügbarkeit, eben auch wegen der spontanen Probleme, oft oder eben auch je nachdem, wie gravierend die Problematik ist. Aber zum Beispiel so ein Elternsprechtagsgespräch, da schauen wir auch einmal, dass alle vom ELMIG da sind und zur Verfügung stehen. Aber wenn die Kapazitäten nicht ausreichen, dann nehmen wir natürlich Videodolmetscher.

00:20:51

I: Und es gibt dann auch Situationen, wo Sie mit Videodolmetschen Kommunikation abwickeln und wenn es Probleme gibt, wo sich die auch lösen lassen. Also gibt es Gesprächsformen aller Art, wo man sagt, man kann mit Videodolmetschen kommunizieren. Es ist sozusagen, es lassen sich auch Probleme lösen und Probleme gibt es sicher genug.

00:21:15

B8: Also man muss auch ganz ein bisschen aufpassen mit kulturellen Besonderheiten. Also wir haben zum Beispiel viele Roma und da muss man sehr sensitiv sein in der Wahl des Dolmetschers, weil die haben dann oft mit Menschen Probleme, wo wir jetzt sagen: ja, die sprechen eh dieselbe Sprache. Sie möchten aber mit ihm nicht sprechen. Das Gleiche gilt manchmal in Arabisch, also auch Frau/Mann ist manchmal ein Thema. Aber ja.

00:21:46

I: Und da würde uns auch interessieren, ist das, hat das mit der Technik zu tun oder ist das generell beim Dolmetschen, diese Geschlechterproblematik usw., kulturelle Aspekte? Und spielt es eine Rolle, dass da die Technik auch noch eine Distanz schafft oder eine Hürde schafft in der Kommunikation? Eher weniger.

00:22:06

B8: Ja. Aber der Videodolmetsch ist natürlich schon anonym und da habe ich noch weniger Auswahl, jetzt von mir aus wenig. Das ist so random, ich bekomme irgendjemanden. Ja, und das kann gut gehen. Manchmal kommen Eltern mit derjenigen Person nicht zurecht. Jetzt schaue ich schon ein bisschen drauf. Ich frage jetzt am Anfang immer, dass sich der Dolmetscher vorstellt. Und dann frage ich auch die Eltern und den Dolmetscher, ob sie sich gegenseitig verstehen.

00:22:42

I: Das ist ein interessanter Aspekt. Da hatte ich vergessen zu fragen: Wie, machen Sie da eigentlich eine Vorbesprechung mit der Dolmetscherin alleine oder sind (...) Ist die andere Gesprächspartnerin schon immer bei Ihnen, wenn Sie die Verbindung herstellen? Also ein wirkliches Zweier-Vorgespräch, gibt es das auch?

00:23:01

B8: Selten. Manchmal ja. Meistens gleist das meine Sekretärin auf, die bucht das, bespricht auch manchmal, was wir brauchen. Manchmal brauchen wir es so schnell, dass wir es direkt vor den Eltern initiieren und dann auch warten, dass der Dolmetsch kommt. Aber dann mache ich auch immer eine Vorstellung, sage, was unsere Rolle ist, was das Thema des Gespräches

ist. Ich stelle die Personen einander vor, plus frage dann auch, dass der Dolmetscher mal ein paar Sachen fragt nur zur Person und die Eltern dann auch antworten und frage dann und stelle sicher, dass sich die auch verstehen.

00:23:48

I: Ist das etwas, was in der Einschulung sie noch war, was da thematisiert wurde, oder praktizieren Sie das, weil es für die Gesprächsführung aus Ihrer Erfahrung einfach notwendig ist und gut ist?

00:24:00

B8: Das sind dann Erfahrungswerte gewesen. Natürlich einfach auch lernen aus Fehlern. Ich habe dann bemerkt, dass es manchmal Gesprächssituationen gibt, wo sich die rein sprachlich nicht verstehen oder wo auch der Dolmetscher sich unheimlich schwertut, sich in diese Eltern hineinzusetzen. Also es muss irgendwo da eine nüchterne Gesprächsbasis, auch eine Verständnismöglichkeit geben. Und wenn das nicht passt, dann ist es besser, am Anfang zu sagen: Geht leider nicht, wir nehmen wen Anderen.

00:24:38

I: Ich verstehe, ja. Und Sie haben den Schwerpunkt jetzt schon auf die Eltern gelegt. Würde uns interessieren, wie die Akzeptanz seitens der Eltern oder anderen Gesprächspartnerinnen ist für das Videodolmetschen, ob das eher etwas Fremdes ist oder ob die (...) wie das ankommt, ob man sich das wieder wünscht, ob sie da auch Reaktionen bekommen haben von den Eltern.

00:25:05

B8: Die finden das großartig. Die finden das einfach großartig. Man darf die Eltern nicht so überfahren. Also wir fragen schon immer, ob sie einen Übersetzer haben möchten, denn viele finden es übergriffig. Die finden, sie können genug Deutsch und finden das dann nicht dementsprechend, dass da ein Dolmetscher dabei ist. Wir fragen dann schon immer, ob das in Ordnung ist. Aber viele, viele sagen dann Ja, bitte und danke und wunderbar und so toll, dass sie das organisieren und. Ja.

00:25:42

I: Also glauben Sie, dass auch die angesprochene Vertraulichkeit bei den Eltern ein Punkt ist, die diese skeptisch macht, dass man da jetzt noch eine Person am Gespräch teilhaben lässt?

00:25:55

B8: Nein, wir erklären das schon. Vielleicht sollten wir das auch noch mehr erklären bzw. sollten, wäre das vielleicht noch gut, dass das diese Videodolmetscher auch immer am Anfang dazu sagen, dass sie eben der Vertraulichkeit unterliegen. Aber wir sagen schon immer, dass das von der Bildungsdirektion zertifiziert ist und dass wir das verwenden dürfen.

00:26:18

I: Das heißt, ich habe Ihren Äußerungen ja schon entnommen, dass Sie die Nutzung des Videodolmetschens jetzt nicht als zusätzlichen administrativen, organisatorischen Aufwand empfinden, dass Sie (...) Also man muss kaum weniger buchen, wenn man es ad hoc verwendet. Sie haben die Zugangscodes parat, sozusagen. Aber die Frage wäre: Ist das für Sie ein Zusatzaufwand, dass Sie da arbeiten können?

00:26:48

B8: Im Gegenteil. Ich finde, das ist ein Luxusangebot der Bildungsdirektion. Ich bin wahnsinnig froh, dass wir das bekommen und bezahlt bekommen. Für uns ist es eine immense Arbeitserleichterung.

00:27:00

I: Und in technischen Belangen sind Ihre Erfahrungen mit dem benutzten Gerät so, dass es da ja Verbesserungen, gäbe es da Verbesserungen oder Beschränkungen, was die Kamera, den Ton oder wie auch immer angeht, die Bedienbarkeit?

00:27:18

B8: Ja natürlich, wir wünschen uns mehr Geräte. Ja natürlich, wir haben auch kein WLAN, wir haben ein gratis Wien-1-WLAN. Also wenn wir nicht unterm Hotspot sitzen, dann war es das. Insofern (...)

00:27:33

I: Ich habe eine der abschließenden Fragen Wo sehen Sie die größten Herausforderungen für

die Nutzung des Videodolmetschens? Muss annehmen, dass Sie fast damit schon die Antwort gegeben haben.

00:27:45

B8: Ja. Ja.

00:27:46

I: Also sonstige Aspekte. Was könnte einem einfallen? Zeitaufwand, was nicht? Der Arbeitsaufwand für kulturelle Hürden, die gegen eine Nutzung von Technik sprechen? All das nicht wirklich.

00:27:59

B8: Nein.

00:28:00

I: Und wenn wir noch einmal die Vorteile des Videodolmetschens. Ich weiß, wir haben im ganzen Gespräch sehr oft schon davon gesprochen, aber wo sehen Sie die Vorteile der Nutzung des Videodolmetschen für Ihre Arbeit oder die wichtigsten Vorteile?

00:28:17

B8: Erstens, ist es eine enorme Arbeitserleichterung. Zweitens ist es schon ein respektvoller Umgang mit unseren Klienten, sage ich jetzt mal. Es ist ein Umgehen auf Augenhöhe. Ähm. Es ist viel leichter, Kommunikation möglich zu machen.

00:28:46

I: Ja. Und wenn man nach Nachteilen gefragt würde, dann haben Sie eher die Möglichkeit, das zu vergleichen mit anderen Formen des Dolmetschens. Da haben Sie auch schon angedeutet, was wo beim Videodolmetschen eher vielleicht die Grenzen sind im Vergleich zu anderen.

00:29:06

B8: Nachteile gibts jetzt per se vom Videodolmetsch keine für mich. Manchmal gibt es andere Varianten, die ich bevorzuge.

00:29:14

I: Ja, aus den Gründen, die Sie auch schon dargestellt haben. Ja, ich glaube, wir haben die Punkte, die wir da ansprechen wollten, alle angesprochen. Abschließend haben Sie Wünsche, Anregungen, was man noch besser machen könnte, müsste?

00:29:32

B8: Sehr praktisch wäre für uns, wenn wir so einen immerwährenden Zoom-Link oder so etwas bekommen könnten für eine Fortbildung für Lehrer. Also wir können es ja jetzt schon, aber ich bekomme immer wieder neue Lehrerinnen, dann bekommt man Kinder dazu. Irgendwie so ein Schnelllink mit einer Kurzeinführung, wie es denn funktioniert.

00:29:54

I: Das heißt, Sie wurden als Nutzerinnen, wurden zwei eingeschult, aber im weiteren Verlauf musste sich die Institution selber darum kümmern, dass zusätzliche Nutzer damit umgehen.

00:30:07

B8: Genau. Wir stehen als Multiplikatoren da und das ist natürlich (...) Also unsere Zeit ist ehrlich gesagt wirklich endlich. Wir probieren, was geht und schulen schon immer wieder ein. Aber ja, ich habe 75 Lehrerinnen am Standort. Ja.

00:30:27

I: Verstehe. Das ist eine wichtige Anregung, die wir mal sehr deutlich auch aufgreifen. Dass man als Direktorin oder Leiterin ja nicht der Fortbildungsbeauftragte ist und nur Lehrende in der Nutzung des Videodolmetschen einschulen kann.

00:30:41

B8: Auch wenn ich Beauftragte bin, meine Zeit ist endlich. Und solche Fortbildungen denke ich mal könnte man wirklich per Knopfdruck einfach so zum jederzeit Einsteigen oder so ein YouTube Video oder was immer es ist. Das ist ja nicht sehr schwer, aber man muss sich manche Dinge vielleicht noch mal in Erinnerung rufen. Ich weiß nicht, wie es geht. Es würde auch gehen, was weiß ich, wenn da auf unserer Anleitung mit den Codes ein QR-Code drauf ist und den scanne ich mit dem Handy und bin schon in der Anleitung drin. Irgendsowas.

00:31:13

I: Ja, verstehe. Sehr wichtige Anregungen. Ja, wenn es eh Weihnachten wird, Wünsche gäb's

sonst, Wünsche gäbe es auch. Auch das haben Sie in (...) einiges angesprochen, was die Ausstattung, die technische Ausstattung angeht.

00:31:26

B8: Aber ehrlich gesagt, es ist Luxus. Wir finden, die Bildungsdirektion macht Großartiges, wenn sie uns den Videodolmetsch schon mal zahlt. Wir sind gewöhnt, alles andere irgendwie hinzukriegen.

00:31:38

I: Und im Grunde ist ja auch das letztlich die Zielsetzung für diese Erhebung, dass man will: Kommt das überhaupt an. Wie wird das wahrgenommen? Wir haben schon einige Gespräche geführt und der Tenor ist tatsächlich so, dass es als eine wertvolle Unterstützung gesehen wird und geschätzt wird. Und wir hoffen dann letzten Endes auch, dass durch diese Zusammenstellung der Erfahrungen, die wir erhoben haben und an das Ministerium weitervermitteln werden, es auch zu einer Fortsetzung eines sehr positiv bewerteten Projektes kommen kann. Also das ist sozusagen auch unser Hintergedanke. Wir, aus der Wissenschaft kommend, glauben wir natürlich an den Nutzen von professionellen Dolmetschleistungen. Das ist unsere Ideologie, sozusagen. Aber nur, weil wir glauben, dass Dolmetschen etwas Wertvolles und Gutes ist und noch dazu über Technik angeboten, heißt das ja nicht, dass das bei den Nutzern genauso gut ankommt. Aber es freut uns sehr, dass Sie ihre Erfahrungen, durchaus positiven Erfahrungen, mit uns teilen. Und wir werden das, wie gesagt wie besprochen dann auswerten. Im Wesentlichen im Rahmen der Masterarbeit der Frau Petrijarevic die ausführliche Fassung und dann eine komprimierte Zusammenfassung, die wir an das Ministerium dann auch liefern werden und auf jeden Fall auch zugänglich machen, allen, die da beteiligt waren oder Interesse haben.

00:33:03

B8: Ja, da wäre ich sehr dankbar, weil ich habe gehört, es ist nicht sicher, ob das Projekt weitergeführt wird, ob es weiter finanziert wird und wir wären schon unendlich dankbar, wenn das weitergeht.

00:33:13

I: Wir werden unser Möglichstes tun und ich danke Ihnen sehr für die Bereitschaft, für die Zeit, die Sie investiert haben, für das schöne Gespräch. Dankeschön, dann schließe ich die Aufnahme und wünsche auch schöne Feiertage.

Interview 9 (20.12.2021)

00:00:00

I: So, gut. Also die erste Frage wäre mal, in welcher Position Sie denn arbeiten und was für Aufgaben Sie in dieser Position haben.

00:00:14

B9: Ähm, ich arbeite in einer Schule. Äh, die Studie betrifft überhaupt Schulen oder oder mehr Einrichtungen?

00:00:21

I: Überhaupt im Bildungsbereich.

00:00:23

B9: Also ich arbeite in einer Schule in Wien. Wir sind eine Schule mit 130 Kindern und Jugendlichen mit erhöhtem Förderbedarf. Und ich bin dort Beratungslehrerin, Schrägstrich Sozialarbeiterin.

00:00:42

I: Verstehe. Und wie genau sieht Ihr Aufgabenbereich aus? Haben Sie eine fixe Anzahl an Schülern, die Sie betreuen, oder wie läuft das ab?

00:00:53

B9: Ähm. Ich habe keine fixe Anzahl an Schülern, die Betreuung (...) Ich bin für alle Schülerinnen und Schüler zuständig und für alle Lehrerinnen und Lehrer zuständig. Und ganz wichtig, auch für die Erziehungsberechtigten von den Kindern, von den Schülern, die bei uns in die Schule gehen. Genau. Ich hab' halt einfach so kurzfristige oder längerfristige Fälle, die ich betreue.

00:01:20
I: Verstehe. Also wenn eben Probleme auftreten oder so.

00:01:27
B9: Ja, genau. Wir haben sehr viele Kinder mit Migrationshintergrund. Und das ist einfach hilfreich, wenn man mit den Eltern reden kann.

00:01:37
I: Das ist ganz klar. Genau. Wie lange sind Sie in Ihrer Position jetzt schon tätig?

00:01:42
B9: In dieser speziellen Schule bin ich seit zwei Jahren genau. In Schulen arbeite ich schon seit 2014.

00:01:54
I: Verstehe. Waren Sie vorher auch schon im Bildungsbereich tätig, oder?

00:01:59
B9: Nein, war ich vorher nicht. Ich bin vorher ganz eine schnöde landläufige Sozialarbeiterin gewesen. Nicht im Bildungsbereich, in der Wohnungslosenhilfe.

00:02:12
I: Verstehe. Und hatten Sie schon vor dem Videodolmetschprojekt Erfahrungen mit Dolmetschen? Also kam es zum Beispiel schon einmal vor, dass eben eine dolmetschende Person bei einem Gespräch dabei war?

00:02:26
B9: Ganz selten, nicht oft. Nein, es war auch nicht so notwendig wie jetzt.

00:02:34
I: Verstehe. Und wenn das, wenn das einmal der Fall war, können Sie sich noch daran erinnern, wer diese Person war? War das eine Begleitperson oder war es vielleicht auch jemand aus der Schule?

00:02:46
B9: Also, ähm, meinen Sie jetzt in der Zeit vor dem Videodolmetsch, aber auch schon in der Schule, dann ist das leider gewesen, oft, dass das Familienangehörige waren von den Leuten, die die Sprache, die nicht Deutsch sprechen konnten oder schlecht Deutsch sprechen konnten. Sehr oft Familienangehörige. Ganz oft die erwachsenen Kinder oder die jugendlichen Kinder von den Leuten oder Tanten, Onkel oder Schwestern. Oder Nachbarinnen also. Oder wenn es, wenn es irgendwie gegangen ist, noch vor dieser Zeit von der Flüchtlingskrise, wenn es um Türkisch gegangen ist, halt auch Lehrer, Lehrerinnen, die die Sprache gekonnt haben. Oder eben auch Bosnisch, Serbische, Kroatische, auch Lehrerinnen, die die Sprache sprechen haben können.

00:03:39
I: Hm, verstehe. Also das heißt, die Hauptsprachen waren in diesen Fällen eben Türkisch oder Bosnisch/Kroatisch/Serbisch.

00:03:48
B9: Ja, allermeistens, Rumänisch, Bulgarisch, dann auch noch, was so (...) Ganz viel Türkisch eigentlich ja, also in dem Bereich, in der, in den Bezirken, wo ich gearbeitet habe, in den Schulen.

00:03:58
I: Verstehe. Und so wie ich jetzt herausgehört, da waren die Erfahrungen mit den Familienangehörigen nicht so die Besten.

00:04:06
B9: Na, wenn man's nicht (...) Weil es sich nicht gut anfühlt. Wenn man ein professionelles Gespräch führt, ist es einfach nicht professionell, Familienangehörige oder im schlimmsten Fall halt die Kinder heranzuziehen, weil es ja nicht der Job von den Kindern ist, zu übersetzen.

00:04:24
I: Verstehe. Und nun weiter zum Videodolmetschen. In welcher Form wurden Sie über dieses Angebot informiert?

00:04:37
B9: Da war das vom, das war über den Bildungshaupt-, von der Bildungsdirektion, das war so ein Newsletter von der Bildungsdirektion. Da habe ich das gesehen und habe sofort

zugeschlagen. Also wie ich gesehen habe in dem Newsletter vor, ich weiß nicht, es ist vielleicht ein Jahr her oder so.

00:04:52

I: Ungefähr, ja.

00:04:53

B9: Ja. Da habe ich gewusst, dieses Tool, das brauche in der Schule, um einfach möglichst niederschwellig zu einem Dolmetschangebot zu kommen.

00:05:05

I: Verstehe. Das heißt, Sie konnten sich dann selbst auch anmelden, weil so wie ich das von anderen Interviewteilnehmern gehört habe, musste sich da eben die Direktion anmelden. Deshalb frage ich.

00:05:18

B9: Jetzt habe ich sie nicht gut gehört. Sagen Sie nochmal die letzte Frage. Ich konnte mich selber dafür melden. Ja.

00:05:24

I: Genau. Weil eben die Frage stelle ich deshalb, weil eben alle Teilnehmer bisher bei der Studie jetzt eben gemeint haben, da hätte eben die Direktion sich dann dafür angemeldet.

00:05:35

B9: Nein, das hab' ich gemacht. Also ich habe natürlich den Schulleiter informiert, aber er ist natürlich sehr hocheifrig gewesen, dass ich das in die Hand genommen habe, auch die Koordination. Ich habe dann einen Kontakt hergestellt zu der Firma und habe auch die Schulung gemacht, gemeinsam mit noch zwei Kolleginnen.

00:05:55

I: Verstehe. Das heißt, Sie haben quasi auch andere Lehrer, Lehrkräfte, vielleicht auch eingeschult.

00:06:03

B9: Ja genau.

00:06:03

I: Verstehe. Sehr interessant.

00:06:07

B9: Damit es nicht nur über mich geht. Damit sich möglichst viele auch für Dolmetschgespräche anmelden können.

00:06:15

I: Ja, natürlich. Das ist natürlich sinnvoll, wenn das so viele wie möglich in der Schule dann machen können, wenn der Bedarf ist. Verstehe.

00:06:23

B9: Es wird jetzt auch aktuelle, neue, erweiterte Schulung geben, um diesen Kreis der eingeweihten Nutzerinnen zu erweitern.

00:06:33

I: Das heißt, die die Einschulung, die sie quasi dann bekommen haben und weitergegeben haben, ist dann über die Firma SAVD Videodolmetschen gelaufen? Verstehe ich das richtig?

00:06:44

B9: Ja, da haben wir das Handbuch gekriegt. Da hat man also quasi so wie das Zoom-Meeting jetzt eine Einschulung bekommen.

00:06:55

I: Und können Sie sich ungefähr erinnern, wie oft Sie bisher circa die Videodolmetschleistungen in Anspruch genommen haben?

00:07:01

B9: Ich schätze, gute 20 Mal. Sie müssen bedenken, es gibt, hat geben Lockdown, Schule zu, Klassen weniger und die ganzen Ferien. Also ich habe bis jetzt so gute 20- bis 25-mal erlebt, habe ich aber nicht nachgezählt, aber so in dem Bereich, in der Größenordnung etwa.

00:07:26

I: Ja verstehe. Und haben Sie das Videodolmetschen vor allem in der Konstellation verwendet, dass der, dass die dolmetschende Person eben nur zugeschaltet war? Oder ist es auch mal vorgekommen, dass alle Gesprächspartner an verschiedenen Orten waren?

00:07:42

B9: Na na, das habe ich mir noch nicht getraut. Das war mir nur (...). Ich habe es nur am

einfachsten gefunden, eben die Erziehungsberechtigten einzuladen und dann den Dolmetscher am Bildschirm zu haben. Oder die Dolmetscherin.

00:07:59

I: Verstehe. Und haben Sie eher die Adhoc-Sprachen in Anspruch genommen oder kam es auch mal vor, dass Sie dafür einen Termin ausmachen mussten, weil es eben eine Nebensprache ist?

00:08:13

B9: Immer einen Termin. Ich habe immer einen Termin ausgemacht.

00:08:17

I: Verstehe, also egal für welche Sprachen jetzt.

00:08:22

B9: Ja. Ich wollte einfach sichergehen, dass es wirklich funktioniert, dass dabei die Eltern da sind. Auch das Gespräch natürlich.

00:08:29

I: Ja.

00:08:30

B9: Ich weiß jetzt, natürlich hätte ich die Ad hoc Sprachen verwendet, wenn es jetzt ein spontanes Gespräch (...) wenn ein spontanes Gespräch stattgefunden hätte. Aber das ist zu Corona-Zeiten nicht möglich, weil die Eltern sich ja anmelden müssen, wenn sie kommen.

00:08:45

I: Verstehe, das heißt, in dem Fall war das gar nicht relevant für sie dann eigentlich. Und welches Gerät oder welche Geräte haben sie bisher dafür verwendet?

00:08:57

B9: Meistens hab' ich dieses iPad da, mein privates Arbeits-iPad eigentlich, das mir gehört. Und das selten, aber doch glaube ich zwei, dreimal, zweimal den Schullaptop.

00:09:12

I: Hm.

00:09:13

B9: Das geht mit dem iPad besser. Die WLAN-Verbindung ist besser mit diesem Gerät.

00:09:20

I: Verstehe. Das heißt, in Ihren Augen eignet sich auf jeden Fall das iPad besser für die Nutzung dann.

00:09:30

B9: Ja.

00:09:32

I: Verstehe. Kam es auch einmal vor, dass eben zum Beispiel die Sichtbarkeit oder die Hörbarkeit der dolmetschenden Personen bzw. der Gesprächspartner eben nicht so vollständig gegeben war?

00:09:43

B9: Kam mal vor. Ja ja, also so von zehn Gesprächen haben zwei nicht so gut (...) Also einmal hat einer das Bild abgedreht und es ist gut weitergegangen. Das war überhaupt kein Problem, dass man den nicht gesehen hat, weil das Thema so wichtig war und ja. Es hat dreimal eben, wenn man das so hochrechnet mit meiner Gesprächsanzahl, war manchmal die Verbindung irgendwie nicht möglich, aber ich vermute, dass es das WLAN von der Schule war. Keine Ahnung. Ich weiß nicht warum. Ich habe dann das Gespräch dann einfach abgebrochen. So, es ist halt nicht gegangen und hat mit den Eltern so weitergeredet. Mit Händen und Füßen. Das war kein großes Drama, aber es war halt (...) Hätte ein bisschen besser geholfen, das Gespräch zu führen.

00:10:41

I: Verstehe. Und können Sie sich noch erinnern, für welche Sprachen Sie bisher das Videodolmetschen genommen haben?

00:10:48

B9: Also die interessanteste Sprache war Bengali. Das habe ich zwei Mal gehabt. Dann hab ich da Spanisch für eine kolumbianische Familie, Arabisch, Türkisch. Genau, das waren diese Sprachen, ja. Das waren die Hauptsprachen bis jetzt.

00:11:12

I: Verstehe.

00:11:15

B9: Und Russisch hat nicht funktioniert mit einer tschetschenischen Frau... Familie. Das Russische ist leider nicht... hat nicht geklappt. Das hätte ich auch gebraucht.

00:11:26

I: Verstehe. Da ist es dann auch an der Verbindung gescheitert, oder?

00:11:29

B9: Vermutlich. Ja, ja.

00:11:30

I: Verstehe. Und kam es schon mal vor, dass Sie eben ein, dass Sie eben die Dolmetschleistungen für ein Einzelgespräch benötigt haben? Oder für ein Gespräch mit mehreren Personen?

00:11:49

B9: Äh. Ähm. Mehrere Personen (...) Ja eben, das hat mal wieder ein bisschen mit Corona zu tun, aber es gab, also Gespräche führe ich meistens mit der Klassenlehrerin, die ist dabei, weil die ja das Thema hat, um das es geht und ich quasi die Unterstützerin bin, und die Brücke zu herzustellen (...) Die Eltern, also Vater und Mutter oder Vater oder Mutter. Und manchmal waren auch die betroffenen Jugendlichen dabei, also körperlich anwesend.

00:12:26

I: Hm, verstehe. Also das heißt so wie für einen Elternabend haben Sie (...). Also, der Bedarf besteht eigentlich nicht so sehr, oder? Oder ist es, oder kommt es auch vielleicht einmal vor, dass eben für einen Elternabend das gebraucht wird?

00:12:44

B9: Es kann gut sein. Dann muss man halt die Eltern auswählen mit der gleichen Sprache.

00:12:51

I: Hm, verstehe.

00:12:53

B9: Das wäre möglich. Ja, genau.

00:12:57

I: Und welcher Art waren denn die mit Videodolmetschen geführten Gespräche? Also vom Anlass und Inhalt her? Gab es zum Beispiel einmal einen konkreten Vorfall? Oder war es vielleicht auch ein Problem mit der Entwicklung, dass es eben zum Thema wurde?

00:13:15

B9: Ähm, das, die Thematiken sind, da muss ich jetzt gut überlegen. Bei einer Familie war es der ungesicherte Aufenthalt. Ähm, wo ich herausfinden hab können, ähm. Wie die außerhalb der Schule betreut werden und wie sie, was sie unternehmen können, damit der Aufenthalt von unserem Schüler gesichert wird. Die sind dann leider verschwunden. Diese Familie ist untergetaucht werden, weil der Aufenthalt nicht stabil war. Dann gibt es Themen wie ganz viel Medizinisches, weil unsere Kinder haben oft medizinische Einschränkungen, wo wir ganz viel Informationen von den, und fachlich gut fundierte Informationen brauchen von den Eltern, wie sie zum Beispiel mit epileptischen Anfällen umgehen, wie das aussieht oder was die Kinder essen dürfen, was sie nicht essen dürfen, wie man die Medikation verabreicht oder wie man sie überhaupt, mit ihnen gut umgeht, sodass es ihnen möglichst gut geht. Bei uns in der Schule, also medizinisches oder Aufenthalt, Fremdenrecht und dann schulisches Verhalten. Also ist jetzt bei unserer Schule nicht ganz so großes Thema, aber da schauen wir oft, was hat das Verhalten, das bei uns in der Schule auffällt, mit der Familiensituation zu tun? Wie geht die Familie um mit Krisen? Wenn man jetzt nicht mehr aufhören kann zu schreien oder zu weinen oder ganz verzweifelt ist oder eben erzieherische Maßnahmen. Wie tun die Eltern Grenzen setzen? Welche Regeln haben sie? Damit wir das Elternhaus und die Schule so an einem Strang ziehen kann oder so ähnlich umgeht und auch die Verhaltensweisen besser versteht. Das ist so grob die Palette.

00:15:20

I: Also eine große Palette eigentlich. Wenn ich das jetzt mal ehrlich sagen darf, das ist sehr breit gefächert.

00:15:26

B9: Ja. Oder was auch ganz viel ist, das ist mir auch noch wichtig. Welche sozialarbeiterischen

Leistungen gibt es? Familienbeihilfe, Pflegegeld, Antrag, Anträge stellen. Welche finanziellen Absicherungsmöglichkeiten gibt es für die Familien, von denen Sie noch nichts wissen?

00:15:51

I: Verstehe. Und können Sie sich vielleicht an Fälle erinnern, in denen Sie mit den gleichen Personen sowohl ohne als auch mit Videodolmetschen gesprochen haben?

00:16:10

B9: Nein. Da muss ich wirklich nachdenken. Nein, es hat eigentlich nicht (...) O ja. Ja. Danke für die Frage. Diese spanisch-kolumbianische Frau, Mutter, da haben wir mit und ohne Videodolmetscher mit ihr reden können. Ja.

00:16:29

I: Verstehe. Und sind Ihnen da auch Unterschiede aufgefallen? Von den Reaktionen her?

00:16:36

B9: Ja, dass das mit Videodolmetschen also um eine x-fache bessere Verständigung war. Das war so 101, 1001. Die Frau hat einfach können in ihrer Sprache erzählen und reden und hat mit, die hat wirklich, wie einmal das Videodolmetschen nicht funktioniert hat, hat sie im Handy nach Übersetzungen gesucht, Google Übersetzungen und dann hat das wieder nicht gepasst und es war sehr, sehr schwierig. Also das man (...) Deutsch ist bei der gar nichts gewesen, weil die relativ neu von Kolumbien gekommen ist. Da haben wir einen großen Unterschied gemerkt. Und da haben die Lehrerin, die Klassenlehrerin, die hat zweimal ein Videodolmetsch-Gespräch dann doch führen können und da haben wir dann wirklich so Gänsehautmomente gehabt, weil wir gesehen haben, wie viel Information wir kriegen von der Mama und wie viel Vertrauen da da ist, uns zu erzählen und von diesen Beweggründen, warum sie von da nach dort gezogen sind und bei uns sind und diese Lebensgeschichten, die so wahnsinnig wichtig sind im Umgang mit den Kindern, dass wir es besser verstehen auch.

00:17:47

I: Verstehe. Und konnten Sie auch Veränderungen in der Kommunikation mit dem betroffenen Kind feststellen? Also hat sich, haben Sie da auch Veränderungen gemerkt?

00:18:00

B9: Von den Lehrerinnen zu den Kindern?

00:18:06

I: Ja, oder bzw. auch von Ihnen zu den Kindern. Wenn sie denn, wenn das so auch vorgesehen ist, dass Sie Kontakt mit den Kindern haben bzw. dass Sie mit den betroffenen Kindern auch persönlich sprechen.

00:18:20

B9: Ja, ja, na da gibt es natürlich ein komplett anderes Verständnis für die Lebensrealität, entstanden durch diesen Kontakt.

00:18:33

I: Verstehe. Und gab es schon mal den Fall, dass eben ein konkretes Problem eben aufgrund des Gesprächs mit Videodolmetschen auch gelöst werden konnte? Oder zumindest teilweise?

00:18:47

B9: Immer. Eigentlich schon immer.

00:18:50

I: Verstehe. Und Sie haben ja auch schon erwähnt, dass die Reaktion der Eltern eigentlich sehr gut war. Also gab es da vielleicht auch Eltern, die vielleicht ein bisschen misstrauisch waren gegenüber dem Technischen?

00:19:05

B9: Im Gegenteil. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass die Eltern das als Vertrauensgewinn - neues Wort- werten. Den Aufwand, den wir betreiben für so Termin, dass wir uns Zeit nehmen und einen Dolmetscher einladen und der noch dazu in ihrer Muttersprache sprechen kann oder die in der Muttersprache sprechen kann. Also da haben wir gemerkt, das bricht das Eis sehr schnell. Also da gibt es sehr schnelle Entspannung in der Körperhaltung, in der Ausdrucksweise und und äh. Also da fällt diese Angst ab: was ist das jetzt für ein Gespräch, wovor muss ich mich da schützen? Sondern es ist eher so, dass eine große Erleichterung da ist es, dass da so viel Mühe gemacht wird, um zu verstehen. Das ist sehr viel Wertschätzung, habe ich erlebt.

00:19:58

I: Verstehe. Das heißt, es wurde auch immer die Absicht geäußert, es auch wieder nutzen zu wollen.

00:20:02

B9: Ja, sicher. Ganz sicher.

00:20:07

I: Verstehe. Und würden Sie sagen, dass eben die Inanspruchnahme des Videodolmetschens einen zusätzlichen Aufwand bedeutet?

00:20:13

B9: Ein Aufwand, der sich lohnt, ja. Also ein kleiner zusätzlicher Aufwand, weil ich muss natürlich auch Emails schreiben denen und kriege ein bisschen einen Kommunikationsaufwand und das Gerät muss geladen sein und der Raum muss frei sein und das WLAN muss gut funktionieren. Und dann, also wenn man diesen kleinen Aufwand beachtet, dann lohnt sich das halt sehr, weil das Ergebnis einfach finde ich, sehr, sehr gut ist

00:20:45

I: Ich verstehe. Das heißt eben die Anmeldemodalitäten inklusive Terminbuchung und so. Das hat auch immer an sich funktioniert, oder?

00:20:56

B9: Immer sehr gut, ja.

00:21:01

I: Okay. Und worin würden Sie, wenn Sie jetzt so zusammenfassend überlegen, den Nutzen bzw. die Vorteile des Videodolmetschens sehen?

00:21:12

B9: Der Nutzen ist, dass man sich besser versteht, eine Vertrauensbasis entsteht zwischen den Erziehungsberechtigten und der Schule. Der Nutzen ist, dass ich eine irrsinnig große Auswahl an Sprachen habe, die ich verwenden kann, wo ich nicht mehr überlegen muss, wo kann ich jetzt, wen kenn ich jetzt, der diese afrikanische Sprache kann. Oder kann ich die Mitarbeiterin, die Kollegin, die etwas anders unterrichten sollte oder was anderes zu tun hat fragen, dass sie mir Türkisch übersetzt, sondern ich kann das ganze bisschen also um Vieles professioneller gestalten. Der Nutzen, war das die Frage? Was gibt es an Nutzen und?

00:21:56

I: Ja, die Vorteile. Das deckt sich eh manchmal ein bisschen.

00:22:00

B9: Ein Vorteil wäre genau, sehr, relativ niederschwellig, also sehr schnell herstellbar, eben diese Adhoc-Dolmetscher könnte ich mir vorstellen, wenn ich es brauche, würde ich es nutzen. Ich hab' es jetzt einfach zur Sicherheit lieber gemacht mit Termin. Aber ich würde, wenn da eine Mama dort steht und ich verstehe sie nicht und sie mich nicht, ad hoc das ausprobieren. Genau. Es ist etwas, wo ich auch unabhängiger bin von (...)Wo ich mich unabhängig machen kann in der Kommunikation. Ich muss mich nicht bemühen, jemanden zu finden, der die Sprache kann und den auch eine blöde Situation bringen, weil eine Kollegin sollte nicht vertrauliche Gespräche übersetzen, finde ich.

00:22:45

I: Das ist klar. Und würden Sie auch Nachteile im Videodolmetschen sehen? Fällt Ihnen da etwas ein?

00:22:57

B9: Nachteile? Nein, da muss ich fest nachdenken. Nein, nein, da bin ich (...) Fühle ich mich sehr sicher, dass da Anonymität herrscht. Oder ein Datenschutz. Ähm. Dass das sehr professionell von Seiten der Dolmetscherinnen gemacht wird. Nachteil sehe ich da gar keinen.

00:23:25

I: Hm, verstehe. Und die so eine einzige Herausforderung, so wie ich das herausgehört habe, ist dann eher wenn dann die Technik also zum Beispiel die Internetverbindung, die dann wirklich passen muss, damit das wirklich korrekt dann ablaufen kann.

00:23:43

B9: Genau. Genau. Genau da habe ich jetzt versucht, da ein besseres WLAN zu kriegen. Ich

hab‘ jetzt in der Zwischenzeit kein Dolmetschgespräch mehr gehabt und werde es beim nächsten Mal testen, ob es wirklich so gut durchhält.

00:23:58

I: Ja, das heißt, es wird auch spannend.

00:24:01

B9: Ja.

00:24:03

I: Verstehe. Ja, also wir wären schon bei der letzten Frage angelangt, dass wäre eben noch, ob sie noch eben Anregungen, Wünsche oder vielleicht auch eben Verbesserungsvorschläge hätten für das Projekt des Videodolmetschens? Hätten Sie da eine Idee?

00:24:21

B9: Hm. Na eben, das Technische, das liegt, glaube ich überall, wie das WLAN halt ist. Da können die, kann die Firma nichts dafür. Hm. Nein, ich habe keine Verbesserungsvorschläge. Die Sprachen, die, finde ich, sind die, die ich brauch.

00:24:43

I: Hm.

00:24:44

B9: Nein, sehr toller Kundenservice, finde ich, sehr hilfsbereit. Passt eigentlich gut für mich.

00:24:54

I: Ja, super.

00:24:55

B9: Ja, das war die letzte Frage.

00:24:57

I: Genau. Ist so, also, wir wären hiermit dann am Ende angelangt. Ähm, ja. Mir bleibt nur noch übrig, mich sehr herzlich bei Ihnen zu bedanken für die Bereitschaft. Gerade Ihre persönlichen Erfahrungen sind wirklich sehr, sehr von Interesse für diese Interviewstudie. Und wie Sie ja schon wissen wird, werden die Interviews dann mittels Transkription dann auch ausgewertet und eben in meiner kommenden Masterarbeit dann analysiert.

00:25:27

B9: Viel Erfolg!

00:25:29

I: Vielen Dank und dann wünsche ich Ihnen einen schönen Abend.

00:25:34

B9: Schöne Weihnachten.

00:25:34

I: Für Sie ebenfalls. Dankeschön.

00:25:37

B9: Wiedersehen.

Interview 10 (23.12.2021)

00:00:00

I: So gut. Also die erste Frage wäre mal: in welcher Position arbeiten sie und welche Aufgaben haben Sie da?

00:00:10

B10: Ich bin als Psychagogin an einer Wiener Volks- und Mittelschule tätig und meine Aufgabe ist die psychosoziale Betreuung von Kindern mit sozial emotionalen Schwierigkeiten, die in der Schule, also dort Pflichtschule, die dort in die Schule gehen.

00:00:29

I: Das heißt, Sie haben eben mit allen Altersstufen, die dort vertreten sind, zu tun

00:00:33

B10: Von 6 bis 15. Ja.

00:00:36

I: Verstehe. Und wie lang sind Sie schon in dieser Position tätig?

00:00:41

B10: In dieser Schule das dritte Jahr.

00:00:44

I: Verstehe. Und wo, waren Sie davor auch im Bildungsbereich tätig, oder in einem anderen Bereich?

00:00:49

B10: Nein, im Bildungsbereich bin ich seit 28 Jahren tätig, aber in dieser Schule halt erst seit drei Jahren.

00:00:58

I: Und hatten Sie bereits auch vor dem Videodolmetschprojekt Erfahrungen mit Dolmetschen? Also hatten Sie vielleicht schon mal dolmetschende Personen bei einem Gespräch dabei, bevor es das Videodolmetschen gab?

00:01:10

B10: Ja, aber keine professionell ausgebildeten Dolmetscher, sondern wir haben oft zurückgegriffen auf den Muttersprachenlehrer oder so, der auch an der Schule war. Wenn es gar nicht anders ging auch auf Schüler, auf ältere Schüler, die die Sprache dann gesprochen haben. Ja, das haben wir früher so gemacht. Es war nicht immer sehr befriedigend.

00:01:36

I: Verstehe. Können Sie sich dann noch an die Sprachen erinnern, die da vorkamen?

00:01:41

B10: Also das häufigste, also früher war Türkisch oder auch Romanes. Ja, ein bisschen Serbisch, aber das gar nicht so. Da war mehr Türkisch und wirklich ganz selten Arabisch. Aber das war früher sehr selten, ja.

00:02:01

I: Verstehe. Sie haben jetzt schon erwähnt, dass die Erfahrungen mit älteren Schülern oder mit Verwandten eher schlecht waren. Warum genau?

00:02:13

B10: Ja, also bei älteren Schülern ist es natürlich so, dass man vor einem Kind, also auch wenn der jetzt dann 13 oder 14 ist, aber trotzdem noch ein Kind, gewisse Sachen dann doch nicht ansprechen kann oder möchte. Genau. Umgekehrt glaube ich auch, dass die Eltern in dem Fall, die dann vielleicht, also nicht die Eltern eines Kindes, das dolmetscht, sondern diese anderen Eltern, die zum Gespräch eingeladen waren, dass die eben vor einem Kind oder auf ein Kind einfach ganz anders reagieren und da auch sicher Vorbehalte haben und nicht so offen sprechen, wie es aber in meinem Kontext ganz wichtig ist, dass man eben offen miteinander spricht. Genau. Und auch bei dem muttersprachlichen Zusatzlehrer war ich mir zum Beispiel nie sicher, was der übersetzt. Also es war schwierig, dem zu vertrauen. Also nicht grundsätzlich. Aber bei diesem Übersetzungsprozess hatte ich oft den Eindruck, der übersetzt viel mehr als ich gesagt habe. Und das sind dann wohl seine Interpretationen oder seine Ratschläge oder Tipps, die da mit einfließen. Und das war auch nicht immer förderlich, weil das ja (...) Ich wollte ja mit den Personen sprechen und meine Ideen rüberbringen und ja und (...) Also das war zum Beispiel auch, das war ein Mann, lange Jahre ein Mann und der hatte zu gewissen Themen einfach eine bestimmte Meinung und Einstellung und also da habe ich ihm immer unterstellt, dass er eben seine persönliche Meinung da mit einbringt und die hat oft nichts mit dem zu tun gehabt, was ich sagen wollte. Also insofern war das total (...)

00:03:58

I: Das war dann eher fehl am Platz zu dem Gespräch einfach.

00:04:00

B10: Genau. Genau. Kleiner Moment, jetzt läutet es. Ich komme gleich.

00:04:10

I: Gut, Ich hatte die Aufnahme nur kurz angehalten. Also das passt eh, jetzt habe ich Sie wieder aktiviert. Passt. Wo waren wir stehen geblieben? Ja, genau. Die nächste Frage wäre mal noch: In welcher Form wurden Sie denn über das Angebot des Videodolmetschens informiert?

00:04:28

B10: Unsere Schule wurde angeschrieben, dass es die Möglichkeit gibt und dass wir da Zugänge bekommen. Vier glaube ich waren das, vier Zugänge bekommen und genau. Das war schriftlich. Ich glaube als E-Mail an die Frau Direktor. Wobei, ich habe es vorher schon gekannt, weil ein Kollege von mir in diesem Versuch, in dieser Versuchsreihe, bevor das auch ausgerollt wurde über Wien, da mit dabei war und der sehr begeistert davon gesprochen hat. Also kannte ich vorher, aber ja.

00:05:10
I: Verstehe. Und gab es für die Nutzung des Videodolmetschens dann auch eine Einschulung?

00:05:16
B10: Ja, es gab eine, über Zoom eine Video-Einschulung. Das war circa halbe Stunde, glaube ich. Aber da war alles drin, was man wissen musste. Also das hat gereicht. Die halbe Stunde.

00:05:30
I: Verstehe. Und wer hat diese Einschulung durchgeführt?

00:05:34
B10: Der Herr von SA... Wie heißen die?

00:05:37
I: SAVD?

00:05:42
B10: Ja genau, SAVD.

00:05:42
I: Und wie oft haben Sie denn bisher wie die Dolmetschleistungen in Anspruch genommen? So ungefähr.

00:05:49
B10: Also ich selber viermal. Im letzten Schuljahr und heurigen einmal.

00:05:57
I: Verstehe. Und kam es auch bei den Gesprächen vor, dass zum Beispiel alle Gesprächspartner einmal an verschiedenen Orten waren? Oder war es eher im Grunde so, dass nur der Dolmetscher zugeschaltet wurde?

00:06:11
B10: Also viermal war der Dolmetscher zugeschaltet und einmal, das war aber schwierig, hatten wir die Mama am Handy dabei. Also die war nicht vor Ort, da war ich vor Ort, der Videodolmetscher und die Mama am Handy dabei. Genau. Also ja, es war ein bisschen kompliziert.

00:06:35
I: Ich verstehe. Wie war es da mit der Sichtbarkeit oder der Tonqualität? Hat das halbwegs funktioniert?

00:06:41
B10: Ja, ja. Also es war (...) Im Endeffekt hat es dann funktioniert. Aber es war natürlich von der Übertragung erst einmal verzögert, also noch mehr verzögert. Und es musste schon manches wiederholt werden, weil es einfach dann nicht so verstanden wurde. Ja, also vor allem die Mama hat es nicht so verstanden übers Handy, nachdem die Übertragung halt schon über die Ecke gestört war. Wobei man auch sagen muss, dass unser Internet in der Schule nicht immer so gut ist, wie es sein sollte. Also auch das hat es schwierig gemacht. Ja.

00:07:19
I: Verstehe. Wie ist denn die Anmeldung dann verlaufen? Also haben Sie für Ihre Gespräche normalerweise eine Terminbuchung gebraucht oder haben Sie auch mal eine Adhoc-Dolmetschung schon gemacht?

00:07:31
B10: Gebraucht hätte ich es nicht, aber mir war es immer in meiner Planung (...) Ich habe mir immer einen Termin gemacht. Also ad hoc habe ich nicht verwendet. Mir war, ich habe es gebucht, auch wenn das ad hoc zur Verfügung gestanden wäre.

00:07:46
I: Verstehe. Es wäre für sie einfach auch wahrscheinlich nicht relevant wahrscheinlich für die Gespräche, weil die sowieso ausgemacht werden.

00:07:52
B10: Genau. Also, und da war mir sicher, da wollte ich kein Risiko eingehen, da wollte ich sicher sein, ich habe den Termin, der wird bestätigt. Und dann machen wir das.

00:08:03
I: Und welches Gerät bzw. haben Sie auch mehrere Geräte für das Videodolmetschen bisher verwendet?

00:08:10
B10: Ja, mein Tablet. Und es war einmal ein Sozialarbeiter, der hatte seinen Laptop mit, weil eben das Internet nicht gut gegangen ist. Und da hat er dann an seinem Laptop einen Stick,

einen Internet-, also einen WLAN-Stick von seiner Arbeitsstelle, die kriegen das beim Jugendamt, wir kriegen das nicht. Ja genau. Also mein Tablet und ein Fremd-Laptop.

00:08:41

I: Verstehe. Und hatten Sie den Eindruck, dass es vielleicht am Laptop besser funktioniert? Oder am Tablet? Oder lag es vor allem an der Internetqualität, die da gestört hat?

00:08:52

B10: Also es ist fix das WLAN. Ja, also es ging am besten am Laptop vom Sozialarbeiter, aber einfach weil der dieses bessere Internet gehabt hat. Und in der Schule ist es halt eher, wenn dann ganz viele drinhängen und das kann gut einmal sein in einer Schule, dann leckt es halt, dann ist es halt nicht so gut. Ja, wobei, es ist schon gegangen. Also es war das Gespräch möglich, aber ja, wir haben jetzt eine bessere Verbindung.

00:09:27

I: Okay. Und für welche Sprachen haben Sie bisher das Videodolmetschen verwendet?

00:09:32

B10: Das war (...) also Arabisch. Was hatte ich noch? Ähm, dann Dari. Bashto, heißt es Bashto? Ich glaube, es heißt Bashtu. Und die eine Mama, also die eine Mama war Türkisch.

00:09:57

I: Verstehe. Also so wie ich das jetzt mal herausgehört hab, haben Sie das Videodolmetschen vor allem für Gespräche mit, also für Elterngespräche verwendet, oder wo nur die Eltern dabei waren. Kam es auch vor, dass das betroffene Kind auch mal dabei war, oder?

00:10:11

B10: Nein.

00:10:14

I: Ich verstehe. Oder Elternabende oder so waren in dem Fall auch nicht relevant.

00:10:18

B10: Nein, nein.

00:10:20

I: Verstehe. Und von welcher Art her waren die geführten Gespräche? Ähm, zum Beispiel aufgrund eines konkreten Vorfalls oder ein Entwicklungsgespräch? Wie würden Sie das beschreiben?

00:10:33

B10: Unterschiedlich. Es gab Gespräche, die aufgrund eines Vorfalls, wo den Lehrern etwas aufgefallen ist und die das mit den Eltern an mich herangetragen haben und ich das dann quasi mit den Eltern besprochen habe, was da war. Auch im Sinne einer... Also wirklich Intervention, aber kurz nur Intervention und nichts weiter. Und dann schon auch so Entwicklungsgespräche. Als ihr Kind kommt jetzt seit einiger Zeit zu mir (...) Und auch Anamnese Gespräch eigentlich ja: wie war es bis jetzt und wie hat sich das Kind bis jetzt entwickelt? Um das ein bisschen kennenzulernen auch. Also solche Gespräche und dann auch eben Gespräche so: so schaut's im Moment aus, soweit sind wir da jetzt gekommen und wie kann es weitergehen und ja, Erziehungsberatung auch. Also wo schon eine laufende Betreuung war und wo ich den Eltern dann so Hilfestellung biete, wie es jetzt weitergehen kann oder was jetzt notwendig wäre. Der Art ja, also durchaus unterschiedlich die Gespräche.

00:11:59

I: Und hatten Sie den Eindruck, dass es für bestimmte Arten von Gesprächen vielleicht besser mit dem Videodolmetschen klappt, also dass es dafür besser geeignet ist? Oder war es eigentlich immer gleich?

00:12:09

B10: Nein, also je informeller ja die Gespräche sind, wenn es wirklich nur um Fakten abfragen geht oder so, das geht sehr gut. Natürlich, je mehr gefordert ist, dass die Eltern auch Persönliches hergeben oder über Persönliches sprechen oder schwierige Themen, also desto weniger gut klappt es halt, desto mehr Professionalität braucht es vom Dolmetscher. Und die ist halt auch nicht immer gleich. Also es sind ja auch Menschen und (...) Ja, aber wie gesagt, so reine Fakten abfragen und so, das ist ganz super, weil man da wirklich auch sicher sein kann, dass das jetzt richtig, also dass die Eltern das zum Beispiel immer richtig verstanden haben und ja. Wie gesagt, aber wenn es dann halt ins Zwischenmenschliche geht und es geht viel um

Gefühle oder um eben unangenehme Themen auch, dann wird es auch mit dem Dolmetscher schwieriger. Aber das ist, wenn ich Deutsch mit den Eltern sprechen kann, auch nicht anders.

00:13:23

I: Das ist ja auch nicht leichter deshalb. Verstehe. Und kam es auch mal vor, dass Sie mit den gleichen Personen sowohl ohne als auch mit Videodolmetschen gesprochen haben?

00:13:35

B10: Ja genau. Ja, das hatten wir. Genau, da wollten wir nämlich Videodolmetschen und da ist es gar nicht gegangen. Da war kein Internet irgendwie im ganzen Schulhaus, so, dass die Verbindung stabil blieb. Und dann haben wir das Gespräch mit der Mutter halt so probiert. Genau. Und es war aber nicht, also es war sinnlos im Prinzip. Also wir haben dann mit Google Übersetzer (...) Furchtbar. Ich bin mir nicht sicher, ob die arme Frau überhaupt lesen konnte. Also das war furchtbar und dann haben wir das Ganze noch einmal mit Internet und Videodolmetsch gemacht. Es war dann besser. Ja.

00:14:16

I: Ich verstehe es. Also es heißt, die Unterschiede sind gewaltig dann.

00:14:20

B10: Ohja.

00:14:22

I: Verstehe. Und konnten Sie auch nach den Elterngespräch mit Videodolmetschen, Veränderungen in der Kommunikation mit dem betreffenden Kind auch feststellen?

00:14:32

B10: Äh. Na ja.

00:14:38

I: Also ob das irgendwie einen Einfluss hat durch die bessere Kommunikation mit den Eltern?

00:14:44

B10: Äh, das lässt sich schwer eins zu eins zuordnen. Aber ich glaube schon. Ich glaube, dass die Eltern nicht immer mit ihren Kindern über diese Gespräche sprechen. Aber was ich auf jeden Fall glaube, dass das, dass es einfach eher ankommt, worum es mir geht. Und das ist jetzt mir wichtiger. Und wenn es den Sinn haben soll, dann so. Ja, dann (...) Und dann ist es den Eltern vielleicht auch leichter möglich, das eben in ihrer Erziehungsarbeit oder im Umgang mit dem Kind vielleicht doch einfließen zu lassen. Ob das jetzt dann eins zu eins so passiert ist und (...) das kann ich wirklich nicht sagen. Aber ein Nachteil kann es auf keinen Fall sein, finde ich, wenn man richtig verstanden wird.

00:15:32

I: Verstehe. Das heißt, Sie hatten auf jeden Fall immer den Eindruck, dass das, was Sie sagen möchten, auch auf jeden Fall rübergekommen ist bei den Eltern.

00:15:39

B10: Ja, ja.

00:15:41

I: Verstehe. Und kam es auch mal vor, dass sie wirklich festgestellt haben, dass eben das konkrete Problem, um das es ging, auch zumindest teilweise gelöst werden konnte danach?

00:15:51

B10: Durchaus, ja.

00:15:55

I: Okay. Und wie schätzen Sie denn die Reaktionen der Eltern auf das Videodolmetschen ein? Waren da eher positive Rückmeldungen oder gab es vielleicht auch mal den Fall, dass jemand skeptisch war?

00:16:04

B10: Also skeptisch am Anfang, finde ich, waren die Leute mehrheitlich, also weil es einfach ein ungewohntes Setting ist und unsicher auch, wie das jetzt funktionieren soll. Aber es haben sich im Nachhinein alle positiv darüber geäußert im Sinne von: Das war jetzt aber fein und danke und gut, dass das so gegangen ist. Also ich habe im Nachhinein keine negativen Reaktionen gekriegt, eigentlich nur positive, dass das jetzt gut war. Und ja.

00:16:38

I: Verstehe. Und es wurde auch die Absicht geäußert, es wieder nutzen zu wollen, nehme ich an.

00:16:42

B10: Ja, ja, ja. Das war auch immer dann, wenn ich dann gesagt habe, naja, wenn es wieder was gibt, ob man das wieder so machen können, haben auch alle gesagt. Ja, ja, auf jeden Fall das ist schon gut, das ist schon fein.

00:16:56

I: Und würden Sie, wenn Sie sagen, dass die Inanspruchnahme des Videodolmetschens es für Sie einen zusätzlichen Aufwand bedeutet?

00:17:07

B10: Nein. Also auch nein. Also minimal, ein minimaler zusätzlicher Aufwand, weil ich den Termin mit einer Person mehr koordinieren muss. Aber nachdem das so unkompliziert geht und ich eigentlich nie auf einen Termin warten musste oder so, ist der Aufwand wirklich sehr gering. Der technische Aufwand ist da, aber an dem kann ich sowieso nichts ändern. Also mit dem müssen wir leben, dass es halt manchmal nicht so gut geht. Aber mehr Aufwand? Nein, finde ich nicht, dass es ist.

00:17:44

I: Verstehe. Wie schätzen Sie denn die Anmeldemodalitäten, also inklusive Terminbuchung usw. ein? Würden Sie sagen, das hat immer gut funktioniert?

00:17:54

B10: Es funktioniert tadellos. Also ich habe meistens angerufen und ja, das geht dann. Also man kriegt dann, man bucht einen Termin und man kriegt dann die Bestätigung ziemlich schnell, ob das es geht. Also bei mir war die Bestätigung immer: ja, passt. Also ich musste nie irgendwie was verschieben oder so.

00:18:16

I: Verstehe. Und worin würden Sie jetzt zusammenfassend den Nutzen des Videodolmetschen sehen bzw. dessen Vorteile?

00:18:27

B10: Also die Vorteile sind für mich wirklich definitiv, dass (...) Ja, dass einen Eltern, die nicht Deutsch sprechen oder nicht gut Deutsch sprechen, wirklich einfach besser verstehen und verstehen, worum es geht. Es werden ja doch Vorbehalte von vorher also ganz schnell abgebaut, weil ja, weil man sich, weil ich mich einfach so mitteilen kann, wie ich das möchte, wie ich das auch in Deutsch kann und ich werde dann so verstanden und in meiner Arbeit ist es ganz wichtig, dass mir die Leute prinzipiell erst einmal vertrauen, dass (...) Sie schicken mir ja ihr Kind und das ist auch einfacher, wenn man verstanden wird. So bleibt einfach immer so ein (...) Ich glaube ja, wenn ich jemanden nicht verstehe, kann ich nur immer hoffen, dass er es gut meint. So höre ich es dann wenigstens, dass es gut meint oder kann es auch heraushören. Es ist über eine dritte Person, ja, aber trotzdem kommt viel eher das es durch, worum es eigentlich geht. Und dann (...) Ja, ich glaube, dass man sich auch angenommen und akzeptiert erfüllt, wenn man selbst auch verstanden wird. Es ist ja nicht nur so, dass die mich verstehen, ich verstehe sie auch durch den Dolmetsch und kann auch viel besser auf das eingehen, was sie sagen, weil sonst können sie sich eben nicht so gut ausdrücken. Und ich kann dann auch nicht auf das eingehen, weil sie ja, weil sie oft sehr (...) Dann sind ja nur mehr rudimentäre Dinge, die da durchkommen. Also ich finde einfach im Austausch und die ganze Kommunikation ist einfach einfacher, besser und zielführender, bringt mehr. Das sind die klaren Vorteile. Ich sehe keinen Nachteil. Also gar nicht.

00:20:22

I: Verstehe. Also die einzige Herausforderung wären eben die technischen Voraussetzungen.

00:20:27

B10: Müsste ich zahlen, wäre das auch (...) Aber bis jetzt mussten wir es nicht bezahlen. Also wenn wir dafür zahlen müssten, kann ich mir vorstellen, dass das sehr kostspielig ist. Also dann wäre es ein Nachteil. Aber wenn uns das der, wer auch immer, der Bund, die Bildungsdirektion zur Verfügung stellt, finde ich super.

00:20:48

I: Verstehe. Ja, wir wären schon bei der letzten Frage angelangt und zwar, ja, es ginge darum,

ob Sie vielleicht Anregungen, Wünsche oder Verbesserungsvorschläge hätten, die Sie gerne mitteilen möchten.

00:21:01

B10: Ähm, also was ich schon, also, was mir aufgefallen ist, kann sein, dass ich auch (...) dass das wirklich Zufall war, aber ich hatte nur Männer als Dolmetsch und meistens sitzen die Mütter bei mir und in anderen Kulturen ist es oft schwierig, weil diese Frauen auf diese Männer, die in ihrer Muttersprache sprechen, anders reagieren als auf mich jetzt als Frau prinzipiell. Und das macht, es hat es oft ein bisschen schwierig gemacht, weil die auch vor einem Mann gewisse Dinge nicht sagen wollen, was ich auch verstehe. Ja, also ich habe es noch nicht probiert. Vielleicht hätte ich eh die Möglichkeit gehabt zu sagen: Ja, aber bitte, ich hätte gerne eine Frau für dieses Gespräch. Ich weiß auch nicht, ob dann das Angebot so ein großes ist, weil so viele sind, weiß nicht, Bashtu-Fraundolmetscher gibt es vielleicht nicht, aber, also wenn man da beide Geschlechter ein bisschen (...) Wenn man sich aussuchen könnte. Oder für manche, manchmal ist eh wurscht, aber für manche Gespräche, das wäre schön. Das würde es noch besser machen. Genau.

00:22:20

I: Das ist ein sehr interessanter Punkt, muss ich ehrlich sagen. Weil das ist jetzt, habe ich jetzt von vorherigen Gesprächen noch gar nicht gehört. Aber auf jeden Fall haben Sie recht. Das ist auf jeden Fall ein Unterschied in manchen Kulturen einfach wer da übersetzen soll, einfach auch aus dem Grund, dass man halt eben auch das Vertrauen ja aufbauen muss, letztendlich auch zum Dolmetschen. Und ja, es ist einfach ein anderes Verhältnis.

00:22:44

B10: Genau. Genau. Aber der muss, es muss gar nicht schlecht sein, aber gewisse Dinge, also glaube ich, tue ich mir auch leichter einer Frau gegenüber zu erwähnen als einem Mann gegenüber. Und ich habe nicht diesen kulturellen Hintergrund, der mir sowieso einen gewissen Abstand vorschreibt oder vorgibt. Also das wäre schon manchmal gut gewesen, da wäre ich sehr froh gewesen. Ja und sonst nein, sonst Verbesserung (...) Ich hatte eine Dolmetschung, die war nicht, also die war in Ordnung, aber da war der Dolmetscher (...) hat sich da auch, glaube ich, sehr persönlich involviert und das habe ich dann unpassend gefunden. Nachdem es aber für die anderen Teilnehmer, da war dann auch eine Klassenlehrerin dabei, gut gepasst hat und für die Mutter auch in irgendeiner Form gut gepasst hat, habe ich mir gedacht: Na gut, dann lassen wir es halt so. Hätte ich das Gespräch allein geführt, hätte ich gesagt: Guter Mann, es ist nett, dass Sie da Ihren Beitrag leisten wollen, aber bitte übersetzen Sie nur, was ich sage. Ja, was eigentlich ja eh selbstverständlich ist. Aber der hat auch, also ich habe einen Satz gesagt und er hat gefühlte fünf Minuten übersetzt, also, und das kann nicht sein, also das war, also das vielleicht, wenn (...) Aber die Leute werden darauf hingewiesen wahrscheinlich, dass das so eigentlich nicht sein soll. Das war dann negativ, ein Mini-Negativ-Erlebnis, ja. Sonst habe ich keine Verbesserungsvorschläge. Ich finde es super.

00:24:26

I: Okay, verstehe. Ja, das ist schön zu hören. Ja, also wir wären wie gesagt jetzt am Ende angekommen. Ich kann mich jetzt nur noch mal herzlich bei Ihnen für die Teilnahme bedanken und danke für die Flexibilität, sage ich jetzt mal, die jetzt notgedrungen angebracht war. Aber ja, das, auf jeden Fall hat das jetzt eh super funktioniert und sind sehr dankbar für ihre Erfahrungen, weil sie eben, gerade die persönlichen Erfahrungen sind wirklich sehr relevant für diese Interviewstudie. Und das ist wirklich das, was uns am meisten interessiert eigentlich. Und ja, dann bleibt mir nur noch übrig, Ihnen frohe Weihnachten zu wünschen. Schönes neues Jahr, vielen Dank.

00:25:08

B10: Toi Toi Toi für Ihre Arbeit.

00:25:10

I: Dankeschön. Ja, vielen Dank. Kann ich gut gebrauchen.

00:25:13

B10: Ja, danke.

00:25:15

I: Ja.

00:25:15

B10: Danke. Wiedersehen.

Abstract

In der Vergangenheit kam es im österreichischen Bildungssektor oft zu fehlerhafter oder unvollständiger Kommunikation zwischen MitarbeiterInnen und Eltern, die der deutschen Sprache nicht bzw. nicht ausreichend mächtig sind. Dem soll das Video- und Telefondolmetschprojekt ‚Wir verstehen uns‘ des BMBWF seit seiner Einführung 2020 entgegenwirken, welches vom Europäischen Sozialfonds finanziert wird. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit Erfahrungen und Eindrücken zur Nutzung des Videodolmetschens von MitarbeiterInnen verschiedener Bildungseinrichtungen in Österreich und geht der Frage nach, inwieweit sich die Kommunikation zu den Eltern dadurch verbessert hat. Auch Verbesserungsbedarfe werden erörtert und vorgestellt. Die Daten wurden im Rahmen einer qualitativen Inhaltsanalyse von zehn leitfadengestützten Interviews erhoben und untersucht.

Die theoretische Grundlage für die Studie bilden die Darstellung des videobasierten Dolmetschens, des Dolmetschens im Bildungswesen sowie die Erläuterung des schulischen Elterngesprächs. Auf die Darlegung des Forschungsdesigns sowie der Auswertungsmethode folgen die Analyseergebnisse. Diese zeigen, dass MitarbeiterInnen im Bildungsbereich den Einsatz des Videodolmetschangebots als Erleichterung, Bereicherung und auch als notwendiges Tool in ihrem Arbeitsalltag erleben. Trotz der Abhängigkeit von technischen Gegebenheiten wurde der Aufwand geringer als der Nutzen bezeichnet. Im Vergleich zu Gesprächssituationen vor der Möglichkeit des Videodolmetschens können Verbesserungen und Intensivierungen in der Kommunikation und Zusammenarbeit mit Erziehungsberechtigten wahrgenommen werden.