



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„VERTRAUEN IN (LAIEN-)DOLMETSCHERINNEN“

verfasst von / submitted by

Olivia Julia Tomczak, BA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfillment of the requirements for the degree of
Master of Arts (MA)

Wien, 2022 / Vienna, 2022

**Studienkennzahl lt. Studienblatt / degree programme code as it appears on
the student record sheet:** UA 070 331 342

**Studienrichtung lt. Studienplan / degree programme as it appears on
the student record sheet:** Masterstudium Translation Deutsch Englisch

Betreut von / Supervisor: Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

Danksagung

An erster Stelle möchte ich mich herzlichst vor allem bei meinen Eltern und all meinen anderen Familienmitgliedern bedanken, die meine gesamte Studienzeit hinter mir gestanden sind, mich unterstützt und an mich geglaubt haben. Dazu zählen auch selbstverständlich meine Oma und mein Opa, die sehr, sehr stolz auf diesen Moment wären, leider aber in der Zwischenzeit schon von uns gegangen sind.

Weiters möchte ich mich auch bei meinem Freund Pierre bedanken, der mich während des gesamten Masterstudiums tagtäglich daran erinnerte, zu lernen und im letzten Abschnitt besonders großen Wert daraufgelegt hat, dass ich intensiv an dieser Studie arbeite, um sie endlich fertig zu bekommen damit ich mich auf ein neues Abenteuer einlassen kann. Merci pour tous tes conseils, ton soutien et pour avoir toujours cru en moi. Je t'aime mon amour!

Ein herzlicher Dank gilt natürlich auch meiner Betreuerin Frau Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer, die mich während der Fertigstellung dieser Masterarbeit über mehrere Semester hinweg unterstützt hat. Vielen Dank für Ihre großartigen Literaturvorschläge, schnelle Antworten und hilfreiche Anmerkungen zur Arbeit während dieser schwierigen Zeit.

Ein großes Dankeschön auch an all meine InterviewpartnerInnen, die sich dazu bereit erklärt haben, mir bei dieser Arbeit zu helfen. Ohne Sie wäre meine Studie gar nicht erst möglich gewesen.

Alle anderen, die mich ebenfalls tatkräftig angefeuert haben, meine Arbeit korrekturgelesen oder sich mit mir über diese Thematik ausgetauscht haben – Dankeschön!

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	3
Einleitung	6
1. Migration.....	8
1.1. Push- und Pull-Faktoren.....	8
1.1.1. Demografische und wirtschaftliche Faktoren.....	8
1.1.2. Soziopolitische Gründe.....	9
1.1.3. Umweltgründe	9
1.2. Schwierigkeiten.....	10
1.3. Vorteile.....	10
2. Überblick über das Community Interpreting	12
2.1. Geschichte	12
2.2. Aktuelle Situation.....	13
2.3. Aufgabenbereich	13
2.4. Formen des Community Interpretings.....	14
2.5. Problem: Einsatz von LaiendolmetscherInnen.....	16
2.6. Herausforderungen in Community Settings	18
2.7. Ausgangspunkt für die Forschungsfrage.....	18
3. Vertrauen.....	20
3.1. Vertrauen aus der Sicht der Soziologie	20
3.1.1. Was ist Vertrauen und wie entsteht es?	21
3.1.2. Was ist Vertrauenswürdigkeit?.....	25
3.1.3. Was ist Misstrauen?.....	26
3.1.4. Vertrauensverlust.....	27
3.2. Diverse Ansätze der Vertrauensforschung	28
3.2.1. Rational Choice-Theorie.....	28
3.2.2. Nicht-rationale Theorie.....	29
3.2.3. Persönliches Vertrauen und Systemvertrauen	29
3.2.4. Mikro-, Meso- und Makroebene.....	30
3.3. Vertrauen in der Dolmetschwissenschaft.....	31
3.3.1. Dolmetschen im Gesundheitswesen	35
3.3.2. Dolmetschen bei Behörden.....	36
3.3.3. Vertrauen in professionelle DolmetscherInnen vs. LaiInnen.....	36

4. Methodik.....	38
4.1. Problemstellung, Fragestellungen und Hypothesen	38
4.2. Forschungsmethodik	41
4.2.1. Erhebungsmethode: Qualitatives Leitfadeninterview	41
4.2.2. Erstellung des Leitfadens.....	42
4.2.3. Auswahl der InterviewpartnerInnen	43
4.2.4. Vorbereitung und Durchführung der Interviews	44
4.2.5. Transkription der Interviews.....	44
4.2.6. Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring als Auswertungsmethode	45
5. Untersuchungsergebnisse.....	48
5.1. Vertrauen in (Laien-) DolmetscherInnen	50
5.1.1. Vertrauen aufgrund Ausbildung	50
5.1.2. Vertrauen aufgrund der Sprachkenntnisse	50
5.1.3. Vertrauen aufgrund unkomplizierter Situation.....	51
5.1.4. Vertrauen aufgrund positiver Bewertungen.....	51
5.1.5. Vertrauen aufgrund Erfahrung.....	52
5.1.6. Andere Gründe für Vertrauen.....	52
5.1.7. Vertrauen da kein anderer Ausweg.....	53
5.1.8. Fehlendes Vertrauen	53
5.1.9. Ängste und Sorgen.....	54
5.2. Gründe für die Auswahl von LaiendolmetscherInnen	54
5.2.1. Schwierigkeitsgrad des Dolmetschauftrags	54
5.2.2. Wahrung der Privatsphäre	56
5.2.3. Dringlichkeit.....	56
5.2.4. Kostenfrage.....	57
5.2.5. Bilinguale Personen als akzeptable DolmetscherInnen	59
5.2.6. Onlinebewertungen und Empfehlungen	61
5.3. Gründe für die Auswahl von professionellen SprachdienstleisterInnen	62
5.3.1. Qualifikationen	62
5.3.2. Kompliziertes Anliegen.....	62
5.3.3. Kenntnisse von LaiInnen nicht ausreichend	63
5.3.4. Gesellschaftliche Entwicklung	64
5.3.5. Qualitatives Ergebnis.....	64
5.4. LaiendolmetscherInnen vs. professionelle DolmetscherInnen.....	66

5.4.1.	Art der Leistung.....	66
5.4.2.	Bezahlung	70
5.4.3.	Variierende Sprachkenntnisse	72
5.4.4.	Relevanz der Fähigkeiten und Qualifikationen	74
5.4.5.	Zeitliche Flexibilität	75
5.5.	Neutralität und Unparteilichkeit.....	76
5.6.	Deutschkenntnisse der Befragten	78
5.6.1.	Alter der Befragten	78
5.6.2.	Dauer des Aufenthalts in Österreich.....	78
5.6.3.	Beschäftigung	79
5.6.4.	Bedeutung der deutschen Sprache	79
5.6.5.	Einschätzung eigener Deutschkenntnisse	80
5.7.	Gründe für die DolmetscherInnensuche über Facebook	81
5.7.1.	Einfacher Zugang.....	81
5.7.2.	Ausmaß der Facebookgruppen	81
5.7.3.	Onlinebewertungen und Empfehlungen	82
5.7.4.	Gleichstellung von Laien- und professionellen DolmetscherInnen.....	82
5.7.5.	Einziger Ausweg.....	83
5.7.6.	Finanzieller Aspekt.....	83
6.	Conclusio.....	85
	Bibliografie.....	89
	Anhang	94
	Leitfaden.....	94

Einleitung

Im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit verfolgt die Autorin das Ziel, auf die Problematik des komplexen Themas des Vertrauens in Laien- wie auch professionell ausgebildete DolmetscherInnen aufmerksam zu machen. Dieses Phänomen wurde bis dato in der Translationswissenschaft nur unzureichend untersucht. Erst seit relativ kurzer Zeit bearbeiten AutorInnen diese Thematik genauer und zeigen, dass Vertrauen zwischen Individuen vor allem durch repetitive Interaktionen aufgebaut wird. Dies kann sich allerdings als schwierig erweisen, wenn von einer Person stets verschiedene DolmetscherInnen beauftragt werden. Die Verfasserin stellt sich im Zuge dieser Arbeit folgende Frage: Wie kann zu DolmetscherInnen, die KlientInnen fremd sind, Vertrauen aufgebaut werden? Der Fokus liegt dabei auf gedolmetschten Settings des Kommunalbereichs, in dem häufig LaiendolmetscherInnen zum Einsatz kommen.

Im ersten Teil der Arbeit wird die Verfasserin versuchen, die theoretische Grundlage der Themen Migration, Community Interpreting und Vertrauen mittels der bis dato vorhandenen Literatur und bestehenden Ansätzen darzustellen. Im ersten Kapitel wird das Thema Migration kurz angesprochen, da dieses von großer Relevanz für die vorliegende Studie ist – Beweggründe für Migration aus Polen nach Österreich wie auch ihre Vor- und Nachteile sollen veranschaulicht werden. Im anschließenden Kapitel werden die Entwicklung und aktuelle Situation des Community Interpretings beschrieben. In diesem Abschnitt werden dessen verschiedene Formen und auch Herausforderungen dargestellt. Diesbezüglich werden die DolmetscherInnenrolle und der genaue Aufgabenbereich geschildert. Auch die Problematik der Beiziehung von LaiendolmetscherInnen wird an dieser Stelle angesprochen. Im dritten Kapitel wird das Thema Vertrauen zuerst allgemein und im Anschluss vor allem im Kontext der Dolmetschwissenschaft betrachtet. Hierbei wird insbesondere auf den Vertrauensaufbau zwischen Individuen eingegangen, die miteinander in Interaktion treten, einander jedoch im Vorfeld nicht kennen. Ebenfalls sollen relevante Begriffe wie Vertrauenswürdigkeit, Misstrauen und Vertrauensverlust erklärt werden. Das vierte Kapitel befasst sich mit der Methodik. Die Verfasserin beschreibt in einzelnen Unterkapiteln wichtige Punkte wie die Forschungs-, Erhebungs- und Auswertungsmethode, die Auswahl der InterviewpartnerInnen, die Durchführung der Leitfadeninterviews und ihre Transkription.

Nach den theoretischen Überlegungen zu den Hauptthemen der vorliegenden Arbeit werden die Ergebnisse der empirischen Studie anschließend in Kapitel 5 detailliert präsentiert. Dieser

Teil wird in sieben verschiedene Unterabschnitte gegliedert, die zur besseren Übersicht dienen sollen und die für die qualitative Inhaltsanalyse gebildeten Kategorien widerspiegeln. Um die studienrelevanten Daten zu ermitteln, werden Leitfadeninterviews durchgeführt. In den von der Verfasserin geführten Interviews, werden acht verschiedene TeilnehmerInnen zu ihren Erfahrungen mit DolmetscherInnen, die sie in diversen polnischsprachigen Facebookforen gefunden haben, befragt. Alle durch diese Studie erhobenen relevanten Daten werden anschließend in unterschiedliche Kategorien eingeteilt, durch die Hypothesen, die im Vorhinein aufgestellt wurden, bestätigt oder verworfen werden können. Des Weiteren werden die gesammelten Daten einer qualitativen Inhaltsanalyse unterzogen und anschließend präsentiert.

Im letzten Kapitel folgen die Schlussbemerkungen der Autorin, die belegen, welche Erkenntnisse aus der vorliegenden Arbeit gezogen und Grenzen der Studie aufzeigen. Abschließend werden Forschungslücken erwähnt, die es in Zukunft zu füllen gilt.

1. Migration

Das erste Kapitel der Arbeit befasst sich mit dem Thema Migration, das eng mit dem Bereich des Community Interpreting in Verbindung steht. Vermehrter Bedarf an Community Interpreting besteht dort, wo es zu Migration kommt. Dieser Bedarf zeigt sich auch in Österreich, das sich in den letzten 40-50 Jahren zu einem Einwanderungsland entwickelte (vgl. Potkanski 2011: 5). Ab den 1980ern lockerten ehemalige sowjetische Länder, darunter Polen, ihre Ausreisebestimmungen, was zu einer erhöhten Auswanderung führte (vgl. Potkanski 2011: 5). Im Jahr 2020 lebten bereits 43.744 PolInnen in Österreich (vgl. Stadt Wien 2021). Hierfür gibt es eine Anzahl von Gründen, die in Folge genannt werden. Des Weiteren werden sowohl Vor- wie auch Nachteile von Migration vorgestellt.

1.1. Push- und Pull-Faktoren

Push-Faktoren sind Faktoren, die den Menschen dazu bewegen, ins Ausland zu ziehen, während als Pull-Faktoren attraktive Bedingungen des jeweiligen Aufnahmelandes beschrieben werden (vgl. Europäisches Parlament 2020). Als Push-Faktor kann beispielsweise ein niedrigerer Lebensstandard im Herkunftsland genannt werden, während attraktive Arbeitsverhältnisse eines fremden Landes zu den Pull-Faktoren zählen können. Weitere Pull-Faktoren können sowohl ein besseres Gehalt, eine bessere Sozialversicherung als auch attraktivere Ausbildungsmöglichkeiten darstellen.

Genauere Gründe, die die Migration fördern können, werden grob in drei Kategorien unterteilt: demografische und wirtschaftliche Faktoren, soziopolitische Faktoren und Umweltfaktoren (vgl. Europäisches Parlament 2020).

1.1.1. Demografische und wirtschaftliche Faktoren

Aktuelle Beschäftigungsstandards, Arbeitslosenzahlen wie auch die generelle Wirtschaftslage eines Staates sind Parameter, die die Wirtschaftsmigration stark beeinflussen. Je schlechter die wirtschaftliche Situation in einem Land ist, desto mehr Menschen halten Ausschau nach besseren Standards und Möglichkeiten außerhalb ihres Herkunftslandes. (vgl. *ibid.*) Dies ist vor allem der Fall bei jüngeren Personen, die einfacher auswandern können, wenn sie beispielsweise noch keine Familie gegründet haben.

Wie schon erwähnt, besteht heutzutage ebenfalls vermehrt der Wunsch nach einer qualitativ hochwertigen Ausbildung, um anschließend einen gut bezahlten und angesehenen Beruf ausüben zu können. Deshalb entscheiden immer mehr junge Personen, im Ausland zu studieren, weil in ihrer Heimat diese Möglichkeit limitiert ist. Oft ist das der Fall in ländlichen Regionen, in denen es keinen Zugang zu höherer Ausbildung gibt, oder wenn Universitätsplätze stark begrenzt sind. Bessere Bildung kann zugleich den Lebensstandard erhöhen, was ebenso Migration zur Folge hat. Ein weiterer möglicher Beweggrund für Migration ist die Zuwanderung zur Familie, wenn beispielsweise der Mann, als Hauptverdiener des Haushaltes, bereits jahrelang im Ausland arbeitet, während die Frau die gemeinsamen Kinder in der Heimat aufzieht. Daraus kann sich mit der Zeit der Wunsch entwickeln, dem Partner zu folgen, um wieder in einem gemeinsamen Haushalt leben zu können. Hier können weitere Pull-Faktoren, wie eine bessere Versicherung im Ausland oder diverse Sozialleistungen, wie Kinderbetreuungsgeld, die in der Heimat nicht angeboten werden, hinzukommen. (vgl. Europäisches Parlament 2020)

1.1.2. Soziopolitische Gründe

Des Weiteren können soziopolitische Gründe wie Verfolgungen, Konflikte und Kriege klarerweise dazu führen, dass Menschen ihre Heimat verlassen wollen oder sogar müssen. Personen, die wegen solcher Ursachen fliehen, sind meist humanitäre Flüchtlinge. In Österreich gibt es auch zahlreiche EinwohnerInnen, die aus solchen Gründen hergezogen sind, allerdings betrifft dieser Punkt MigrantInnen aus Polen nur bedingt. (vgl. *ibid.*)

1.1.3. Umweltgründe

Dieser Faktor umfasst Aspekte, die Menschen aufgrund diverser Naturkatastrophen oder der Auswirkungen des Klimawandels zum Emigrieren bewegen. Des Weiteren spielen Faktoren wie Armut oder Staatsführung eine große Rolle für Migration. (vgl. *ibid.*) Wie in Punkt 1.1.2. sind diese Gründe für die polnisch-sprachige Bevölkerung Österreichs lediglich teilweise zutreffend, da Naturkatastrophen in Polen nicht so gravierend sind, wie in anderen Teilen der Welt. Viele Menschen sind allerdings unzufrieden mit der aktuellen Regierung und Gesetzgebung, weshalb sie sich ihre Zukunft oder die Zukunft der eigenen Kinder in diesem Land oft nicht vorstellen können.

1.2. Schwierigkeiten

Migration kann sich in den oben genannten Situationen als eine gute Möglichkeit die Lebensqualität zu verbessern, erweisen, allerdings bringt sie auch diverse Komplikationen und Probleme mit sich. Auf einige davon wird untenstehend eingegangen. Eine große Herausforderung stellen beispielsweise mangelnde Sprachkenntnisse dar, die die Arbeitssuche im Ausland deutlich erschweren und ebenfalls zu einer komplizierteren Integration führen können. Angebotene Deutschkurse werden nicht von jedem in Anspruch genommen, was häufig auch mit langen Arbeitstagen zusammenhängt. Dies steht wiederum in enger Verbindung zu Schwierigkeiten, bei anstehenden Arztbesuchen oder Behördenterminen. In diesen Fällen sind MigrantInnen nicht selten auf die Hilfe von DolmetscherInnen angewiesen, da ihre mangelnden Sprachkenntnisse ein selbstständiges Auftreten nicht zulassen. Des Weiteren ist das Wissen bezüglich des österreichischen Gesundheitssystems oder des Arbeitsmarktservices oft nur sehr begrenzt, weshalb MigrantInnen wegen unzureichender Kenntnisse noch größere Schwierigkeiten haben sich zurechtzufinden. Das heißt, nicht nur DolmetscherInnen werden in solchen Situationen benötigt, sondern auch andere Personen, die einem hilfreich zur Seite stehen und erklären, wie das Leben in Österreich funktioniert. Weitere Schwierigkeiten, die in einer von Peter Ulram 2009 durchgeführten Integrationsstudie dargelegt wurden, sind mangelnde Anpassung an die Lebens- und Verhaltensweisen, Abkapselung, Arbeitsmarktp Probleme, kulturelle Differenzen oder auch fehlende Akzeptanz durch ÖsterreicherInnen. (vgl. Ulram 2009) Letzteres hängt oft mit mangelnden Deutschkenntnissen zusammen. Trotz der möglichen Schwierigkeiten kann Migration jedoch ebenfalls zahlreiche Vorteile mit sich bringen.

1.3. Vorteile

Migration verursacht in Ländern und Städten eine multikulturelle demographische Struktur. Ein gutes Beispiel hierfür ist Wien, wo Arbeitskräfte aus dem Ausland schon seit den 1970-er Jahren rekrutiert wurden. (vgl. Pöchlhammer 2000: 113) Auch heutzutage freuen sich NichtbürgerInnen Österreichs über Arbeitsplätze in diesem Land. Multikulturalität ist in Österreich nicht mehr wegzudenken. Dies bedeutet aber auch, dass es immer mehr Menschen geben wird, die nicht in Österreich geboren sind und lediglich lückenhafte Deutschkenntnisse aufweisen, weshalb sie Unterstützung in diversen öffentlichen Bereichen benötigen werden. Dadurch entsteht wiederum ein großer Dolmetschbedarf, was einen Vorteil für

DolmetscherInnen darstellt. Dies ist auch für LaiendolmetscherInnen der Fall, die dadurch eine zusätzliche Zuverdienstmöglichkeit haben.

Resümierend lässt sich feststellen, dass sich Migration stark auf das Community Interpreting auswirkt und, dass diese Themen eng miteinander verbunden sind.

2. Überblick über das Community Interpreting

Das folgende Kapitel verschafft eine Übersicht über das Community Interpreting. Hierbei liegt der Fokus auf dem Einsatz nicht-professioneller DolmetscherInnen in Community-Settings und dessen Konsequenzen.

2.1. Geschichte

Beim Dolmetschen handelt es sich um einen der ältesten Berufe der Welt (vgl. Antonini 2017: 315). Die dolmetschenden Personen waren vor Jahrhunderten allerdings noch keine ausgebildeten DolmetscherInnen, wie wir sie heutzutage kennen. Laut Martínez-Gómez (2015) eigneten sich diese Personen damals nicht für einen „besseren“ Beruf, weshalb sie den Dolmetscherberuf ausübten. Dies zeigt gleichzeitig, dass dieser noch sehr pejorativ beschrieben wurde. Solche nicht-professionellen DolmetscherInnen gab es im Laufe der Geschichte in verschiedensten Situationen immer wieder: in Kriegen, bei religiösen Missionen oder in der Diplomatie. (vgl. Martínez-Gómez 2015: 419)

Der Begriff „Community Interpreting“ wurde jedoch erstmals vor kurzer Zeit beschrieben, nämlich in der zweiten Hälfte des zwanzigsten Jahrhunderts in Australien und erfasst diverse öffentliche Bereiche, wie das Dolmetschen im Gesundheitswesen oder bei verschiedensten Behörden (vgl. Bancroft 2015: 218). Aufgrund steigender Migrationszahlen kam es gegen Ende des zwanzigsten Jahrhunderts in unterschiedlichen Ländern vermehrt zu Kommunikationsproblemen in öffentlichen Institutionen – darunter auch in Österreich. Vor allem im Gesundheitswesen ist das der Fall, was zur Etablierung von Community Interpreting in diesem Bereich beitrug. (vgl. Pöchhacker 2004: 15)

Das Konferenzdolmetschen hingegen war schon davor gut bekannt und galt im Gegensatz zum Community Interpreting als sehr „vornehm“ (vgl. Pataky & Giczi 2018: 3). Dies ergab sich aus dem Fakt, dass sich eine Seite der Kundschaft in Community Settings aus MigrantInnen und Flüchtlingen zusammensetzt. Auch die DolmetscherInnen selbst gehören häufig derselben Gesellschaftsgruppe an. Ein weiterer Unterschied zum Konferenzdolmetschen ist auch das Setting – es wird nämlich nicht bei Großveranstaltungen wie Konferenzen oder Seminaren gedolmetscht, sondern beispielsweise im Krankenhaus, bei Polizeiladungen oder vor Gericht. (vgl. Pöllabauer 2013: 1)

2.2. Aktuelle Situation

Da das Hauptaugenmerk lange auf dem Konferenzdolmetschen lag, wurde das Community Interpreting bis heute nicht so stark wie ersteres professionalisiert. Diese fehlende Professionalisierung bringt oft negative Folgen mit sich, die unter anderem Community Interpreter versuchen zu verhindern. Die Europäische Kommission ist der Meinung, dass es sich beim Zugang zu (professionellen) Dolmetsch- und Übersetzungsdienstleistungen in öffentlichen Settings um ein natürliches Menschenrecht handelt. Das Nichtvorhandensein des Zugangs kann benachteiligend für Menschen sein, die Bedarf für diesen haben. (vgl. Europäische Kommission 2011: 21) Ist das der Fall, verlassen sich manchmal Personen auf nicht qualifizierte LaiendolmetscherInnen, also jene, die keine Ausbildung im Bereich des Dolmetschens haben. Verschiedene internationale Institutionen und unzählige Universitäten bemühen sich, das Dolmetschen in diesen Feldern weiterhin zu professionalisieren, indem diverse Trainings und Ausbildungen angeboten werden. Viele Kurse, Webinare und Schulungen werden allerdings vorwiegend im Bereich des Konferenzdolmetschens angeboten, während das Community Interpreting, oder auch Kommunaldolmetschen genannt, deutlich weniger Aufmerksamkeit bekommt (Bao 2015). Der Grund dafür ist die geringe Renumeration von KommunaldolmetscherInnen, durch die sich das Investieren in unterschiedliche Trainings und Schulungen nicht rentiert (vgl. Bancroft 2015: 228). Folglich arbeiten manche Personen im Bereich des Community Interpretings, ohne dafür ausgebildet zu sein und ohne, dass Steuern für die durchgeführte Arbeit abgegeben werden. Dies wiederum führt dazu, dass oftmals auf diese DolmetscherInnen zurückgegriffen wird, was beide Seiten erfreut. Seit Jahren ist es ein Ziel der Translationswissenschaft, dieses Problem zu lösen und den Dolmetscherberuf weiterhin zu professionalisieren und ihn in der Gesellschaft zu verbreiten. Wie jedoch feststellbar ist, gibt es heutzutage immer noch viele LaiendolmetscherInnen, die statt professionellen DolmetscherInnen eingesetzt werden. Die Gründe dafür werden in Punkt 2.5. detaillierter vorgestellt.

2.3. Aufgabenbereich

Im Bereich des Community Interpretings sind KundInnen Personen, die die Sprache des Landes, in dem sie aktuell leben nicht oder nur zu einem unzureichenden Grad beherrschen (vgl. Prunč 2017: 27). Diese Personen können erst seit Kurzem in Österreich leben, oder aber auch schon jahrelang. Sie sind auf die Unterstützung von DolmetscherInnen angewiesen, um

anspruchsvolle Gespräche bei Behördengängen meistern zu können. KommunaldolmetscherInnen machen einen großen Teil der Kommunikation zwischen den Parteien aus und spielen dabei eine essenzielle Rolle (vgl. Pöllabauer 2013: 3). Zu ihrem Aufgabenprofil zählt oft mehr als nur dolmetschen – sie nehmen eine gesprächskordinierende Funktion ein (vgl. Baraldi & Gavioli 2017: 86). Die Parteien (also beispielsweise eine österreichische Behörde auf der einen Seite und ein polnischer Migrant auf der anderen Seite) sprechen unterschiedliche Sprachen und besitzen möglicherweise ebenfalls ein unterschiedliches Register, welches durch die Fachsprache einer bestimmten Situation bedingt ist. Oft ist das Ziel einer Dolmetschung also, diese Ungleichheit auszugleichen. Sogar wenn die beispielsweise polnischsprechende Person ein wenig Deutsch spricht und nicht unbedingt das ganze Gespräch gedolmetscht werden muss, muss die dolmetschende Person trotzdem ununterbrochen zuhören und den Austausch zwischen den Parteien verfolgen, um schnell eingreifen zu können, falls dies notwendig wird (vgl. Ticca 2017:115). Community Interpreter schlagen also eine wichtige Brücke zwischen den GesprächspartnerInnen und sind heutzutage in unserer Gesellschaft nicht mehr wegdenkbar.

2.4. Formen des Community Interpretings

Community Interpreting kann unterschiedliche Formen haben. Es folgt hierzu ein Überblick wie auch über diverse Herausforderungen dieses Bereichs.

Wie bereits bekannt ist, handelt es sich bei einem Teil der KommunaldolmetscherInnen um LaiInnen anstatt professionell ausgebildeter DolmetscherInnen. Nicht alle LaiInnen verfügen über ausgezeichnete Kenntnisse beider Sprachen und die für ein qualitatives Dolmetschen notwendigen Kompetenzen, die im folgenden Abschnitt detaillierter genannt werden. Auf der anderen Seite gibt es aber sehr wohl LaiInnen, die bereits viel Erfahrung haben, aber dennoch den Dolmetscherberuf nicht offiziell ausüben. Diese Personen erhalten für ihre Dolmetschleistung meist keine oder eine niedrigere Renumeration. (vgl. Martínez-Gómez 2015: 417) Non-professional Interpreting ist ein Oberbegriff, der beschreibt, von wem die Tätigkeit ausgeübt wird und nicht unbedingt auf welche Art und Weise dies erfolgt (vgl. Antonini et al. 2017: 6 f.). Oft sind die vermittelnden Personen zweisprachige Bekannte oder Familienangehörige – darunter häufig auch Kinder verschiedenen Alters. Selten handelt es sich hierbei jedoch um Personen, die sich von selbst dazu entschlossen haben, eine Fremdsprache aus reinem Interesse zu lernen.

In den siebziger Jahren hat Brian Harris den Begriff „natural translation“ (1977) eingeführt. Dieser Begriff meinte die alltägliche Translation, die von zweisprachigen Personen, die nicht für diesen Beruf ausgebildet waren, ausgeführt wurde. Dies kann beispielsweise die Kommunikation zwischen Personen, die mehrere Sprachen beherrschen (beispielsweise Kinder von MigrantInnen), und ihren monolingualen Familienangehörigen beschreiben.

In der zweiten Hälfte der 1980er-Jahre wurde der Begriff „language brokering“ eingeführt, um hauptsächlich die im Alltag vorkommende Übersetzung und Dolmetschung von Kindern zu beschreiben (vgl. Antonini et al. 2017: 5). Kinder agieren in diesem Fall in verschiedensten Settings als DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen für ihre emigrierten Familien oder sogar ihre Sprachgemeinden. Durch diese Funktion übernehmen sie die Arbeit und Aufgaben der Erwachsenen (vgl. Whyatt 2017: 60). Kinder werden häufig beauftragt zu dolmetschen, da sie in der Schule oft viel schneller eine neue Sprache erlernen und sich einer neuen Kultur leichter anpassen können als Erwachsene (vgl. Pöchlacker 2015: 48; Angelelli 2017: 262). Sie besitzen allerdings noch kein fachliches Wissen über Medizin, Finanzen oder Wirtschaft, weshalb die Qualität der Dolmetschung nicht garantiert werden kann (vgl. Ahamer 2013: 74). Wenn sie weiters Verantwortung für ihre Handlung übernehmen müssen, kann sich das negativ auf ihr psychisches Wohlbefinden auswirken (vgl. Martínez-Gómez 2015: 424).

MigrantInnen werden durch den Umzug in ein fremdes Land praktisch dazu gezwungen eine neue Sprache zu erlernen um im Alltag zurechtzukommen. (vgl. Pöchlacker 2015: 36) Auch heutzutage zeigt sich in Ländern wie Österreich immer noch, wie abhängig manche von ihren zweisprachig aufgewachsenen Kindern sind. Erstmals wurde dies anhand einer von Franz Pöchlacker in Wien durchgeführten Studie ans Tageslicht gebracht, die anschließend im Jahr 2000 publiziert wurde. Mithilfe dieser Studie sollte der Bedarf an gedolmetschter Kommunikation zwischen medizinischem Personal und PatientInnen festgestellt werden. Die Ergebnisse zeigen, dass ein hoher Dolmetschbedarf besteht und, dass in den meisten Fällen Familienangehörige wie auch Krankenhauspersonal für das Dolmetschen zuständig waren und nicht professionelle Sprachdienstleister (vgl. Pöchlacker 2000: 113).

Bilingual aufgewachsene Personen an sich müssen nicht gleich professionellen DolmetscherInnen entsprechen, denn Zweisprachigkeit geht nicht zwangsläufig mit

Dolmetschkompetenz einher. Selten bis nie werden beide Sprachen auf demselben Niveau beherrscht. Die zwei Sprachen werden meist in unterschiedlichen Situationen verwendet, weshalb bestimmte Termini in einer Sprache bekannt sind, in der anderen jedoch nicht unbedingt. Dies kann der Fall sein, wenn beispielsweise eine der Sprachen vorwiegend nur im Gespräch mit der Familie Gebrauch findet, während die andere nur in der Schule oder im Beruf verwendet wird. Von professionell ausgebildeten DolmetscherInnen wird allerdings ein gleiches Niveau beider Sprachen verlangt. (vgl. Whyatt 2017: 51) Besonders problematisch ist dies im Bereich der Medizin, wo auch nur ein kleines Missverständnis schwerwiegende Auswirkungen auf die Diagnose und Therapie haben kann. Folglich sollten nicht ausgebildete DolmetscherInnen und vor allem Kinder nicht für das Dolmetschen eingesetzt werden. (vgl. Harris 2017: 39) Des Weiteren haben diverse Studien belegt, dass Kinder diese Arbeit nicht immer gerne ausführen. Manchen gefällt diese Tätigkeit einfach nicht, andere wiederum fühlen sich nicht sicher dabei und sind deutlich überfordert und gestresst. (vgl. Cirillo 2017: 310)

2.5. Problem: Einsatz von LaiendolmetscherInnen

Wie bereits obenstehend beschrieben, werden LaiInnen seit langer Zeit zum Dolmetschen beauftragt und das wird sich wahrscheinlich auch nicht schnell ändern (vgl. Martínez-Gómez 2015: 425). Da professionelle Dolmetschdienste nicht immer sofort zur Verfügung stehen, weil es sie beispielsweise für manche Sprachkombinationen nicht gibt, oder weil die Arbeitszeiten beschränkt sind, viele MigrantInnen aber häufig Bedarf danach haben, werden LaiendolmetscherInnen eingesetzt, um die Kommunikation zu erleichtern beziehungsweise sie überhaupt zu ermöglichen. Dies ist einer der Gründe, weshalb statt professionellen DolmetscherInnen in öffentlichen Settings oft LaiendolmetscherInnen tätig sind. Bei letzteren handelt es sich oft um Familienangehörige oder Bekannte, doch auch Fremde werden in dringenden Ausnahmefällen um Hilfe gebeten. Vielen AuftraggeberInnen ist nicht bewusst, welche negativen Konsequenzen solche nicht-professionellen Dolmetschleistungen für sie haben können. Fehlende Dolmetschkompetenzen können sich zum Beispiel in medizinischen Settings, beim Finanzamt oder vor Gericht kritisch erweisen. Untersuchungen zeigen, dass eine Großzahl der LaiendolmetscherInnen sehr viel Information auslässt, vereinfacht oder neue Begriffe erfindet, um die eigentlichen Gesprächsinhalte zu vermitteln (vgl. Niska 2002). Während des gedolmetschten Gespräches könnte es zu einer Vielzahl unerwarteter Probleme

und Komplikationen kommen, wenn es der dolmetschenden Person an notwendigen Dolmetschkompetenzen fehlt (wie die Kenntnis von Techniken, das Wissen über komplexe Fachgebiete oder auch kommunikative Kompetenzen). Neben Kompetenzen wie diversen außersprachlichen, instrumentellen oder psycho-physiologischen Teilkompetenzen, stellt die bilinguale Kompetenz nur eine der nötigen Fähigkeiten in diesem Beruf dar. (vgl. Whyatt 2017: 55) Beim Dolmetschen in öffentlichen Settings kann es beispielsweise auch vorkommen, dass die Person, die keine ausreichenden Sprachkenntnisse besitzt, während des Gespräches nicht beachtet wird, während die restlichen Parteien miteinander kommunizieren. KundInnen werden nur dann angesprochen, falls Unklarheiten ans Tageslicht kommen sollten. In diesem Fall weiß die Person, die die Sprache nicht beherrscht, nicht, worüber gesprochen wird. Sie sollte jedoch im Mittelpunkt der Konversation stehen. (vgl. Pöllabauer 2017: 144) Ihr sollte die Möglichkeit gegeben werden, so viel wie möglich selbst mitteilen und entscheiden zu können. (vgl. Bancroft 2015: 226) Ein weiterer Aspekt, der sich beim Community Interpreting als problematisch erweisen kann, ist die durch die dolmetschende Person eingenommene Rolle. AutorInnen wie beispielsweise Angelelli (2004) sind der Ansicht, dass (Laien-) DolmetscherInnen häufig auch andere Aufgaben neben dem Dolmetschen übernehmen, die nicht mit der Rolle des neutralen Sprachrohrs übereinstimmen. Dadurch können sie mehr Einfluss auf die jeweilige Situation ausüben (vgl. Gradischnig 2014: 44). Zu den möglichen Rollenbildern zählen also unter anderen: DolmetscherInnen als neutrales Sprachrohr wie auch DolmetscherInnen, die sich proaktiv für ihre KlientInnen einsetzen, um bestimmte Angelegenheiten für diese zu erledigen. Ersteres wird heutzutage hauptsächlich von professionell ausgebildeten DolmetscherInnen beispielsweise im Gerichtsbereich eingenommen. In diesem Fall ist die möglichst große Unsichtbarkeit der dolmetschenden Person von bedeutender Relevanz. Hierbei konzentrieren sich DolmetscherInnen nur auf das Dolmetschen und nicht auf zusätzliche Aufgaben. (vgl. Gradischnig 2014: 47)

Das zweite genannte Rollenbild andererseits sieht die dolmetschende Person eher als Hilfsperson, die ein Gespräch zwischen den Parteien überhaupt ermöglicht und sich ebenfalls für ihre KlientInnen einsetzt. Mit dieser Thematik setzte sich Pöchhacker auseinander und seiner Meinung nach führt der Mangel an allgemein gültigen Praxisstandards zur Einnahme einer Rolle, die irgendwo zwischen neutralen Sprachrohren einerseits und HelferInnen andererseits liegt (vgl. Pöchhacker 2000:50). Schlussfolgernd kann hierzu kurz festgehalten

werden, dass es immer von der jeweiligen Situation abhängt, welche Rolle von DolmetscherInnen eingenommen wird und was KlientInnen tatsächlich von ihnen erwarten.

2.6. Herausforderungen in Community Settings

Des Weiteren kommt in Community Settings ein zusätzlicher Stressfaktor hinzu, der nicht selten unterschätzt wird – Dolmetschen im Krankenhaus, beim Psychologen oder bei der Polizei kann für DolmetscherInnen psychisch sehr belastend sein (vgl. Bancroft 2015: 229). Einen professionellen Auftritt erlernt man unter anderem durch eine adäquate Ausbildung oder sehr viel Erfahrung in diesem Bereich. Aus diesem Grund können ExpertInnen auch spontane Texte leichter dolmetschen, da für sie vorhersehbar sein kann, welche Themen angesprochen werden und wie dadurch das Gespräch verlaufen wird (vgl. Hale 2007: 9). Ohne systematische Übung gibt es keine Expertise (vgl. Bao 2015: 413). Folglich kann diese von LaiendolmetscherInnen nicht immer verlangt werden (vgl. Whyatt 2017: 57).

2.7. Ausgangspunkt für die Forschungsfrage

Aus meinen persönlichen Beobachtungen, wie in meinem Umfeld DolmetscherInnen für die Sprachkombination Deutsch-Polnisch beauftragt werden, geht hervor, dass manche DolmetscherInnen heutzutage in sozialen Medien gesucht und blind beauftragt werden – oft kurzfristig und ohne jegliche Vorbereitung, die allerdings für seriöse Aufträge essenziell ist. Dies ist der Ausgangspunkt für meine Fragestellung, die in Kapitel 4 noch konkreter präsentiert wird. Ich gehe nun davon aus, dass auf diese Weise eventuell nicht immer alle Sprachbarrieren effizient überbrückt werden können. Dies ist allerdings den Hilfesuchenden oft nicht bewusst. Professionelle DolmetscherInnen sollten in vielen Fällen die Verantwortung für das Geschehen übernehmen. Beim Einsatz von LaiendolmetscherInnen ist dieser Aspekt allerdings nicht durch einen Vertrag festgelegt, das heißt, es muss dem fremden Gegenüber vertraut werden, was unter Umständen zu negativen Konsequenzen führen kann. Um dem entgegenzuwirken und den Beruf weiterhin zu professionalisieren, wurden weltweit bereits diverse Normen und Richtlinien eingeführt, die zu definieren versuchen, was professionelles und ethisches Handeln im Bereich Community Interpreting heißt (vgl. Bancroft 2015: 228). Trotzdem darf der Beruf in vielen Ländern weiterhin ohne adäquate Ausbildung ausgeübt werden, da es keine rechtliche Regulierung hierfür gibt (vgl. Whyatt 2017: 56). Dies wird durch die Ansicht vieler gefördert, dass Dolmetschen eine Tätigkeit sei,

die von jeder zweisprachigen Person problemlos ausgeführt werden kann. Berufsrelevante Qualifikationen und Fähigkeiten werden demnach oft nicht in Betracht gezogen, weil sie als nicht relevant empfunden werden. Auch die Kosten einer solchen Dienstleistung variieren je nach Professionalität – LaiInnen helfen umsonst oder verlangen einen symbolischen Betrag für den Zeitaufwand, während ausgebildete DolmetscherInnen eine fixe Preisliste besitzen, die von manchen KundInnen als übertrieben empfunden wird. Im nun folgenden Kapitel soll das Thema Vertrauen genauer geschildert werden.

3. Vertrauen

Im Rahmen dieses Kapitels wird versucht das Thema Vertrauen ausführlich zu erläutern und die wesentlichen Erkenntnisse darüber zu präsentieren, die für die vorliegende Arbeit von Relevanz sind. Gleichzeitig soll mit Hilfe der bereits vorhandenen wissenschaftlichen Literatur eine theoretische Basis für die empirische Studie geschaffen werden.

Zu Beginn wird das Thema allgemein aus der Perspektive verschiedener SoziologInnen skizziert; es wird ein Versuch unternommen, zu beschreiben, unter welchen Bedingungen Vertrauen entsteht und wie es aufrechterhalten wird, wie sich Misstrauen entwickelt und wie ein Vertrauensbruch zustande kommt. Zusätzlich soll auch Vertrauenswürdigkeit definiert werden. Des Weiteren wird eine Übersicht verschiedener Ansätze dargeboten, die relevante Aspekte für die vorliegende Arbeit liefern. Abschließend wird das Thema Vertrauen im Bezug auf die Dolmetschwissenschaft beschrieben, angefangen mit historischen Fakten und bis dato durchgeführten Studien bis hin zu aktuellen Herausforderungen beim Dolmetschen im Gesundheitsbereich und bei diversen Behörden.

3.1. Vertrauen aus der Sicht der Soziologie

Vertrauen ist ein äußerst komplexes Thema, das anhand soziologischer Studien erst seit Beginn des 20. Jahrhunderts erforscht wird. In früheren Zeiten hingegen dominierten theologische, psychologische und philosophische Ansätze (vgl. Luhmann 2001: 143). Dies hat zur Folge, dass es nun mehr als nur eine gültige Definition von Vertrauen gibt, wie der deutsche Soziologe Martin Endreß in seiner Monografie festhält (vgl. Endreß 2002: 6). Einerseits handelt es sich dabei um eine interessante Entwicklung, andererseits stellt dies eine Herausforderung für die interdisziplinäre Forschung dar (vgl. Schäfer 2016: 15): Viele ForscherInnen bearbeiteten das Thema bis dahin ausschließlich partiell, weshalb es viele wertvolle Einzelergebnisse gibt, aber nur wenige Bemühungen, einen gemeinsamen Bezugsrahmen zu entwickeln und anzuwenden (vgl. Möllering 2007: 2). Aufgrund der modernen Gesellschaft, die sich rapide verändert und fortlaufend entwickelt, wurde das vermehrte Interesse aus Sicht der Soziologie geweckt, dieses Phänomen umfassender zu erforschen (vgl. Schmidt 2017: 22). Nichtsdestotrotz steht auch in der Zukunft viel Forschungsarbeit in diesem Bereich an, um diverse Lücken zu füllen.

Im Rahmen der Soziologie wird hauptsächlich zwischen zwei grundlegenden Ansätzen des Vertrauensbegriffs unterschieden: Auf der einen Seite findet sich die Rational Choice-Theorie, die von ForscherInnen wie Luhmann, Gambetta oder Offe vertreten wird, und auf der anderen Seite gibt es den nicht-rationalen Ansatz, den Lagerspetz oder Endreß verfolgen. (vgl. Schmidt 2017: 29) Diese Theorien werden in einem eigenen Unterkapitel erläutert.

3.1.1. Was ist Vertrauen und wie entsteht es?

Ist Vertrauen ein Gefühl? Ist es vielleicht eher ein Verhalten? Diese Fragen tauchen oft auf, wenn über dieses komplexe Thema reflektiert wird. Es gibt in diesem Fall keine eindeutige Antwort, denn Vertrauen kann je nach Ansatz als Ressource, Kapital, Gefühl oder sogar als Moralbegriff verstanden werden (vgl. Gradischnig 2014:11). Es spielt eine große Bedeutung im Alltag eines jeden Menschen wie auch in spezifischen Fachgebieten wie der Politik, Wirtschaft oder der Medizin. Trotz der Tatsache, dass es sich hierbei um ein komplexes Thema handelt, das bis vor Kurzem noch recht stark vernachlässigt wurde, wird dem Vertrauen nun zunehmend Aufmerksamkeit geschenkt.

Vertrauen ist etwas, das vom Menschen immer erst aufgebaut und erlernt werden muss. Es ist somit nicht angeboren. Hierbei handelt es sich vielmehr um lebenslanges Lernen, aus dem Grund, dass es bereits im Kleinkindalter beginnt und sich im Laufe des Lebens fortsetzt, wann immer eine neue Person kennengelernt wird. Die erste Person, der der Mensch üblicherweise zu vertrauen lernt, ist die eigene Mutter, die sich von Geburt an um ihr Kind kümmert, pflegt und es schützt. Ein Kind vertraut seiner Mutter meist blind, da so eine enge Beziehung zu ihr aufgebaut wird (vgl. Schäfer 2016: 4). Das Vertrauen wird gestärkt und somit aufrechterhalten, indem es zu wiederholten Interaktionen mit einer Person kommt (vgl. Offe 2001:253). Während der Mensch jedoch älter wird und sich fortlaufend weiterentwickelt, stellen neue Situationen und neue Bekanntschaften das ganze Leben hindurch immer wieder neue Vertrauensprobleme dar (vgl. Luhmann 2014: 34). Vertrauen ist für den deutschen Soziologen Niklas Luhmann jedoch essenziell, da ohne diese Fähigkeit Menschen nicht im Stande wären normal zu funktionieren und sich weiterzuentwickeln (vgl. *ibid.*: 1): Man hätte ständige Angst vor Fremden, neuen Beziehungen, vor dem Verkehr, man hätte Angst, das eigene Haus zu verlassen, um etwas im Alltag zu erledigen. Kurz gesagt, wären Menschen dadurch sehr stark eingeschränkt (vgl. Offe 2002:5). Auf den ersten Blick ist klar, dass sich auf allen möglichen Ebenen des Lebens auf irgendeine Art und Weise die

Problematik des Vertrauens manifestiert (vgl. Offe 2001:364). Somit kann festgestellt werden, dass Vertrauen zur Verminderung der Komplexität der Welt dient und uns hilft, trotz verschiedener Herausforderungen mit fremden Personen in Kontakt zu treten (vgl. Hartmann 2001:14). Dies ist sehr wichtig. SoziologInnen sind sich einig, dass das Vertrauen ein essenzieller Faktor ist, wenn eine Kooperation erwünscht ist (vgl. Gradischnig 2014: 17). Es kann einerseits zu Individuen aufgebaut werden, andererseits aber auch zu ganzen Systemen wie zum Beispiel dem Gesundheitssektor, der Europäischen Union oder einer Firma. Im folgenden Abschnitt soll nun beschrieben werden, wie Vertrauen aufgebaut werden kann und welche Rolle die Kindheit dabei spielt.

Wie entsteht Vertrauen? Wie bereits an einer früheren Stelle erwähnt, ist Vertrauen nicht angeboren. Außerdem ist es auch keine instinktive Handlung. Die Vertrauensbildung wird von verschiedenen Faktoren beeinflusst: ein ganz essenzieller ist die persönliche Erfahrung. Auch Wiederholung ist in diesem Feld ein wichtiger Aspekt. Des Weiteren wird anderen dann vertraut, wenn geglaubt wird, dass diese Personen tatsächlich das für einen tun werden, was von ihnen erwartet wird (vgl. Drabarek 2014: 4). Demzufolge kann der Prozess der Vertrauensbildung für jede Person anders verlaufen – manche vertrauen leichter, andere schwerer (vgl. Schäfer 2016: 10ff). Wenn im Laufe des Lebens einer Person ihr Vertrauen oft missbraucht wurde, wird folglich aus Erfahrung nicht mehr so einfach vertraut. Analog hierzu kann angenommen werden, dass jemand viel einfacher vertraut, wenn vorwiegend Kontakte geknüpft wurden, die das Vertrauen respektiert haben. Wie anhand diverser Studien belegt werden konnte, hängt dies allerdings auch stark mit vielen anderen sozialen Aspekten wie beispielsweise frühen Kindheitserfahrungen zusammen (vgl. Gradischnig 2014: 18). Bereits im vorherigen Absatz wurde erwähnt, dass die erste Person, der wir Vertrauen schenken, unsere Mutter ist. Im Laufe der Kindheit spielen vor allem die eigene Familie wie auch das unmittelbare Umfeld (beispielsweise Institutionen wie Kindergarten oder Schule) eine essenzielle Rolle beim Vertrauensaufbau. Mehrere Studien haben über Jahre hinweg belegt, dass Personen und Institutionen, die man schon besser kennt und mit denen man öfters kommuniziert hat, schneller und mehr vertraut wird als fremden Menschen. Um jemandem das eigene Vertrauen schenken zu können, müssen bereits erste Informationen über die betreffende Person vorliegen, um einschätzen zu können, wie sie sich in bestimmten Situationen verhalten könnte (vgl. Drabarek 2014: 5). Dadurch wird ein gewisses Maß an Vertrautheit gebildet, wodurch Vertrauen anschließend leichter geschenkt werden kann.

Diesen Prozess definiert Offe als „Vertrauen aus Erfahrung“ (vgl. Offe 2001: 253). Ein einfaches Beispiel hierzu: Einem neuen Arbeitskollegen wird man höchstwahrscheinlich nicht sofort die ganze Lebensgeschichte erzählen, da nicht bekannt ist, wie dieser darauf reagieren könnte. Nachdem allerdings mit ihm schon eine längere Zeit gearbeitet und eine gute Beziehung zu ihm aufgebaut wurde, können ihm schon eher Probleme anvertraut werden. Demzufolge haben wir durch unsere Erfahrungen bestimmte Erwartungen an unterschiedliche Handlungen in der Zukunft (vgl. Schmidt 2017:26). Ein weiteres Beispiel wäre ein gedolmetschtes Setting. Eine Person, die wiederholt mit derselben Dolmetscherin zusammenarbeitet, wird ihr eher vertrauen als einem fremden Dolmetscher, den sie noch nicht kennengelernt hat. In beiden Fällen der genannten Beispiele besteht der Wunsch, dass das Gegenüber einen respektiert und nicht verletzt. Doch nicht nur das Erlebte beeinflusst Vertrauen. Neben Erfahrungen, Stereotypen und Klischees spielen bei der Vertrauensbildung ebenfalls Wertvorstellungen eine wichtige Rolle. Genauer bedeutet das, dass viele unserer Erwartungen durch sie geprägt sind. Geteilte Wertvorstellungen stellen demnach eine notwendige Basis für den Vertrauensaufbau dar. (vgl. Schäfer 2016: 53) Wenn nochmals das erste erwähnte Beispiel herangezogen wird, heißt das, dass der Arbeitskollege und sein Gegenüber die eigene Privatsphäre wie auch die anderer stark schätzen.

Vertrauen ist weiters immer mit Dilemmata und einem bestimmten Risiko verbunden, denn wir leben in einer Gesellschaft, in der es zunehmend schwieriger wird, jemandem zu vertrauen, weil wir immer weniger über die Personen wissen, denen wir begegnen (vgl. Lewis/Weigert 1985: 968). Oft wird mit Fremden der Kontakt nur kurz aufrechterhalten, zum Beispiel mit zufälligen Ärzten im Krankenhaus oder BeraterInnen der Bank oder des Arbeitsmarktservices. In vielen Fällen kommt es gar nicht zur face-to-face Kommunikation, weshalb die Zeit fehlt, um im Vorhinein gegenseitiges Vertrauen aufzubauen. (vgl. *ibid.*: 973f.) Das bedeutet des Weiteren auch, dass wir in einer Gesellschaft leben, die uns keine Sicherheit bieten kann (vgl. Drabarek 2014: 8). Der Aspekt des Risikos und der Unsicherheit angesichts des Handelns anderer ist für viele AutorInnen der Soziologie ein relevanter. Ohne Risiko gäbe es nämlich keine Herausforderung beim Vertrauen und somit wäre auch Vertrauen kein Thema mehr.

Welche Schritte führen nun zu einer Vertrauenssituation? Zuerst muss sich eine Person in einer Situation befinden, in der sie auf eine andere Person angewiesen ist, sonst würde sich dieses Problem gar nicht herauskristallisieren. Anschließend muss sich die

vertrauende Person auf die Handlung einlassen und sogar die Möglichkeit eines Vertrauensbruchs in Betracht nehmen. Die zweite Person muss wiederum die Möglichkeit haben, das Vertrauen der ersten eventuell brechen zu können. (vgl. Luhmann 2014: 53) Sollte sich das Vertrauen im Nachhinein als Fehler herausstellen, weil es gebrochen wurde, wird die vertrauende Person enttäuscht sein und sich unter Umständen sogar auch blamiert fühlen. In so einem Fall wird klar, dass sie es nicht geschafft hat, die Situation zu durchschauen, wodurch sie leider ausgenutzt wurde – aus diesem Grund ist es wichtig, dass nicht jedem sofort blind vertraut wird. (vgl. *ibid.*: 109). Wenn das Gegenüber fremd ist, kann ihm eigentlich auch kaum vertraut werden, da es für einen unberechenbar ist. Luhmann sagt dazu sehr nachvollziehbar: „Dem Vertrauten traut man eher als dem Fremden.“ (*ibid.*: 40). Gambetta fügt zum Thema des Vertrauensbruchs folgende Aussage hinzu: „Sich zu irren ist ein unvermeidlicher Teil der Wette und des Lernprozesses, der sich zwischen Erfolg und Enttäuschung erstreckt.“ (Gambetta 2001: 237). Ob das geschenkte Vertrauen im Nachhinein eine richtige Entscheidung war, hängt also davon ab, ob das Vertrauen respektiert oder gebrochen wurde (vgl. Luhmann 2014: 29). Wie schon bekannt, handelt es sich beim Vertrauen um ein lebenslanges Lernen, das auch auf falschen Entscheidungen und Fehlern beruht. Wird jedoch einer Person vertraut, über die zumindest irgendein Detail bekannt ist, gibt es schon anhand der im Laufe des Lebens gesammelten Erfahrung gewisse Anhaltspunkte für die Vertrauensbildung. Dem Aspekt der repetitiven Interaktionen mit den gleichen Personen wurde in diesem Kapitel bereits große Bedeutung zugeschrieben. Das Risiko wird dadurch zwar nicht eliminiert, es wird jedoch verringert (vgl. *ibid.*: 40). Demnach werden vor allem junge, noch unerfahrene Personen oft darauf aufmerksam gemacht, dass niemandem zu 100 Prozent vertraut werden sollte. Demgegenüber gibt es auch Fälle, in denen jemand in der Vergangenheit nur positive Erfahrungen mit Fremden gesammelt hat, weshalb diese Person kein Problem hat, Unbekannten Vertrauen zu schenken (vgl. Hardin 2001: 300). So optimistisch zu vertrauen kann entweder große Verluste oder hohe Gewinne mit sich bringen (vgl. *ibid.*: 309). Wenn nicht ein gewisses Risiko eingegangen wird, wird man sich nie davon überzeugen können. Dieses Vertrauensphänomen kann außerdem stark durch die Gesellschaft beeinflusst sein: in manchen Kreisen vertraut man eher, in anderen misstraut man wiederum (vgl. Sztompka 1999: 69). Auch der erste Eindruck spielt in dieser Situation eine bedeutende Rolle: Je größer die Übereinstimmung zwischen dem wahrgenommenen Verhalten einer Person und der eigenen implizierten Vertrauens- bzw. Misstrauenstheorie ist,

desto stärker wird Vertrauen oder Misstrauen erlebt. Der erste Eindruck ist dabei deshalb ausschlaggebend, da erlebtes Vertrauen Einfluss auf die Filterung der Wahrnehmung und auf die weitere Vertrauensentwicklung hat, da Handlungen der InteraktionspartnerInnen auf dieser Grundlage interpretiert werden. (vgl. Vaske 2016: 36) Wird das Vertrauen einer Person missbraucht, wird sie wahrscheinlich bei der nächsten Möglichkeit eher aufpassen und sich nicht mehr so schnell auf Ungewisses einlassen. Vertrauen bildet die entscheidende Grundlage für die notwendige Kooperation dar, was in der Forschungsarbeit zu einem späteren Zeitpunkt noch genauer untersucht werden soll.

Zusammenfassend kann wie bei Möllering (2007) festgestellt werden, dass hauptsächlich persönliche Erfahrungen und gemeinsame Wertvorstellungen als Grundlagen für den Vertrauensaufbau zusammenwirken (vgl. Möllering 2007: 4).

3.1.2. Was ist Vertrauenswürdigkeit?

Zusätzlich zu den in Punkt 3.1.1. erwähnten Faktoren, ist auch die Vertrauenswürdigkeit ein weiterer relevanter Aspekt des Vertrauens. Dieser Ausdruck wird oftmals mit dem Begriff des Vertrauens gleichgesetzt, doch Hardin unterscheidet in seinem Werk aus dem Jahre 2001 beide Termini voneinander (vgl. Hardin 2001). Bei der Vertrauenswürdigkeit handelt es sich demnach um eine Erwartungshaltung, dass eine Person sehr wahrscheinlich auf eine bestimmte Weise handeln wird (vgl. Schmidt 2017: 29). In dieser Situation ist die emotionale Ebene von großer Bedeutung, denn die vertrauende Person möchte davon ausgehen, dass das Gegenüber das gleiche Ziel verfolgt und tatsächlich behilflich sein möchte. (vgl. Weser Kurier: 2017) Sich davon überzeugen, kann man hingegen erst im Laufe der Interaktion, wenn gewisse Signale vermittelt werden, die als Anzeichen für Vertrauenswürdigkeit verstanden werden (vgl. Schäfer 2016: 20). Einer Person kann klarerweise eher vertraut werden, wenn einem ihre Vertrauenswürdigkeit bereits im Vorhinein bekannt ist. Es kann sich in so einem Fall um jemanden aus dem eigenen Bekanntenkreis handeln oder beispielsweise um eine Firma, die einen in der Vergangenheit nicht enttäuscht hat (vgl. Sztompka 1999: 96). Wer für jemanden vertrauenswürdig scheint, ist wahrscheinlich weiterhin eine sehr individuelle Angelegenheit, die nicht verallgemeinert werden kann.

3.1.3. Was ist Misstrauen?

Misstrauen wird oft fälschlicherweise als der Gegenpol zum Vertrauen definiert. Allerdings stellt es nebenbei sogar ein funktionales Äquivalent davon dar (vgl. Luhmann 2014: 92). Es kann sich genauso wie das Vertrauen auf einzelne Personen, Gruppen, Objekte oder ganze Systeme beziehen (vgl. Vaske 2016: 38). Wie auch Vertrauen, braucht das Misstrauen Zeit, um sich zu entwickeln, allerdings dauert es in den meisten Fällen viel kürzer, Misstrauen zu entwickeln als Vertrauen aufzubauen (vgl. *ibid.*: 28). Es kann entstehen, wenn eine Person ihr ganzes Leben lang nur von anderen enttäuscht wurde oder wenn Versprechen gebrochen wurden (vgl. Uslaner 2002: 10). Wenn sich das Misstrauen einmal entwickelt hat, kann im Nachhinein nicht wirklich beurteilt werden, ob es tatsächlich notwendig war, denn „es hat die Fähigkeit zur *Selbsterfüllung*, zur Erzeugung einer Realität, die mit ihm übereinstimmt“ (Gambetta 2001: 235). Die Person, der misstraut wird, wäre zwar wahrscheinlich in der Lage, eine gewisse Handlung auszuführen, jedoch glaubt die misstrauende Person nicht, dass sie dazu bereit ist, diese auch durchzuführen (vgl. Offe 2001: 249). Diese Verhaltensweise erschwert durch Misstrauen die Kooperation oder macht sie sogar unmöglich (vgl. Sztompka 1999: 62). Während Vertrauen einem viele Türen öffnen kann, schränkt das Misstrauen die Handlungsmöglichkeiten stark ein, da verschiedene mögliche Gewinne dadurch verpasst werden können. (vgl. Hardin 2001: 298) Wie Vertrauen leistet somit auch das Misstrauen Vereinfachung, denn wer misstraut, braucht mehr Informationen über jemanden oder etwas und verengt zugleich die Informationen, auf die der Mensch sich stützen kann. Das heißt, die Person wird von weniger Informationen stärker abhängig. (vgl. Luhmann 2014: 93) Wie aber bereits erwähnt, sollte nicht immer blind vertraut werden, weshalb Misstrauen je nach Situation tatsächlich auch angebracht sein kann (vgl. *ibid.*: 112).

Klar ist weiters, dass Vertrauen viel leichter in Misstrauen zu verwandeln ist als umgekehrt (vgl. *ibid.*: 118): Einer Person, der man vertraut, kann man aufgrund bestimmter Ereignisse anfangen zu misstrauen. Jemanden, dem von Anfang an misstraut wird, wird jedoch nicht so schnell Vertrauen geschenkt. Zusätzlich unterscheiden sich die beiden Phänomene voneinander, indem das Vertrauen unbegründet sein kann, während es für das Misstrauen eher immer eine Grundlage gibt (vgl. Offe 2001: 367). Es kann also jemandem blind vertraut werden, doch um zu misstrauen, muss ein konkreter Grund dafür vorliegen wie beispielsweise seltsames Verhalten des Gegenübers.

3.1.4. Vertrauensverlust

Wie bereits im Unterpunkt 3.1.1. festgestellt wurde, verfestigt sich das Vertrauen zwischen Personen, wenn diese im Laufe der Zeit wiederholte Interaktionen miteinander eingehen (vgl. Offe 2001: 253). Im Falle, dass eine Vertrauensbeziehung aus irgendeinem Grund allerdings nicht länger aufrechterhalten werden kann, tritt manchmal ein Vertrauensverlust ein. Dieser entsteht jedoch in den meisten Fällen nicht angesichts einer einzelnen unangenehmen Situation. Mehrere solcher negativen Erfahrungen, oder auch Schwellen genannt, müssen überschritten werden, damit es schlussendlich zu einem Vertrauensverlust kommt. Laut Offe kann dieser sowohl von der vertrauenden wie auch von der anvertrauten Partei einer Vertrauensbeziehung verursacht werden:

Der Anbieter von Vertrauen kann enttäuscht oder betrogen werden, und der Empfänger von Vertrauen kann es verlieren oder verspielen – typischerweise mit der gravierenden Folge, dass er es nicht schnell oder überhaupt nicht wiedergewinnen kann. (Offe 2001: 258)

Luhmann äußert sich zum Vertrauensverlust folgendermaßen: „Ereignisse zu beobachten, die früheren Vertrauensbeziehungen widersprechen [...] kann zu einem plötzlichen Zusammenbruch der Zuversicht oder des Vertrauens führen“ (Luhmann 2001: 147).

Erlebt eine Person einmal einen solchen Vertrauensverlust, kann dieser die Konsequenz mit sich ziehen, dass eventuell auch zukünftige Vertrauenssituationen erschwert werden können. Des Weiteren kann dieses Geschehen ebenfalls Misstrauen erwecken, das bereits im letzten Unterpunkt definiert wurde.

Dieses Unterkapitel resümierend kann demnach festgehalten werden, dass es in den meisten Fällen eine gewisse Zeit dauert, um Vertrauen zu einer fremden Person aufbauen zu können, da viele verschiedene Faktoren in diesen Prozess miteinbezogen sind. Gleichzeitig ist dieses Vertrauen jedoch in so einem Ausmaß zerbrechlich, dass es sich relativ schnell in Misstrauen verwandeln kann oder im schlimmsten Fall sogar verloren gehen kann, wenn eine bestimmte Anzahl negativer Erfahrungen diesbezüglich gemacht wird. Dieses verlorene Vertrauen im Nachhinein wiederaufzubauen ist meistens nicht mehr möglich, da die Vertrauensbeziehung zerstört wurde und sich auch auf zukünftige andere Situationen negativ auswirken kann.

3.2. Diverse Ansätze der Vertrauensforschung

ExpertInnen verschiedenster Disziplinen wie unter anderem PsychologInnen, SoziologInnen und PhilosophInnen haben sich bereits vor einiger Zeit der Analyse des interessanten Vertrauensphänomens gewidmet. (vgl. Vaske 2016: 13). Dies führte, wie schon in der Einleitung dieses Kapitels erwähnt, zu unterschiedlichen Ansätzen, die versuchen das Thema Vertrauen auf eigene Art und Weise zu erklären. Im Folgenden sollen einige der in der Soziologie ausgearbeiteten Ansätze beschrieben werden, die auch relevante Punkte für die spätere Forschung beinhalten.

3.2.1. Rational Choice-Theorie

ForscherInnen wie Luhmann, Gambetta oder Offe verstehen Vertrauen als eine reflexive und explizite Handlung und vertreten damit die Rational Choice-Theorie (vgl. Schmidt 2017: 29). Diese Theorie wurde bereits vor mehreren Jahrhunderten vom schottischen Philosophen und Ökonomen Adam Smith etabliert (vgl. Investopedia 2021). Diesem Ansatz zufolge wird eine Entscheidung erst dann getroffen, wenn diverse Risiken und Vorteile der Handlung abgewogen wurden. Verschiedene Möglichkeiten werden somit in Betracht gezogen, und der Mensch entscheidet sich für die Option, die ihm den größten Gewinn liefert. Es besteht bekannterweise immer ein Risiko und wie Entscheidungen schlussendlich getroffen werden, ist eine persönliche Angelegenheit, die von Individuum zu Individuum variiert. (vgl. ONLINE MSW PROGRAMS 2020) Es liegt hier eine kognitive Erwartung vor – die vertrauende Person weiß über das Risiko, das sie eingeht, Bescheid und entscheidet sich trotzdem dafür, ihrem Gegenüber zu vertrauen, da sie ein bestimmtes Verhalten von der zu vertrauenden Person erwartet (vgl. Offe 2001:249). Offe fügt weiters folgende Aussage hinzu: „Vertrauen ist ein durch und durch kognitives Phänomen. Es hängt ganz wesentlich von meinem Wissen und den Überzeugungen ab, die ich mir von anderen bilde“ (ibid.:261). So gesehen, ist das Vertrauen eine sehr individuelle Angelegenheit, die uns nicht von anderen oder von der Gesellschaft, in der wir leben, eingeredet wird, sondern auf unseren eigenen Vorstellungen basiert. Dieser Ansatz wird von Martin Hartmann als „die wohl stringenteste und damit am leichtesten anzunehmende Theorie des Vertrauens“ beschrieben (Hartmann 2001:19).

3.2.2. Nicht-rationale Theorie

Als Kontrast zur Rational Choice-Theorie existiert ebenfalls der nicht-rationale Ansatz. Anhänger dessen gehen davon aus, dass Vertrauen eine fungierende, implizite Ausgangsbasis hat (vgl. Endreß 2002: 29). Einige AutorInnen wie Lagerspetz oder Endreß sind der Meinung, dass das Vertrauen üblicherweise nicht bedacht oder geplant wird (vgl. Lagerspetz 2001:110). Sie sehen es als eine implizit bleibende Einstellung, die bis zu einer Enttäuschung sozial „mitschwingt“ und erst dann reflexiv „aufgedeckt“ werden kann. (vgl. Endreß 2001:171) Endreß vermutet in diesem Zusammenhang, dass Vertrauen in bestimmten Situationen unbewusst auftritt, denn in dem Moment, in dem man darüber nachdenkt, dass man Vertrauen geschenkt hat, ist die Handlung bereits geschehen ohne, dass man sich dessen bewusst war (vgl. ibid.:171). Des Weiteren sieht er das Vertrauen als eine wesentliche Bedingung für soziale Abläufe (vgl. Endreß 2002: 5). Dieses Argument wurde bereits zu einem früheren Punkt erwähnt.

Neben den oben genannten theoretischen Ansätzen wird in der Literatur außerdem sehr oft zwischen persönlichem Vertrauen und Systemvertrauen unterschieden. Wie sich diese beiden Begriffe voneinander unterscheiden, soll im folgenden Absatz veranschaulicht werden.

3.2.3. Persönliches Vertrauen und Systemvertrauen

Persönliches Vertrauen (auch „personal trust“ genannt) bezieht sich auf Einzelpersonen, also konkrete InteraktionspartnerInnen, denen in einer Situation Vertrauen geschenkt wird. Es hilft, Unsicherheit gegenüber dem Verhalten anderer zu überbrücken (vgl. Luhmann 1968: 27). Zusätzlich basiert dieses zwischenmenschliche Vertrauen auf geteilten Werten, Emotionalität, Zukunftsorientierung und Stabilität (vgl. Möllering 2006). Wenn der Bedarf für Komplexität wächst und der Mensch als ihr Mitverursacher gesehen wird, muss persönliches Vertrauen erweitert werden.

In diesem Fall wandelt es sich schließlich in Systemvertrauen um (vgl. Luhmann 1968: 27). Das heißt, der Mensch vertraut darauf, dass gewisse soziale Systeme korrekt funktionieren, weil diese bestimmte professionelle Richtlinien und ethische Praktiken befolgen (vgl. Edwards et al. 2006). Dieses Systemvertrauen lässt sich aber nicht nur auf soziale Systeme, sondern auch auf andere Menschen als personale Systeme anwenden (vgl. Luhmann 1968: 27). Im Vergleich zu persönlichem Vertrauen handelt es sich bei dieser Art

von Vertrauen ebenso um Vertrauen in abstrakte Konzepte wie beispielsweise Liebe, Macht oder Geld. Systemvertrauen muss im Gegensatz zu persönlichem Vertrauen nicht immer wieder neu erlernt werden, was einen wesentlichen Vorteil darstellt. Es wird nämlich leichter aufgebaut, indem der Mensch im Laufe des Lebens fortlaufend Erfahrungen mit verschiedensten Systemen wie Liebe oder Geld macht. (vgl. Schmidt 2017: 30) Des Weiteren baut es darauf auf, dass andere ebenso vertrauen und, dass diese Gemeinsamkeit des Vertrauens bewusst wird (vgl. Luhmann 1968: 92). Systemvertrauen bezieht sich beispielsweise auf das Vertrauen in ein Dienstleistungsunternehmen: es wird bei der Inanspruchnahme einer Dienstleistung nicht einer einzelnen Person vertraut, sondern dem ganzen Unternehmen an sich.

Ein leicht verständliches Beispiel aus dem Alltag für persönliches Vertrauen ist eine Taxifahrt. Sie findet in den meisten Fällen spontan statt, ohne, dass man die Zeit und Möglichkeit hat, Informationen über die TaxifahrerInnen herauszusuchen, bevor man sich für die Fahrt entscheidet. In dieser Situation ist man auf die FahrerInnen und auf eine hinreichend normalisierte Umwelt angewiesen, die ihr Risiko zwar hoch, aber unwahrscheinlich erscheinen lässt. Den Personen, die sich auf eine Taxifahrt einlassen, wird höchstwahrscheinlich nichts passieren (vgl. *ibid.*: 58). Diese Dienstleistung könnte für sie von großer Relevanz sein, weshalb der Situation vertraut werden sollte, da die Personen sonst in ihrem Handeln stark eingeschränkt wären und die Möglichkeit eines Gewinnes verpassen könnten.

3.2.4. Mikro-, Meso- und Makroebene

Noch einen Schritt weiter ins Detail geht Endreß in seiner Monografie, in der er drei verschiedene Vertrauensebenen beschreibt: die Mikro-, Meso- und Makroebene (vgl. Endreß 2002: 53 ff.). Die sogenannte Mikroebene beinhaltet unmittelbare soziale Beziehungen. Wesentlich für den Vertrauensaufbau ist, dass Entscheidungen kulturell, wie auch umgebungsbedingt getroffen werden. Die Mesoebene wiederum umfasst einen breiteren Bereich nämlich Vertrauen auf innerbetrieblicher Ebene. Endreß nennt auf dieser Ebene vor allem Kooperationsbeziehungen, die eine zentrale Rolle spielen. Im Bezug auf diverse Kooperationen unterscheidet er zwischen zwei Definitionen des Vertrauens (vgl. *ibid.*: 57). Einerseits kann es als Vorbedingung für eine Kooperation, andererseits als Folge einer Kooperation verstanden werden. Im ersten Fall ist Vertrauen notwendig, um eine Interaktion

mit jemandem eingehen zu können. Hier sind beispielsweise Annahmen über das Gegenüber und eigene Erfahrungen involviert. In der zweiten Option entwickelt sich Vertrauen aufgrund einer durchgeführten Handlung. Da es zu einer erfolgreichen Interaktion gekommen ist, konnte als Konsequenz dessen Vertrauen aufgebaut werden. Für Endreß liegt der Fokus der Makroebene nicht wie in den bereits genannten Ebenen, auf persönlichem Vertrauen. (vgl. *ibid.*: 59) In diesem Fall handelt es sich vielmehr um Systemvertrauen: es wird sich auf Institutionen verlassen, weil ExpertInnen aufgrund ihres Wissens und der Kodizes, die sie befolgen, vertraut wird. Allerdings trifft jeder Mensch gemäß der eigenen Wertvorstellungen Entscheidungen. Trotzdem muss gemäß der Leitidee der Institution gehandelt werden. Sollte dagegen verstoßen werden, kann die falsch handelnde Person zur Verantwortung gezogen werden. Diese Tatsache hilft Individuen einer Institution einfacher zu vertrauen. (vgl. Gradischnig 2014: 13) Des Weiteren nennt Endreß in diesem Zusammenhang Qualitätsmerkmale von Institutionen, die in einem das Vertrauen in anonyme Personen wecken. Es besteht folglich das Gefühl, dass sich außer einem selbst auch alle anderen verpflichtet fühlen. (vgl. Endreß 2002: 277)

Im folgenden Unterkapitel wird das Thema Vertrauen aus dolmetschwissenschaftlicher Perspektive beleuchtet.

3.3. Vertrauen in der Dolmetschwissenschaft

Wie schon erwähnt, beschreibt dieses Kapitel das Vertrauensphänomen aus dolmetschwissenschaftlicher Perspektive. Zunächst wird ein Blick darauf geworfen, welche Aspekte in der Geschichte des Dolmetschens eine relevante Rolle für dieses Phänomen spielten. Daraufgehend wird die aktuelle Situation in Österreich erwähnt, welche Studien über diese Thematik in den letzten Jahren durchgeführt wurden und welche Herausforderungen beim Dolmetschen im Gesundheitswesen wie auch bei diversen Behörden ans Tageslicht kommen können.

Vertrauen spielt im Bereich der Dolmetschwissenschaft nicht nur heutzutage eine sehr wichtige Rolle, sondern war bereits im Laufe der Geschichte des Dolmetschens präsent. Der berühmteste Fall einer bekannten Dolmetschpersönlichkeit ist wahrscheinlich jener der Malinche, oder auch Doña Marina genannt. Die geborene Aztekin wurde später in ihrem Leben an die Maya weitergegeben, weshalb sie Kenntnisse beider Sprachen und Kulturen

hatte. Während der spanischen Eroberung Mexikos war sie die Geliebte und gleichzeitig Dolmetscherin von Cortés. Sie lernte Spanisch und zeigte Cortés ihre Loyalität, indem sie Informationen über ihr eigenes Volk an ihn weitergab. Auf diese Art verriet sie ihre eigene Kultur, weshalb sie auch heutzutage noch für die Mexikaner als Verräterin gilt. Anhand dieses Beispiels kann gut beobachtet werden, dass DolmetscherInnen nicht so einfach vertraut wurde, weshalb versucht wurde diese zu kontrollieren. Dieser Fall verdeutlicht ebenfalls, dass schon vor sehr langer Zeit von DolmetscherInnen nicht nur sprachliche Fähigkeiten, sondern auch Loyalität verlangt wurden. (vgl. Gradischnig 2014: 28ff.)

Wie bereits in der Einführung dieses Kapitels erwähnt, nimmt das Phänomen des Vertrauens in unserer modernen Gesellschaft zunehmend an Wichtigkeit zu. Viele Menschen sind nicht dazu bereit, fremden ExpertInnen oder Institutionen zu vertrauen, weshalb sie lieber ihren Familienangehörigen und Bekannten, ganz gleich ihrer Qualifikationen, Vertrauen schenken. (vgl. Misztal 1996) In gedolmetschten Settings müssen KundInnen, die über keine ausreichenden Sprachkenntnisse verfügen, einerseits den Kompetenzen der jeweiligen Institution vertrauen, andererseits auch den Fähigkeiten der DolmetscherInnen (vgl. Robb & Greenhalgh 2006: 436). Das Beiziehen ausgebildeter DolmetscherInnen bringt jedenfalls viele Vorteile mit sich, wie beispielsweise Fachkenntnisse und das Wissen über behördliche Abläufe (vgl. Edwards/Alexander/Temple 2006: 87). Trotz dieses Nutzens herrscht in Österreich leider weiterhin die Annahme, dass bilinguale Personen erfolgreich als sprachliche wie auch kulturelle MediatorInnen fungieren können. Aus diesem Grund ist es für viele Institutionen und Behörden bereits zufriedenstellend, wenn KundInnen zu Terminen ihre deutschsprachigen Angehörigen oder Bekannten mitnehmen. Dieser Zustand hat demnach zur Folge, dass die meisten ImmigrantInnen LaiendolmetscherInnen rekrutieren. (vgl. Prunč 2012: 3).

Trotz der steigenden Relevanz der Thematik, wurden im Rahmen der Dolmetschwissenschaft in den letzten Jahren nur einige wenige Studien zum Thema Vertrauen durchgeführt. 2005 veröffentlichten Edwards, Temple und Alexander eine Studie im Bereich des Community Interpretings über die Rolle des Vertrauens (Edwards/Temple/Alexander 2005). TeilnehmerInnen dieser Studie waren fünfzig ImmigrantInnen unterschiedlicher Herkunft im Vereinigten Königreich. Mithilfe dieser Arbeit sollten die Unterschiede zwischen professionellen DolmetscherInnen und LaiendolmetscherInnen festgestellt werden. Die Ergebnisse zeigten unter anderem, dass die

Befragten professionellen DolmetscherInnen vertrauten, da sie die notwendigen Qualifikationen besaßen. Von diesen erwarteten sie ebenfalls Aspekte wie Neutralität, Fachwissen und Vertraulichkeit. Auf der anderen Seite wurde ebenfalls klar, dass die InterviewteilnehmerInnen es bevorzugten, wenn ihre Bekannten für sie dolmetschten, da sie sich bereits kannten und sich aufeinander verlassen konnten. Die möglichen Lücken im Sprachgebrauch oder im Fachwissen wurden von ihnen nicht als großes Problem wahrgenommen. (vgl. Edwards/Temple/Alexander 2005: 91)

Ein Jahr später erschien eine Arbeit von Robb und Greenhalgh aus dem Gesundheitswesen, die über das Vertrauen bei gedolmetschten Arztterminen berichtete (Robb & Greenhalgh 2006). Diese Studie wurde im Vereinigten Königreich anhand 69 Einzelinterviews und zwei Fokusgruppeninterviews mit verschiedenen Beteiligten durchgeführt. Die Analyse der erhobenen Daten ergab, dass das Vertrauen bei gedolmetschten Arztgesprächen eine sehr wichtige Rolle spielt. Mithilfe der Forschungsergebnisse entwickelten die AutorInnen ebenfalls ein Vertrauensmodell, das zwischen folgenden drei Vertrauensarten unterscheidet: dem freiwilligen (voluntary trust), dem unfreiwilligen (involuntary trust) und dem hegemonialen Vertrauen (hegemonic trust). Diese können sogar noch konkretere Formen annehmen. Ersteres kann in zwischenmenschliches und institutionelles Vertrauen unterteilt werden. Im Falle des freiwilligen zwischenmenschlichen Vertrauens fühlen sich die teilhabenden Personen beispielsweise aufgrund der eigenen Ethnizität oder der wiederholten positiven Begegnungen mit anderen verbündet. Bei freiwilligem institutionellen Vertrauen wiederum handelt es sich um Vertrauen in ein zuverlässiges (Gesundheits-) System. Diese Vertrauensform basiert auf der guten Reputation des Systems innerhalb der Gesellschaft. Unfreiwilliges Vertrauen entsteht durch diverse Ungleichheiten zwischen den teilhabenden Parteien. In solchen Situationen werden Strategien wie Manipulation oder Verhandlungsfähigkeiten verwendet, um das eigene Ziel zu erreichen. Das hegemoniale Vertrauen stellt wiederum eine unbewusste strategische Interaktionsform dar. Das bedeutet, dass Menschen einem System Vertrauen schenken, da sie selbst nicht über das nötige Wissen verfügen, um das Funktionieren des Systems zu hinterfragen. Diese Form bildet sich demnach oft bei sozial schwächeren Bevölkerungsgruppen wie ImmigrantInnen aus. (vgl. Schmidt 2017: 38f.)

2010 wurde des Weiteren ein interessanter Beitrag von Tipton publiziert, die der Ansicht ist, dass qualitativ hochwertige und kulturell adäquate Leistungen in gedolmetschten

Gesprächen nur dann möglich seien, wenn die DienstleisterInnen und DolmetscherInnen miteinander kooperieren, da dies zum gegenseitigen Vertrauen führe (Tipton 2010). Diese Studie wurde in Form von Fokusgruppeninterviews durchgeführt, bei denen DolmetscherInnen und SozialarbeiterInnen teilnahmen. Dabei konnte festgestellt werden, dass Vertrauen zwischen den Parteien hauptsächlich zur Reduzierung der Komplexität diene. Dies spiegelt somit den bereits zu einem früheren Zeitpunkt genannten Ansatz des Vertrauensphänomens von Luhmann wider. Des Weiteren belegte die Analyse der durchgeführten Studie, dass negative Erfahrungen in diesem Dolmetschsetting Misstrauen ausgelöst haben (vgl. Tipton 2010: 205f.).

Im selben Jahr veröffentlichten Hsieh, Ju und Kong (2010) eine empirische Studie zur Bewertung der Vertrauenswürdigkeit von DolmetscherInnen im Gesundheitssektor durch. Ziel dieser Studie war es, die Vertrauensverhältnisse zwischen den DolmetscherInnen und GesundheitsversorgerInnen anhand Einzel- und Fokusgruppeninterviews zu untersuchen. An dieser Studie nahmen 26 DolmetscherInnen im medizinischen Bereich und 32 GesundheitsversorgerInnen in den Vereinigten Staaten von Amerika teil. Das Datenmaterial stellt folgende vier Dimensionen von Vertrauen dar: Dolmetschkompetenz, gemeinsame Ziele, professionelle Grenzen und vereinbarte Kooperation. Ihrer Meinung nach können diese Faktoren das Vertrauen zwischen den Parteien fördern, wie auch hemmen. (vgl. Hsieh/Ju/Kong 2010:170) Wiederholte Kommunikationssituationen mit denselben PartnerInnen bewirken bekannterweise ein besseres Vertrauensverhältnis. Dies kann sich auf folgende Art auswirken: Wenn dieselben medizinischen VersorgerInnen öfters mit denselben DolmetscherInnen zusammenarbeiten, können die DolmetscherInnen besser auf die kommunikativen Erwartungen ihres Gegenübers eingehen und auch oft nicht bewusste Aspekte auf eine adäquate Weise dolmetschen. Demgegenüber wurde ebenfalls klar, dass sich die AkteurInnen besser an den Kommunikationsstil ihrer GesprächspartnerInnen gewöhnen und die DolmetscherInnen unter Umständen auch den Dolmetschmodus anpassen können. Des Weiteren wird das Vertrauen zwischen den interagierenden Personen gestärkt, wenn sie miteinander und mit der Umgebung vertraut sind. Diese Faktoren können als Folge zur Steigerung der Dolmetschqualität beitragen. Die präsentierten Vertrauensdimensionen sind außerdem aufeinander angewiesen und treten gleichzeitig auf. (vgl. Schmidt 2017: 37f.)

Einige relevante Aspekte der beschriebenen Studien werden ebenfalls in den folgenden Abschnitten aufgefasst.

3.3.1. Dolmetschen im Gesundheitswesen

DolmetscherInnen im Gesundheitswesen müssen zu ihren KlientInnen selbstverständlich ein Vertrauensverhältnis aufbauen, um an relevante Hintergrundinformationen zu gelangen, die die medizinische Versorgung erheblich erleichtern (vgl. Uebelacker 2007: 45). Oft handelt es sich hierbei um Details sehr persönlicher Natur, weshalb ungern öffentlich über sie gesprochen wird. Wenn Bekannte oder Familienangehörige dolmetschen, ist dies einerseits einfacher, da solche Informationen leichter an diese weitergegeben werden. Auf der anderen Seite allerdings gab ein Teil der Befragten einer Umfrage auch an, sich vor ihren Angehörigen zu schämen und sich um ihre Privatsphäre zu sorgen (vgl. Edwards/Temple/Alexander 2006: 89). Wenn DolmetscherInnen und PatientInnen sich wiederum überhaupt nicht kennen und zusätzlich noch aus verschiedenen ethnischen, religiösen oder politischen Gruppen stammen, kann die Vertrauensbildung sehr problematisch sein (vgl. Pöllabauer 2002: 202).

Ein wichtiger Aspekt bei gedolmetschten Gesprächen ist Neutralität und Unparteilichkeit. Wenn KlientInnen das Gefühl haben, dass die dolmetschende Person sich ihnen gegenüber nicht neutral verhält, kann verständlicherweise Misstrauen ins Spiel geraten. (vgl. Gradischnig 2014: 38) Des Weiteren wurde bereits im vorherigen Unterkapitel ebenfalls bestätigt, dass es sich positiv auf den Vertrauensaufbau zwischen KlientIn und DolmetscherIn auswirkt, je öfters dieselbe Person zum Dolmetschen herangezogen wird (vgl. Edwards/Temple/Alexander 2005: 85). In diesem Fall haben KlientInnen bereits positive oder negative Erfahrungen mit der jeweiligen dolmetschenden Person gesammelt und können folglich besser entscheiden, ob sie sich auf weitere Interaktionen mit dieser Person einlassen möchten oder auch nicht. Fehlendes Vertrauen aufgrund des Nichtvorhandenseins der Neutralität kann dazu führen, dass KlientInnen wichtige Informationen für sich behalten könnten. ForscherInnen haben größtenteils bewiesen, dass Familienangehörige oder Bekannte als Dolmetschende bevorzugt werden, auch wenn diese eventuell unzureichende Sprach- oder Fachkenntnisse besitzen. Dies kann jedoch zu falschen Diagnosen und Behandlungsvorschlägen wie auch zu erhöhten Therapiekosten und Zeitverlust führen. (vgl. Schmidt 2017: 34) Folglich kann festgestellt werden, dass nicht eindeutig gesagt werden kann, welche Art von DolmetscherInnen in so einem Setting beauftragt werden soll oder auch nicht.

3.3.2. Dolmetschen bei Behörden

Eine der größten Herausforderungen des Behördendolmetschens ist, dass im Laufe eines Gesprächs oft unerwarteterweise Termini aus dem jeweiligen Fachbereich verwendet werden, wie zum Beispiel Begriffe juristischer Natur, die im Alltag nicht in Verwendung sind. Für qualifizierte DolmetscherInnen sollte das keinerlei Schwierigkeiten darstellen, da diese entsprechend ausgebildet und für den Einsatz vorbereitet sind. (vgl. Cnyrim 2020: 367) Für LaiendolmetscherInnen allerdings, die eventuell im jeweiligen Bereich wenig oder keine Erfahrung haben, könnte sich so eine Situation als problematisch erweisen. Eine von Schmidt 2017 durchgeführte Studie bewies, dass das Beherrschen der Fachterminologie wie auch die Erfahrung im Gerichts- und Behördendolmetschen vorwiegend zu einer besseren Vertrauensbeziehung zwischen den Parteien beiträgt (vgl. Schmidt 2017: 77).

Konstatierend kann somit festgehalten werden, dass je neutraler und unparteilicher sich DolmetscherInnen ihren KlientInnen gegenüber verhalten, und je besser sich die Parteien gegenseitig kennen, desto mehr Vertrauen geschenkt werden kann. Des Weiteren werden professionelle DolmetscherInnen aufgrund ihrer Erfahrung und ihrem Fachwissen sehr geschätzt. Allerdings muss auch an dieser Stelle erwähnt werden, dass manche KlientInnen weiterhin eher auf Bekannte oder Familienangehörige zugreifen würden, da sie ihnen mehr Vertrauen schenken würden und gemeinsame Wertvorstellungen hätten. (vgl. Edwards/Alexander/Temple 2006: 88f.) Weitere Argumente für das Heranziehen von Bekannten als DolmetscherInnen sind geringe oder gar keine Kosten wie auch zeitliche Flexibilität, die von professionellen DolmetscherInnen aufgrund ihres Dienstplans nicht immer gegeben ist.

3.3.3. Vertrauen in professionelle DolmetscherInnen vs. LaiInnen

Community Settings beinhalten bestimmte soziale Faktoren, die für eine gelungene Interaktion zwischen den Parteien beachtet werden müssen. Beispiele dafür sind Emotionen, die während des Gesprächs aufkommen, hierarchische Ungleichheiten zwischen den teilhabenden Personen oder auch die große Verantwortung, die DolmetscherInnen zukommt. Diese Aspekte spielen eine wesentliche Rolle und sagen viel über die Professionalität aus, die von ausgebildeten DolmetscherInnen üblicherweise zu erwarten ist. Dies gilt allerdings nicht unbedingt für LaiendolmetscherInnen, die diese Tätigkeit ohne jegliche Dolmetschausbildung ausführen. Das Dolmetschen von Gesprächen in Expertensystemen wie Krankenhäusern oder

bei diversen Behörden kann auf verschiedensten Ebenen herausfordernd sein, weshalb LaiInnen wahrscheinlich in solchen Umständen Schwierigkeiten haben werden, richtig mit der Situation umzugehen, da sie bekannterweise keine ExpertInnen in diesem Feld sind. (vgl. Gradischnig 2014: 51) Trotz dieses Wissens werden bekanntlich jedoch weiterhin viel zu oft LaiendolmetscherInnen eingesetzt, was ein Problem darstellt. Während einerseits Familienangehörige oder Bekannte PatientInnen beruhigend zur Seite stehen, lassen sie auch gerne ihre eigene Meinung in das Gespräch einfließen (vgl. Angelelli 2004: 23).

In einer 2010 durchgeführten Studie über das Vertrauen in DolmetscherInnen im Gesundheitsbereich, wurde der Fokus auf die Vertrauenswürdigkeit und vertrauensbildende Strategien von DolmetscherInnen gelegt. Die Forschungsergebnisse zeigen, dass es vier Dimensionen von Vertrauen gibt, nämlich: Dolmetschkompetenz, gemeinsame Ziele, professionelle Grenzen und vereinbarte Kooperation. Dabei handelt es sich um theoretische Konstrukte, die eine bestimmte Auswirkung auf den Vertrauensaufbau zwischen den Parteien einer Interaktion haben können. (vgl. Hsieh/Ju/Kong 2010: 170)

Im empirischen Teil dieser Arbeit soll anschließend genauer untersucht werden, welche Konsequenzen das Vertrauen in nicht qualifizierte DolmetscherInnen mit sich ziehen kann.

4. Methodik

In dem vorliegenden Kapitel soll die geplante Studie im Detail beschrieben werden. Diese Arbeit setzt sich zum Ziel zu erforschen, welche Aspekte für eine ausgewählte Gruppe von polnischsprachigen KlientInnen, die auf DolmetscherInnen angewiesen sind, vertrauensbildend beziehungsweise ein Hindernis für die Vertrauensbildung sind. Aus eigener Erfahrung weiß ich, dass diese oft auf Facebook in diversen Themengruppen nach Personen suchen, die ihnen bei diversen Terminen helfen könnten, da sie selbst der deutschen Sprache nicht mächtig sind, um bestimmte Angelegenheiten eigenständig wahrnehmen zu können. Hier stellt sich die Frage, wie Fremden, deren Qualifikationen unbekannt sind, vertraut werden kann. Um die persönlichen Erfahrungen dieser Personen festzuhalten, werden individuelle qualitative Interviews geführt, um relevante Daten zu erheben. Auf diese Weise wird den InterviewpartnerInnen die Möglichkeit dargeboten, sich möglichst frei über ihre Erfahrungen und Einschätzungen zu äußern. Im Vorhinein wurde ebenfalls ein Leitfaden mit Fragen erstellt, der dazu dient, das Gespräch zu strukturieren und dazu beitragen soll, dass keine essenziellen Informationen ausgelassen werden.

Zu Beginn des Kapitels werden die Problemstellung, daraus abgeleitete Forschungsfragen und mögliche Hypothesen vorgestellt, die auf dem bis zur Durchführung der Studie vorhandenen Wissen basieren. Daraufhin wird die genaue Forschungsmethodik hinsichtlich Erhebung, Bearbeitung und Analyse der Daten beschrieben. Die Präsentation und Diskussion der erhaltenen Resultate hingegen erfolgen in einem eigenen Kapitel.

4.1. Problemstellung, Fragestellungen und Hypothesen

Bereits im ersten Teil dieser Arbeit, der die theoretische Basis für die Studie bildete, wurde verdeutlicht, dass das Thema Vertrauen eine wesentliche Rolle in triadischen Gesprächssituationen spielt, allerdings auch heute noch oft vernachlässigt wird. Im Rahmen dieser Masterarbeit soll dargelegt werden, wie aus Sicht einer ausgewählten Gruppe von KlientInnen Vertrauen in solchen Situationen entsteht und ob die hilfesuchenden Personen im Nachhinein zufrieden mit ihren getroffenen Entscheidungen waren, oder ob sie in Zukunft anders gehandelt hätten und sich eventuell an professionelle DolmetscherInnen gewendet hätten anstatt in Onlineforen unbekannte UserInnen um Hilfe zu bitten.

Anhand der gewonnenen Daten sollen die bislang bestehenden Forschungslücken gefüllt werden, da in der bis dato gefundenen Literatur hauptsächlich nur von Bekannten oder Familienangehörigen berichtet wird, die als DolmetscherInnen fungieren, oder von Adhoc-DolmetscherInnen, die am jeweiligen Ort zur jeweiligen Zeit anwesend sind und dadurch spontan um Hilfe gebeten werden.

Um einen besseren Einblick in diese Situationen zu bekommen, soll beschrieben werden, wie diese triadischen Gespräche von den nicht-deutschsprechenden InteraktionspartnerInnen empfunden werden. Es stellt sich hier die Frage, welche Rolle (Laien-) DolmetscherInnen tatsächlich einnehmen und wie sie das Vertrauen der hilfesuchenden Personen gewinnen. Des Weiteren ist es auch wichtig zu untersuchen, welche Aspekte dazu beitragen, dass Misstrauen entsteht und wann ein spezifisches Verhalten als Vertrauensbruch wahrgenommen wird, da diese zwei Faktoren ebenfalls das multilinguale Gespräch stark beeinflussen und negative Konsequenzen nach sich ziehen können. Die Befragten sollen anhand ihrer Erfahrungen einschätzen, ob ihrer Meinung nach LaiendolmetscherInnen ihre Arbeit genauso gut wie professionelle DolmetscherInnen ausüben und ob sie in Zukunft auch auf LaiendolmetscherInnen zugreifen würden, falls dies in der Vergangenheit der Fall war, oder sich lieber doch an professionelle SprachdienstleisterInnen wenden würden. Weitere Aspekte, die untersucht werden sollen, sind, wie sich eine professionelle Dolmetschausbildung auf das Vertrauen auswirkt, und ob diese überhaupt für die Befragten von Relevanz ist.

Aus den Themen, die in den vorangehenden Kapiteln beschrieben wurden, werden im Folgenden vier Forschungsfragen und Hypothesen abgeleitet, welche im Zuge der Studie geklärt werden sollen.

1. Forschungsfrage: Weshalb entscheiden sich nicht-deutschsprechende Personen dazu, Bekannte, Familienmitglieder oder sogar Fremde aus Onlineforen als Dolmetschende zu wählen, anstatt professionell ausgebildete DolmetscherInnen?

1. Hypothese: Das Beauftragen von LaiendolmetscherInnen findet aufgrund der niedrigeren Kosten und der höheren zeitlichen Flexibilität seitens der LaiInnen statt. Es wird vermutet, dass es für manche KlientInnen nicht einsichtig ist, weshalb professionell ausgebildete SpezialistInnen dieses Bereiches ein hohes Honorar verlangen, wenn es bilinguale Personen

im eigenen Umfeld gibt, die solche Leistungen kostenlos oder für einen symbolischen Betrag ausführen können.

2. Forschungsfrage: Wird professionell ausgebildeten DolmetscherInnen mehr Vertrauen geschenkt als LaiendolmetscherInnen? Kommt in einem der beiden Fälle eher Misstrauen auf?

2. Hypothese: Fremden Personen aus Onlineforen wird genauso viel oder genauso wenig wie fremden professionellen DolmetscherInnen vertraut. Da die befragten KlientInnen weder die LaiInnen noch die ExpertInnen persönlich kennen, ist deren Expertise ebenfalls unbekannt und somit besteht kein Unterschied, wem vertraut wird. Werden allerdings Bekannte oder Familienangehörige zur Dolmetschung herangezogen, wird ihnen mehr Vertrauen geschenkt und fremden DolmetscherInnen wird eher misstraut, selbst wenn diese eventuell sogar professionell ausgebildet sind.

3. Forschungsfrage: Weshalb werden bilinguale Personen um Dolmetschleistungen gebeten, anstatt professionelle DolmetscherInnen hinzuzuziehen?

3. Hypothese: Aus der Sicht der Befragten, sind Personen, die aus demselben Land kommen, dieselbe Sprache sprechen und schon eine Zeit lang in Österreich leben, im Stande anderen EinwanderInnen zu helfen, da sie selbst in diversen Bereichen bereits Erfahrung gesammelt haben. Aus diesem Grund muss aus Sicht der Befragten kein professioneller Dolmetschdienst in Anspruch genommen werden. KlientInnen sind der Ansicht, dass multilinguale Gespräche ohne größere Vorbereitung seitens der DolmetscherInnen geführt werden können. Die eigene Erfahrung und kommunikative Deutschkenntnisse reichen meist aus, um anderen Personen in diversen Community Settings helfen zu können.

4. Forschungsfrage: Handeln aus der Sicht der Befragten (Laien-)DolmetscherInnen, mit denen sie gearbeitet haben, korrekt, indem sie ihre Arbeit unter Einhaltung der Schweigepflicht, Neutralität und Unparteilichkeit ausführen?

4. Hypothese: MigrantInnen vertrauen ihren Familienangehörigen oder Bekannten als LaiendolmetscherInnen in diversen Settings, wie beispielsweise im medizinischen Bereich oder bei Behörden mehr als professionellen DolmetscherInnen aus Angst, dass ihre privaten Angelegenheiten an die Öffentlichkeit gelangen könnten. Des Weiteren besteht auch die

Sorge, dass fremde DolmetscherInnen, die beispielsweise von einer Behörde zur Verfügung gestellt wurden, der anderen Partei näherstehen könnten als einem selbst.

4.2. Forschungsmethodik

In diesem Unterkapitel soll nun präsentiert werden, aus welchem Grund als Erhebungsmethode leitfadengestützte qualitative Interviews ausgewählt wurden und wie die Vorbereitung der Erhebung vonstatten gegangen ist. Anschließend wird auch dargelegt, welche Schritte zur Bearbeitung der gesammelten empirischen Daten unternommen wurden.

In der empirischen Sozialforschung kommen quantitative wie auch qualitative Forschungsmethoden zur Anwendung, die je nach wissenschaftlichem Bereich variieren. Quantitative Methoden basieren auf naturwissenschaftlichen Vorgehensweisen und sollen meist bereits existierende Theorien bestätigen oder widerlegen. Qualitative Methoden auf der anderen Seite haben das Ziel, Theorien zu entwickeln oder weiterzuentwickeln (vgl. Hug 2001: 22). In der Realität können allerdings diese Arten nicht komplett voneinander getrennt werden, da beispielsweise in quantitativen Studien auch Interpretationen zur Geltung kommen können, und qualitative Studien ebenfalls quantitative Elemente beinhalten können (vgl. *ibid.*: 25). Die geplante Untersuchung fällt in den Bereich qualitativer Studien.

4.2.1. Erhebungsmethode: Qualitatives Leitfadeninterview

Die vorliegende Studie sollte so gut wie möglich „Meinungen, Einstellungen, Wissen, Gedanken und Gefühle“ erforschen, weshalb die Befragung in Form von qualitativen Leitfadeninterviews erfolgte (*ibid.*:82). Eine Form, die in der qualitativen Forschung oft zur Geltung kommt, ist eine Mischform zwischen strukturiertem und unstrukturiertem Interview, bei der ein Interviewleitfaden verwendet wird (vgl. Schmidt 2017: 44). Wie der Name schon sagt, soll der Leitfaden als Hilfestellung während der Gespräche dienen, damit alle relevanten Punkte aus Sicht der Befragten angesprochen werden können. Die Befragten haben dabei die Möglichkeit, frei über ihre eigenen Erfahrungen zu sprechen, anstatt nur auf vorgegebene Fragen Antworten zu geben.

In dieser Studie sollten qualitative Leitfadeninterviews mit polnischsprachigen Personen, die in Österreich leben und bereits DolmetscherInnen online für einen Auftrag gesucht haben, geführt werden. Wie bereits im vorherigen Absatz angeführt, gab es hierbei

keine strikten Vorgaben, sodass InterviewpartnerInnen so frei wie möglich selbst erzählen und Informationen einbringen konnten. Die Leitfragen sollten dazu beitragen, dass alle relevanten Themenbereiche angesprochen werden (vgl. Hug & Poscheschnik 2010:100). Diese Fragen wurden bereits im Vorfeld anhand der vorhandenen Literatur erarbeitet und wurden nicht erst während der Gespräche ausformuliert, damit diese möglichst flüssig und problemlos geführt werden konnten. Die Abfolge der Fragen erfolgte je nach Interview individuell. Ein weiterer relevanter Aspekt hierzu ist, dass die Interviews als lockere Gespräche zwischen zwei Personen gedacht waren, die dabei je nach Möglichkeit gefilmt oder zumindest aufgenommen wurden (vgl. Lamnek 2010: 320). Selbstverständlich ist diese Art von Interviews zeitaufwändiger als standardisierte Befragungen, denn von den interviewten Personen wird unter anderem ein größerer Zeitaufwand wie auch eine bestimmte sprachliche Kompetenz verlangt (vgl. Atteslander 1995: 175). Für die anschließende Analyse der erhobenen Daten waren die erwähnten Aufnahmen sehr hilfreich, da diese beliebig oft abgespielt werden konnten. Somit konnten beispielsweise Unklarheiten oder Details im Nachhinein aufgearbeitet werden. Zusätzlich wurden die Interviews transkribiert, damit diese in schriftlicher Form ausgewertet werden konnten. Dieser Aspekt wird zu einem späteren Zeitpunkt näher ausgeführt.

4.2.2. Erstellung des Leitfadens

Mayring definiert drei Arten von Fragen: Sondierungs-, Leitfaden- und Ad-hoc-Fragen. Sondierungsfragen sind allgemeine Einstiegsfragen in eine bestimmte Thematik. Leitfadenfragen sind eben Fragen, die im Interviewleitfaden notiert wurden. Bei Ad-hoc-Fragen handelt es sich um Fragestellungen zu jenen Aspekten, die nicht im Leitfaden aufscheinen, aber trotzdem eine gewisse Bedeutung für das Gespräch haben und spontan gestellt werden (vgl. Mayring 2002: 70). In Anlehnung an Mayring sollte jedes Interview mit allgemeinen Fragen über die befragte Person beginnen: Wie alt ist die Person? Seit wann lebt sie in Österreich? Welcher Tätigkeit geht sie in Österreich nach? Anschließend sollte herausgefunden werden, wie oft die interviewten Personen bereits Hilfe von DolmetscherInnen in Anspruch genommen haben und auf welche Art die DolmetscherInnensuche erfolgte. Des Weiteren war es auch relevant festzustellen, ob es sich hierbei um LaiendolmetscherInnen oder um ausgebildete DolmetscherInnen handelte. Wichtig war auch zu untersuchen, wie sich die Person selbst fühlte, als sie auf eine/n

DolmetscherIn angewiesen war. Im Anschluss folgten Fragen zum Vertrauen in die beauftragten DolmetscherInnen: Wird professionell ausgebildeten DolmetscherInnen mehr Vertrauen geschenkt als LaiendolmetscherInnen? Weshalb werden bilinguale Personen um Dolmetschleistungen gebeten, anstatt professionelle DolmetscherInnen zu beauftragen? Handeln aus Sicht der Befragten DolmetscherInnen, mit denen sie in der Vergangenheit gearbeitet haben, ethisch korrekt, indem sie die Schweigepflicht, Neutralität und Unparteilichkeit einhalten? Was ist notwendig, um vertrauen zu können und in welchem Fall würde die befragte Person ihrem Gegenüber überhaupt nicht vertrauen? Zum Abschluss sollten die Befragten die Möglichkeit haben, noch weitere Aspekte zu nennen, die ihrer Meinung nach während des Interviews zu kurz gekommen sind.

4.2.3. Auswahl der InterviewpartnerInnen

Die InterviewteilnehmerInnen wurden aufgrund ihrer Aktivität in diversen polnischsprachigen Facebookgruppen ausgewählt. In erster Linie sollten Personen per Privatnachricht kontaktiert werden, die bereits in den genannten Gruppen nach DolmetscherInnen in Österreich gesucht haben. Bei den helfenden Personen kann es sich sowohl um bilinguale Personen wie auch um professionell ausgebildete DolmetscherInnen handeln. Als nach längerer Zeit noch nicht genügend TeilnehmerInnen gefunden worden waren, wurde schließlich ein Posting erstellt, in dem das Vorhaben dieser Masterarbeit kurz vorgestellt wurde. Falls jemand an einem Interview teilnehmen wollte, wurden die hierfür nötigen organisatorischen Details per Privatnachricht besprochen. Der Interviewort sollte möglichst einer sein, an dem sich die jeweiligen InterviewteilnehmerInnen wohlfühlten, damit eine angenehme Gesprächsatmosphäre gegeben sein konnte (vgl. Lamnek 2010: 354). Des Weiteren konnten Interviews infolge der Pandemie auch digital geführt werden. Außerdem war der geplante Zeitraum für die Interviews der Sommer, weshalb es auch vorkommen konnte, dass TeilnehmerInnen im Urlaub waren, was ein physisches Treffen erschweren würde. Im Vorhinein war anzunehmen, dass die einzelnen Gespräche von unterschiedlicher Dauer sein würden, je nachdem wie kommunikativ die Befragten waren oder wie viel Relevantes sie zum Thema beitragen konnten. Um möglichst unterschiedliche Erfahrungsberichte erfassen zu können, sollten mindestens fünf Personen verschiedenen Alters für die Leitfadeninterviews ausgewählt werden.

4.2.4. Vorbereitung und Durchführung der Interviews

Die schriftliche Fixierung der erhobenen Daten ist ein wichtiger Aspekt, um im Nachhinein die qualitativen Interviews analysieren zu können (vgl. *ibid.*: 358). Aus diesem Grund mussten alle Gespräche aufgezeichnet und anschließend sorgfältig transkribiert werden. Da die Interviews in polnischer Sprache erfolgten, mussten zusätzlich die Passagen übersetzt werden, die anschließend auch im Fließtext zitiert wurden. Die erfassten Daten mussten des Weiteren auch in einzelne Kategorien unterteilt werden, weshalb sich grafische Darstellungsmittel wie Tabellen als ein gutes Hilfsmittel erwiesen haben (vgl. Mayring 2002: 87). Die verwendeten deduktiven wie auch induktiven Kategorien werden im übernächsten Unterkapitel präsentiert.

Alle TeilnehmerInnen wurden am Beginn des Interviews oder bereits im Vorhinein darüber informiert, dass die Gespräche aufgezeichnet werden. Sie wurden ebenfalls um Erlaubnis gebeten, das Interview aufnehmen zu lassen, um das Datenmaterial im Anschluss auch analysieren zu können. (vgl. Mayring 2002: 70) Alle genannten Namen und personenbezogene Details wurden anonymisiert, damit die Privatsphäre der Befragten geschützt werden konnte. Der Datenschutz ist essenziell, sodass im Nachhinein aus der publizierten Studie keine Rückschlüsse auf die StudienteilnehmerInnen gezogen werden können (vgl. Lamnek 2010: 352). Die unterschiedlichen InterviewteilnehmerInnen wurden durch den Buchstaben „B“ als Abkürzung für Befragte/r gekennzeichnet.

Wie bereits beschrieben, sollte ein Interviewleitfaden als Orientierungshilfe herangezogen werden. Demnach mussten nicht alle der notierten Fragen gestellt werden, sie konnten auch in abgewandelter Form vorkommen oder in einer anderen Reihenfolge gestellt werden.

4.2.5. Transkription der Interviews

Die Transkription ist ein aufwändiges, aber wichtiges Mittel zur Datenaufbereitung. Hierbei wurden die Gespräche detailliert niedergeschrieben. Laut Hug und Poscheschnik müssen die Interviews transkribiert werden, damit man den auszuwertenden Text in einer „verschriftlichten“ Form vorliegen hat (vgl. Hug & Poscheschnik 2010: 134). Wie auch bei Interviews gibt es hier ebenfalls verschiedene Arten, auf welche die Transkription durchgeführt werden kann. Je nach Ziel der Forschung, kann die Art angepasst werden.

Mayring nennt in seiner Arbeit (Mayring 2002) drei verschiedene Formen: Als exakteste gilt die Transkription nach dem Internationalen Phonetischen Alphabet. Dank diesem Alphabet können beispielsweise Dialekte festgehalten. Diese Transkriptionsart war allerdings für die folgende Studie nicht relevant. Ähnliches traf auf die literarische Umschrift zu, die ebenfalls hilfreich bei Transkription von Dialekten ist. Die dritte übliche Form ist die Übertragung in normales Schriftdeutsch und wurde in dieser Studie angewendet, um die inhaltliche Aussagen zu notieren. (vgl. Mayring 2002: 89) Des Weiteren kamen die Richtlinien von Dresing und Pehl (2018) zur Anwendung. Es wurden inhaltlich-semantische Transkripte erstellt, das heißt, es wurde wörtlich transkribiert, anstatt lautsprachlich oder zusammenfassend (vgl. Dresing & Pehl 2018: 21). Die interviewende Person wurde mit dem Buchstaben „I“, und die befragte Person mit einem „B“ gekennzeichnet (vgl. *ibid.*: 22). Dies gewährleistete die Anonymität der InterviewteilnehmerInnen. Füllwörter wie „ähm“, „ahm“ wurden als „em“ niedergeschrieben, da dies der polnischen Sprache näher liegt. Bei direkten Zitaten, die im Fließtext ins Deutsche übersetzt wurden, wurden diese Laute als „ähm“ ausgeschrieben. Stottern oder unbeabsichtigte Wortwiederholungen wurden aus Gründen der besseren Lesbarkeit ausgelassen. Textstellen, die irrelevante Informationen für die Forschung beinhalteten, wurden nicht transkribiert und durch „(Irrelevant für die Forschung)“ markiert. Auch die Formatierung erfolgte in Anlehnung an Dresing und Pehl (vgl. *ibid.*: 29). Die einzelnen Interviews beinhalten am linken Rand des Textes Zeilennummerierungen, was das eventuelle Zitieren im Fließtext erleichtert. Somit sehen Verweise folgendermaßen aus: z.B.: I1:Z20. Des Weiteren trägt dies zur übersichtlicheren Darstellung und besserer Lesbarkeit bei. Die transkribierten Interviews sind im Anhang dieser Arbeit beigelegt.

Nach der sorgfältigen und detaillierten Transkription der einzelnen Interviews erfolgten die Einzelanalysen der Gespräche, eine generalisierende Analyse wie auch eine Kontrollphase, um die Auswertungsphase abzuschließen (vgl. Lamnek 2010: 355 ff.).

4.2.6. Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring als Auswertungsmethode

Die Auswertung des erhobenen Datenmaterials sollte anhand einer qualitativen Analyse-methode erfolgen. Eine dieser Methoden stellt die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2002) dar, die auch in der vorliegenden Studie verwendet wurde. Diese Methode ist nutzbar für die Auswertung der Daten aus den durchgeführten Interviews, denn die in diesem Rahmen angewandten Techniken sind angemessen für sprachliches Material (vgl. Mayring

2010: 10). Mayring nennt drei unterschiedliche Formen der qualitativen Inhaltsanalyse, nämlich die Zusammenfassung, Explikation und Strukturierung des Datenmaterials, wobei für die vorliegende Arbeit erstere Anwendung fand. Das Ziel der zusammenfassenden Inhaltsanalyse ist, das Datenmaterial auf das Wesentlichste zu reduzieren (vgl. Mayring 2002: 115).

Um die erhobenen Daten richtig interpretieren zu können, stellt Mayring folgendes allgemeines inhaltsanalytisches Ablaufmodell vor: Im ersten Schritt erfolgt die Festlegung des Materials. Da oft sehr viele Daten zu einer bestimmten Forschung vorliegen, wird nur eine Stichprobe ausgewählt. Im zweiten Schritt wird die Entstehungssituation analysiert. Hier muss genau beschrieben werden, von wem und wie das bestehende Datenmaterial produziert wurde. Relevant sind hier beispielsweise die Verfasserin und alle an der Forschung beteiligten Personen, die jeweilige Zielgruppe und der soziokulturelle Hintergrund. Im Anschluss muss ebenfalls beschrieben werden, in welcher Form das Material vorliegt. Am besten eignet sich hierfür ein schriftlicher Text, weshalb gesprochene Interviews transkribiert werden müssen. (vgl. *ibid.*: 52f.) Daraufhin folgt die Feststellung der Richtung der Analyse, das heißt, es muss beschrieben werden, was das Ziel der Forschung ist (vgl. *ibid.*: 56). Diese Herangehensweise erweist sich als sehr praktisch (vgl. Mayring 2002:114). Das Hauptaugenmerk wird dabei auf das theoriegeleitete Kategoriensystem gelegt (vgl. *ibid.*: 114). Die Kategorien müssen im Vorhinein mithilfe theoretischer Überlegungen über das Ziel der Analyse definiert werden. Somit wird das erhobene Datenmaterial Zeile für Zeile analysiert. (vgl. *ibid.*: 115f.) Nach Erstellung der Kategorien muss zusätzlich noch die Logik dieser überprüft werden (vgl. *ibid.*: 117). Dank dieser theoriegeleiteten Unterteilungen können ähnliche Aussagen der InterviewteilnehmerInnen zusammengefasst werden, wie auch Überlegungen zu den erstellten Forschungsfragen und Hypothesen vorgenommen werden (vgl. *ibid.*: 100).

Die verwendeten deduktiven Kategorien sind:

K1) Vertrauen in (Laien-)DolmetscherInnen

K2) Gründe für die Auswahl von LaiendolmetscherInnen

K3) Gründe für die Auswahl von professionellen Sprachdienstleistern

K4) Unterschiede zwischen LaiendolmetscherInnen und professionell ausgebildeten DolmetscherInnen

Diese Kategorien wurden nach Sichtung des empirischen Datenmaterials um folgende induktive Kategorien ergänzt:

K5) Neutralität, Unparteilichkeit und Rolle der dolmetschenden Person

K6) Deutsche Sprache

K7) Gründe für die DolmetscherInnensuche über Facebook

Anhand dieser Kategorien konnte das Material gut miteinander verglichen und vor dem Hintergrund der bestehenden Theorie interpretiert werden. Die Untersuchungsergebnisse werden im folgenden Kapitel vorgestellt.

5. Untersuchungsergebnisse

In diesem Kapitel sollen die Untersuchungsergebnisse präsentiert werden. Zuerst sollen jedoch einige relevante Informationen über die InterviewteilnehmerInnen ergänzt werden, die sich aus den Interviews ergaben.

Vor Durchführung der Studie wurde von der Verfasserin angenommen, dass ausschließlich ältere Personen an den Interviews teilnehmen würden, doch drei der acht Befragten waren 25 Jahre alt oder sogar jünger. Drei waren 50 Jahre alt oder etwas jünger. Zwei Gesprächspartner wollten ihr Alter nicht kundgeben, allerdings konnte durch das Gespräch erahnt werden, dass es sich bei ihnen um Personen im Alter von mindestens 40 Jahren handelte. Eine weitere Vermutung war, dass die Mehrheit der StudienteilnehmerInnen männlichen Geschlechts wäre, was sich tatsächlich bestätigte: Nur bei drei der Befragten handelte es sich um Frauen. Das würde eventuell darauf hinweisen, dass Männer öfters auf die Hilfe von DolmetscherInnen angewiesen sind.

Im Vorhinein war geplant, dass so viele Interviews wie möglich in Person stattfinden sollten, allerdings waren die ausgewählten InterviewteilnehmerInnen nur an digital geführten Gesprächen interessiert, da dies für sie angenehmer und praktischer war, als sich zu einem bestimmten Termin vor Ort zu treffen. Bereits in der Phase, in der nach Freiwilligen für die Studie gesucht wurde, wurde schnell klar, dass viele zu scheu waren, um ein richtiges Gespräch zu führen, weshalb sie anboten dies schriftlich zu tun. Diese Personen wurden schlussendlich nicht befragt, da genügend Datenmaterial aus den anderen Gesprächen erhoben werden konnte. In den jeweiligen Transkriptionen wurde ebenfalls vermerkt, dass es sich bei den Interviews um Videocalls handelte, die über den Facebook Messenger getätigt wurden. Die Dauer der Interviews war unterschiedlich – von knapp fünfzehn Minuten bis zu über einer Stunde.

Im nun folgenden Abschnitt wird beschrieben, auf welche Art und Weise das aufbereitete Material interpretiert wurde.

Vor Beginn der Datenerhebung wurden mögliche Hypothesen erstellt, die im Weiteren dabei halfen, die Ergebnisse der Untersuchung zu interpretieren. Des Weiteren konnten Aspekte aus dem Untersuchungsmaterial mit bereits bestehenden theoretischen Ansätzen und

Studien verglichen werden. (vgl. Atteslander 1995: 370) Die anfangs erstellten Hypothesen wurden anhand des erhobenen Materials ebenfalls überprüft (vgl. *ibid.*: 354). Wissen, das bereits vor Durchführung der Interviews bekannt ist, wird von Atteslander als „deduktiv“ beschrieben, während im Nachhinein Ergänztes oder Vermutetes als „induktiv“ verstanden wird (vgl. *ibid.*: 247). Es kann zu diesem Zeitpunkt festgehalten werden, dass die Verfasserin eine eher deduktiv orientierte Herangehensweise verfolgt hat, da bereits im theoretischen Teil dieser Arbeit viele Informationen und Zusammenhänge zum Thema Vertrauen gefunden und ausgeführt wurden. Dank diesem vorhandenen Wissen konnten die jeweiligen Hypothesen erstellt werden, die zu einem großen Teil mit den Forschungsergebnissen übereinstimmen. Folglich kann gesagt werden, dass die Vorkenntnisse zu diesem untersuchten Thema sehr hilfreich waren. Während der durchgeführten Interviews allerdings hat die Interviewerin nicht immer so reagiert, als würde sie sich in diesem Bereich bereits sehr gut auskennen. Auch Froschauer und Lueger beschreiben diese Strategie als sinnvoll (Froschauer & Lueger 2003:83). Wichtig ist zum Aspekt der erforschten Daten zu erwähnen, dass das erhobene Material nicht auf eine eindeutige „Wahrheit“ hinweist, sondern vielmehr als eine selektive Darstellung verstanden werden soll (vgl. *ibid.*: 215). Dies ist der Fall, da nicht alle Personen, die aus Polen nach Österreich gezogen sind, über ihre Erfahrungen mit (Laien-) DolmetscherInnen befragt werden konnten, sondern lediglich einige Freiwillige. Allerdings verschaffen auch die von diesen wenigen Personen genannten Informationen einen guten Einblick in die Realität.

Um die für diese Arbeit relevanten Aspekte auszuwählen, wurde das auszuwertende Datenmaterial inhaltlich strukturiert. Im Nachhinein konnten wichtige Punkte in einzelne Kategorien unterteilt und zusammengefasst werden. Um Zusammenhänge besser zu erkennen, wurden alle Transkriptionen mehrmals aufmerksam durchgelesen. Dieses repetitive Handeln half, relevante Details nicht zu übersehen. Nachdem die deduktiven Kategorien um induktive ergänzt wurden, konnte der relevante Inhalt paraphrasiert werden. Dadurch konnten schließlich Gemeinsamkeiten wie auch Gegensätze aus den acht Interviews abgeleitet werden. Die induktiv wie auch deduktiv gebildeten Kategorien fungieren im Folgenden als Überschriften für die verschiedenen Unterabschnitte.

5.1. Vertrauen in (Laien-) DolmetscherInnen

In dieser Arbeit steht das Thema Vertrauen im Zentrum. Es werden an dieser Stelle explizite Beispiele für vertrauensbildende oder vertrauensverhindernde Aspekte in DolmetscherInnen präsentiert.

5.1.1. Vertrauen aufgrund Ausbildung

B1 nahm professionelle Hilfe in Anspruch und sagte, er hätte der beauftragten Dolmetscherin aufgrund ihrer Qualifikationen vertraut (vgl. I1: Z24ff.). Er schließt das Beauftragen von LaiInnen allerdings nicht aus, da er erstens der Meinung ist, dass nur Personen mit guten Sprachkenntnissen ihre Hilfe anbieten würden und zweitens, weil er selbst etwas Deutsch versteht, sich aber mit dem Sprechen schwertut. Somit würde er mitbekommen, ob das gedolmetschte Gespräch gut oder schlecht verläuft und müsste sein Vertrauen nicht einer fremden Person schenken. (vgl. I1: Z22ff.; I1: Z34ff.) Des Weiteren suchte er nicht explizit nach professioneller Hilfe, sondern stieß durch Zufall auf Facebook auf die jeweilige Dolmetscherin.

B5 sieht den Sinn von professionellen Dienstleistungen vor allem dort, wo rechtliche Aspekte vorliegen (vgl. I5: Z268). Hier muss exakt gedolmetscht werden, weshalb unerfahrene LaiInnen eher nicht in solchen Situationen beauftragt werden sollten.

B7 setzt ausschließlich auf ExpertInnenwissen (vgl. I7: Z16f.). Dies ist vor allem dann der Fall, wenn es sich um fachsprachliche Texte bei Behördengängen handelt (vgl. I7: Z18f.). Ausgebildete DolmetscherInnen stellen für ihn nur Vorteile da, was während der Studie nicht von allen Befragten behauptet wurde.

5.1.2. Vertrauen aufgrund der Sprachkenntnisse

Nachdem für die Befragten eine Dolmetschausbildung nicht als relevantes Qualitätskriterium galt, wurde stattdessen in den meisten Fällen die Wichtigkeit der Deutschkenntnisse erwähnt.

B1 beauftragte zwar eine professionelle Dolmetscherin, sagte jedoch, ihm wäre es viel wichtiger, dass die dolmetschende Person gut Deutsch spricht, als dass sie für den Beruf ausgebildet ist (vgl. I1: Z439).

B2 fand eine Laiendolmetscherin über Facebook und betont, er habe ihr in dieser Situation zu hundert Prozent vertrauen können, weil es laut ihm ein einfaches Anliegen war, bei dem nicht viel schief gehen konnte (vgl. I2: Z140ff.). Außerdem sprach die Laiendolmetscherin seinen Aussagen nach fließend Deutsch (vgl. I2: Z19). Aus dem Grund ist eine entsprechende Ausbildung seiner Meinung nach nicht notwendig, um vertrauenswürdig zu sein (vgl. I2: Z199ff.). Einige Male übernahm ebenfalls seine Verlobte die Dolmetschung für ihn, weil sie in seinen Augen bereits ein gutes Deutschniveau erreicht hatte (vgl. I2: Z171ff.). Demzufolge würde er einer Person misstrauen, die schon von Anfang an Schwierigkeiten während der Interaktion hat (vgl. I2: Z163f.). Außer diesem Beispiel konnte er sich keine Situation vorstellen, in der er seinem Gegenüber kein Vertrauen schenken könnte (vgl. I2: Z190f.).

Der Befragte B3 vertraut ganz klar aufgrund der Deutschkenntnisse der dolmetschenden Person (vgl. I3: Z53f.; I3: Z62f.), auch wenn er sie im Vorhinein nicht kennt. Überraschend war allerdings, dass er Übersetzungsbüros und professionell ausgebildeten DolmetscherInnen misstraut, beziehungsweise sogar überhaupt nicht vertraut. Hierzu meint er, solche DienstleisterInnen müsse man vermeiden, denn sie würden nur zu eigenen Gunsten handeln (vgl. I3: Z57f.; I3: Z71; I3: Z77). Er betont des Öfteren, dass für ihn Ausbildung und Sprachkenntnisse nicht miteinander verbunden sind (vgl. I3: Z101f.). Auch B5 ist derselben Ansicht (vgl. I5: Z365).

5.1.3. Vertrauen aufgrund unkomplizierter Situation

Auf die Frage, weshalb sich die Befragten dazu entschieden haben, LaiendolmetscherInnen zu vertrauen, antwortete ein Teil von ihnen, dass die Situation nicht kompliziert war und ihrer Meinung nach professionelle DolmetscherInnen nicht notwendig dafür waren. (vgl. I1: Z34ff.; I2: Z100; I2: Z140ff; I2: Z170f.; I2: Z286f.; I6: Z18)

5.1.4. Vertrauen aufgrund positiver Bewertungen

Onlineforen bieten einige Vorteile wie das Vorhandensein aktueller Bewertungen und Empfehlungen. Auch ein Teil der StudienteilnehmerInnen verwies darauf. B2 erwähnte mehrere Male, dass es wichtig sei, sich auf Empfehlungen zu stützen (vgl. I2: Z76f.; I3: Z326f.).

B5 erzählt wiederum, wie einfach es sei online Empfehlungen zugeschickt zu bekommen (I5: Z565ff.). Aus diesem Grund wäre die Suche nach DolmetscherInnen viel einfacher und man wäre dadurch nicht enttäuscht.

Auch die Befragte B6 gibt an, sich immer an den Empfehlungen und Bewertungen, die sie auf Facebook finden konnte, orientiert zu haben (vgl. I6: Z35f.). Ebenso ging B8 vor (vgl. I8: Z31ff.).

5.1.5. Vertrauen aufgrund Erfahrung

Ein weiteres Kriterium, auf das vor allem B2 Wert legt, ist die Erfahrung der dolmetschenden Person. Er sprach diesen Aspekt an und meinte, dies sei vor allem bei komplizierteren Anliegen wichtig. Für ihn persönlich würde die Erfahrung sogar über der Ausbildung stehen. (vgl. I2: Z207f.; I2: Z270f.; I2: Z289)

5.1.6. Andere Gründe für Vertrauen

Laut B4 hat man in manchen Situationen keine andere Wahl und muss blind vertrauen, auch wenn dies anfangs nicht einfach ist (vgl. I4: Z8f.; I4: Z62ff.). Auf die Frage was notwendig sei um jemandem zu vertrauen sagte sie:

Myślę że intuicja. W tych czasach ludzie zapominają że ją mają, nie umieją jej dostrzec. Ślepo wierzą różnym opiniom, komentarzom i tak dalej. Dużo szukają w internecie i już zapomnieli że mają to coś, co jeśli się dobrze wsłuchasz w siebie to już wiesz że to jest to albo nie. (I4: Z67ff.)¹

Auch diese Ansichtsweise ist eine interessante, die von anderen Befragten nicht genannt wurde.

B5 wiederum schätzt sich selbst als eine sehr offene Person ein, die Fremden immer eine Chance gibt. Das würde auch das Vertrauen betreffen. Er ist der Meinung, man könnte nicht jedem misstrauen, sondern müsste sich manchmal auf ein Risiko einlassen. (vgl. I5: Z107f.; I5: Z111; I5: Z124)

¹ „Ich glaube Intuition. Heutzutage vergessen Leute, dass sie sie haben, sie wissen nicht, wie sie sie nutzen können. Sie vertrauen den Bewertungen, Kommentaren und so weiter blind. Sie suchen viel im Internet und haben schon ganz vergessen, dass sie das gewisse Etwas haben, das einem sagt, ob etwas das Wahre ist oder nicht.“ (vgl. I4: Z67ff.) Übers. O.T.

Eine weitere Idee, die sich immer wieder im Laufe der Gespräche bemerkbar machte, war folgende: Jemand möchte freiwillig helfen, das bedeutet, er oder sie muss die Sprache können. B1 sagte hierzu: „Znaczy em chyba nikt by się takiej sprawy nie podejmował jakby jego niemiecki był słaby.” (vgl. I1: Z22f.)². Dieses Argument griff auch B5 des Öfteren auf (vgl. I5: Z132ff.; I5: Z464; I5: Z484f.). Auch B8 äußert sich zu diesem Thema:

Nie zdażyło się jeszcze tak żeby jakaś osoba przyszła jako tłumacz i nie umiała nic odpowiedzieć. Mi się wydaje że ktoś kto nie umiałby języka nawet na komunikatywnej stopie nie ogłaszałby się w internecie i nikt by takiej osoby nie polecał. Musiałby to chyba być ktoś psychicznie chory czy nie mający poczucia wstydu. Nie można takiej osobie zaufać. (I8: Z62ff.)³

5.1.7. Vertrauen da kein anderer Ausweg

Wie bereits zu einem früheren Zeitpunkt angerissen, sehen einige der Befragten oft keinen anderen Ausweg, als jemandem blind vertrauen zu müssen. B4 äußerte sich hierzu ein wenig, da sie selbst in so einer Situation war (vgl. I4: Z8f.; I4: Z62f.; I4: Z92f.).

Auch B5 ist der Meinung, dass Menschen oft keine andere Wahl hätten, als zu hoffen, dass alles gut gehen wird, vor allem weil der finanzielle Aspekt eine große Rolle spielen würde (vgl. I5: Z152; I5: Z156). Dieser Punkt zeigt gut, dass vielen nicht bewusst ist, dass sie sich jederzeit an professionelle DienstleisterInnen wenden können, auf die tatsächlich Verlass ist.

5.1.8. Fehlendes Vertrauen

Auch fehlendes Vertrauen wurde im Laufe der Studie einige Male angesprochen. Dieser Punkt war überraschend, da vor allem B3 angab, eine sehr negative Einstellung gegenüber professionellen ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen zu haben (vgl. I3: Z71; I3: Z75.). Von der Verfasserin wurde im Vorhinein angenommen, fehlendes Vertrauen würde eher nur in Verbindung mit LaiInnen stehen.

² „Also ich denke nicht, dass sich jemand auf so etwas einlassen würde, wenn sein Deutsch schlecht wäre.“ (vgl. I1: Z22f.) Übers. O.T.

³ „Es ist noch nie vorgekommen, dass jemand als DolmetscherIn mitgekommen ist und nichts beantworten konnte. Ich glaube, wenn jemand die Sprache nicht einmal auf kommunikativem Niveau beherrschen würde, würde die Person nicht online ihre Hilfe anbieten und es würde sie auch keiner weiterempfehlen. Das müsste glaube ich jemand sein, der psychisch krank ist oder kein Schamgefühl hat. So einer Person kann man nicht vertrauen.“ (vgl. I8: Z62ff.) Übers. O.T.

B2 beispielsweise nannte so ein Beispiel: Er würde jemandem nicht vertrauen, wenn er oder sie sehr schwache Deutschkenntnisse und schon von Anfang an Schwierigkeiten mit der Dolmetschung hätte (vgl. I2: Z159ff.).

B7 sprach kurz an, er würde sich bei wichtigen Terminen nicht auf LaiendolmetscherInnen verlassen, da dies ein großes Risiko darstellen würde (vgl. I7: Z41f.).

B8 wiederum würde Personen kein Vertrauen schenken, die mangelnde Deutschkenntnisse hätten und die zufälligerweise erfahren hätten, dass sie auf der Suche nach DolmetscherInnen ist, während die Person in Geldnot wäre und zusätzlich mit einer Sucht zu kämpfen hätte (vgl. I8: Z63ff.; I8: Z69ff.)

5.1.9. Ängste und Sorgen

Auch verschiedene Ängste und Sorgen werden mit dem Thema Vertrauen assoziiert. Überraschenderweise wurden jedoch nur die wenigsten von den Befragten genannt, was darauf hinweisen könnte, dass die meisten Personen eher keine Angst haben, Fremden in verschiedensten Settings zu vertrauen.

B6 erzählt, dass sie immer Angst hatte, dass die dolmetschende Person nicht zum Termin erscheinen würde (vgl. I6: 21). Auch B7 erwähnte dieses Risiko an einer Stelle (vgl. I7: Z44ff.).

B8 fügte dem hinzu, es wäre nie sicher, wie gut die Deutschkenntnisse der DolmetscherInnen seien, da man dies selbst nicht einschätzen könnte. Allerdings wäre ihre größte Sorge, wie auch die der Befragten B6, dass diese Person überhaupt nicht zum ausgemachten Termin erscheint. (vgl. I8: Z66ff.)

5.2. Gründe für die Auswahl von LaiendolmetscherInnen

5.2.1. Schwierigkeitsgrad des Dolmetschauftrags

Während im Laufe der Geschichte DolmetscherInnen oft misstraut wurde und dies auch weiterhin manchmal der Fall ist, konnte im Rahmen der empirischen Untersuchung festgestellt werden, dass sie dennoch sehr gerne als sprachliche Hilfspersonen anerkannt werden. Die befragten Personen waren in den meisten Fällen glücklich und dankbar dafür, dass sie von jemandem unterstützt wurden, als sie selbst keine ausreichenden

Deutschkenntnisse besaßen. Es entsteht das Gefühl, sich nicht allein in der Situation zu fühlen und bietet Sicherheit. Nicht selten werden jedoch LaiendolmetscherInnen beauftragt, die an diversen Gesprächen in Krankenhäusern, beim AMS oder ähnlichen Institutionen teilnehmen und diese Aufgabe übernehmen (vgl. I2:Z132f.; I3:Z38ff.; I4:Z73ff.; I5:Z81ff.; I6:Z15ff.; I8:Z22ff.). Aus den durchgeführten Interviews geht deutlich hervor, dass diese Art von DolmetscherInnen tatsächlich häufiger um Hilfe gebeten wird als qualifizierte, ausgebildete DolmetscherInnen. Nur die wenigsten InterviewpartnerInnen gaben an, jemals im Leben professionelle Dienstleistungen von DolmetscherInnen in Anspruch genommen zu haben. B7 meint hierzu:

*Dziś żyjemy w świecie, w którym bez dobrego adwokata u boku to już niedługo nawet z listonoszem nie będę rozmawiał i wobec tego stawiam tylko i wyłącznie na zawodowych tłumaczy przysięgłych. (I7:Z15ff.)*⁴

B1 wiederum hat zwar einmal eine ausgebildete Dolmetscherin beauftragt, wäre er in Zukunft jedoch wieder von DolmetscherInnen abhängig, könnte er sich auch gut vorstellen, jemandem zu vertrauen, der nicht für diesen Beruf ausgebildet ist (vgl. I1:Z24f.; I1: Z35f.). Die Mehrheit der Befragten argumentierte, dass ihrer Meinung nach in der Situation, in der sie auf Hilfe angewiesen waren, eine professionelle Dolmetschdienstleistung nicht notwendig gewesen wäre, da es sich lediglich um „simple“ Angelegenheiten handelte (vgl. I1:Z34ff.; I2:Z140ff.; I5:Z403ff; I6:Z18). Als solche Situationen wurden beispielsweise Termine beim AMS genannt (vgl. I2:Z170). Des Weiteren fügt B2 hinzu, dass in diesem Fall Misstrauen oder fehlendes Vertrauen kein Thema wäre, da es nichts gäbe, das einen auf einmal überraschen würde (vgl. *ibid.*: Z142f.).

Zusammenfassend kann demnach festgehalten werden, dass sich aus den Antworten der Befragten ableiten lässt, dass auch heute noch einige BedarfsträgerInnen der Überzeugung sind, Dolmetschen gelte nicht als eine äußerst komplexe Tätigkeit, für deren Ausübung eine richtige Ausbildung wünschenswert ist. Das heißt, dass nur in Situationen, in denen es um rechtliche Aspekte geht, und in denen Dokumente übersetzt und von GerichtsdolmetscherInnen in beglaubigter Form übersetzt werden müssen, die professionelle Dienstleistung in Betracht gezogen wird. In anderen Fällen reicht es aus Sicht der Befragten

⁴ „Heute leben wir in einer Welt, in der ich bald ohne Anwalt an meiner Seite nicht einmal mehr mit dem Briefträger sprechen werde, weshalb ich mich ausnahmslos nur auf beeidete GerichtsdolmetscherInnen verlasse.“ (vgl. I7: Z15ff.) Übers. O.T.

völlig aus, dass die dolmetschende Person beide Sprachen spricht, wobei das Niveau der Deutschkenntnisse nicht unbedingt sehr hoch sein muss.

5.2.2. Wahrung der Privatsphäre

In den Interviews wurde ebenfalls hin und wieder über die Angst vor Preisgabe privater Informationen gesprochen. Dem gewonnenen Datenmaterial kann entnommen werden, dass in den meisten Fällen diesbezüglich kein Grund zur Sorge besteht. Wie bereits in Punkt 5.2.1. ersichtlich ist, waren die Situationen, in denen die Befragten auf eine Dolmetschung angewiesen waren, aus ihrer Sicht nicht kompliziert. Sie gaben auch an, dass dort keine intimen Informationen angegeben werden mussten, um das Gespräch erfolgreich führen zu können. B2 wie auch B5 meinten beispielsweise, dass sie keine geheimen Daten oder sehr private Angelegenheiten an die dolmetschenden Personen weitergeben müssten (vgl. I2:Z189ff.; I5:Z98ff.; I5:Z100f.)

Ganz gegensätzlich äußert sich hierzu B7. Er ist nämlich der Meinung, dass Fremden heutzutage grundsätzlich nicht zu trauen sei und es sich bei Vertrauen um sehr individuelle Erfahrungen handle: „Wie kann so einer Person denn vertraut werden? Wie kann man denn heutzutage überhaupt noch jemandem vertrauen, den man nur ein wenig oder gar nicht kennt?“ (vgl. I7:Z42ff.). Dieser Aspekt wurde bis auf diese wenigen Aussagen nicht tiefergehend untersucht, da die meisten Befragten eher andere Sorgen erwähnten als die Wahrung ihrer Privatsphäre.

5.2.3. Dringlichkeit

Die Verfasserin hatte schon lange bevor die im Rahmen dieser Arbeit durchgeführte Studie begonnen wurde, bemerkt, dass in Facebookforen BenutzerInnen oft Posts zu verschiedenen Tages- und Nachtzeiten verfassen, in denen sie um dringende Hilfe bei diversen Terminen bitten. Oft handelt es sich hierbei um sehr dringliche Termine, wie zum Beispiel am nächsten Morgen. Ein professioneller Dolmetschdienst wird höchstwahrscheinlich fixe Arbeitszeiten haben, die eher nicht bis spät in die Nacht gehen. Somit wird es möglicherweise schwer sein, sich so kurzfristig verabreden zu können. Zusätzlich muss noch angemerkt werden, dass auch eine gewisse Vorbereitung für viele Dolmetscheinsätze nötig ist, die in diesem Falle unmöglich wäre. Diese ist allerdings von essenzieller Bedeutung für eine qualitative Leistung. Da professionelle SprachdienstleisterInnen meistens nicht so flexibel sind, werden spontan

andere Personen um Hilfe gebeten. In dieser Situation muss jedoch mit einer qualitativ weniger zufriedenstellenden Dolmetschung gerechnet werden. Auch dieses Thema wurde in den diversen Interviews angerissen und folgende Schlüsse konnten daraus gezogen werden: Zwei der befragten Personen meinten, dass in Fällen, in denen dringend Hilfe benötigt wird, einige Aspekte, wie beispielsweise das Vertrauen ganz einfach nicht in Betracht gezogen werden. B4 betonte in diesem Sinne, dass nicht immer darauf geachtet werden kann, ob sich das Gegenüber professionell verhält:

Wiesz, w momencie gdzie potrzebujesz pomocy u lekarza chyba nie bardzo się myśli czy dana osoba jest utrziwa . Z czasem pewnie tak. Ale sama wiesz że pierwsze rozmowy też dają Ci choć intuicyjnie odczuć czy warto się otworzyć. (I4:Z62ff.)⁵

Derselben Meinung ist auch B6 (vgl. I6:Z49). Aus diesen Aussagen lässt sich ableiten, dass die Frage des Vertrauens nicht immer so relevant ist, wie im Vorhinein angenommen wurde. Auch im Vergleich zur bisherigen Forschung und Literatur, in der sehr oft darauf hingewiesen wird, dass ohne Vertrauen ein triadisches Gespräch nicht gut funktionieren kann, scheint es hier ganz andere Prioritäten zu geben.

5.2.4. Kostenfrage

Ein weiterer sehr relevanter Grund für die Auswahl von LaiendolmetscherInnen in diversen Settings ist, dass professionelle Sprachdienstleistungen von KlientInnen als sehr teuer eingeschätzt werden, während es auf der anderen Seite sehr viele hilfsbereite Personen gibt, die gerne umsonst als SprachmittlerInnen fungieren (vgl. I3:Z45; I3:Z47; I4:Z114f.; I4:Z122f.; I4:Z128f.). Hinzu kommt das Gefühl, dass professionelle SprachdienstleisterInnen ihre KundInnen ausnützen, da die Befragten der Meinung sind, dass Honorare sehr hoch sind, selbst wenn die Leistung nur wenige Minuten in Anspruch nimmt. Sehr skeptisch gegenüber professionellen DolmetscherInnen zeigt sich B3. Auf die Frage, ob er nicht lieber eine professionelle Leistung in Anspruch nehmen würde, meinte er sehr empört: „Em przepraszam em, biuro jeżeli bym wynajął to oni kasują po 50 Euro za godzinę.“ (vgl. I3:Z45)⁶. Lachend

⁵ „Weißt du, im Moment, wo du Hilfe beim Arzt brauchst, denkt man wahrscheinlich nicht so daran, ob diejenige Person fair ist. Mit der Zeit wahrscheinlich schon. Aber du weißt ja auch, dass erste Gespräche einen auch intuitiv spüren lassen, ob es sich lohnt, sich jemandem gegenüber zu öffnen.“ (vgl. I4: Z62ff.) Übers. O.T.

⁶ „Ähm Entschuldigung, wenn ich ein Büro beauftragen würde, dann kassieren sie 50 Euro pro Stunde.“ (vgl. I3:Z45) Übers. O.T.

fügte er dem hinzu, dass er sich so etwas nicht leisten könnte, beziehungsweise wolle (vgl. I3:Z47). Seinen Erfahrungen nach würden solche Büros „kassieren, wie keine Ahnung was und später gibt es da nur Probleme“ (vgl. I3:Z59f.). Des Weiteren ist er der Meinung, dass er insbesondere polnischen Übersetzungsbüros in Österreich nicht traut und stattdessen viel lieber LaiInnen für ihre Hilfe zahlen würde. Auch der Aspekt der Professionalität und Qualität scheint kein relevantes Argument für ihn zu sein, da er dies folgendermaßen kommentiert: „Ale przepraszam, co ma em wykształcenie do tłumaczenia? Jeżeli ktoś zna język dobrze, to co mi to przeszkadza?“ (vgl. I3:Z101f.).⁷ Auch B4 äußert sich kurz zu einer Situation, in der sie eine professionelle Dolmetscherin konsultiert hat:

Ale rozmowa przebiegła bardzo szybko. Może z dziesięć minut całości. Kasa do zapłaty spora ale też i moim zdaniem trochę też było naciągania typu: „Jeśli Pani chce to ja mogę napisać...” i tak dalej. (I4:Z114ff.)⁸

Sehr ähnlich wie B3 bereits meinte, fügte sie dem hinzu:

I wychodzę z założenia że lepiej pomóc i zapłacić komuś i mieć obopolną pomoc niż iść i zapłacić za pół godziny 50 Euro i jeszcze pilnować się żeby nie dać się naciągnąć na coś. (vgl. I4:Z122f.)⁹

Aus dem Gespräch mit B5 geht auch hervor, dass für viele PolInnen die Honorare professioneller DienstleisterInnen zu hoch sind. Seiner Meinung nach würden diese nur dann solche Dienstleistungen präferieren, wenn die Preise vergleichbar mit denen in Polen wären: „Do Polaków jeżeli chce się im pomóc to trzeba mieć te, może nie dokładnie te ceny polskie, nie? Ale no nie Austriackie.“ (vgl. I5:Z520f.)¹⁰. In den Facebookgruppen, in denen BenutzerInnen täglich um Hilfe bitten, gibt es auch Personen, die ehrenamtlich arbeiten. Manche verlangen einen symbolischen Betrag für den Zeitaufwand, aber bei diesen Preisen

⁷ „Aber Entschuldigung, was hat die Ausbildung mit dem Dolmetschen zu tun? Wenn jemand die Sprache gut kennt, was stört mich das dann?“ (vgl. I3:Z101f.) Übers. O.T.

⁸ „Das Gespräch ist aber sehr schnell verlaufen. Vielleicht zehn Minuten insgesamt. Ziemlich viel Kohle aber meiner Meinung nach wurde ich auch ein wenig überredet mit Sachen wie: ‚Wenn Sie wollen, kann ich schreiben...‘ und so weiter.“ (vgl. I4:Z114ff.) Übers. O.T.

⁹ „Ich bin der Meinung, dass es besser ist jemandem zu helfen und zu zahlen und dadurch gegenseitige Hilfe zu haben als für eine halbe Stunde 50 Euro zu zahlen und noch aufpassen zu müssen, dass man sich ja nicht zu irgendetwas überreden lässt.“ (vgl. I4:Z122f.) Übers. O.T.

¹⁰ „Bei den PolInnen, wenn man ihnen helfen möchte, dann muss man, vielleicht nicht unbedingt genau polnische Preise haben, stimmt’s? Aber sicher nicht österreichische.“ (vgl. I5:Z520f.) Übers. O.T.

handelt es sich nicht um 50 Euro, wie zwei der Befragten als Beispiel für in diesem Bereich aus ihrer Sicht übliche Tarife nannten. Vergleicht man diese zwei Optionen miteinander, ist es vielleicht zu einem gewissen Grad verständlich, dass stark darauf geschaut wird, dass solche Leistungen zu einem möglichst günstigen Preis in Anspruch genommen werden wollen. Einen sehr guten Vergleich diesbezüglich liefert B5:

Cokolwiek Pani chce kupić to stara się Pani kupić to tanio. To samo jest, tak jak Pani omija em ludzi em jakiś tam, nie oceniamy ich, albo ze względu na wykształcenie. Pani wybiera najlepszy produkt i najtańszy. Tak kiedyś ktoś będzie że tak powiem wybierał Panią. Tak samo wybierze kogoś em tańszego. (I5:Z213ff.)¹¹

Er setzt eine Dolmetschung mit Produkten des alltäglichen Konsums gleich. Der Hintergedanke ist einerseits nachvollziehbar, allerdings sollte Qualität zumindest bis zu einem gewissen Grad auch von Relevanz sein.

5.2.5. Bilinguale Personen als akzeptable DolmetscherInnen

Neben den bereits genannten Argumenten herrscht unter den befragten Personen ebenfalls die Überzeugung, dass jemand, der sich online dazu bereit erklärt anderen zu helfen, diese Arbeit genauso gut ausführen kann, wie ausgebildete DolmetscherInnen (vgl. I4:Z94; I5:Z132ff.; I5:Z464ff; I8:Z62ff.; I8:Z71ff.). B5 kommentiert diesen Aspekt folgendermaßen:

Ale wydaje mi się że jeżeli ktoś się tym trudni czy wychodzi z założenia że chce poznać i chce pomagać tym ludziom to nie może sobie pozwolić na to żeby jego image po prostu został tak nadszarpięty. Więc em zakładam że ci ludzie też z tego żyją więc no dwie, trzy osoby ktoś weźmie i je zrobi w bambuko to później gdzieś tam na tym forum wszyscy obsmarują tą osobę i pewnie tak ten zarobek się już em skończy, tak? (I5: Z132ff.)¹²

Im weiteren Verlauf des Gesprächs fügte er noch hinzu: „Więc em no wydaje mi się że jednak ludzie myślą no i raczej jeżeli ktoś bierze jakąś robotę no to stara się ją zrobić em no dobrze.

¹¹ „Was auch immer Sie kaufen möchten, Sie versuchen es so günstig wie möglich zu ergattern. Dasselbe ist, wenn Sie beispielsweise jemanden, beurteilen wir jetzt die Person nicht, aufgrund ihres Aussehen oder ihrer Ausbildung meiden. Sie wählen das beste und günstigste Produkt. Und genauso wird jemand in Zukunft sozusagen Sie auswählen. Die jeweilige Person wird ebenfalls jemanden ähm Günstigeren auswählen.“ (vgl. I5:Z213ff.) Übers. O.T.

¹² „Ich denke, wenn sich jemand damit befasst, oder Leute kennenlernen möchte und ihnen helfen möchte, dann kann er sich das nicht leisten, dass sein Image so getrübt wird. Also ähm denke ich, dass diese Leute davon leben, also wenn sie zwei, drei Personen für dumm verkaufen, dann werden später alle Leute in diesem Forum diejenige Person kritisieren und so wird dann wahrscheinlich diese Arbeit zu Ende gehen, stimmt's?“ (vgl. I5: Z132ff.) Übers. O.T.

Tak mi się wydaje.“ (vgl. I5:Z484f.)¹³. Auch B8 äußert sich ähnlichermaßen zu diesem Thema:

Nie zdażyło się jeszcze tak żeby jakaś osoba przyszła jako tłumacz i nie umiała nic odpowiedzieć. Mi się wydaje że ktoś kto nie umiałby języka nawet na komunikatywnej stopie nie ogłaszałby się w internecie i nikt by takiej osoby nie polecał. Musiałby to chyba być ktoś psychicznie chory czy nie mający poczucia wstydu. (I8:Z62ff.)¹⁴

Im Anschluss erwähnte sie ebenfalls den finanziellen Aspekt:

Skoro osoba która ogłasza się jako tłumacz, dla niej to forma zarabiania pieniędzy, sposób na utrzymanie w niektórych przypadkach. Nikt nie chciałby sobie tego odebrać. (I8:Z71ff.)¹⁵

Hinzu kommt die Annahme, dass jemand, der eine Fremdsprache spricht, problemlos als DolmetscherIn fungieren kann. Sehr oft haben Sprachkenntnisse für die Befragten eine größere Relevanz als eine professionelle Dolmetschausbildung. Auch dieser Faktor zog sich durch die Interviews wie ein roter Faden. (vgl. I4:Z73f.; I5:Z365; I6:Z15) Somit kann festgestellt werden, dass diese Annahme auch heute noch in der Gesellschaft fest verankert ist. Auf die Frage, ob es den Befragten nicht lieber wäre, professionelle DolmetscherInnen, statt Fremde aus dem Onlineforum zu beauftragen, kamen häufig Antworten wie: „Wolałbym żeby osoba dobrze rozmawiała po niemiecku.“ (vgl. I1:Z43)¹⁶, „Wiadomo że też bym szukał bardziej profesjonalnej osoby ale nie patrzył bym bardzo na to czy jest nie wiem, z wykształcenia tłumaczem i tak dalej tylko po prostu czy ona się często takimi sprawami zajmuje, tak?“ (vgl. I2:Z206ff.)¹⁷, „Po prostu jeżeli on zna niemiecki i widzę że on się dogaduje ze wszystkim, to dlaczego mam mu nie zaufać?“ (vgl. I3:Z53f.)¹⁸, „Ale

¹³ „Also ähm ich gehe davon aus, dass die Leute doch mitdenken und, dass wenn jemand so eine Arbeit auf sich nimmt, dass er sich bemüht, sie ähm gut zu erledigen. So sehe ich das.“ (vgl. I5:Z484f.) Übers. O.T.

¹⁴ „Ich habe noch nie erlebt, dass jemand zum Dolmetschen erschienen ist und nichts sagen konnte. Ich denke, wenn jemand die Sprache nicht einmal auf kommunikativem Niveau beherrschen würde, würde er sich nicht online annonciieren und keiner würde so eine Person weiterempfehlen. Das müsste jemand sein, der psychisch krank ist oder kein Schamgefühl hat.“ (vgl. I8:Z62ff.) Übers. O.T.

¹⁵ „Wenn sich diese Person als DolmetscherIn annonciiert, dann ist das für sie eine Art Geld zu verdienen, in manchen Fällen ist das das Mittel, um sich den Unterhalt zu finanzieren. Keiner würde sich diese Chance wegnehmen lassen.“ (vgl. I8:Z71ff.) Übers. O.T.

¹⁶ „Mir ist lieber, die Person spricht gut deutsch.“ (vgl. I1:Z43) Übers. O.T.

¹⁷ „Ich würde nicht unbedingt darauf schauen, ob die Person wirklich DolmetscherIn ist, sondern ob sie Erfahrung in diesem Gebiet hat.“ (vgl. I2:Z206ff.) Übers. O.T.

¹⁸ „Wenn ich sehe, dass er die Sprache kann, keine Probleme mit der Verständigung hat, wieso sollte ich ihm dann nicht vertrauen?“ (vgl. I3:Z53f.) Übers. O.T.

przepraszam, co ma em wykształcenie do tłumaczenia? Jeżeli ktoś zna język dobrze, to co mi to przeszkadza?“ (vgl. I3:Z101f.)¹⁹, „To wcale nie trzeba być wykształconym em tutaj. Tylko po prostu trzeba znać język.“ (vgl. I5:Z365)²⁰ oder „Wykształcenia nie brałam pod uwagę.“ (vgl. I6:Z52)²¹. Diese Aussagen weisen klar darauf hin, dass für viele Bilingualität bereits ein aussagekräftiges Kriterium bei der DolmetscherInnenwahl ist.

Im Laufe der Interviews ist auch immer eindeutiger geworden, dass Personen, die eigentlich nach DolmetscherInnen suchen, vielmehr eine allgemeine Hilfsperson meinen. Das bedeutet, dass sie nicht nur Unterstützung beim sprachlichen Aspekt benötigen, sondern auch bei diversen Terminvereinbarungen oder Antragstellungen. Beim Letzteren kommt auch das Übersetzen ins Spiel. Diese Herangehensweise hat definitiv auch eine Auswirkung auf Konzepte wie Neutralität und Unparteilichkeit, auf die zu einem späteren Zeitpunkt detaillierter eingegangen wird. Zusammenfassend kann konstatiert werden, dass die Rolle der dolmetschenden Person von verschiedenen KlientInnen unterschiedlich verstanden wird. Folglich wird von DolmetscherInnen nicht ausschließlich eine neutrale Dolmetschung erwartet, sondern auch beispielsweise die Unterstützung bei der Vereinbarung von diversen Terminen bei ÄrztInnen, Behörden und beim Erledigen anderer essenzieller Anliegen (I2:Z162; I2:Z288; I4:Z122f.; I5:Z411ff.; I8:Z26f.).

5.2.6. Onlinebewertungen und Empfehlungen

Schlussendlich wurde auch bezüglich der Beauftragung von LaiendolmetscherInnen aus Onlineforen öfters darauf hingewiesen, dass auf die Hilfe der zahlreichen ForumsbenutzerInnen Verlass sei, da eine Vielzahl an Bewertungen und Empfehlungen zu verschiedensten Personen auffindbar ist. Wird ein Post veröffentlicht, in dem jemand um Hilfe bittet, hinterlassen andere BenutzerInnen im Kommentarfeld Kontaktdaten zu Personen, die sie aus Erfahrung empfehlen können, oder bieten ihre eigene Hilfe an. (vgl. I2:Z167f.; I2:Z326f.; I5:Z129; I6:Z35f.; I8:Z31f.) Des Weiteren behauptet B2, dass nicht einmal im

¹⁹ „Entschuldigung, aber was hat die Ausbildung mit den Sprachkenntnissen zu tun? Wenn jemand die Sprache gut kennt, was sollte mich dann stören?“ (vgl. I3:Z101f.) Übers. O.T.

²⁰ „Da muss man dafür nicht ausgebildet sein. Hier reicht es, wenn man die Sprache kann.“ (vgl. I5:Z365) Übers. O.T.

²¹ „Auf die Ausbildung habe ich überhaupt nicht geachtet.“ (vgl. I6:Z52) Übers. O.T.

Forum persönlich um Hilfe gebeten werden muss, um an Empfehlungen heranzukommen. Da Posts dieser Art tagtäglich erstellt werden, können diese ganz einfach mitverfolgt werden. Den angehängten Kommentaren wiederum können die jeweiligen Kontaktdaten problemlos entnommen werden. (vgl. I2:Z76f.) Außerdem handelt es sich hierbei nicht nur um eine einzige polnische Facebookgruppe in ganz Österreich, sondern um mehrere, wobei jede dieser Gruppen zigtausende BenutzerInnen zählt (zB: Wiedeńska Ekipa, Polacy w Austrii, Polki w Wiedniu, Sami Swoi etc.). Schildert man in so einem Forum ein Problem, ist es also nachvollziehbar, dass meistens sehr viele Ratschläge, Hilfestellungen und Informationen in Minutenschnelle als Antwort gepostet werden.

5.3. Gründe für die Auswahl von professionellen SprachdienstleisterInnen

Im Gegensatz zum vorherigen Punkt, gibt es seitens der Befragten nur wenige Gründe für die Auswahl professioneller Sprachdienste. Die Mehrheit der StudienteilnehmerInnen hat keine Erfahrung mit ausgebildeten DolmetscherInnen, weshalb das vielleicht dazu beiträgt, dass hierzu nicht so viele Argumente geliefert werden konnten.

5.3.1. Qualifikationen

Die Frage, ob B1 zufrieden mit der Leistung, die von einer professionellen Dolmetscherin erbracht wurde, war, bejahte er. Im Anschluss wurde ebenfalls das Thema Vertrauen angesprochen. Als der Interviewteilnehmer gefragt wurde, ob er der Dolmetscherin aufgrund ihrer Qualifikationen und Fähigkeiten vertrauen konnte, antwortete dieser: „No em można tak powiedzieć.“ (vgl. I1:Z26)²². Weitere Gründe konnte er hingegen nicht mehr nennen. (vgl. I1:Z26) Es kann in diesem Fall angenommen werden, dass B1 qualitativ erbrachte Leistungen durch professionell ausgebildete Personen für den Dolmetscherberuf priorisiert. Außer B1 ist kein anderer der Befragten auf diesen Aspekt eingegangen.

5.3.2. Kompliziertes Anliegen

Viel öfters hingegen wurde von ernsteren oder komplizierten Anliegen gesprochen, für die eher professionelle Dienstleister beauftragt würden. Während viele der Befragten meinten, LaiendolmetscherInnen würden ausreichen, wenn die jeweilige Situation unkompliziert sei,

²² „Ja, kann man so sagen“. (vgl. I1:Z26) Übers. O.T.

behaupteten sie auf der anderen Seite, dass für ernstere Anliegen wie zum Beispiel im juristischen oder finanziellen Bereich, vor allem GerichtsdolmetscherInnen beauftragt werden sollten (vgl. I5: Z232; I5:Z430ff.; I7:Z18f.). B5 meint diesbezüglich überzeugt: „O i tutaj, ta sfera, em, sądownictwo, em no to tutaj już nie ma żartów.” (vgl. I5:Z268)²³.

Auch B6 erwähnte, dass für die Übersetzung von Dokumenten selbstverständlich GerichtsdolmetscherInnen zuständig sind (vgl. I6:Z47f.). Dies liegt hauptsächlich daran, dass jegliche Dokumente wie Urkunden oder Zeugnisse einen offiziellen Stempel vorweisen müssen, den LaiendolmetscherInnen nicht besitzen, weshalb sie diese Art von Leistung nicht erbringen können. Außer finanziellen und rechtlichen Anliegen wurden im Rahmen der Interviews keine anderen Situationen als äußerst kompliziert oder ernst beschrieben. Zusammenfassend kann also festgestellt werden, dass aus der Sicht der Befragten nur beeidigte Übersetzungen als komplizierte Anliegen gelten.

5.3.3. Kenntnisse von LaiInnen nicht ausreichend

Im Laufe des Gesprächs mit B7 meinte dieser, dass anfangs, bei einfacheren Anliegen Familie und Freunde eventuell aushelfen könnten. Allerdings sei diese Ressource begrenzt, denn mit der Zeit stoße man auf immer kompliziertere Situationen im Leben, für die die Deutschkenntnisse der Bekannten nicht mehr ausreichen würden. In solchen Fällen sind dann eher nur mehr professionelle DolmetscherInnen behilflich. (vgl. I7: Z6ff.) Dies kann tatsächlich stimmen, denn handelt es sich bei den Angehörigen selbst um MigrantInnen, muss damit gerechnet werden, dass auch diese trotz längerem Aufenthalt im Ausland nicht immer perfekte Sprachkenntnisse besitzen. Auf die Frage, weshalb er professionelle Dolmetschdienstleistungen in der Vergangenheit in Anspruch genommen hat, antwortete B7 folgendermaßen:

Myślę, że chyba zawsze jednak przewaga będzie po stronie tłumaczy, chyba, że znajdzie się osobę dobrze znającą, czysto Austriackiego pochodzenia, ale to zależy też od stopnia wykształcenia tejże osoby, co nie jest na pewno bez znaczenia jeśli tłumaczenia mają być skomplikowane i bardziej powiedzmy górnolotne. Poza tym nikt nie lubi raczej walczyć z

²³ „Oh, ja, dieser Bereich, ähm, das Gerichtswesen, ähm na da gibt es keine Witze mehr.“ (vgl. I5:Z268) Übers. O.T.

urzędniczym belkotem w przypadku różnych pism i typu podobnego więc też nie zawsze człowiek chce kogoś postronnego tym obarczać. (I7: Z26ff.)²⁴

Wie bereits in Abschnitt 5.2.1. erwähnt, können aus der Sicht der Befragten, LaiInnen in einfacheren Situationen hilfreich zur Seite stehen. Aus dem gesammelten Material kommt zum Vorschein, dass nur die Wenigsten „anspruchsvollere“ Probleme hatten, in denen sie professionelle SprachdienstleisterInnen beauftragen mussten.

5.3.4. Gesellschaftliche Entwicklung

Wie auch die Aussagen im vorherigen Unterpunkt kam das Argument der gesellschaftlichen Entwicklung von B7. Dabei meinte er, dass in der heutigen Zeit immer weniger Menschen vertraut werden kann. Hier fügte er hinzu, dass wir aktuell in einer Welt leben würden, in der er bald ohne einen guten Anwalt nicht einmal mehr mit dem Briefträger sprechen könnte. (vgl. I7: Z15f.) Es zeigt sich also eine gewisse Skepsis und Unsicherheit Fremden gegenüber, die nicht nur DolmetscherInnen betrifft. Dies hängt damit zusammen, dass immer öfter Personen, mit denen eine Interaktion eingegangen wird, nur kurz begegnet wird, weshalb ein richtiges Kennenlernen des Gegenübers praktisch unmöglich ist. In Zeiten der Covid-Pandemie wird zusätzlich vieles digital erledigt, ohne physisch mit jemandem in Kontakt treten zu müssen, was dieses Problem noch weiter verstärkt.

5.3.5. Qualitatives Ergebnis

Der letzte Punkt, der zu diesem Thema genannt wurde, war die Qualität des Endergebnisses beziehungsweise der gesamten Dolmetschleistung. Dieses Argument ist im Bereich der Translationswissenschaft selbstverständlich, für viele Außenstehende allerdings nicht unbedingt. Im Vergleich zu Unterkapitel 5.2., in dem alle InterviewteilnehmerInnen ihre Meinung zu unterschiedlichsten Aspekten äußerten, kamen in Unterkapitel 5.3. hauptsächlich nur Aussagen von B7 vor, da nur er wirklich die Arbeit von professionellen DolmetscherInnen schätzt und findet, dass nur auf diese Verlass sei. Seiner Meinung nach ist

²⁴ „Ich denke, dass DolmetscherInnen doch immer über LaiInnen stehen werden, außer man findet einen Bekannten österreichischer Herkunft, aber auch das hängt von der Ausbildung der jeweiligen Person ab. Das ist sicherlich nicht ohne Relevanz, wenn die Dolmetschungen kompliziert und sagen wir fachsprachlich sind. Außerdem kämpft eher niemand gerne gegen behördlichen Jargon an, wenn es um verschiedene Schreiben und Ähnliches geht deshalb möchte man auch nicht immer eine außenstehende Person damit beauftragen.“ (vgl. I7: Z26ff.) Übers. O.T.

das Endergebnis einer erbrachten Leistung besser, wenn es sich um einen bezahlten Auftrag handelt (vgl. I7: Z31f.). Allerdings muss an dieser Stelle angemerkt werden, dass viele LaiendolmetscherInnen ebenfalls ein Honorar verlangen, auch wenn dieses eventuell von dem professioneller DienstleisterInnen etwas abweicht. Somit kann Bezahlung nicht immer mit Qualität gleichgesetzt werden. Ein weiterer relevanter Punkt, den B7 ansprach, war das Einhalten von Terminen. Während einige InterviewteilnehmerInnen manchmal ihre Sorge gegenüber dem Erscheinen von LaiInnen zu ausgemachten Terminen äußerten, meint B7, dass bei professionellen DienstleisterInnen kein Grund zur Sorge bestehen würde, da diese ihre Termine immer wahrnehmen würden:

Cieężko mi na to odpowiedzieć natomiast jeśli ma być to tłumacz no to oczywiście terminu możemy być raczej pewni, a samo pojęcie zaufania schodzi chyba trochę na plan dalszy bo pojawia się relacja formalna czyli zapłata-usługa, która jakby je trochę zastępuje. A co do dotrzymywania terminów przez tłumaczy to będzie miało na pewno większe znaczenie jeśli ktoś korzysta intensywnie z ich usług w sprawach na przykład biznesowych i tego podobne. Tam to będzie na pewno bardziej paląca kwestia. Jako osoba prywatna nie korzystałem raczej wiele z usług tłumaczy i nie miałem też nigdy problemu z terminami w związku z tym. (I7: Z44ff.)²⁵

Zusammenfassend zu diesem Unterpunkt kann somit festgehalten werden, dass in den Augen der Befragten eine Vielzahl an Gründen für das Beauftragen von LaiendolmetscherInnen besteht, während für das Hinzuziehen von professionell ausgebildeten DolmetscherInnen nur einige wenige Aspekte in Betracht genommen werden. Letztere werden hauptsächlich dann beauftragt, wenn es sich um rechtliche Anliegen oder Dokumentübersetzungen handelt. Nur einer der acht Befragten äußerte sich im Laufe des Gesprächs durchgehend zur Relevanz von ExpertInnen im Bereich der Translation. Dies zeigt, dass in der Gesellschaft noch viel Aufklärararbeit zum Thema Community Interpreting ausstehend ist.

²⁵ „Das ist für mich schwer zu beantworten, doch wenn das ein Dolmetscher sein soll, dann können wir uns ziemlich sicher sein, dass der jeweilige Termin zustande kommt. Der Begriff des Vertrauens rutscht dann auch bisschen in den Hintergrund, da eine formelle Beziehung entsteht, also Bezahlung-Dienstleistung. Das ersetzt sozusagen ein wenig das Vertrauen. Das Einhalten von Terminen durch DolmetscherInnen wird bestimmt eine größere Bedeutung haben, wenn jemand solche Leistungen beispielweise im geschäftlichen oder ähnlichen Bereich sehr intensiv in Anspruch nimmt. Dort ist das sicherlich ein sehr brennendes Thema. Als Privatperson habe ich DolmetscherInnen nicht oft beauftragt und ich hatte auch nie Probleme mit Terminen in diesem Zusammenhang.“ (vgl. I7: Z44ff.) Übers. O.T.

5.4. LaiendolmetscherInnen vs. professionelle DolmetscherInnen

In diesem Unterkapitel sollen auf Basis der Aussagen der InterviewteilnehmerInnen Leistungen von LaiendolmetscherInnen mit denen von professionell ausgebildeten DolmetscherInnen verglichen werden. Während die ersten zwei Unterpunkte Gründe für das Beauftragen der jeweiligen Personen enthielten, sollen nun verschiedene Argumente aufgezeichnet werden, in denen sich die beiden Gruppen aus Sicht der Befragten voneinander unterscheiden.

5.4.1. Art der Leistung

Als die InterviewpartnerInnen gefragt wurden, aus welchen Gründen sie sich für die Hilfe von LaiendolmetscherInnen entschieden haben, gaben viele an, die Art der jeweiligen Leistung in Betracht genommen zu haben. Das heißt, handelte es sich um ein „einfaches“ Anliegen, wurde davon ausgegangen, dass eine bilinguale Person ohne viel Dolmetscherfahrung ausreichen würde. Dem gegenüber standen Leistungen wie Dokumentübersetzungen und juristische Anliegen, für die professionelle DienstleisterInnen beauftragt wurden.

Auf die Frage, ob B2, der von ihm ausgewählten Dolmetscherin Vertrauen schenken konnte, antwortete er folgendermaßen:

W stu procentach jej zaufałem bo to była po prostu prosta sprawa, iść do AMS'u, do bezrobocia bo na zimę potrzebowalem się tam zapisać na bezrobocie na dwa miesiące. I wiedziałem że tam nie ma nic takiego co by mnie mogło zaskoczyć. Tylko po prostu tam jest papierologia, ona się dopyta tylko to co ja chcę i tak dalej i to była kwestia dziesięciu minut tam w tym urzędzie, nie? (I2:Z140ff.)²⁶

Professionell ausgebildete DolmetscherInnen hat der Befragte bis dato nicht beauftragt, da dies seiner Meinung nach nicht notwendig war (vgl. I2: Z100). Im Nachhinein meinte dieser Befragte zusätzlich, dass es von der Situation abhängen würde, ob er in Zukunft wieder um Hilfe in einem Onlineforum bitten würde, oder ob er sich sofort an ein professionelles Unternehmen wenden würde (vgl. I2: Z234f.) Zu einem späteren Zeitpunkt fügte er hinzu:

²⁶ „Ich habe ihr zu hundert Prozent vertraut, weil das einfach eine einfache Sache war, zum AMS zu gehen, weil ich mich über den Winter für zwei Monate arbeitslos melden musste. Und ich wusste, dass es dort nichts gibt, was mich überraschen könnte. Dort gibt es nur Papierkram, sie fragt nur, was ich will und so weiter und das war in dieser Behörde in zehn Minuten erledigt, gell?“ (vgl. I2: Z140ff.) Übers. O.T.

Tak jak mówiłem, jak są błahe sprawy tak na prawdę to nie trzeba jakiegoś na prawdę doświadczonego w tym tłumaczeniu. Ale jeżeli są poważniejsze sprawy typu właśnie odzyskiwanie pieniędzy nie wypłaconych poprzez urzędy właśnie i tak dalej, i tak dalej no to już pasuje już mieć osobę która jest doświadczona w tym i to bardzo (lacht). (I2: Z286ff.)²⁷

Anhand dieser Aussagen kann festgestellt werden, dass B2 der Ansicht ist, eine bilinguale Person ohne Dolmetschausbildung könnte in vielen alltäglichen Situationen problemlos zwischen den Parteien vermitteln.

B3 wiederum hatte einen Unfall und benötigte Hilfe im Krankenhaus. Der Arzt selbst riet ihm dazu, eine/n DolmetscherIn zum nächsten Termin mitzubringen. (vgl. I3: Z34f.) Auch er bat im Facebookforum um Hilfe und ein junger Herr begleitete ihn zum Dolmetschen.

Auch B4 erwähnte, dass sie im medizinischen Setting, nämlich bei einem Facharzt, oftmals von DolmetscherInnen abhängig war (vgl. I4: Z34). Ihr half ebenfalls jemand aus dem Forum. Es handelte sich in diesem Fall um eine Dame, die schon sehr lange in Österreich lebte und deren Deutschkenntnisse laut der Befragten sehr gut waren. Obwohl der Bereich der Medizin als ein äußerst anspruchsvoller gilt, waren sowohl B3 als auch B4 sehr mit den erbrachten Leistungen der jeweiligen ForumsbenutzerInnen zufrieden. Ihren Aussagen nach seien sie in ständigem Kontakt mit diesen Personen und sie könnten auch in Zukunft auf sie zählen, weshalb sie aktuell eine professionelle Leistung nicht in Betracht ziehen würden. Die Befragte B4 meinte auch, sie hätte nur einmal ein professionelles Büro aufgesucht, um ein wichtiges Schreiben der Arbeiterkammer erklärt zu bekommen. Ihrer Meinung nach war die Dame, die ihr geholfen hatte, sehr nett, doch das Gespräch sei sehr kurz und gleichzeitig teuer gewesen. (vgl. I4: Z110ff.)

B5 führt einen eigenen Onlineshop, in dem er oft auf die Hilfe einer Dolmetscherin angewiesen ist. Auch er beauftragt keine professionellen DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen, sondern verlässt sich auf eine gute Bekannte (vgl. I5: Z81). Allerdings handelt es sich hierbei hauptsächlich um Übersetzungen, da er eher seine Buchhalterin um

²⁷ „Wie ich schon gesagt habe, wenn das einfache Sachen sind, dann muss das nicht wirklich jemand sein, der viel Erfahrung im Dolmetschen hat. Aber wenn das ernstere Anliegen sind wie das Anfordern von unausbezahltem Geld über Behörden und so weiter und so fort, dann wäre es schon gut, jemanden zu haben, der in diesem Bereich erfahren ist, und zwar sehr (lacht).“ (vgl. I2: Z286ff.) Übers. O.T.

Dolmetschungen bittet. Als B5 andere mögliche Szenarien vorgestellt wurden, in denen er sprachliche Unterstützung brauchen könnte, meinte er:

Znaczy no nikt z nas, ja zakładam jeżeli chodzi o takie sprawy lekarz, em nie wiem mandat, napisanie pisma do szkoły czy coś takiego, nie? Ja nie skorzystam z tłumacza przysięgłego bo jest mi to nie potrzebne. (I5: Z384ff.)²⁸

Als ihm im Laufe des Gesprächs erklärt wurde, dass es neben beeideten DolmetscherInnen auch Community Interpreter gibt, die sich mit solchen Anliegen befassen, meinte er, der finanzielle Aspekt würde viel ausmachen, und aus diesem Grund würden die meisten Personen Bekannte oder die Facebook-Community um Hilfe bitten. Des Weiteren argumentierte er, dass wenn er Hilfe im juristischen Bereich benötigen würde, er sich an seinen Anwalt anstatt an beeidete DolmetscherInnen wenden würde:

Mnie przysięgły tłumacz jest potrzebny tylko wtedy jeżeli chodzi o coś bardzo poważnego co nie należy do sfery na przykład adwokata, nie? Czyli em tłumacz przysięgły nie jest mi potrzebny w żadnych sprawach sądowych i tak dalej bo od tego mam adwokata, prawda? Który to załatwia, nie? I to mówię jako przedsiębiorca i jako osoba prywatna. Jeżeli chodzi o sprawy finansowe, nie? Nie wiem, zdobycie kredytu i tak dalej no to jako przedsiębiorca Pani mówię że skorzystam z księgowości mojej. (I5: Z384ff.)²⁹

An dieser Stelle muss allerdings angemerkt werden, dass AnwältInnen nicht GerichtsdolmetscherInnen sind, außer sie haben zufälligerweise die Gerichtsdolmetscherprüfung abgelegt. Wie bereits erwähnt, wurde dieser Aspekt B5 nahegelegt. Solche Aussagen zeigen gut, dass im Rahmen der Berufspraxis noch viel Verbesserungsbedarf besteht, wenn es um die richtige Aufklärung der KundInnen geht. Der Befragte ging im Laufe des Interviews eher nicht auf Community Settings ein, sondern konzentrierte sich vielmehr auf den Bereich des Gerichtsdolmetschens, der ihm eventuell aus seinem privaten Umfeld bekannter vorkommt. Hierzu argumentiert er an mehreren Stellen, dass eine sorgfältige Dolmetschung von großer Relevanz sei, da eine falsche Aussage

²⁸ „Ich denke, dass keiner von uns, wenn es um Anliegen geht wie Arzt, ähm, ich weiß nicht, Strafe, Verfassen von Schreiben für die Schule oder so etwas, gell? Ich werde keinen beeideten Dolmetscher beauftragen, weil ich das nicht brauche.“ (vgl. I5: Z384ff.) Übers. O.T.

²⁹ „Für mich ist ein beeideter Dolmetscher nur notwendig, wenn es um etwas sehr Ernstes geht, das außerhalb des Handlungsbereiches eines Anwalts liegt. Das heißt, ähm, einen beeideten Dolmetscher im rechtlichen Bereich und so weiter brauche ich nicht, weil ich dafür meinen Anwalt habe, stimmt's? Der das erledigt, gell? Und das sage ich als Geschäfts- wie auch als Privatperson. Wenn es um Finanzielles geht, gell? Ich weiß nicht, zum Beispiel das Erhalten eines Kredites, und so weiter, sage ich Ihnen als Geschäftsperson, dass ich hierfür meine Buchhalterin habe.“ (vgl. I5: Z403ff.) Übers. O.T.

verheerende Konsequenzen haben könnte (vgl. I5: Z263ff.) Dem fügt er hinzu, dass „der Spaß dort enden würde“ (vgl. I5: Z268). Nun stellt sich die Frage, ob B5 das Dolmetschen nicht in allen Bereichen als eine ernstzunehmende Angelegenheit versteht. Im weiteren Verlauf des Gesprächs nannte er folgendes Beispiel:

Jeżeli nie potrzeba stempla to zawsze będzie Pani korzystała z przysługi swojego przyjaciela. Zawsze. A każdy z nas ma jakąś przyjaciółkę czy przyjaciela który jest tutaj wychowany czy który jest Niemcem czy który jest Niemcem polskiego pochodzenia i nam to robi za przysłowiowe piwo. (I5: Z395ff.)³⁰

Das Argument mit dem Stempel zieht er während des Gesprächs des Öfteren heran, indem er mehrmals betont, er würde offizielle, professionelle DolmetscherInnen nur dann brauchen, wenn schriftliche Korrespondenz in einer Fremdsprache vorliegen würde, die ins Deutsche übersetzt werden müsste und die abgestempelt werden muss. (vgl. I5: Z433ff.)

B6 war zwei Mal auf der Suche nach einer geeigneten Person, die für sie dolmetschen könnte. Einmal musste sie eine Diplomanerkennung beantragen und das zweite Mal musste sie sich bei der zuständigen Behörde anmelden, um einen Dienstausweis zu erhalten. (vgl. I6: Z10f.) In beiden Fällen beauftragte sie LaiendolmetscherInnen. Ihrer Meinung nach beherrschten diese Personen die deutsche Sprache auf einem höheren Niveau als sie selbst. Sie sah keine Notwendigkeit zur Beauftragung professioneller DolmetscherInnen in den genannten Situationen. (vgl. I6: Z15ff.)

Die letzte Interviewpartnerin B8 benötigte aufgrund ihrer fehlenden Deutschkenntnisse mehrfach Hilfe in verschiedensten Settings. Dabei berief sie sich je nach Notwendigkeit auf LaiendolmetscherInnen aus Facebookforen wie auch auf professionelle DienstleisterInnen. In ihrem Fall waren das hauptsächlich behördliche wie auch diverse medizinische Anliegen im Rahmen der Planung einer Geburt. Die Befragte ist der Ansicht, dass jemand, der seine Dienste als DolmetscherIn online inseriert, auf diese Art Geld verdient und somit eine gute Leistung erbringen muss, da sonst das Risiko bestehen würde, diese Zuverdienstmöglichkeit zu verlieren (vgl. I8: Z71ff.).

³⁰ „Wenn kein Stempel benötigt wird, werden Sie immer Hilfe bei Ihrem Freund suchen. Immer. Und jeder von uns hat eine Freundin oder einen Freund, der hier aufgewachsen ist, oder Deutscher ist, oder Deutscher mit polnischen Wurzeln, der uns das für ein Bier erledigt.“ (vgl. I5: Z395ff.) Übers. O.T.

5.4.2. Bezahlung

Auch der finanzielle Aspekt unterscheidet sich im Falle von Laien- und professionellen DolmetscherInnen stark. Während letztere ein fixes Honorar verlangen, arbeiten viele LaiInnen entweder ehrenamtlich oder bitten um einen symbolischen Betrag für den Zeitaufwand. Auf die Frage, ob die Befragten die aushelfenden LaiendolmetscherInnen für den Auftrag bezahlt haben, kam oft die Antwort, dass dies doch selbstverständlich sei. B2 äußerte sich zu diesem Aspekt wie folgt:

Tak, no nie ma nic za darmo, nie? W tych czasach. Nie no oczywiście. Tam wzięła nie pamiętam. 20 Euro chyba. Czy coś takiego. No także no nie dużo. Wiadomo no. Coś tam zawsze. No nikt za darmo też nie pójdzie, nie będzie poświęcał swojego czasu, nie? Obcym ludziom. Co innego jest wiadomo rodzina, znajomi i tak dalej ale obca osoba. A nawet jeżeli by ona nie chciała, to i tak ja bym jej coś po prostu dał za to, nie? (I2: Z250ff.)³¹

B3 erzählte wiederum von einem jungen Herrn aus dem Onlineforum, der einen fixen Betrag von ihm verlangte, unabhängig davon, wie oft er beauftragt würde oder wie lange die Aufträge dauern würden. Allerdings bezahlte der Befragte von sich aus für die zusätzliche Zeit, die die Termine in Anspruch genommen hatten. (vgl. I3: Z88ff.) Als er von professionellen DienstleisterInnen sprach, meinte er allerdings, dass diese zu hohe Preise hätten, die er sich nicht leisten könnte (vgl. I3: Z45ff.; I3: Z85f.).

Auch B4 äußerte sich zu diesem Aspekt ausgiebig. Als sie einmal auf der Suche nach DolmetscherInnen war, stieß sie auf eine Facebookgruppe, in der ehrenamtlich Hilfe in verschiedensten Situationen angeboten wird. Dort lernte sie eine Dame kennen, die sie sehr oft zu Arztterminen begleitete und keine Vergütung annehmen wollte. Als diese einen Termin nicht wahrnehmen konnte, war B4 dazu gezwungen, eine andere Person um Hilfe zu bitten, die nach der Dolmetschung 50 Euro von ihr verlangte (vgl. I4: Z101). Der Auftritt der „Dolmetscherin“ war ihr zufolge noch dazu sehr schlecht und die Befragte schämte sich in dieser Situation für das unprofessionelle Verhalten der beauftragten Person, doch war diese Situation nicht vorhersehbar gewesen. Nachdem sie diesen Vorfall analysiert hatte, meint B4, dass sie dennoch dankbar für jede Hilfe sei, doch sie präferiere es, wenn mit dem Gegenüber

³¹ „Ja, es gibt ja nichts umsonst, gell? Heutzutage. Na selbstverständlich. Sie hat, ich kann mich nicht mehr erinnern, 20 Euro glaube ich genommen. So etwas. Also nicht viel. Das ist klar. Es ist immer etwas. Keiner wird umsonst hingehen und sich Zeit nehmen, stimmt’s? Für fremde Menschen. Klar, ist es etwas anderes für Familie, Bekannte und so weiter aber nicht für fremde Personen. Und auch wenn sie nichts dafür verlangt hätte, dann hätte ich ihr einfach etwas gegeben, gell?“ (vgl. I2: Z250ff.) Übers. O.T.

eine Beziehung eingegangen wird, die auf gegenseitiger Hilfe beruht, auch wenn Bezahlung ins Spiel kommen würde (vgl. I4: Z123f.). Sie fügt dem hinzu, dass ihrer Meinung nach Hilfe, für die Geld verlangt wird, einfach nur Verdienst sei (vgl. I4: Z129f.). Auch als sie eines Tages ein Übersetzungsbüro aufsuchte, um den Inhalt eines Schreibens zu klären, hätte das Dolmetschen nur ein paar Minuten in Anspruch genommen, während der zu zahlende Betrag ein recht hoher gewesen war (vgl. I4: Z115f.).

Auf die Frage, weshalb sich viele auf fremde InternetbenutzerInnen anstatt auf ExpertInnen verlassen, meinte auch B5, dass der finanzielle Aspekt eine Rolle dabei spielen würde (vgl. I5: Z156). Zu einem späteren Zeitpunkt des Interviews erwähnte er das Thema der Schwarzarbeit. Seiner Meinung nach sehen viele in der Dolmetschtätigkeit eine Möglichkeit, sich auf schnelle Weise Geld dazuzuverdienen: Die dolmetschende Person stellt keine Rechnung aus, somit sparen sich einerseits KundInnen Geld, während die DolmetscherInnen ein zusätzliches unversteuertes Einkommen haben, über das sich laut B5 jeder freuen würde. (vgl. I5: Z306ff.; I5: Z318) Auf der anderen Seite erwähnte er allerdings auch, wie bereits B4, die Facebookgruppe, in der kostenlose Hilfe angeboten wird (vgl. I5: Z343ff). Ein weiterer erwähnenswerter Aspekt, den er in das Gespräch einbrachte, war, dass auch Übersetzungen oft in Polen in Auftrag gegeben werden, da dies günstiger sei als in Österreich (vgl. I5: Z238ff.). Während diese Option bei Übersetzungen machbar ist, können Dolmetschungen nicht auf diesem Wege erledigt werden. Dieses Beispiel zeigt jedoch sehr gut, dass PolInnen auf jeden Fall so viel wie möglich sparen wollen, wenn es sich um Translation handelt. Bereits zu einem früheren Zeitpunkt dieser Arbeit wurde festgehalten, dass B5 meinte, für PolInnen dürfe der österreichische Dolmetsch- und Übersetzungsmarkt nicht österreichische Preise haben (vgl. I5: Z520f.). Dieses Argument zeigt deutlich, dass das Vertrauen oft in den Hintergrund rückt und in den meisten Fällen kein relevantes Kriterium bei der DolmetscherInnensuche darstellt.

Nur B7 äußerte sich auf positive Weise gegenüber bezahlten Leistungen, die durch professionell ausgebildete Personen erbracht werden: „Tłumacz wykonuje dla nas płatne zlecenie więc i nawet przez to efekt końcowy będzie lepszy.“ (vgl. I7: Z31f.)³². Dem fügt er

³² „Ein Dolmetscher erledigt für uns einen bezahlten Auftrag, weshalb auch der Endeffekt ein besserer sein wird.“ (vgl. I7: Z31f.). Übers. O.T.

Folgendes hinzu: „Samo pojęcie zaufania schodzi chyba trochę na plan dalszy bo pojawia się relacja formalna czyli zapłata-usługa, która jakby je trochę zastępuje.” (vgl. I7: Z45ff.)³³.

5.4.3. Variierende Sprachkenntnisse

Von professionell ausgebildeten DolmetscherInnen kann erwartet werden, dass ihre Kenntnisse ihrer Arbeitssprachen sehr gut sind. Dies muss allerdings nicht unbedingt auf LaiendolmetscherInnen zutreffen. Bei diesen kann es sich um bilinguale Personen handeln, die aus verschiedensten Gründen zwei- oder mehrsprachig sind. Auch innerhalb dieser Gruppe kann es enorme Unterschiede geben. Wenn eine Person bereits seit dem Kleinkindalter zweisprachig aufgewachsen ist, eine andere aber erst im Laufe ihres Lebens eine Fremdsprache gelernt hat, weil sie beispielsweise ausgewandert ist, werden die Sprachkenntnisse dieser beiden Personen nicht auf dem gleichen Niveau sein.

Als B1 gefragt wurde, ob er nicht Angst hätte, dass die Deutschkenntnisse von LaiendolmetscherInnen für einen Auftrag nicht ausreichend wären, meinte dieser, dass wahrscheinlich keiner seine Hilfe anbieten würde, wenn seine Sprachkenntnisse schlecht wären (vgl. I1: Z22f.). Dieses Argument ist nachvollziehbar, allerdings stellt sich die Frage, wie KlientInnen feststellen können, ob die dolmetschende Person die jeweilige Sprache gut beherrscht. B2 sagt hierzu Folgendes: „Jakbym widział że ta osoba na prawdę duka to bym jej podziękował po prostu, tak? Od razu na wstępie bym powiedział że na razie się rozmyśliłem i na razie dziękuję.” (vgl. I2: Z163f.)³⁴. Auch B5 nannte hierzu ein ähnliches Beispiel:

Pani będzie widzieć to jak ja będę się zachowywał w tym szpitalu. Czy ja będę swobodnie rozmawiał z tym lekarzem, czy będę kaleczył no, to widać po rozmowie czy moja rozmowa jest płynna, nie wiem, można zauważyć reakcję lekarza czy on ma minę typu „Boże! Skąd on się tutaj wziął?! Boże, czy on mnie rozumie?” (I5: Z467ff.)³⁵

³³ „Der Begriff des Vertrauens selbst rutscht, glaube ich, etwas in den Hintergrund, denn es entsteht eine formelle Beziehung also Bezahlung - Dienstleistung, die es ein wenig ersetzt.“ (vgl. I7: Z45ff.) Übers. O.T.

³⁴ „Wenn ich sehen würde, dass die Person sich wirklich schwertut, würde ich mich bei ihr einfach bedanken, gell? Sofort am Anfang würde ich ihr sagen, dass ich mich jetzt umentschieden habe, und dass ich mich bei ihr bedanke.“ (vgl. I2: Z163f.) Übers. O.T.

³⁵ „Sie werden sehen, wie ich mich im Krankenhaus verhalten werde. Ob ich problemlos mit dem Arzt sprechen werde, ob ich Fehler machen werde, na das sieht man aus dem Gespräch heraus, ob ich fließend spreche, ich weiß nicht, man kann die Reaktion des Arztes beobachten, ob er einen Gesichtsausdruck hat, der aussagt: „Oh Gott Woher ist der denn gekommen?! Gott, versteht er mich?“.“ (vgl. I5: Z467ff.) Übers. O.T.

Dem Befragten B2 persönlich sind die Sprachkenntnisse der DolmetscherInnen wichtiger als ihre Qualifikationen. Er fügt jedoch hinzu, dass je nach Schwierigkeitsgrad des Auftrags auch die Sprachanforderungen eventuell höher sein können. Seiner Meinung nach kann dieses Problem gelöst werden, indem ausschließlich Personen auf Empfehlung beauftragt werden, deren Kenntnisse und Fähigkeiten gesichert sind (vgl. I2: Z58f.). Des Weiteren erwähnte er, dass Personen, die beispielsweise für seine Bekannten gedolmetscht hatten, entweder schon in Österreich geboren sind oder seit vielen Jahren hier leben, sodass sie die Sprache perfekt beherrschen (B2: Z134ff.). Auch B4 verweist darauf, dass dies auf „ihre“ Dolmetscherin zutrifft (vgl. I4: Z73f.) Auf die Frage ob B2 in Zukunft auch eher auf LaiendolmetscherInnen setzen würde, antwortete er:

Ewentualnie wziąłbym narzeczoną. Ona teraz już powiedzmy że ma język na wysokim poziomie bo ma styczność non stop z właśnie językiem niemieckim od rana do wieczora także powiedzmy że już go opanowała w dość dobrym stopniu. (I2: Z237ff.)³⁶

Auch diese Aussage zeigt klar, dass Dolmetschkompetenzen eher als irrelevant erachtet werden, solange die dolmetschende Person in den Augen des Befragten die Sprache gut beherrscht.

Im Gespräch mit B3 äußerte dieser ebenfalls, dass der Dolmetscher, den er ausgewählt hatte, die Sprache gut kannte. Dieses Kriterium hat ausgereicht, um dem Fremden zu vertrauen. (vgl. I3: 53f.; I3: Z62f.) Nach seinen Qualifikationen hätte er ihn allerdings nicht gefragt, deshalb handelt es sich bei dieser Person wahrscheinlich ebenfalls um einen Laien (vgl. I3: Z38). Als dieser Aspekt ein weiteres Mal aufgegriffen wurde, antwortete B3 recht empört, er würde keinen Zusammenhang zwischen Ausbildung und Dolmetschkompetenzen sehen (vgl. I3: Z101f.).

B8 erwähnte im Laufe des Interviews, dass sie bereits verschiedenste (Laien-) DolmetscherInnen um Hilfe gebeten hat, und dass die meisten die deutsche Sprache wirklich gut beherrschten, obwohl sie auch auf eine Person gestoßen sei, die laut der Befragten auch im Facebookforum von anderen BenutzerInnen aufgrund ihrer mangelnden Deutschkenntnisse kritisiert wurde (vgl. I8: Z46ff.). Sie selbst war ebenfalls unzufrieden mit

³⁶ „Eventuell würde ich meine Verlobte mitbringen. Sie hat jetzt sagen wir auch schon ein hohes Sprachniveau, weil sie non stop mit der deutschen Sprache von Früh bis Spät in Kontakt ist, also sagen wir, sie beherrscht sie zu einem recht guten Grad.“ (vgl. I2: Z237ff.) Übers. O.T.

ihrer Leistung, auch abgesehen von der Dolmetschung selbst. Ähnlich wie B1 meinte B8 auch, dass Personen, die ihre Hilfe anbieten, die Sprache zumindest auf einem kommunikativen Niveau beherrschen müssten.

Mi się wydaje że ktoś kto nie umiałby języka nawet na komunikatywnej stopie nie ogłaszałby się w internecie i nikt by takiej osoby nie polecał. Musiałby to chyba być ktoś psychicznie chory czy nie mający poczucia wstydu. Nie można takiej osobie zaufać. Jest ciągle ta wątpliwość, wiadomo bo nigdy nie wiesz. Nawet jeśli mówi po tym niemieckim to nie wiadomo jak dobrze go zna i co tak na prawdę załatwia. (I8: Z63ff.).³⁷

5.4.4. Relevanz der Fähigkeiten und Qualifikationen

Eine wichtige Rolle in der Translationswissenschaft spielen Qualifikationen und Fähigkeiten von DolmetscherInnen. Auch dieser Aspekt wurde thematisiert und es konnten interessante Ansichtsweisen festgehalten werden.

Als B1 eine qualifizierte Dolmetscherin für einen Termin beauftragt hatte, vertraute er ihr aufgrund ihrer Qualifikationen (vgl. I1: 24ff.). Allerdings schließt er den Gebrauch von LaiendolmetscherInnen nicht aus, da er der Meinung ist, dass ihm die Sprachkenntnisse noch wichtiger sind als offizielle Qualifikationen und Fähigkeiten (vgl. I1: Z40ff.). B2 sagte ebenfalls, dass eine Dolmetschausbildung für ihn persönlich nicht notwendig sei, da er mehr Wert auf die Deutschkenntnisse legt (vgl. I2: 199ff.). Im Nachhinein fügt er dem hinzu, dass alles situationsabhängig sei, denn wenn es ein fachspezifisches Anliegen wäre, für das er DolmetscherInnen suchen würde, dann könnte es schon sein, dass die zu dolmetschende Person ein höheres Sprachniveau besitzen müsste als in alltäglicheren Situationen. Des Weiteren sieht er Erfahrung als eine Notwendigkeit an. (vgl. I2: Z205ff.; I2: Z270f.) Neben B1 und B2 präferiert auch B3 gute Sprachkenntnisse anstatt einer Ausbildung in diesem Bereich (vgl. B3: Z101f.). Seine kritischen Aussagen wurden bereits zu einem früheren Zeitpunkt präsentiert. Auf die Frage, ob B5 denkt, eine adäquate Ausbildung wäre relevant, meint er, sie sei nicht unbedingt notwendig, denn das würde immer von etwas abhängen (vgl. I5: Z291; I5: Z365; I5: Z373). Des Weiteren findet er, dass eine Ausbildung nicht immer gleich bedeutet, dass jemand intelligent ist oder sich in seinem Bereich auskennt (vgl. I5:

³⁷ „Das müsste eine psychisch kranke Person sein, oder jemand, der kein Schamgefühl hat. So einer Person kann man nicht vertrauen. Die Unsicherheit bleibt immer bestehen, denn man weiß ja nie. Auch wenn die Person Deutsch spricht, weiß man nicht, wie gut sie die Sprache kennt und was sie tatsächlich vermittelt.“ (vgl. I8: Z63ff.) Übers. O.T.

Z496ff.). Dieser Aspekt würde sich nicht nur auf den Dolmetschberuf beziehen, sondern auf alle möglichen Berufe und Tätigkeiten. Als B6 gefragt wurde, ob eine einschlägige Ausbildung ein relevantes Suchkriterium für sie war, sagte sie nur kurz dazu, sie hätte diesen Punkt gar nicht in Betracht gezogen (vgl. I6: Z52).

5.4.5. Zeitliche Flexibilität

Das vorletzte Thema dieses Unterkapitels ist die zeitliche Flexibilität. Von professionellen DienstleisterInnen kann diese nicht rund um die Uhr gewährleistet werden, während Privatpersonen eher erreichbar sind. Dies ist vor allem dann der Fall, wenn Hilfe in einem Forum gesucht wird, welches zigtausende UserInnen hat (vgl. I2: Z71f.). Treffen können schnell und kurzfristig vereinbart werden, während Dolmetschunternehmen oft ausgebucht sind, wenn nicht rechtzeitig Termine ausgemacht werden (vgl. I2: Z175f.).

B3 beispielsweise fand einmal einen Laiendolmetscher, mit dem er seitdem in ständigem Kontakt ist und sich deshalb jederzeit problemlos Termine ausmachen kann, wenn notwendig (vgl. I3: Z119f.).

Auch B4 erwähnte, wie sie ihre Dolmetscherin über Facebook gefunden hat, mit der sie sich sogar anfreundete. Laut ihr verbrachte die Person kostenlos mehrere Stunden am Stück mit ihr im Krankenhaus, weil sie viel freie Zeit hatte (vgl. I4: Z78).

B5 zählte auf, welche Anforderungen KlientInnen aus seiner Sicht hätten: es müsste günstig, schnell und gut gehen (I5: Z223ff.). Auch in Bezug auf seine Bekannte, die Übersetzungen und Dolmetschungen für ihn erledigt, meinte er, er würde nicht viel zahlen, aber wenn er sie darum bittet, dass er etwas sehr schnell braucht, dann hilft sie ihm sofort (vgl. I5: Z534f.). Somit findet er auch, dass andere KundInnen sich so einen Service erwarten: „Że potrzebuję coś za dziesięć minut i wtedy ktoś, nie wiem, jest gdzieś tam na jakimś spotkaniu, mówi: „Przepraszam”, idzie do ubikacji, bierze telefon i pisze jedno zdanie.” (vgl. I5: Z539f.)³⁸. Dem fügt er des Weiteren Folgendes hinzu: „To jest takie no, to nie jest takie: „Przepraszam bardzo ale ja pracuję od nie wiem, em od nie wiem, od ósmej do piętnastej i koniec““ (vgl. I5: Z542f.)³⁹.

³⁸ „Ich brauche etwas in zehn Minuten und diejenige Person, weiß ich nicht, ist irgendwo in einem Meeting, entschuldigt sich, geht auf's WC, nimmt das Handy und schreibt einen Satz.“ (vgl. I5: Z539f.) Übers. O.T.

³⁹ „Das ist nicht so auf die Art: „Entschuldigung, aber ich arbeite von ich weiß nicht, ähm von acht bis 15 Uhr und Schluss““ (vgl. I5: Z542f.) Übers. O.T.

Im Gegensatz zu den anderen Befragten, ist B7 der Meinung, professionell ausgebildete DolmetscherInnen würden ihre Termine immer einhalten und er hätte auch nie Probleme diesbezüglich gehabt (vgl. I7: 47ff.).

Die Verfasserin der Arbeit kann anhand der gesammelten Ergebnisse große Unterschiede zwischen LaiInnen und professionell ausgebildeten DolmetscherInnen sehen, sei es das Sprachniveau, zeitliche Flexibilität oder der Preis für die erbrachte Leistung. Auch in den folgenden Unterkapiteln werden weitere mögliche Unterschiede zwischen diesen zwei Gruppen präsentiert. An dieser Stelle muss jedoch erwähnt werden, dass es sich hierbei nur um einige wenige subjektive Aussagen und nicht um tatsächliche Belege handelt.

5.5. Neutralität und Unparteilichkeit

Weitere Faktoren, über die in der Dolmetschwissenschaft viel diskutiert wird, sind Neutralität und Unparteilichkeit. Sie gehören zu den Normen, die eigentlich laut den diversen Berufskodizes während einer Dolmetschung eingehalten werden sollen. Was im Rahmen dieser Studie allerdings festgestellt werden konnte, ist, dass die Befragten in den meisten Fällen Parteilichkeit von ihren (Laien-) DolmetscherInnen verlangen. Da diese quasi in eine Helferrolle schlüpfen, wird von ihnen erwartet, dass sie Inhalte im Sinne ihrer KlientInnen wiedergeben, Probleme klären oder auch diverse Anliegen erledigen.

B2 betont ausdrücklich, er wünsche sich, dass die dolmetschende Person alles mit ihm vereinbart, bevor sie für die zweite Person eine Wiedergabe liefert. Für ihn ist es selbstverständlich, dass die dolmetschende Person auf seiner Seite steht. Aus seiner Sicht ist Neutralität nichts Gutes, allerdings konnte er diese Aussage nicht mit stichhaltigen Argumenten untermauern, außer, dass auch Google Übersetzer für ihn neutral übersetzen kann. (vgl. I2: Z219 ff.)

Als B3 gefragt wurde, ob er nicht fände, professionelle DolmetscherInnen würden neutraler arbeiten als LaiInnen, meinte er sehr verärgert, dass auch diese DienstleisterInnen nicht immer richtig handeln würden. Er ist der Ansicht, sie würden nicht zugunsten ihrer KlientInnen handeln und es gäbe mit ihnen nur Probleme, die im Endeffekt gelöst werden müssten. (vgl. I3: Z57ff.)

B4 sprach über ihre Erfahrungen mit verschiedenen LaiendolmetscherInnen. Vor allem eine bestimmte Dame wäre ihren Aussagen nach sehr hilfreich gewesen und hätte ihr

mehrfach geholfen. Mit ihr konnte sie sich im Laufe der Zeit sogar gut anfreunden, wobei in diesem Fall das Prinzip der Neutralität nicht mehr gegeben ist (vgl. I4: Z55). Zu anderen Personen meinte sie: „Inni natomiast fajnie, mili ale oprócz tłumaczenia, czekając siedzieli w telefonie.” (vgl. I4: Z83f.)⁴⁰. Sie hätte sich also gewünscht, dass die beauftragten Personen nicht nur zum Dolmetschen gekommen wären, sondern auch zur Unterhaltung, was nicht ganz mit dem Konzept der Unparteilichkeit und Neutralität übereinstimmt.

Auch aus den Beispielen, die B5 während des Gesprächs nannte, konnte abgeleitet werden, dass es sich bei den erwähnten Dolmetschaufträgen nicht nur um neutrale, objektive Dolmetschungen handelt. An einer Stelle brachte er eine hypothetische Situation ins Spiel, in der er als Privatperson einen Kredit beantragen wollen würde: „Jakbym miał wykształcenie jakieś inne no to potrzebuję em kogoś kto nie tylko przetłumaczy to co chcę powiedzieć tylko kogoś kto przejmie jakby moją sprawę i w moim imieniu zdobędzie ten kredyt, nie?” (vgl. I5: Z411ff.)⁴¹. Er geht davon aus, dass jeder jemanden kennt, der behilflich sein kann und wenn dies von Seiten der KlientInnen nicht zu sehr ausgenutzt wird, wäre die Hilfe oft kostenlos, da eine freundschaftliche Beziehung vorliegen würde (vgl. I5:Z395ff.).

B8 gibt im Gespräch zu, sehr oft auf die Hilfe anderer angewiesen zu sein, was auf ihre fehlenden Sprachkenntnisse zurückzuführen ist:

Głównie byli to ludzie z Facebook'a ale korzystałam również z pomocy Pani Ani. Ona na przykład pomagała mi przy załatwieniu nowej e-card. Zdażyło się również skorzystać z usług tłumacza przysięgłego Pana [NAZWISKO], em mam nadzieję że nie pomyliłam nazwiska. Jeśli chodzi o sytuacje w których była mi potrzebna osoba do pomocy z językiem to na przykład wszystkie urzędy związane z załatwieniem Kinderbetreuungsgeld, szpital em wizyty, rejestracja przed porodem, urzędy w sprawie meldunków em załatwienie przedszkola. (vgl. I8: Z22ff.)⁴²

⁴⁰ „Andere wiederum waren nett, aber wenn sie nicht dolmetschten, haben sie nur auf's Handy geschaut.“ (vgl. I4: Z83f.) Übers. O.T.

⁴¹ „Ich brauche jemanden, der nicht nur das dolmetscht, was ich sagen möchte, sondern jemanden, der mein Anliegen sozusagen in meinem Namen übernimmt und den Kredit für mich beantragt, stimmt's?“ (vgl. I5: Z411ff.) Übers. O.T.

⁴² „Hauptsächlich waren das Personen von Facebook, aber ich habe auch Frau Anna um Hilfe gebeten. Sie hat mir zum Beispiel mit dem Beantragen einer neuen e-card geholfen. Es ist auch vorgekommen, dass ich die Leistungen von Herrn [NACHNAME], einem Gerichtsdolmetscher in Anspruch genommen habe. Ich hoffe, ich habe den Namen nicht verwechselt. Wenn es um Situationen geht, in denen ich Hilfe mit der Sprache gebraucht habe, waren das alle Behörden, die mit dem Kinderbetreuungsgeld zusammenhängen, Krankenhausbesuche, Anmeldung für die Geburt, Anliegen wie Meldungen und ähm das Anmelden in einem Kindergarten.“ (vgl. I8: Z22ff.) Übers. O.T.

An diesem Beispiel zeigt sich anschaulich, dass es sich nicht nur um Dolmetschungen allein, sondern auch um diverse Zusatzleistungen handelt.

Anhand der getätigten Aussagen der diversen Befragten kann also festgestellt werden, dass Neutralität und Unparteilichkeit oft nicht erwünscht sind. Vielmehr wird Wert daraufgelegt, dass die beauftragte Person etwas erledigt und nicht nur eine neutrale Dolmetschung liefert.

5.6. Deutschkenntnisse der Befragten

Die Verfasserin fand es für den Kontext interessant, wie die Befragten ihre Deutschkenntnisse einschätzen würden. Dies steht bekanntlich in enger Verbindung mit der Notwendigkeit des Heranziehens von DolmetscherInnen.

5.6.1. Alter der Befragten

Während a priori davon ausgegangen wurde, dass es sich bei der Zielgruppe um ältere Personen handeln würde, stellte sich im Laufe der Interviews heraus, dass diese Annahme nichtzutreffend war. Wie bereits eingangs erwähnt, waren drei der Befragten zum Zeitpunkt der Studie 25 Jahre alt oder jünger. Drei Personen waren zwischen 46 und 50 Jahre alt und zwei präferierten, ihr Alter nicht bekanntzugeben. Allerdings konnte aus dem Kontext ein wenig erraten werden, dass es sich bei Letzteren wahrscheinlich um Personen über 40 Jahren handeln könnte.

5.6.2. Dauer des Aufenthalts in Österreich

Ein weiterer Faktor, der mit den Sprachkenntnissen eng in Verbindung steht, ist die Länge des Aufenthalts im jeweiligen Land (in diesem Fall Österreich). B1 ist 24 Jahre alt und lebt seit zweieinhalb Jahren in Österreich. B2 ist 25 Jahre alt und ist genauso lange hier wie B1. B3 wollte sein Alter nicht preisgeben, doch aus der Ausdrucksweise konnte herausgehört werden, dass es sich um eine etwas reifere Person handelt. Er lebt bereits seit 14 Jahren in Österreich. Die Befragte B4 ist 48 Jahre alt und vor fast elf Jahren aus Polen ausgewandert. B5 ist zurzeit 46 und lebt bereits ganze 19 Jahre in Österreich, was unter den Befragten den längsten Aufenthalt ausmacht. B6 ist 50 Jahre alt und erst vor drei Jahren immigriert, während B8 25 ist und seit ihrem 20. Lebensjahr hier lebt.

Anhand der Interviewergebnisse kann somit keine eindeutige Relation zwischen der Dauer des Aufenthalts in einem fremden Land und den Sprachkenntnissen hergestellt werden.

5.6.3. Beschäftigung

Da die Aufenthaltsdauer allein nicht genug über die Integration beziehungsweise Sprachkenntnisse aussagt, kann auch die jeweilige Beschäftigung einen Hinweis darauf geben, wie gut eine Person Deutsch kann. Verbringt jemand die meiste Zeit vorwiegend zuhause, ohne viel mit der deutschen Sprache in Kontakt zu treten, kann es durchaus sein, dass jemand, der Vollzeit nur mit ÖsterreicherInnen arbeitet, ein höheres Sprachniveau besitzt. Die Mehrzahl der Befragten gab an, aktuell berufstätig zu sein. B1 renoviert Wohnungen, B2 installiert Bewässerungsanlagen, B3 arbeitet auf der Baustelle, B5 führt einen Onlineshop, musste pandemiebedingt allerdings eine zusätzliche Beschäftigung annehmen, weshalb er nun auch auf einer Baustelle arbeitet. B6 arbeitet zwar, gab allerdings nicht preis, wo. B8 kümmert sich aktuell um ihre Kinder, doch war davor berufstätig. Von B4 und B7 ist nicht bekannt, womit sie sich aktuell beschäftigen. Aus den genannten Arbeitsplätzen kann erahnt werden, dass in den meisten Fällen kein hohes Niveau der deutschen Sprache notwendig ist, was B2 auch betont (vgl. I2: Z37ff.).

5.6.4. Bedeutung der deutschen Sprache

Des Weiteren wurden die Befragten darum gebeten, festzustellen, ob das Beherrschen der deutschen Sprache in Österreich ihrer Meinung nach notwendig sei. B1 gibt an, seit seiner Ankunft ohne deutsche Sprachkenntnisse zurechtzukommen (vgl. I1: Z9). B2 ist an seinem Arbeitsplatz nur von PolInnen umgeben und meint, dass im Alltag der Gebrauch der englischen Sprache ausreichen würde (vgl. I2: Z45f.). Allerdings ist er der Ansicht, dass es schon wichtig sei, in einem deutschsprachigen Land, die Amtssprache zu kennen (vgl. I2: Z53f.). B4 ist der Meinung, dass das Erlernen einer Fremdsprache für viele Betroffenen nicht einfach sei:

No właśnie powiem szczerze że ten problem dotyczy wielu Polaków. Ta blokada, brak znajomości języka skłania wiele osób do tego aby szukać pracy albo wśród Polaków gdzie rozmawiają po polsku, albo takiej pracy gdzie mają wytyczne, pracują sami więc też nie mają kontaktu. Owszem jest spora część ludzi którzy postawili na język. Część ma to gdzieś bo

przyjechali tu tylko po kasę mając rodziny w Polsce i tak dalej. Części też ciężko ogarnąć język. Praca od rana do wieczora nie pomaga mobilizacji do nauki. (I4: Z26ff.)⁴³

Später fügt sie hinzu, dass sich früher nicht jeder einen Sprachkurs leisten konnte und, dass einem niemand Bescheid gegeben hat, dass solche Kurse wie auch andere Arten von Sozialhilfe kostenlos beansprucht werden können (vgl. I4: Z45f.). Auch B8 sagt, sie würde sich sehr schwertun, die deutsche Sprache zu erlernen, weshalb sie so viel wie möglich im Alltag auf Englisch erledigt. Sie findet es außerdem nicht notwendig ihre Sprachkenntnisse zu verbessern, da sie in einem Jahr nach Polen zurückkehren möchte. (vgl. I8: Z14ff.)

5.6.5. Einschätzung eigener Deutschkenntnisse

Ein weiterer interessanter Aspekt, war die Einschätzung der eigenen Deutschkenntnisse durch die Befragten. Aus dem letzten Unterpunkt konnte hierzu schon einiges herausgelesen werden.

B1 findet, nach zweieinhalb Jahren in Österreich sei sein Deutsch sehr schwach oder sogar fehlend (vgl. I1: Z7). Zu einem späteren Punkt gibt er allerdings an, ein wenig zu verstehen, jedoch größere Probleme mit dem Sprechen zu haben (vgl. I1: Z35).

Auch B2 gibt zu, nur ein kommunikatives Niveau zu haben, was er mit der Arbeit unter PolInnen argumentiert (vgl. I2: Z34f.). Er meint auch, es sei schwer, eine Fremdsprache allein zu lernen, wenn man sich nur in einem nicht deutschsprachigen Umfeld aufhalten würde (vgl. I2: Z40f.).

B3 gibt ebenfalls an, so viel zu können, wie er braucht (vgl. I3: Z16). Er erwähnt einige Male, dass er Vieles nicht verstehen würde, da die verwendete Terminologie auf der Baustelle nicht mit anderen Bereichen kompatibel sei (vgl. I3: Z21; I3: Z104ff.).

Die Befragte B4 findet ihr Deutsch nach so vielen Jahren in Österreich so schlecht, dass es ihrer Meinung nach sogar peinlich wäre, es zuzugeben (vgl. I4: Z22f.).

⁴³ „Genau, ehrlich gesagt sind viele PolInnen von diesem Problem betroffen. Die Blockade, die fehlenden Sprachkenntnisse drängen viele Personen dazu, dass sie Arbeit unter PolInnen suchen, wo Polnisch gesprochen wird, oder eine Arbeit, wo sie Anweisungen bekommen und allein arbeiten, die haben auch keinen Kontakt. Sicher gibt es viele Personen, die auf die Sprache gesetzt haben. Einem Teil ist das egal, weil sie hier nur hergekommen sind, um Geld zu erhalten, während sie Familie in Polen haben und so weiter. Ein Teil tut sich schwer, die Sprache zu verstehen. Die Arbeit von früh bis spät motiviert auch nicht um zu lernen.“ (vgl. I4: Z26ff.) Übers. O.T.

B5 erzählte im Laufe des Gesprächs von seiner Lernschwäche, die das Erlernen einer Fremdsprache deutlich beeinträchtigen würde. Aus diesem Grund seien auch seine Deutschkenntnisse nach 19 Jahren in Österreich sehr schwach (vgl. I5: Z35; I5: Z51).

B6 ist in Relation zu ihrem Alter noch nicht so lange in Österreich und sagt ganz klar, sie hätte überhaupt keine Kenntnisse der deutschen Sprache (vgl. I6: Z7). Kurz danach gibt sie jedoch an, während einer Dolmetschung das Gespräch etwas mitverfolgt zu haben, da sie doch ein wenig verstehen würde (vgl. I6: Z24).

B7 meinte, er würde alltägliche Anliegen allein lösen können, und hätte eher Schwierigkeiten, wenn es sich um behördlichen Jargon handelt (vgl. I7: Z17ff).

Wie bereits im vorherigen Punkt angesprochen wurde, hat auch B8 sehr schwache Kenntnisse. Sie kann ihrer Meinung nach neun Jahren Deutschunterricht immer noch nur die Grundlagen. (vgl. I8: Z13f.)

Den Aussagen kann entnommen werden, dass unabhängig von der Aufenthaltsdauer, innerhalb dieser Gruppe die Deutschkenntnisse gering sind. Hier besteht somit ein recht großer Bedarf an Dolmetschungen.

5.7. Gründe für die DolmetscherInnensuche über Facebook

Ein wichtiger Aspekt, der in dieser Arbeit untersucht werden sollte, war, ob und weshalb sich Menschen dazu entscheiden, DolmetscherInnen online, oder noch spezifischer über ein soziales Netzwerk wie Facebook zu suchen. Der Großteil der Befragten suchte tatsächlich auf diesem Weg Hilfe und die Gründe dafür sollen im Folgenden präsentiert werden.

5.7.1. Einfacher Zugang

Einer der Befragten ist der Meinung, die Suche in einem Onlineforum wäre schnell, praktisch und sehr einfach, was für ihn große Vorteile darstellen würde (vgl. I2: Z69). Ein weiterer Befragter gibt sehr ähnliche Beispiele an, die laut ihm wichtig für Personen seien, die auf der Suche nach DolmetscherInnen sind (vgl. I5: Z223; I5: Z227; I5: Z542f.).

5.7.2. Ausmaß der Facebookgruppen

Aktuell existieren sehr viele Gruppen auf Facebook, die von PolInnen für PolInnen in Österreich erstellt wurden. Viele von ihnen haben bis zu 40.000 BenutzerInnen, weshalb es

relativ einfach ist eine rasche Antwort auf ein Anliegen beziehungsweise ein Problem zu erhalten (vgl. I2: Z71f.). Dadurch, dass viele Personen diese Möglichkeit nutzen, werden täglich hunderte von Posts erstellt, weshalb es in vielen Fällen reicht, diese zu lesen. In den Kommentaren können oft hilfreiche Ratschläge, Empfehlungen oder Links zum jeweiligen Anliegen gefunden werden. (vgl. I2: Z76f.; I5: Z565f.) Dies ist vor allem dann von großer Bedeutung, wenn nicht öffentlich um Hilfe gebeten, sondern direkt der Kontakt zur gesuchten Person aufgenommen werden möchte. Auch wenn Facebook zu verschiedensten Inhalten viel an Information liefern kann, muss im Hinterkopf behalten werden, dass dort auch zahlreiche Fehlinformationen kursieren (vgl. I4: Z105f.).

5.7.3. Onlinebewertungen und Empfehlungen

Wie im vorherigen Absatz bereits angesprochen wurde, erlaubt ein Netzwerk wie Facebook einfachen Zugriff auf diverse Bewertungen und Empfehlungen der UserInnen.

B2 und B8 beispielsweise sagen klar, dass in manchen Fällen eine empfohlene, erfahrene Personen sehr behilflich sein kann (vgl. I2: Z326f.; I8: Z31).

B5 erwähnt ebenfalls die Relevanz von Empfehlungen, wenn es sich um DolmetscherInnen handelt (I5: Z568ff.). Im Kommentarfeld entsteht demnach ein richtiger Konkurrenzkampf, wenn mehrere Vorschläge gebracht werden.

Die Befragte B6 sagt im Interview, sie hätte sich jedes Mal an solchen Empfehlungen und Bewertungen orientiert (vgl. I6: Z35f.). Auf diese Weise kann die Beauftragung weniger erfahrener DolmetscherInnen vermieden werden (vgl. I8: Z47ff.).

5.7.4. Gleichstellung von Laien- und professionellen DolmetscherInnen

Wie schon öfters im Rahmen dieser Arbeit erwähnt, wurde auch diesmal dem Dolmetscherberuf keine ausreichende Anerkennung seitens der InterviewteilnehmerInnen gegeben. Nicht selten wurde von den Befragten angeführt, dass ihrer Meinung nach einfachere Angelegenheiten auch von bilingualen Personen übernommen werden können (vgl. I2: Z286f; I4: Z94; I5: Z484f.).

Ein essenzieller Aspekt für viele der StudienteilnehmerInnen waren Deutschkenntnisse. Dieser Punkt hatte für die meisten eine größere Bedeutung als eine adäquate Ausbildung (vgl. I3: Z53f.; I3: Z62f.; I3: Z101f.; I4: Z73; I5: Z365; I6: Z52).

5.7.5. Einziger Ausweg

Einige der Befragten argumentieren ihre Wahl mit fehlenden Optionen. B1 sagt hierzu: „No bo nie miałem kogo poprosić no to się musiałem ogłosić.” (vgl. I1: Z15)⁴⁴.

Der Befragte B5 war selbst nicht in dieser Situation, doch er ist der Meinung, dass Personen, die Hilfe mit der Sprache benötigen, keine andere Wahl haben, als solche Onlineforen hierfür zu nutzen (vgl. I5: Z152). Auf das Argument, sie könnten professionelle DolmetscherInnen in Anspruch nehmen, meinte er, das würde stimmen, doch es würde wahrscheinlich dennoch viel vom finanziellen Aspekt abhängen (vgl. I5: Z156).

B6 argumentiert ihre Wahl folgendermaßen: „Akurat osoby które mogły ze mną pójść były w pracy, a nie chciałam żeby ktoś przeze mnie nie poszedł do pracy.” (vgl. I6: Z30f.)⁴⁵. Anhand der letzten Aussage, kann erahnt werden, dass viele Betroffene möglicherweise das Heranziehen professioneller DienstleisterInnen überhaupt nicht in Erwägung ziehen.

5.7.6. Finanzieller Aspekt

Wie schon B5 kurz und knapp meinte, wäre der finanzieller Aspekt der Entscheidende. Vor allem B3 äußerte sich zum Thema des Honorars sehr kritisch. An mehreren Stellen stellt er klar, ihm wären professionelle Dienste zu teuer und deshalb würde er auf LaiInnen ausweichen, da diese viel weniger Geld verlangen würden. (vgl. I3: Z45; I3: Z47; I3: Z85f.)

Auch B4 erwähnt, dass sie für eine kurze Dolmetschung beziehungsweise Erklärung eines Schreibens im Übersetzungsbüro viel gezahlt hätte, obwohl der Auftrag nur wenige Minuten gedauert hätte (vgl. I4: Z115f.; I4: Z123f.). Des Weiteren ist sie der Meinung, wer für Hilfe Geld verlangen würde, würde nicht helfen, sondern nur verdienen wollen (vgl. I4: Z129f.).

B5 erwähnte, dass es Foren gibt, in denen Hilfe umsonst angeboten wird und ist der Ansicht, dadurch würden andere nicht einsehen, wieso sie für eine Leistung zahlen sollen, wenn es Personen gibt, die sie kostenlos erbringen können (vgl. I5: Z349f.; I5: Z529f.). Letzteres betonte auch B4 (vgl. I4: Z76). Wie bereits an einer anderen Stelle zitiert, sagt B5

⁴⁴ „Weil ich niemanden um Hilfe bitten konnte, deshalb musste ich einen Onlinepost erstellen.“ (vgl. I1: Z15) Übers. O.T.

⁴⁵ „Die Personen, die mit mir hätten gehen können, waren in der Arbeit und ich wollte nicht, dass meinewegen jemand nicht in die Arbeit geht.“ (vgl. I6: Z30f.). Übers. O.T.

auch, für PolInnen müsste man Preise anbieten, die nicht typisch für den österreichischen Markt sind, sondern ähnlich den polnischen wären (I5: Z520f).

6. Conclusio

Ziel der vorliegenden Arbeit war es, Vertrauen in Laien- wie auch professionell ausgebildete DolmetscherInnen innerhalb einer spezifischen Bevölkerungsgruppe Österreichs zu untersuchen. Zur Ermittlung der Daten wurde die qualitative Methode der Leitfadeninterviews gewählt. Auf diese Weise konnten alle InterviewteilnehmerInnen eigene Erfahrungen und Empfindungen äußern, ohne dass, die Verfasserin zu stark in das Gespräch eingreifen musste.

Im Rahmen der durchgeführten Studie konnte aufgezeigt werden, dass Vertrauen in DolmetscherInnen nicht nur aufgrund professioneller Qualifikationen der SprachdienstleisterInnen und repetitiver Interaktionen zustande kommt. Neben einer Dolmetschausbildung wurden auch Faktoren wie gute Deutschkenntnisse, nicht fachspezifische Aufträge, positive Bewertungen und Empfehlungen durch andere ForennutzerInnen oder Hilfe auf freiwilliger Basis genannt. Des Weiteren wurde in einigen Fällen ebenfalls erwähnt, dass in manchen Situationen aus der Sicht der Befragten kein anderer Ausweg bestehen würde.

Ein weiterer Punkt, der anhand der Daten erforscht werden sollte, war der Einsatz von LaiInnen in diversen Community Settings wie dem Gesundheitswesen oder bei Behörden. Hier konnte festgestellt werden, dass viele KundInnen den Schwierigkeitsgrad der Aufträge selbst beurteilen und sich auf dieser Basis entweder für ausgebildete, professionelle DolmetscherInnen oder LaiInnen aus dem Onlineforum entscheiden. Ebenfalls spielten der finanzielle wie auch zeitliche Aspekt für die Befragten dieser Stelle eine entscheidende Rolle. LaiInnen bieten ihre Hilfe oft auf freiwilliger Basis oder zu günstigeren Tarifen als offizielle DienstleisterInnen an. Sie sind auch in den meisten Fällen flexibler, wenn es um sehr kurzfristige Termine geht. Des Weiteren wurden bilinguale Personen als ausreichend erfahrene „DolmetscherInnen“ eingestuft. Diese Sichtweise hat die unangenehme Konsequenz für professionelle DolmetscherInnen, dass ihre Arbeit wie auch ihre Existenz möglicherweise nicht ausreichend wertgeschätzt werden. Professionelle SprachdienstleisterInnen wurden folglich hauptsächlich nur dann beauftragt, wenn eine Beeidigung notwendig war. Ein weiteres Kriterium, das für ausgebildete DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen sprach, war die Aussicht auf hohe Dolmetschqualität.

Die Themen Neutralität und Unparteilichkeit wurden ebenso aufgegriffen, und es konnte festgestellt werden, dass die Mehrheit der Befragten klar gegen Neutralität in Dolmetschsettings war. Es wurde oftmals darauf hingewiesen, dass die dolmetschende Person vielmehr als Hilfsperson der KlientInnen zu agieren habe. Im Idealfall sollte eine triadische Interaktion jedoch als eine Art Dreieck funktionieren, in dem sich alle drei Parteien auf der gleichen Ebene befinden.

Anhand der Studie konnten ebenfalls Daten über die befragten polnischen Zuwanderer erhoben werden. Es wurden Informationen über ihre Beweggründe zur Migration, ihre Deutschkenntnisse und Lebensweise in Österreich gesammelt. All diese Daten wirken sich stark auf die Integration in die österreichische Gesellschaft und die Einstellung gegenüber DolmetscherInnen aus.

Die DolmetscherInnensuche findet unter den StudienteilnehmerInnen überwiegend über soziale Medien wie Facebook statt. Den Gesprächen konnte entnommen werden, dass diese Art von Suche sehr effektiv sein kann, da Onlineforen wie diverse Facebookgruppen sehr viele BenutzerInnen haben, die sich offen und jederzeit über alle möglichen Themen austauschen können, ohne sich überhaupt kennen oder physisch treffen zu müssen. Dies spart sowohl Zeit als auch Geld.

Vor dem Hintergrund der in Kapitel 5 dargestellten Daten können abschließend die aufgestellten Hypothesen überprüft werden. Drei der vier Hypothesen konnten eindeutig bestätigt werden, während eine nur zum Teil belegt werden konnte. Überraschenderweise gab es keine Hypothese, die komplett widerlegt wurde.

Hypothese 1, die besagt, dass die Beauftragung von LaiendolmetscherInnen aufgrund der niedrigeren Kosten und der höheren zeitlichen Flexibilität seitens der LaiInnen stattfindet, konnte bestätigt werden. Die Mehrheit der Befragten war der Meinung, Honorare professioneller DienstleisterInnen seien zu hoch, um ihre Leistungen regelmäßig in Anspruch nehmen zu können. Ihrer Meinung nach würden bilinguale Personen ebenfalls dolmetschen können und zudem weniger für ihre Einsätze verlangen.

Hypothese 2, wonach Fremden aus Onlineforen in gleichem Maß wie fremden professionellen DolmetscherInnen vertraut wird, konnte ebenfalls bestätigt werden. Wenn KlientInnen die zu dolmetschende Person nicht bereits kennen, ist auch ihre Expertise

unbekannt und somit kann laut den Befragten im Vorhinein nicht zu hundert Prozent gesagt werden, wem tatsächlich vertraut werden kann. Einer der Befragten gab sogar an, Fremden aus Onlineforen eher zu vertrauen als professionell ausgebildeten DolmetscherInnen.

Auch Hypothese 3, die besagt, dass aus der Sicht der Befragten, Personen, die aus demselben Land kommen, dieselbe Sprache sprechen und schon einige Zeit lang in Österreich leben, im Stande seien anderen EinwanderInnen zu helfen, da sie selbst bereits in diversen Bereichen Erfahrung gesammelt haben, konnte belegt werden. Alle Befragten waren der Meinung, es müsse kein professioneller Dolmetschdienst in Anspruch genommen werden, da es ausreichen würde, zwei Sprachen zu sprechen, um dieser Tätigkeit nachgehen zu können.

Hypothese 4 wiederum konnte nur zum Teil bestätigt werden: Sie besagt, dass MigrantInnen ihren Familienangehörigen oder Bekannten als LaiendolmetscherInnen in diversen Settings wie beispielsweise im medizinischen Bereich oder bei Behörden mehr als professionellen DolmetscherInnen vertrauen aus Angst, dass ihre privaten Angelegenheiten an die Öffentlichkeit gelangen könnten. Des Weiteren wurde angenommen, dass fremde DolmetscherInnen, die beispielsweise von einer Behörde zur Verfügung gestellt wurden, der anderen Partei näherstehen könnten als einem selbst. Hier konnte nur die zweite Annahme belegt werden, während die erste Annahme von den Befragten überhaupt nicht in Betracht gezogen wurde. Vielmehr als um ihre Privatsphäre sorgen sie sich darum, ob die dolmetschende Person zum ausgemachten Termin erscheinen würde. Bezüglich der Unparteilichkeit gab nur einer der acht Befragten an, diese als relevant und richtig zu sehen. Den Untersuchungsergebnissen zufolge wünscht sich der Großteil der InterviewteilnehmerInnen DolmetscherInnen, die ihnen hilfsbereit zur Seite stehen und sie in diversen Angelegenheiten unterstützen.

Resümierend kann festgehalten werden, dass nur wenige Zusammenhänge zwischen dem bestehenden Forschungsstand und den Studienergebnissen existieren. Auf der einen Seite wurde bestätigt, dass, wenn möglich lieber auf ein und die gleiche dolmetschende Person zurückgegriffen wird, auf der anderen Seite konnte diese Entscheidung nicht mit dem Vertrauensaufbau zwischen den Parteien argumentiert werden. Des Weiteren konnte im Gegenteil zur Literatur nicht bestätigt werden, dass die Konzepte der Neutralität und Unparteilichkeit als wichtige und richtige Normen des Community Settings verstanden werden. Einschränkungen dieser Arbeit sind, dass im Rahmen der durchgeführten Studie nur

eine begrenzte Anzahl an Erfahrungen und Sichtweisen analysiert werden konnten. Somit ist anzunehmen, dass diese Ergebnisse nicht auf alle polnischen Personen, die in Österreich leben und auf DolmetscherInnen suchen, zutreffen. Obgleich die vorliegende Arbeit interessante Erkenntnisse erbracht hat, könnte dieses Thema in Zukunft auch in weiteren Arbeiten noch vertieft werden.

Bibliografie

Ahamer, Vera (2013). *Unsichtbare Spracharbeit. Jugendliche Migranten als Laiendolmetscher. Integration durch „Community Interpreting“*. Bielefeld: transcript.

Angelelli, Claudia V. (2004). *Medical interpreting and cross-cultural communication*. Cambridge, UK: Cambridge University Press.

Antonini, Rachele; Cirillo, Letizia; Rossato, Linda, & Torresi, Ira (2017). *Non-professional Interpreting and Translation: State of the Art and Future of an Emerging Field of Research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.

Atteslander, Peter (1995). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. Berlin/New York: Walter de Gruyter.

Bancroft, Marjory, A. (2015). Community Interpreting. A profession rooted in social justice. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. New York: Routledge, 217-235.

Bao, Chuanyun (2015). Pedagogy. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. New York: Routledge, 400-416.

Baraldi, Claudio & Gavioli, Laura (2017). Intercultural mediation and “(non)-professional” interpreting in Italian healthcare institutions. 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 Publishing Company, 83-106.

Bot, Hanneke (2015). Interpreting in Mental Health Care. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. New York: Routledge, 254-264.

Cirillo, Letizia (2017). Child language brokering in private and public settings. Perspectives from young brokers and their teacher. 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 Publishing Company, 295-314.

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

Edwards, Rosalind; Temple, Bogusia & Alexander, Claire (2005). „Users' experiences of interpreters: The critical role of trust“, in: *Interpreting* 7:1, 77–96.

Edwards, Rosalind; Alexander, Claire & Temple, Bogusia (2006). „Interpreting trust: Abstract and personal trust for people who need interpreters to access services“, in: *Sociological Research Online* 11:1. <http://www.socresonline.org.uk/11/1/edwards.html> (Stand: 26.05.2021)

Endreß, Martin (2001). „Vertrauen und Vertrautheit – Phänomenologisch-anthropologische Grundlegung“, in: Hartmann, Martin & Offe, Claus (Hg.) *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt am Main/New York: Campus Verlag, 161- 203.

Endreß, Martin (2002). *Vertrauen*. Bielefeld: transcript Verlag

Europäische Kommission (2011). *Special Interest Group on Translation and Interpreting for the Public Services: Final Report*. Brüssel: European Commission, Directorate-General for Interpretation

Europäisches Parlament (2020). Was sind die Ursachen von Migration?.
<https://www.europarl.europa.eu/news/de/headlines/world/20200624STO81906/was-sind-die-ursachen-von-migration> (Stand: 12.01.2021).

Gambetta, Diego (2001). „Können wir dem Vertrauen vertrauen?“, in: Hartmann, Martin & Offe, Claus (Hg.) *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt/New York: Campus Verlag, 204-237.

Gradischnig, Tanja (2014). *To trust or not to trust. Vertrauen in multilingualen Gesprächssituationen*. Diplomarbeit, Karl-Franzens-Universität Graz.

Hale, Sandra Beatriz (2007). *Community Interpreting*. New Hampshire: Palgrave Macmillan.

Hardin, Russell (2001). „Die AlltagsepiSTEMOLOGIE von Vertrauen“, in: Hartmann, Martin & Offe, Claus (Hg.) *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt am Main/New York: Campus Verlag, 295-332.

Harris, Brian (1977). *The Importance of Natural Translation*. Working Papers in Bilingualism 12: 96-114.

Harris, Brian (2017). Unprofessional translation. A blog-based overview. 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 Publishing Company.

Hartmann, Martin (2001). Einleitung, in: Hartmann, Martin & Offe, Claus (Hg.) *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt/New York: Campus Verlag, 7-34.

Hug, Theo (2001). „Erhebung und Auswertung empirischer Daten. Eine Skizze für AnfängerInnen und leicht Fortgeschrittene“, in: Hug, Theo (Hg.) *Wie kommt Wissenschaft zu Wissen? Einführung in die Forschungsmethodik und Forschungspraxis*. Baltmannsweiler: Schneider Verlag, 11-264

Hug, Theo & Poscheschnik, Gerald (2010). *Empirisch Forschen. Die Planung und Umsetzung von Projekten im Studium*. Konstanz: UKV Verlagsgesellschaft mgH.

- Investopedia (2021). Rational Choice Theory. <https://www.investopedia.com/terms/r/rational-choice-theory.asp> (Stand: 23.01.2021)
- Lamnek, Siegfried (2010). *Qualitative Sozialforschung*. Weinheim/Basel: Beltz.
- Lewis, David & Weigert, Andrew (1985). *Trust as social reality*. *Social Forces*, 63:4, 967-983.
- Luhmann, Niklas (2001). Vertrautheit, Zuversicht, Vertrauen: Probleme und Alternativen, in: Hartmann, Martin & Offe, Claus (Hg.) *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt/New York: Campus Verlag, 143-160.
- Luhmann, Niklas (2014). *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. Konstanz/München: UVK Verlagsgesellschaft.
- Martínez-Gómez, Aida (2015). Non-professional interpreters. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. New York: Routledge.
- Mayring, Philipp (2002). *Einführung in die Qualitative Sozialforschung*. Basel/Weinheim: Beltz.
- Mayring, Philipp (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. Weinheim/Basel: Beltz.
- Misztal, Barbara A. (1996). *Trust in Modern Societies: The Search for the Bases of Social Order*. Hoboken: New Jersey.
- Möllering, Guido (2006). *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*. Oxford: Emerald.
- Möllering, Guido (2007). Grundlagen des Vertrauens: Wissenschaftliche Fundierung eines Alltagsproblems. In: Max-Planck-Institut für Gesellschaftsforschung (Hg.): *Jahrbuch 2007-2008*: 73-78.
- Napier, Jemina (2017). Not just child`s play. Exploring bilingualism and language brokering as a precursor to the development of expertise as a professional sign language interpreter. 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 Publishing Company.
- Niska, Helge (2002). Introduction to Terminology and Terminological Tools In: Valero-Garcés, Carmen & Mancho, Guzmán (Hg.) *Traducción e inter-pretación en los servicios públicos: Nuevas necesidades para nuevas realidades/New Needs for New Realities*, 37–51. Alcalá de Henares: Servicio de Publicaciones de la Universidad.

Offe, Claus (2001). Wie können wir unseren Mitbürgern vertrauen? in: Hartmann, Martin & Offe, Claus (Hg.) *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt/New York: Campus Verlag, 241-294.

ONLINE MSW PROGRAMS (2020). Introduction to Rational Choice Theory in Social Work. <https://www.onlinemswprograms.com/social-work/theories/rational-choice-theory/> (Stand: 29.04.2021)

Pataky, Eva & Giczi, Johanna. (2018). *The Prestige of Interpreters in Hungary – Second Part: A Quantitative Study*. Athens: ATINER'S Conference Paper Series, No: SOC2019-2703

Potkanski, Monika (2011). *Polnische Migrant/innen in Österreich: Zahlen. Fakten. Einstellungen*. Österreichischer Integrationsfonds (20)

Pöchlhammer, Franz (2000). *Language barriers in Vienna hospitals*. *Ethnicity & Health* 5 (2), 113–119

Pöchlhammer, Franz (2004). *Introducing Interpreting Studies*. London: Routledge

Pöchlhammer, Franz (2015). *Routledge Encyclopedia of interpreting studies*. New York: Routledge

Pöllabauer, Sonja (2013). Community Interpreting. In: Chapelle, Carol (Hg.) *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. Oxford: Blackwell Publishing Ltd.

Pöllabauer, Sonja (2017). Issues of terminology in public service interpreting. From affordability through psychotherapy to waiting lists. 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 Publishing Company.

Prunč, Franz (2017). Auf der Suche nach Aschenbrödels Schuh. In: Nuč, Aleksandra & Zupan, Simon (Hg.) *Interpreting Studies at the Crossroads of Disciplines*. Berlin: Frank&Timme.

Robb, Nadia & Greenhalgh, Trisha (2006). „You have to cover up the words of the doctor“. The mediation of trust in interpreted consultations in primary care. In: *Journal of Health Organization and Management* 20:5, 434–455.

Schäfer, Pavla (2016). *Linguistische Vertrauensforschung: Eine Einführung*. Berlin: De Gruyter.

Schmidt, Amos (2017). „Wenn sich jemand Dolmetsch nennt, gehe ich davon aus, dass er das kann“. *Eine Untersuchung des Vertrauensphänomens beim Gerichtsdolmetschen*. Masterarbeit, Karl-Franzens-Universität Graz.

Stadt Wien (2021). Bevölkerung nach Staatsangehörigkeit und Geschlecht 2019 und 2020. <https://www.wien.gv.at/statistik/bevoelkerung/tabellen/bevoelkerung-staat-geschl-zr.html> (Stand: 14.01.2021)

Ticca, Anna, C. (2017). More than mere translators. The identities of lay interpreters in medical consultations. 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 Publishing Company.

Tipton, Rebecca (2010). On trust. Relationships of trust in interpreter-mediated social work encounters. In: Baker, Mona; Olohan, Maeve; Pérez, María Calzada (Hg.) *Text and Context. Essays on Translation & Interpreting in Honour of Ian Mason*. Manchester: St. Jerome, 188-208

Uebelacker, Johanna (2007). Sprach- und Kulturmittlung aus der Sicht des Personals eines Berliner Bezirksamtes. In: Borde, Theda & Albrecht, Niels-Jens (Hg.) *Innovative Konzepte für Integration und Partizipation. Bedarfsanalyse zur interkulturellen Kommunikation in Institutionen und für Modelle neuer Arbeitsfelder*. Frankfurt am Main: IKO - Verlag für Interkulturelle Kommunikation, 42–73.

Ullrich, Peter (2009). *Integration in Österreich. Einstellungen, Orientierungen und Erfahrungen von MigrantInnen und Angehörigen der Mehrheitsbevölkerung*. GfK/BMI, Wien

Uslaner, Eric M. (2002). *The moral foundations of trust*. Cambridge University Press.

Vaske, Christian (2016). *Misstrauen und Vertrauen. Zur Beziehung beider Konstrukte und den Wechselwirkungen innerhalb organisationaler Teams*. Dissertation, Universitätsbibliothek Vechta

Weser Kurier (2017). Sicher können wir uns nie sein. https://www.weser-kurier.de/deutschland-welt/deutschland-welt-wirtschaft_artikel,-sicher-koennen-wir-uns-nie-sein-_arid,1589506.html (Stand: 29.04.2021)

Whyatt, Boguslaw (2017). We are all translators. Investigating the human ability to translate from a developmental perspective. 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 Publishing Company.

Anhang

Leitfaden

Einstiegsfragen:

- Wann sind Sie nach Österreich gekommen?
- Was bewegte Sie dazu, nach Österreich auszuwandern?
- Erzählen Sie mir, welcher Tätigkeit Sie in Österreich nachgehen?
- Wie schätzen Sie Ihre eigenen Deutschkenntnisse ein?

Themenspezifische Fragen:

- In welcher Situation haben Sie eine/n DolmetscherIn gebraucht?
- Wie fühlen Sie sich selbst in der Situation, wo sie auf eine/n DolmetscherIn angewiesen sind?
- Können Sie mir schildern, wie sie üblicherweise nach DolmetscherInnen gesucht haben?
- Haben Sie Familienmitglieder oder Bekannte zu diversen Terminen mitgebracht, damit diese für Sie dolmetschen?
- Haben Sie professionelle Dolmetschleistungen in Anspruch genommen?
- Weshalb haben Sie sich dazu entschieden, im Onlineforum um Hilfe zu bitten?
- Sind Sie der Meinung, dass Sie fremden Forumsmitgliedern vertrauen können?
- Was ist für Sie nötig, damit Sie einem/einer DolmetscherIn vertrauen?
- Wann würden Sie einer Person, die für Sie dolmetschen soll, nicht vertrauen?
- Erzählen Sie mir bitte, wie Termine üblicherweise mit DolmetscherIn ausgeschaут haben.
- Wie zufrieden waren Sie mit dem Ablauf und Ergebnis des gedolmetschten Gesprächs?
- Haben Sie das Gefühl, dass die dolmetschende Person alles richtig vermittelt hat?

- Haben Sie sich keine Sorgen gemacht, dass etwas Essenzielles ausgelassen wird?
- Haben Sie Angst, dass Ihre privaten Anliegen an die Öffentlichkeit geraten könnten?
- Was bedeutet für Sie Neutralität beim Dolmetschen und welchen Einfluss hat dieser Faktor auf das Vertrauen?
- Welche Auswirkung hat für Sie das Einhalten professioneller Normen beim Dolmetschen?
- Was tun Sie, wenn Sie das Gefühl haben, die dolmetschende Person handelt nicht korrekt?
- Spielt es für Sie eine Rolle, ob die dolmetschende Person eine Ausbildung in diesem Bereich besitzt?
- Würden Sie anhand Ihrer Erfahrung in Zukunft wieder im Forum um Hilfe bitten, oder würden Sie sich eher an einen professionellen Dolmetschdienst wenden?
- Falls Sie bereits mit ausgebildeten DolmetscherInnen zusammengearbeitet haben, welche Unterschiede sind Ihnen zwischen diesen ohne DolmetscherInnen ohne eine Dolmetschausbildung aufgefallen?

Abschließende Fragen:

- Sind Sie der Meinung, dass während diesem Interview irgendein Aspekt zu kurz gekommen ist? Wenn ja, was würden Sie noch gerne hinzufügen?

Transkripte der Interviews

Transkription des 1. Interviews

Datum: 13.07.2021

Ort des Interviews: Interview per Messenger

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragter B1

- 1 **I:** Ile ma Pan lat? Od kiedy jest Pan w Austrii i z jakiego powodu? Co Pan tu aktualnie
2 porabia?
- 3 **B1:** 24 i pracuję tu dopiero dwa i pół roku. Pracuję przy wykończeniach mieszkań.
- 4 **I:** Super. To może przejdziemy na Ty (lacht)?
- 5 **B1:** Możemy (lacht).
- 6 **I:** Super! Powiedz mi, po tym czasie w Austrii, jak oceniałbyś swój poziom niemieckiego?
- 7 **B1:** Bardzo niski a nawet prawie jego brak (lacht).
- 8 **I:** Sądziś że język jest tu istotny czy można sobie poradzić bez niemieckiego?
- 9 **B1:** Od kiedy przyjechałem to sobie radzę bez języka.
- 10 **I:** Okej. To teraz przejdźmy do sytuacji gdzie potrzebowałeś tłumacza. Była to jednorazowa
11 sytuacja czy zdarzało się częściej? Na grupie pisałeś, że szukasz tłumacza do szpitala.
- 12 **B1:** Jednorazowa sytuacja.
- 13 **I:** Jak wpadłeś na pomysł żeby szukać pomocy właśnie przez forum i kogo finalnie znalazłeś
14 na ten termin?
- 15 **B1:** No bo nie miałem kogo poprosić no to się musiałem ogłosić. Panią co się zajmuje tylko
16 właśnie takimi tłumaczeniami.
- 17 **I:** Okej super, czyli była to osoba wykwalifikowana w tym zawodzie, tak?
- 18 **B1:** Tak.
- 19 **I:** Bardzo dobrze. A powiedz mi, myślisz że łatwo zaufać obcej osobie w takiej kwestii?
20 Szczególnie gdyby nie ta pani, a ktoś inny się zgłosił, kto nie pracuje jako tłumacz. Nie
21 obawiałbyś się że ta wizyta nie będzie wyglądać tak jak to sobie wyobrażałeś?
- 22 **B1:** Znaczący chyba nikt by się takiej sprawy nie podejmował jakby jego niemiecki był
23 słaby.

24 **I:** Rozumiem. Czyli byłeś w stanie tej pani zaufać na bazie jej kwalifikacji, dobrze to
25 rozumiem?

26 **B1:** No em można tak powiedzieć.

27 **I:** Czy coś jeszcze było Ci ważne w tej kwestii? A jak tak to co właśnie?

28 **B1:** Nic już w sumie.

29 **I:** Okej. A jeśli byś nie miał innej opcji i musiałbyś pójść tam z kimś kto też nie urodził się tu,
30 i nie jesteś w stanie ocenić czy ta osoba faktycznie dobrze tłumaczy. Jakbyś się czuł? Bałbyś
31 się że o czymś ta osoba zapomni? Coś przekręci? Coś powie inaczej niż faktycznie powinna?
32 Chodziło tu o Twoje zdrowie a to jest bardzo ważna sprawa. Czy w takiej sytuacji może
33 szukałbyś wykształconego tłumacza?

34 **B1:** Znaczący em bym się nie bał strasznie bo to nie było w sumie nic takiego strasznie
35 ważnego. A ja tam coś też rozumiem, gorzej jest z powiedzeniem. Tak, myślę że bym się z
36 taką osobą nie bał iść co też nie jest jakimś mistrzem w tłumaczeniu.

37 **I:** Okej rozumiem, a opowiedz mi może krótko jak ta wizyta z tłumaczem wyglądała? Ta pani
38 się jakoś dopytywała wcześniej o szczegóły problemu?

39 **B1:** Pytała się co mi się stało.

40 **I:** Czyli ogólnie jesteś z tej tłumaczki zadowolony, ale gdybyś był drugi raz w takiej sytuacji
41 to skorzystałbyś też z mniej profesjonalnej pomocy? Czyli mówiąc inaczej, profesjonalne
42 normy są dla Ciebie ważne czy jak to widzisz?

43 **B1:** Tak, byłem zadowolony. Wolałbym żeby osoba dobrze rozmawiała po niemiecku.

44 **I:** Super. Jeśli możesz mi wspomnieć jeszcze, płaciłeś za tą usługę?

45 **B1:** Tak, płaciłem bo to była jej praca.

46 **I:** Bardzo dobrze. W takim razie, jest jeszcze coś ciekawego w tej sprawie o czym byś chciał
47 wspomnieć?

48 **B1:** Nie, em w sumie nie było nic takiego.

49 **I:** Okej, to chyba już najważniejsze pytania odhaczyliśmy. Dziękuję Ci bardzo za Twój czas i
50 Twoją pomoc.

51 **B1:** To super, że chociaż trochę pomogłem (lacht).

52 **I:** Byłeś pierwszą osobą która mi odpowiedziała na te pytania w ramach mojej magisterki
53 więc super (lacht). Dziękuję jeszcze raz.

54 **B1:** To fajnie (lacht). Powodzenia!

Transkription des 2. Interviews

Datum: 17.07.2021

Ort des Interviews: Interview per Messenger

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragter B2

- 1 **I:** Ogólnie chciałam też zaznaczyć że jak coś, chciałabym nagrać tą rozmowę żeby później
2 miała łatwiej do analizy do tej mojej magisterki ale żeby się nie obawiać, to wszystko będzie
3 anonimowe. Nie będzie żadnych danych osobistych i tak dalej.
- 4 **B2:** Hm. Jasne.
- 5 **I:** Może tak być? Zgadza się Pan na to?
- 6 **B2:** Tak, zgadzam się.
- 7 **I:** No to co? To może zaczniemy. Ja bym się chciała może na początku spytać ile Pan ma lat?
- 8 **B2:** 25.
- 9 **I:** 25, to w sumie tak jak ja. To może możemy przejść na Ty?
- 10 **B2:** No jasne. Pewnie, że tak.
- 11 **I:** Może będzie łatwiej. Okej no to fajnie w takim razie. To tak, ja bym miała kilka pytań. Chodzi
12 o to: piszę pracę magisterską na temat jak Polacy w Austrii szukają często przez Facebook'a
13 pomocy właśnie w takich różnych terminach jeśli chodzi właśnie o język. Tak jakby szukają
14 tłumacza. No i chciałabym to zbadać i dlatego szukam osób które już właśnie takie coś
15 przerabiały. No i może bym się czegoś dowiedziała w tej kwestii. Także ogólnie chciałabym
16 się na wstępie na przykład zapytać od kiedy jesteś w Austrii i na przykład z jakiego powodu
17 w ogóle tutaj przyjechałeś. Chyba że się tutaj urodziłeś?
- 18 **B2:** Em nie, nie. Przyjechałem dwa i pół roku temu. I w celach zarobkowych oczywiście, tak.
19 Bo ja pochodzę z Małopolski z rejonu turystycznego gdzie po prostu jak nie ma się pracy w
20 branży turystycznej, nie ma się swojego biznesu to się cienko przedzie, tak.
- 21 **I:** Hm.
- 22 **B2:** Także powiedzmy że za pieniądzem, tak.
- 23 **I:** Okej, rozumiem. Czyli em pracujesz tutaj, tak? Aktualnie?
- 24 **B2:** Hm, tak tak.
- 25 **I:** Okej, a czym się zajmujesz?
- 26 **B2:** Em montuję nawodnienia.

27 **I:** Aha, Okej.

28 **B2:** Taki specyficzny zawód.

29 **I:** Okej. No to fajnie. To ciekawe. W takim razie wszystko chyba w tej kwestii pasuje, tak?

30 **B2:** Hm, no tak.

31 **I:** Okej. A jeszcze em dwa i pół roku tutaj jesteś, tak?

32 **B2:** Tak, tak.

33 **I:** To w takim razie jak ocenilibyś swój poziom niemieckiego na ten moment?

34 **B2:** (lacht) Poziom niemieckiego? Na ten moment em na bardzo podstawowy ze względu na
 35 to że pracuję tylko i wyłącznie z Polakami (lacht).

36 **I:** Hm. Okej.

37 **B2:** Trafiłem do takiej firmy gdzie tylko szef jest tylko i wyłącznie Austriakiem i reszta, cała
 38 ekipa plus kierownictwo i to wszystko jest em Polacy, tak?

39 **I:** Hm hm.

40 **B2:** Także ciężko jest się nauczyć samemu em powiedzmy w terenie języka gdzie ma się
 41 styczność tylko i wyłącznie z polskim, tak (lacht)?

42 **I:** Tak. Z tym się zgadzam. Tak to właśnie jest. Em a na przykład em jak sądzisz, wobec
 43 Ciebie mieszkając tutaj no jest potrzebny ten język czy idzie jakoś przeżyć powiedzmy na
 44 angielskim czy jakoś inaczej radząc sobie?

45 **B2:** Na angielskim wiesz co, zależy w jakiej sytuacji ale w takich prostych codziennych
 46 sytuacjach myślę że angielski wystarczy. Em powiedzmy nie wiem, jak tu większość Polaków
 47 pracuje powiedzmy że w branży budowlanej to angielski już jest mało przydatny bo po
 48 budowach pracują często Polacy, właśnie em tam tak zwani „jugole”, tak, i tak dalej,
 49 powiedzmy i tak dalej. To wszystko leci tylko i wyłącznie na niemieckim bo się go nauczyli a
 50 oni angielskim bardzo ciężko. Ale powiedzmy w sklepie czy w aptece czy gdziekolwiek no to
 51 wiadomo że na angielskim sie em uda dogadać, nie?

52 **I:** Hm. Okej.

53 **B2:** Ale tak to wiadomo no, jest się w kraju gdzie jest język urzędowy niemiecki, (lacht) to
 54 wiadomo że pasuje go znać choć troszeczkę, tak?

55 **I:** Tak, tak. Czyli tutaj właśnie w takich sprawach się zaczynają te schody, tak?

56 **B2:** Tak. No już nie mówiąc o sytuacji gdzie ja na przykład pisałem właśnie posta gdzie
 57 chciałem po prostu zrobić przegląd auta i tak dalej, tak? Bo kupowałem i, no i powiedzmy że

58 to już musi być osoba która na prawdę dobrze zna niemiecki żeby w ogóle język znaleźć,
59 słownictwo w ogóle, tak? Odnosnie mechaniki samochodowej i tak dalej i tak dalej.

60 **I:** No właśnie, czyli em ogólnie wtedy szukałeś właśnie do tego przeglądu, tak, kogoś?

61 **B2:** Tak, tak, hm.

62 **I:** Okej. No i em były też jakieś inne sytuacje gdzie szukałeś właśnie takiego tłumacza albo
63 kogoś kto Ci właśnie pomoże w języku w jakimś załatwianiu czegoś?

64 **B2:** Em tak, raz do AMS'u szukałem babki, to jeszcze było dwa lata temu.

65 **I:** Okej, dobrze. No i jak to szukałeś, też jakoś wtedy przez Facebook'a czy przez kogoś?

66 **B2:** Tak samo przez Facebook'a. Przez Facebook'a.

67 **I:** Okej i z jakiej/ i czemu na przykład przez Facebook'a? Bo jest em najprościej?
68 Najszybciej? Najwygodniej?

69 **B2:** Em najprościej, najszybciej i najwygodniej. W sumie te trzy rzeczy (lacht).

70 **I:** No.

71 **B2:** Duże są, em/ grupy są bardzo pojemne, tak? Tam jest nie wiem, po 15, 20, 30 tysięcy
72 ludzi na tych grupach i tak dalej. Także powiedzmy że tam no wszystko znajdzie, tak? (lacht)

73 **I:** Hm. Tak. Okej. Czyli jakby zawsze się no ktoś znajdzie, nie?

74 **B2:** Hm.

75 **I:** Kto będzie w stanie jakoś pomóc.

76 **B2:** Tak, tak, wystarczy wpisać, nawet nie trzeba wpisywać, wystarczy przeczytać
77 komentarze i tak samo znajdzie się kogoś z polecenia nawet i tak dalej, nie?

78 **I:** Hm. Rozumiem. A powiedz mi poza Facebook'iem na przykład brałeś może,
79 potrzebowałeś może jakieś też pomocy przez na przykład znajomych czy na przykład
80 rodzinę? Nie wiem czy tu masz kogoś takiego że na przykład zamiast na Facebook'u szukałeś
81 na przykład em najpierw pomocy właśnie u znajomych czy kogoś? Czy raczej przez
82 Facebook'a patrzyłeś?

83 **B2:** Hm jako pomocy to tylko pomoc miałem od znajomych jak tutaj przyjechałem. Bo
84 przyjechaliśmy tutaj em dwa i pół roku temu z dziewczyną no i właśnie u znajomych się
85 zatrzymaliśmy. Oni nam właśnie załatwiali na początku papierologię, meldunki i tak dalej i
86 tak dalej żeby tutaj powiedzmy ogarnąć to wszystko. Tak samo przedstawić nam ten Wiedeń,
87 jak to wszystko tutaj wygląda, komunikacja miejska i tak dalej.

88 **I:** Hm.

89 **B2:** Bo wtedy jeszcze nie byłem na tych grupach wiedeńskich i tak dalej i tak dalej no i oni
90 nam wszystko to ogarniali.

91 **I:** Okej. No to dobrze. To chociaż z początku trochę jakaś pomoc była.

92 **B2:** No tak.

93 **I:** Okej. I powiedz mi na przykład, będąc w takiej sytuacji gdzie potrzebujesz tego tłumacza
94 właśnie na przykład z tym samochodem, to jakie to jest uczucie? Że trzeba się teraz zdać na
95 kogoś tak na prawdę nie wiedząc.

96 **B2:** Dla mnie normalne. Dla mnie normalne bo znam wiele osób które tak korzystają z takich
97 usług i to jest normalne po prostu (lacht).

98 **I:** Hm. A korzystałeś kiedyś na przykład też z profesjonalnego tłumacza jakiegoś? W jakimś
99 tam sytuacji?

100 **B2:** Nie, nie miałem takiej potrzeby.

101 **I:** Okej. Czyli jakby nie masz porównania. A bo zacznijmy w ogóle teraz jeszcze od tego em/
102 do tej sytuacji na przykład krótko wróćmy jak właśnie szukałeś tego tłumacza na ten
103 przegląd.

104 **B2:** Hm, tak.

105 **I:** To znalazłeś kogoś kto z Tobą tam poszedł, tak?

106 **B2:** Em (lacht) byłem wstępnie umówiony z takim gościem em że on tam podskoczy em ze
107 mną do tego „OMTC” na stację diagnostyczną ale em wyszło w praniu inaczej. Bo wyszło tak
108 że em pojechałem do warsztatu w którym pracuje, nawet nie pracuje co jest właścicielem, to
109 jest em kuzyn mojego wujka (lacht).

110 **I:** Hm.

111 **B2:** Z Polski, tak? I po prostu do niego pojechałem bo no wiadomo, po polsku już się sam
112 dogadałem z nim i tak dalej.

113 **I:** Tak.

114 **B2:** I po prostu tam wziąłem ten samochód na przegląd (lacht).

115 **I:** Hm.

116 **B2:** Taka wyszła sytuacja.

117 **I:** OK. Czyli tak na prawdę byłeś zadowolony z tego tłumacza czy nie?

118 **B2:** No w tej sytuacji akurat mi się Facebook nie przydał ale jakiś tam punkt zaczepienia i tak
119 miałem jakiś na początku.

120 **I:** Hm. Okej. Czyli em jakby nie koniecznie doszło do tego tłumaczenia jakby, tak? Do tej
121 sytuacji gdzie potrzebowałeś w sumie tego tłumacza, tak?

122 **B2:** No w tym przypadku akurat nie.

123 **I:** Hm. A była na przykład inna jakaś też sytuacja gdzie faktycznie trafiłeś na kogoś gdzie
124 byłeś z kimś gdzieś?

125 **B2:** No to co mówiłem, co byłem na tym AMS'ie.

126 **I:** A właśnie, no.

127 **B2:** I tam właśnie pisałem też do jednej babeczki em czy by nie podskoczyła ze mną. Też to
128 była jakaś studentka chyba właśnie która em albo tu studiowała albo tu się urodziła. Już nie
129 pamiętam.

130 **I:** Hm. Ale nie była też faktycznie tłumaczem, nie? Tylko pewnie ktoś-

131 **B2:** Nie, ona tłumaczem nie była tylko po prostu sobie w taki sposób dorabiała jak tutaj
132 większość takich osób. Dosłownie ja znam parę osób które chyba mają jako branżę
133 zarejestrowane jako tłumacz oficjalny i tak dalej. Co mają nawet cenniki i tak dalej. Ale jako
134 tako co znam ludzi co korzystali to też właśnie były osoby które albo tutaj bardzo długo
135 siedzą albo są tutaj już urodzeni albo tutaj już studiowali i tak dalej. Mają ten język po prostu
136 w palcu małym.

137 **I:** Hm. I em czyli tej pani też jakby nie znałeś. I na jakiej zasadzie byłeś w stanie jej zaufać?

138 **B2:** No można powiedzieć że w stu procentach.

139 **I:** W stu procentach jej mogłeś zaufać?

140 **B2:** Tak. W stu procentach jej zaufałem bo to była po prostu prosta sprawa, iść do AMS'u, do
141 bezrobocia bo na zimę potrzebowałem się tam zapisać na bezrobocie na dwa miesiące. I
142 wiedziałem że tam nie ma nic takiego co by mnie mogło zaskoczyć. Tylko po prostu tam jest
143 papierologia, ona się dopyta tylko to co ja chcę i tak dalej i to była kwestia dziesięciu minut
144 tam w tym urzędzie, nie?

145 **I:** Hm. Okej. Czyli no nie było jakby takiej dramatycznej sytuacji gdzie byś się bał że coś
146 wyjdzie nie tak. Że czegoś się nie dowiesz albo że coś będzie przekręcone czy tak.

147 **B2:** Em nie, chociaż miałem ale nie związane z tłumaczeniem akurat. (lacht) Tylko
148 oczywiście z naszym rodakiem u którego mieszkanie na początku wynająłem. Ale to jest inna
149 bajka nie związana z tłumaczeniem ale w razie czego też mogę opowiedzieć.

150 **I:** (lacht) No chętnie możesz mi jeszcze na koniec o tym opowiedzieć ale najpierw może
 151 przejdźmy te pytania co tu mam zapisane zanim zapomnę o tym wszystkim.

152 **B2:** No jasne.

153 **I:** Em, czyli jej powiedzmy zaufałeś no bo nie była to jakaś straszna sprawa. Nie było to nic
 154 skomplikowanego.

155 **B2:** Tak, tak.

156 **I:** W jakiej sytuacji właśnie komuś byś nie zaufał? Takiej obcej osobie powiedzmy z
 157 Facebook'a? Co by było takiego żebyś powiedział „Kurde, chyba jej nie zaufam bo nie wiem,
 158 jestem nie pewny czy to wyjdzie dobrze. Czy ona zna ten niemiecki czy nie?”?

159 **B2:** Szczerze mówiąc, em, jeżeli bym widział że ona sobie nie radzi ze słownictwem jakoś.
 160 Powiedzmy że jest na poziomie takim jak em typowy nie wiem, Polak czy jakiś Ukrainiec po
 161 pięciu latach będąc tutaj, to już bym jej nie zaufał w połowie sytuacji typu nie wiem, iść
 162 właśnie coś kupić i tłumaczyć, czy załatwiać jakieś nie wiem, wnioski o coś, cokolwiek, tak?
 163 Jakbym widział że ta osoba na prawdę duka to bym jej podziękował po prostu, tak? Od razu
 164 na wstępie bym powiedział że na razie się rozmyśliłem i na razie dziękuję.

165 **I:** Okej. No rozumiem. No to jest właśnie ta sprawa że jak się właśnie kogoś nie zna no to jak
 166 tu idzie jakby zaufać komuś, nie?

167 **B2:** Wiem. Tylko no powiedzmy że jakbym już miał taką sytuację to już bym bardzo szukał z
 168 polecenia takiej osoby, tak?

169 **I:** Hm. Okej. Czyli nie szukałbyś tak jakby w ciemno i nie brałbyś pierwszej lepszej osoby.

170 **B2:** Nie, nie. Wtedy wiedziałem po prostu że do głupiego AMS'u na prawdę nie trzeba dużo
 171 bo potem em nawet na następną wizytę poszła ze mną moja narzeczona. A ona powiedzmy
 172 jest samouk który się nauczył po pół roku tutaj języka i ona to sama ogarnęła już w tym
 173 AMS'ie tak samo.

174 **I:** No to super. To w takim razie super.

175 **B2:** Także wiedziałem że tam po prostu wezmę byle kogo, byleby było jak najszybciej i w
 176 danym terminie i tyle, nie?

177 **I:** Hm. I czyli tamta pani jak mówiłeś, ona była albo jakąś studentką albo kimś co faktycznie
 178 dziewczyna znała chyba język i nie bałeś się chyba że coś przekręci czy coś.

179 **B2:** Tak, tak. Ona biegle władała niemieckim.

180 **I:** Aha. Super, Okej em to jeszcze w takich sprawach jeśli to nie jest tłumacz powiedzmy em
181 profesjonalny. Są też jakieś takie profesjonalne normy w tym zawodzie, a wiadomo taka
182 osoba która nie jest tłumaczem może się nie zna na tych normach też. I wiadomo nie użyje
183 ich, i tu na przykład jeśli chodzi o sprawy prywatne że no nie powinno się/ to tak jak lekarz,
184 nie ma się prawa jakby ujawniać czyichś spraw prywatnych, tak?

185 **B2:** Hm.

186 **I:** Bałbyś się biorąc właśnie takiego tłumacza powiedzmy no, obojętnie kogo tak? Że jakieś
187 twoje prywatne sprawy wyciekną gdzieś na publiczność czy coś takiego, czy raczej nie
188 zwracałbyś tak uwagi?

189 **B2:** Raczej tak średnio bo raczej, nie wiem, ciężko mi to sobie wyobrazić też ale raczej chyba
190 nie. No nie wiem co by, jaka by to musiałaby być sytuacja gdzie nie miałbym ufności w ogóle
191 do ludzi (lacht).

192 **I:** Hm. Okej. I myślisz właśnie że faktycznie tłumacz profesjonalny mógłby taką rozmowę
193 poprowadzić lepiej? Jakoś nie wiem, na wyższym poziomie?

194 **B2:** No w przypadku AMS'u to dla mnie wsio rybka (lacht).

195 **I:** Hm. Okej.

196 **B2:** Chyba żeby wynegocjował większe pieniądze na bezrobociu (lacht).

197 **I:** (lacht)

198 **B2:** Ale to już nie jest kwestia języka co po prostu dobrej gadki (lacht).

199 **I:** Okej. Rozumiem. Czyli wychodzi tak na prawdę na to że wykształcenie w tym kierunku nie
200 koniecznie jest istotne żeby takiej osobie zaufać. Tak?

201 **B2:** Myślę że nie.

202 **I:** Hm. Ważniejsze jest faktycznie że osoba em zna język, zna się na rzeczy. Chyba raczej tak
203 to wygląda, tak?

204 **B2:** Jasne. No tylko też jest kwestia taka. Powiedzmy jeżeli bym przykładowo miał sytuację
205 gdzie idę tłumaczyć z kimś umowę na przykład najmu o mieszkanie i tak dalej i tak dalej, to
206 wiadomo że też bym szukał bardziej profesjonalnej osoby ale nie patrzył bym bardzo na to
207 czy jest nie wiem, z wykształcenia tłumaczem i tak dalej tylko po prostu czy ona się często
208 takimi sprawami zajmuje, tak?

209 **I:** Hm. Czy jakby też w sumie ma doświadczenie w tej sprawie, tak?

210 **B2:** Tak, tak. Dokładnie.

211 **I:** Hm, okej. I jeszcze tutaj na przykład w tej kwestii em jeśli chodzi na przykład o
212 neutralność. Hm ważna jest na przykład neutralność podczas tłumaczeń jak na przykład też
213 chodzi o takie negocjacje albo właśnie jeśli chodzi o jakieś takie umowy. No to jak myślisz,
214 tłumacz/ wolałbyś żeby tłumacz bardziej się trzymał Ciebie czy był bardziej neutralny wobec
215 obu wiesz, obu partii? Nie bałbyś się że powiedzmy tłumacz się bardziej przyczepi em tej
216 drugiej partii?

217 **B2:** Em wolałbym żeby/ przepraszam że tak Ci przerywam (lacht).

218 **I:** No spoko. Nie ma problemu.

219 **B2:** Ale już wiem jakie mam zdanie po prostu i wolę żeby wszystko co em będzie mówił
220 niech pierwsze co konsultuje się ze mną po prostu, tak?

221 **I:** Hm. Okej. Czyli właśnie wolałbyś żeby był jakby po Twojej stronie i bardziej do Ciebie był
222 zbliżony ten tłumacz niż taki neutralny.

223 **B2:** Tak, wiadomo. Oczywiście, że tak. Wiadomo że też neutralność za duża to też nie jest
224 super bo nie wiem. Przykładowo no nie wiem jaki przykład podać. No ale wiadomo,
225 neutralność też nie jest fajna bo neutralnie to ja bym sobie nawet na Google'u, na Google
226 Tłumacz bym przetłumaczył, tak?

227 **I:** Hm.

228 **B2:** Tylko chodzi po prostu żeby wszystko uzgadniane było też ze mną, co tłumaczy, co nie
229 tłumaczy, co będzie mówić, co ma nie mówić, tak?

230 **I:** Tak, tak. Okej. Rozumiem. Czyli jak sądzisz? W przyszłości jakby Ci znowu przyszło
231 gdzieś właśnie szukać kogoś em do jakiegoś tłumaczenia obojetnie w jakiej kwestii, to raczej
232 byś szukał znowu na tym Facebook'u kogoś czy może byś szukał jednak jakieś profesjonalnej
233 pomocy czy to właśnie bardziej od sytuacji by zależało? Jak myślisz?

234 **B2:** Bardziej od sytuacji by zależało ale (lacht) powiedzmy że raczej na Facebook'u bym
235 szukał (lacht).

236 **I:** Hm.

237 **B2:** Ewentualnie wziąłbym narzeczoną. Ona teraz już powiedzmy że ma język na wysokim
238 poziomie bo ma styczność non stop z właśnie językiem niemieckim od rana do wieczora
239 także powiedzmy że już go opanowała w dość dobrym stopniu.

240 **I:** Hm.

241 **B2:** W szczególności że ma powiedzmy talent do tego (lacht).

242 **I:** Hm. Czyli w sumie no tak. Czyli już kiedyś jakby z rodziny, powiedzmy no narzeczona
243 jako rodzina, też dla Ciebie tłumaczyła, tak?

244 **B2:** Em tak, tak. Zdarzyło się.

245 **I:** Okej. Dobra. I powiedz mi, a ta pani co była z Tobą w AMS'ie. Ona brała jakąś kasę od
246 Ciebie za to tłumaczenie?

247 **B2:** No oczywiście!

248 **I:** Oczywiście. Aha. Okej. Czyli jakby no nie oficjalnie jako tłumacz ale wzięła pieniądze,
249 tak? Za tą usługę?

250 **B2:** Tak, no nie ma nic za darmo, nie? W tych czasach. Nie no oczywiście. Tam wzięła nie
251 pamiętam. 20 Euro chyba. Czy coś takiego. No także no nie dużo. Wiadomo no. Coś tam
252 zawsze. No nikt za darmo też nie pójdzie, nie będzie poświęcał swojego czasu, nie? Obcym
253 ludziom. Co innego jest wiadomo rodzina, znajomi i tak dalej ale obca osoba. A nawet jeżeli
254 by ona nie chciała, to i tak ja bym jej coś po prostu dał za to, nie?

255 **I:** Hm. Dobrze, rozumiem. Okej. I tak to nie wiem, przypomina Ci się jeszcze coś ciekawego
256 właśnie związanego z jakimiś takimi sprawami tłumaczeniowych albo tutaj właśnie z
257 językiem, jakieś problemy gdzieś albo nie wiem.

258 **B2:** Tłumaczeniowych? Em znam przykład kolegi tylko i wyłącznie. Ja nie miałem w sumie
259 żadnych przygód bo byłem tylko/ tylko miałem te dwie sytuacje co o ten samochód chodziło i
260 o AMS z tą panią. Ale kolega wiem że miał sytuację gdzie miał em/ pracodawca go nie
261 wypłacił w ogóle jakoś przez dwa, trzy miesiące. Em wziął sobie właśnie jakąś panią z
262 internetu której nie znał. Em do „Arbeitskamy” co chodzili, tak? Żeby wywalczyć o swoje
263 pieniądze i (lacht) ona mu tak natłumaczyła że wszyscy jego współpracownicy z pracy dostali
264 wypłaty em te zaległe jakby w ciągu miesiąca, dwóch a on po pół roku nic nie dostał bo się
265 okazało że ta pani jemu przetłumaczyła że on dostał połowę pieniędzy albo połowę nie dostał,
266 jakieś nadgodziny dostał. W ogóle przetłumaczyła tak jakby nie wiem, mieszała angielski,
267 niemiecki i z polskim i (lacht) po prostu wyszła jedna wielka kicha z tego. Tak? A babie
268 płacił na trzy raty. Tak? Trzy razy z nim była w tym, w tej „Arbeitskamie”.

269 **I:** Czyli może w takich sprawach lepiej faktycznie wziąć kogoś doświadczonego, co?

270 **B2:** No wiadomo. W takiej sprawie to wiadomo że brać kogoś em bardziej nie wiem,
271 doświadczonego czy ktoś kto się w ogóle zajmuje też takimi sprawami bo wiem że się oferują

272 jakieś tam babki różne które po prostu załatwiają sprawy w „Arbeitskamie”, jakiś urzędach i
273 właśnie tak dalej głównie.

274 **I:** Tak. Są takie, hm. No tak, no bo to później ma konsekwencje, nie? To jest właśnie to, jeśli
275 się komuś zaufa tak w ciemno i na jakiej zasadzie możemy komuś zaufać? No, powiedzmy
276 jak wezmę sobie jakiegoś tłumacza no to też nie koniecznie mu zaufam od razu bo tak na
277 prawdę no nie znam go, tak? Nie wiem.

278 **B2:** No wiadomo.

279 **I:** Jak mogę z nim rozmawiać i tak dalej? Ale z drugiej strony no jakby on powinien się znać
280 na tej sprawie, tak? To jest jego zawód. Tak samo jak lekarz któremu raczej też powinno się
281 tam w jakieś tam em w jakimś tam stopiu zaufać. Ale właśnie biorąc kogoś tak z internetu,
282 nie znając, nie wiedząc w ogóle „O Kurde, na jakim poziomie jest ten jego niemiecki?” Czy
283 on umie faktycznie, jeszcze znać jeden język i drugi język, no okej. Ale też trzeba umieć w
284 ogóle/ no ta cała w ogóle otoczką w tym tłumaczeniu, no to też jest jednak takie coś co trzeba
285 też umieć, tak? Między tymi ludźmi w ogóle jakoś tak tą konwersację prowadzić i tak dalej.

286 **B2:** No wiadomo, tak. Tak jak mówiłem, jak są błahe sprawy tak na prawdę to nie trzeba
287 jakiegoś na prawdę doświadczonego w tym tłumaczeniu. Ale jeżeli są poważniejsze sprawy
288 typu właśnie odzyskiwanie pieniędzy nie wypłaconych poprzez urzędy właśnie i tak dalej, i
289 tak dalej no to już pasuje już mieć osobę która jest doświadczona w tym i to bardzo (lacht).

290 **I:** Tak. Na przykład, też ja sobie na przykład myślę jeśli bym miała powiedzmy jakieś
291 zdrowotne problemy i bym poszła do szpitala i bym potrzebowała tłumacza to chyba bym też
292 wolała żeby faktycznie jakiś na prawdę tłumacz był ze mną.

293 **B2:** No to tak samo.

294 **I:** No bo jeśli tu powiedzmy chodzi o jakieś operacje czy coś i ja bym tam siedziała w ogóle
295 wystraszona że coś mi się dzieje, że nie wiem co. Po pierwsze nie wiem co, a po drugie
296 jeszcze ja bym była no jakby zależna od tej, od tego tłumacza i jakby on cokolwiek źle
297 powiedział albo nie dopowiedział albo mnie by nie doinformował albo czego, albo coś by
298 takiego się działo no to jest chyba jednak bardzo duży stres. Więc chyba w takiej sytuacji też
299 bym wolała nie ryzykować.

300 **B2:** No wiadomo, wiadomo. Bo się trafi kiepski tłumacz w szpitalu i amputują człowiekowi
301 lewą zamiast prawej (lacht).

302 **I:** Bywało.

303 **B2:** Bo źle przetłumaczył.

304 **I:** Bywało. Bywały takie sprawy więc dlatego mówię. Też zawsze jak widzę tam na tym
305 Facebook'u i pisze ktoś że szuka kogoś do szpitala i na przykład na jutro rano. To sobie
306 myślę, kurcze ale no ten tłumacz tak na prawdę, jeśli to by był faktycznie tłumacz to ten
307 tłumacz też się musi przygotować. Powinien wcześniej wiedzieć o co chodzi, em co tej
308 osobie dolega. Jaką ma wcześniejszą historię powiedzmy zdrowotną. Więc jakby trzeba się
309 też przygotować do takiej rozmowy. To nie jest tak że się spotykają i „Cześć. Przetłumacz mu
310 to i to i dziękuję”. To tak na prawdę jest też proces właśnie tego przygotowania.

311 **B2:** No wiadomo.

312 **I:** I w takim razie ja się zawsze zastanawiam „Kurcze oni się spotykają już jutro rano? I oni
313 już wszystko wiedzą? Wszystko mają obgadane?” To tak się zastanawiam, jak to wygląda?
314 Czy oni są zadowoleni? Czy wszystko poszło dobrze? Czy em właśnie się wszystkiego
315 dowiedzieli a nie że potem sobie jeszcze siedzą i myślą: „Kurde teraz nie wiem czy on to
316 powiedział, czy nie powiedział? Czy jak to było?”

317 **B2:** Tak, a jeszcze tym bardziej jak będzie ten tłumacz taki lelawy.

318 **I:** No właśnie.

319 **B2:** To jeszcze w ogóle od niego się nie dowie co on powiedział.

320 **I:** Dokładnie.

321 **B2:** Odpowie Ci „A dobrze będzie” no i tyle (lacht).

322 **I:** Tak, tak. No różne były takie przypadki właśnie że ktoś powiedzmy/ no była jakaś bardziej
323 dramatyczna sytuacja a tłumacz nie przetłumaczył aż w taki sposób i trochę to tam zmniejszył
324 ten problem a potem się jednak okazało że nie wiem, ktoś ma raka a nie jakiś stan zapalny czy
325 coś. Więc, no w takiej sytuacji może to nie jest najlepsze wyjście.

326 **B2:** No jasne. Wiadomo. Trzeba przede wszystkim sobie sprawdzić albo mieć sprawdzoną
327 osobę, i jest problem z głowy, tak?

328 **I:** Tak, tak. Okej. No to w takim razie-

329 (Irrelevant für die Forschung)

330 **B2:** To co? Ankieta udana, tak? Wypełniona?

331 **I:** Tak, dziękuję bardzo. Będę miała co przepisywać. Jeszcze to będzie fajne przepisywanie
332 tego wszystkiego ręcznie no ale taka jest praca, niestety.

333 **B2:** No to dobrze że za dużo też nie mówiłem.

334 **I:** O, dużo dużo! Wszystko co chciałam wiedzieć to tak na prawdę wszystkiego się
335 dowiedziałam. Także myślę że spoko.

336 **B2:** Aha no to okej.

337 (Irrelevant für die Forschung)

338 **B2:** No spoko. Nie ma problemu, zawsze coś pomogłem chyba.

339 **I:** Tak, tak, tak, oczywiście! Bardzo.

340 **B2:** Dobra no to super.

341 **I:** Okej no to dziękuję Ci bardzo, (lacht) dziękuję za Twój czas i za tą rozmowę.

342 **B2:** Dzięki również. Miłego weekendu, nie?

343 **I:** Dziękuję, nawzajem.

Transkription des 3. Interviews

Datum: 06.08.2021

Ort des Interviews: Interview per Messenger

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragter B3

- 1 **I:** Bardzo dziękuję za Pana czas w ogóle. Chciałabym na wstępie też zaznaczyć że wszystko
2 co em tutaj będzie właśnie mówione, to będzie anonimowe więc Pan się nie musi martwić że
3 jakieś em Pana dane będą em gdzieś opublikowane. Em także ja bym się chciała w ogóle
4 spytać Pana od kiedy Pan jest w Austrii na początku?
- 5 **B3:** Czternaście lat.
- 6 **I:** Czternaście lat, okej. A z jakich powodów jeśli można wiedzieć Pan się do Austrii
7 wyprowadził z Polski?
- 8 **B3:** Em z finansowych.
- 9 **I:** Finansowych, okej. I em w Austrii teraz aktualnie Pan pracuje czy nie wiem, co Pan
10 porabia?
- 11 **B3:** No pracuję.
- 12 **I:** Okej.
- 13 **B3:** Raczej nie leżę, nie?
- 14 **I:** No nie wiem, no pytam (lacht). Może/ wszystko jest możliwe. Super, i po tym czasie, po
15 tych czternastu latach jak by Pan ocenił swój em poziom niemieckiego?
- 16 **B3:** Em na tyle co mi potrzebne ja się dogadam.
- 17 **I:** Okej dobrze. I teraz Pan szukał jakiś czas temu tego tłumacza na Facebook'u. Jaka to była
18 sytuacja? Gdzie Pan potrzebował tego tłumacza?
- 19 **B3:** Do szpitala no bo szpitalne języki są inne niż na budowach, nie?
- 20 **I:** Zgadza się, okej.
- 21 **B3:** Nie wszystko człowiek rozumie.
- 22 **I:** Hm. Zgadza się. I niech mi Pan powie, jak się Pan czuł w tej sytuacji? Dobrze, normalnie,
23 był Pan zestresowany może tym faktem?
- 24 **B3:** Ale czym?
- 25 **I:** Że Pan potrzebował w takiej sytuacji tłumacza. Że był Pan powiedzmy zdany na kogoś.

26 **B3:** Ja wcale nie czułem się zestresowany bo to jest normalna rzecz. No ja wszystkiego nie
27 rozumiem to ktoś mi może pomóc, nie?

28 **I:** Tak, zgadza się, dobrze.

29 **B3:** Po co ja się mam produkować przed em lekarzem? On mi powie jedno słowo inaczej, ja
30 już inaczej zrozumiem i już jest źle, nie?

31 **I:** Problem, dokładnie. Okej, no bardzo dobrze. Dobrze, to teraz chciałabym się spytać em
32 Pan może kiedyś zabierał nie wiem, kogoś z rodziny, czy ze znajomych na jakieś takie
33 terminy czy była to taka sprawa jednorazowa raczej?

34 **B3:** Nie no ja potrzebowałem tłumacza bo miałem wypadek i po prostu lekarz sam mi zalecił
35 żebym przyszedł z tłumaczem.

36 **I:** Okej, super, dobrze. A niech Pan mi jeszcze powie, co to był za tłumacz? To była jakaś
37 taka osoba znająca język czy to faktycznie był może tłumacz?

38 **B3:** Em ktoś kto dobrze zna języki. Nie wiem, ja się go nie pytałem o papiery.

39 **I:** Aha, no no.

40 **B3:** Powiedział mi że może mi pomóc no to.

41 **I:** Czyli po prostu jakaś osoba się zgłosiła, tak?

42 **B3:** No.

43 **I:** Hm okej. I Pan szukał em osoby tłumaczącej na forum z jakiego powodu? Nie wolał Pan
44 powiedzieć nie wiem, oficjalnie gdzieś do jakiegoś biura się zapytać, czy z jakiego powodu?

45 **B3:** Em przepraszam em, biuro jeżeli bym wynajął to oni kasują po 50 Euro za godzinę.

46 **I:** Tak.

47 **B3:** A po prostu mnie na to em (lacht)/ nie będę komuś płacił za nie potrzebny czas.

48 **I:** Hm, okej, rozumiem. I, bo tutaj właśnie jeśli chodzi/ mnie by to interesowało w tej pracy
49 żeby to zbadać, głównie zaufanie do takich osób. Bo tak jak Pan mówi, Pan był w szpitalu,
50 była to taka sytuacja no dość ważna. I jeśli by chodziło o takiego profesjonalnego tłumacza
51 em i takiego co powiedzmy ktoś z panem poszedł, to jak to wyglądało z zaufaniem? Pan
52 normalnie zaufał tej takiej obcej osobie? Bez problemu?

53 **B3:** Po prostu jeżeli on zna niemiecki i widzę że on się dogaduje ze wszystkim, to dlaczego
54 mam mu nie zaufać?

55 **I:** Hm.

56 **B3:** Em a w biurze to co? Ehm wszyscy tak sa em święci? Wszystko ładnie pięknie tłumaczą?
57 Czy tylko na swoją korzyść? Miałem taki przypadek że właśnie z biura to tak przetłumaczyli
58 że po prostu na swoją korzyść. Tak jak się ogłaszają właśnie te niektóre panie, nie będę
59 wymieniał po nazwisku. Kasują jak nie wiem co a później wychodzą zawsze za
60 przeproszeniem jaja. Trzeba to wszystko prostować, tegować. I no.

61 **I:** Okej.

62 **B3:** Wolę po prostu zwykłego człowieka co zna dobrze język niemiecki, bo on jest tu
63 urodzony, tu mieszka, ma polskie pochodzenie. No i co jeszcze więcej? Chyba więcej nic,
64 nie?

65 **I:** Tak, no rozumiem, tak. Doskonale to rozumiem, więc to wiadomo no. Bywa też tak że
66 właśnie biura nie do końca tak funkcjonują jakby się tego chciało i właśnie tutaj em też
67 wchodzi w grę powiedzmy neutralność. Że oficjalny tam powiedzmy profesjonalny tłumacz
68 powinien zachować taką neutralność em no i wtedy może właśnie wyjść taki problem że to
69 będzie bardziej na ich korzyść czy coś takiego em. Co Pan właśnie myśli o takiej neutralności
70 w tłumaczeniach?

71 **B3:** Ja po prostu biuram tłumaczeń nie wierzę.

72 **I:** Aha.

73 **B3:** To jest moje zdanie.

74 **I:** Czyli raczej takim biuram by Pan nie zaufał?

75 **B3:** Nie. Nie. A tym bardziej we Wiedniu i jeszcze co Polacy prowadzą.

76 **I:** No tak. No to hm.

77 **B3:** Od nich trzy kilometry w bok.

78 **I:** Okej, dobrze. Rozumiem (lacht).

79 **B3:** No niestety. Niech się Pani nie śmieje ale taka jest prawda no.

80 **I:** A ja rozumiem, tak oczywiście. No każdy ma tam właśnie swoje jakieś em jak to się mówi
81 doświadczenie, nie? Ja mówię, ja nie korzystałam z tłumaczy, ja na razie tylko badam ten
82 temat dlatego właśnie się pytam bo mnie to interesuje jak to faktycznie wygląda w praktyce
83 em dlaczego ludzie właśnie wolą wybrać kogoś tak o, znajomego czy kogoś z forum niż
84 właśnie iść do biura. No to mnie właśnie interesuje, em dobrze.

85 **B3:** Ja nie będę płacił em/ biuro wie Pani jak się reprezentują. Po prostu ledwo człowiek
 86 wejdzie i już em 50. No to jeszcze nic człowiek nie powiedział a oni już 50 chcą, nie?

87 **I:** Tak.

88 **B3:** I później/ a tu przyszedł, zgłosił się bardzo miły człowiek. Pytam się: „Ile?”, mówi: „Tyle
 89 i tyle i niezależnie ile będzie trwało.”, mówię: „Dobrze nie ma problemu.” .

90 **I:** Okej.

91 **B3:** Było nawet raz dłużej, dałem mu więcej, on mówi że nie chce bo po prostu powiedział że
 92 tyle i to jest jego.

93 **I:** Czyli Pan był zadowolony z tej usługi tego pana?

94 **B3:** Ja jestem bardzo zadowolony, nawet mogę go polecać.

95 **I:** Aha, okej. Super. Czyli nie miał Pan takiej obawy że ten pan o czymś tam zapomni czy coś
 96 źle przetłumaczy? No Pan mówił że zna dobrze język i wszystko się zgadza, tak?

97 **B3:** Tak.

98 **I:** Okej, dobrze. I czyli w takim razie z tego co rozumiem dla Pana em wykształcenie takiej
 99 osoby jakby nie gra tu roli, tak? Nie musi to być faktycznie tłumacz żeby to dla Pana miało
 100 em, nie wiem, jakąś wartość.

101 **B3:** Ale przepraszam, co ma em wykształcenie do tłumaczenia? Jeżeli ktoś zna język dobrze,
 102 to co mi to przeszkadza?

103 **I:** No tak, pytam tylko no bo mówię no. Tłumacz-

104 **B3:** Ja mówię, ja znam język em budowlany. Ja nie znam języka urzędowego, em nie znam
 105 medycznego języka. Tam są inne po prostu. Jedno słówko wystarcza przekręcić i już jest
 106 inaczej, nie? Zgadza się?

107 **I:** Tak, tak. No dlatego właśnie pytam bo niektórzy ludzie em w takim forum na przykład
 108 właśnie wybierają kogoś obcego i to mnie właśnie interesuje czy oni sobie zdają sprawę
 109 właśnie z tego że malutki właśnie taki błąd no może tam mieć jakieś konsekwencje, nie? A
 110 powiedzmy ktoś może by się znalazł taki co by chciał tłumaczyć a powiedzmy nie zna
 111 faktycznie tak tego niemieckiego jakby się wydawało. Dlatego to mnie tak ciekawi jacy
 112 ludzie tu faktycznie tłumaczą na tych grupach, nie? Bo nie wiem. Bo nie miałam z tym
 113 styczności i mnie to interesuje. Dlatego się chciałam dopytać. Em czyli co bym jeszcze się
 114 chciała dowiedzieć od Pana? Pan był normalnie zadowolony z tego tłumacza.

115 **B3:** Tak.

116 **I:** Wybrałby Pan pewnie jakby Pan znowu był w takiej sytuacji pewnie. Z tego co słyszę Pan
117 by znowu się zdał na taką osobę, tak? Nie koniecznie biuro, to Panu pasuje.

118 **B3:** My mamy kontakt, posługujemy się naszymi telefonami i po prostu jeżeli bym
119 kiedykolwiek em potrzebował to dzwonię do niego i on mówi że nie ma problemu i jesteśmy
120 umówieni.

121 **I:** Dobrze, rozumiem. Okej i em czyli Pan, bo pewnie/ Pan mówił że Pan chyba próbował też
122 kiedyś korzystać z takich oficjalnych tłumaczeń, tak?

123 **B3:** No tak. Znaczy em nie tak tłumaczeń tylko w innej kwestii po prostu. Wyszło jak wyszło,
124 a po prostu zwykły człowiek zrobił to lepiej.

125 **I:** Dobrze, okej. Super. To dziękuję bardzo. Dobrze, to myślę że tak z grubsza teraz wszystko
126 już wiem. Em jest może jeszcze coś w tej kwestii co by Pan chciał dorzucić? Nie wiem, może
127 o czymś zapomniałam, coś takiego interesującego? Czy też Panu nic nie przychodzi do
128 głowy?

129 **B3:** Nie, nie. Nie wiem co mam dorzucić.

130 **I:** No dobrze, no to w takim razie em to by było chyba na tyle. Bardzo Panu dziękuję za Pana
131 czas i za te informacje. Bardzo ciekawe, bardzo mi to pomogło.

132 **B3:** Proszę.

133 **I:** W takim razie dziękuję bardzo i życzę Panu jeszcze miłego dnia.

134 **B3:** Dowidzenia.

135 **I:** Dziękuję, dowidzenia.

136 **B3:** Dowidzenia

Transkription des 4. Interviews

Datum: 18.08.2021

Ort des Interviews: Interview per Messenger

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragte B4

- 1 **I:** Korzystała Pani kiedyś z tłumacza którego Pani znalazła przez Facebook'a?
- 2 **B4:** Może łatwiej będzie rozmawiać na Ty?
- 3 **I:** Oczywiście, nie mam z tym problemu.
- 4 **B4:** Proszę mnie zapewnić że moje dane nie będą ujawnione bez mojej zgody.
- 5 **I:** Żadne dane osobiste nie będą nigdzie notowane, o to się proszę nie martwić.
- 6 **B4:** Super.
- 7 **I:** Korzystałaś kiedyś z pomocy tłumacza lub osoby tłumaczącej z Facebook'a?
- 8 **B4:** Wiele razy korzystałam z pomocy ludzi. Na początku nie znałam, wiadomo. Ale człowiek
- 9 w potrzebie ufa. Ale teraz z jedną osobą jestem nawet w przyjaźni. Tak na prawdę nie wiem
- 10 co chcesz wiedzieć. Może łatwiej będzie jak będziesz zadawać pytania?
- 11 **I:** Tak jak już wspominałam na początku, wszystkie dane osobiste pozostaną anonimowe.
- 12 Chciałabym się na początku dowiedzieć ile masz lat i od kiedy mieszkasz w Austrii?
- 13 **B4:** Mam prawie 49 lat. Od dziesięciu lat jestem w Austrii. No kurcze, we wrześniu będzie
- 14 jedenaście lat (lacht).
- 15 **I:** Podejrzewam że pewnie wyjechałaś za granicę do pracy? W każdym bądź razie, po tych
- 16 jedenastu latach tutaj, jakbyś na dzień dzisiejszy oceniła swój poziom niemieckiego?
- 17 **B4:** No pewnie dlatego że większość ludzi wyjeżdża za granicę ze względów finansowych. U
- 18 mnie było inaczej. Życie postawiło mnie na zakręcie i ja pojechałam za ukochanym w
- 19 cudzysłowie. Już mówię skąd ta minka. Było super ale jak to chyba we wszystkich związkach
- 20 na początku. No nic, to już nie ważne (lacht).
- 21 **I:** O to ciekawe. Ale powiem dla pocieszenia że też kiedyś tak zrobiłam (lacht).

22 **B4:** Szczerze oceniam go na bardzo niski. Po tylu latach na prawdę wstyd się przyznać ale tak
23 jest.

24 **I:** Rozumiem, ma Pani styczność na codzień z językiem czy raczej mniej? Znowu
25 zapomniałam że miałyśmy mówić na Ty (lacht).

26 **B4:** No właśnie powiem szczerze że ten problem dotyczy wielu Polaków. Ta blokada, brak
27 znajomości języka skłania wiele osób do tego aby szukać pracy albo wśród Polaków gdzie
28 rozmawiają po polsku, albo takiej pracy gdzie mają wytyczne, pracują sami więc też nie mają
29 kontaktu. Owszem jest spora część ludzi którzy postawili na język. Część ma to gdzieś bo
30 przyjechali tu tylko po kasę mając rodziny w Polsce i tak dalej. Części też ciężko ogarnąć
31 język. Praca od rana do wieczora nie pomaga mobilizacji do nauki.

32 **I:** Dokładnie, rozumiem jak to wygląda. Zdaję sobie sprawę że to nie takie proste. A
33 mogłabyś mi powiedzieć w jakiej sytuacji potrzebowałaś tłumacza?

34 **B4:** Pierwszy raz potrzebowałam pomocy tłumacza do lekarza specjalisty. Zarówno w
35 urzędach jak i u lekarzy zdarzają się problemy. Dużo jest wyrozumiałych, pomocnych osób
36 które rozumieją sytuację, że nie zna się dość dobrze języka i próbują jakoś pomóc ale jest też
37 dużo takich którzy wręcz z pogardą i pretensją odsyłają i każą przyjść z tłumaczem. Nawet
38 jak jakoś mówisz coś w rodzaju kali jeść kali pić.

39 **I:** Rozumiem, zdrowie to taka kwestia gdzie język jest akurat bardzo ważny. Szukałaś tej
40 pomocy od razu na Facebook'u czy może też po znajomych lub profesjonalnych biurach?

41 **B4:** Na początku nie miałam znajomych, a te dwie, może trzy osoby które znałam trudno było
42 nawet określić znajomymi. Obiecywali pomóc ale po odłożeniu słuchawki zapominali. Gdy
43 się powiedzmy przypomniałaś bo sytuacja była na prawdę ciężka to znów obiecywali.
44 Człowiek musiał nauczyć się sobie radzić. Uczył się słówek najważniejszych aby coś skleić.
45 Nie było mowy o pójściu na kurs bo nie było za co. Nawet nikt nie podpowiedział że można z
46 takich kursów skorzystać darmowo tak jak i z innych rodzajów pomocy. Były takie sytuacje
47 że człowiek chciał po prostu wracać do Polski. Jak przyjechałam tu, nie był znany Facebook.
48 Komunikator na czasie był gadu gadu (lacht).

49 **I:** Dokładnie, ta opcja dopiero się pojawiła dość niedawno (lacht). Także wtedy zaczęłaś
50 korzystać z tego forum żeby uzyskać pomoc w tłumaczeniach, bo było prościej niż doprosić
51 się jakiś znajomych, tak?

52 **B4:** Dokładnie. Jest taka wspólna grupa, pewnie już o niej sporo wiesz: Sami Swoi.

53 **I:** Tak, znam ją. Też się tam ogłosiłam.

54 **B4:** Tam poznałam parę lat temu cudowną osobę która przebywała ze mną po pięć godzin w
55 szpitalu. I tak jakoś z czasem zrodziła się przyjaźń (lacht). Ale korzystałam też z pomocy
56 innych ludzi kiedy ta osoba po prostu nie mogła czasowo mi pomóc.

57 **I:** Tej osobie widzę dość mocno zaufałaś w takim razie. Było to dla Ciebie trudne z początku?
58 Obdarzyć kogoś zaufaniem, kogo się nie zna i od kogo się jest jednak zależnym?

59 **B4:** Jest jeszcze dużo super ludzi którzy chcą pomóc, ale też jest sporo wrednych delikatnie
60 mówiąc.

61 **I:** No tak, niestety tak to bywa w życiu.

62 **B4:** Wiesz, w momencie gdzie potrzebujesz pomocy u lekarza chyba nie bardzo się myśli czy
63 dana osoba jest utrzciwa . Z czasem pewnie tak. Ale sama wiesz że pierwsze rozmowy też
64 dają Ci choć intuicyjnie odczuć czy warto się otworzyć. Mnie zajęło to w sumie ze dwa lata.

65 **I:** Myślę że jak nie ma się dużo opcji to jednak ma się nadzieję że będzie można tej osobie
66 zaufać. Co według Ciebie jest potrzebne aby zaufać komuś?

67 **B4:** Myślę że intuicja. W tych czasach ludzie zapominają że ją mają, nie umieją jej dostrzec.
68 Ślepo wierzą różnym opiniom, komentarzom i tak dalej. Dużo szukają w internecie i już
69 zapomnieli że mają to coś, co jeśli się dobrze wsłuchasz w siebie to już wiesz że to jest to
70 albo nie.

71 **I:** Rozumiem, a ta osoba która dla Ciebie tłumaczyła to jest faktycznie tłumaczem? Czy po
72 prostu akurat zna język i była chętna żeby Ci pomóc?

73 **B4:** Osoba która mi bardzo pomogła po prostu zna język bardzo dobrze. Jest tu ponad 20 lat,
74 przyjechała jako młoda osoba. Ja napisałam post że potrzebuję pomocy u lekarza jako
75 tłumacz. Odezwała się do mnie że z chęcią pomoże. Pamiętam że kupiłam jej czekoladki żeby
76 podziękować choć tak. Bo wiesz że na Samych Swoich pomagają bezinteresownie. Ale ja
77 chciałam choć tak jej podziękować. Nie chciała, absolutnie odmówiła. Powiedziała że
78 przeczytała post, miała czas, chciała pomóc bo uważa że jeśli może pomóc to dlaczego nie.
79 Następnym razem chociaż dała się namówić na kawę. Ale już po około dziesięciu godzinach
80 spędzonych razem przechodząc w międzyczasie od badania do badania już fajnie nam się
81 rozmawiało i zgodziła się na kawkę (lacht).

82 **I:** Wow, super! Bardzo miło z jej strony. To w takim razie warto było jej zaufać.

83 **B4:** Tak. Do tej pory jest bardzo pomocna. Inni natomiast fajnie, mili ale oprócz tłumaczenia,
84 czekając siedzieli w telefonie.

85 **I:** Czyli miałaś też sytuacje gdzie byłaś zdana na tłumacza i nie byłaś do końca zadowolona.
86 Miałaś kiedyś obawy że na przykład osoba tłumacząca coś źle przetłumaczy, ominie,
87 przekręci? Jeśli chodzi o szpital i takie sprawy to jednak bardzo ważne żeby tłumaczyć
88 dokładnie.

89 **B4:** Nie, to nie chodzi o zadowolenie. Każdemu jestem bardzo wdzięczna bo każdy okazał się
90 pomocny. Ale miałam też taki przypadek że pewna osoba знаła bardzo dobrze język ale miała
91 problemy. Moim obiektywnym zdaniem sama ze sobą ale nie wnikałam. W danej chwili ja
92 potrzebowałam pomocy. Kiedy przyszło do spotkania przed umówionym terminem już na
93 pierwszy rzut oka zwątpiłam ale nie miałam wyjścia bo było za późno kogoś innego szukać.
94 Zaufałam. Owszem tłumaczyła dość dobrze. Ale już za drugim razem i ja jej pomogłam.
95 Podobno odcięli jej prąd więc zaprosiłam ją do domu żeby się wykapała. Dałam jej parę
96 ubrań i wszystkie świece jakich miałam w domu. I byłam szczęśliwa że mogę się jej też
97 jakoś odwdziaczyć. Ale jak trzeci raz nie miałam z kim iść bo znajoma o której mówiłam była
98 na wyjeździe, znów poprosiłam tą drugą osobę. I się zawiodłam. Nie na osobie jako tłumaczu
99 ale o podejściu do całej sytuacji. Rozumiem, było lato, upał a ona nie miała ciepłej wody w
100 domu więc przyszła że tak powiem nieświeża. Ale to nic, cóż miałam zrobić. Wstyd mi było
101 i tyle. Ale po wyjściu od lekarza zażądała ode mnie 50 Euro i to było przykre. Przez pięć lat
102 nie prosiłam nikogo o pomoc. Byłam zdrowa, miałam jakąś pracę. Było różnie, czasami
103 bardzo źle, zwłaszcza na początku. Nie korzystałam ani z pomocy „Sozialu” chociaż mogłam
104 ale nikt nie podpowiedział że można poprosić tam o pomoc. Teraz jak znajomi lub rodzina
105 pomogą na starcie jest inaczej. No i moc Facebook’a dużo pomaga choć jest też dużo
106 błędnych informacji.

107 **I:** Rozumiem, czyli były różne sytuacje. A jakie masz nastawienie do profesjonalnych
108 tłumaczy? Korzystałaś kiedyś z takich usług czy dzięki innym pomocnym osobom nie
109 musiałaś? Czy nie ma to dla Ciebie zbytnio znaczenia czy ta osoba ma wykształcenie w tym
110 kierunku. Bardziej może zależy na tym że jest chęć pomocy? I znajomość języka?

111 **B4:** Raz byłam ale bardziej dowiedzieć się co wynika z pisma bo była to ważna sprawa. Szef,
112 były szef który oszukał mnie na ponad 800 Euro i sprawa rozegrała się w AK. Oddał mi te
113 ponad 800 Euro ale AK doliczyła się jeszcze ponad 150 Euro. Wysłał mi za dużo kasy.

114 Pomylił się o dwa zera. I tu powiem właśnie o profesjonalnej tłumaczce. Owszem, bardzo
115 miła. Ale rozmowa przebiegła bardzo szybko. Może z dziesięć minut całości. Kasa do zapłaty
116 spora ale też i moim zdaniem trochę też było naciągania typu: „Jeśli Pani chce to ja mogę
117 napisać...” i tak dalej.

118 **I:** Aha, no to też ciekawe. To w takim razie z Tego co mi powiedziałaś myślę że w
119 przyszłości gdybyś potrzebowała pomocy, pewnie byś zgłosiła się do tej znajomej osoby, niż
120 szukała profesjonalnej usługi, dobrze to rozumiem?

121 **B4:** Tak. Nawet wołałabym zapłacić zwyczajnie komuś z grupy. Kiedyś jak prosiłam o
122 pomoc, nie miałam takiej możliwości ale to postawiło na mojej drodze wspaniałą osobę. I
123 wychodzę z założenia że lepiej pomóc i zapłacić komuś i mieć obopolną pomoc niż iść i
124 zapłacić za pół godziny 50 Euro i jeszcze pilnować się żeby nie dać się naciągnąć na coś. Nie
125 mówię że wszyscy tacy są ale tak bywa niestety. Nawet kiedyś wpadł mi post że dwie panie
126 prowadzą terapię. Chcą pomóc osobom uzależnionym i współuzależnionym, tak pięknie się
127 ogłaszały ale jak się weszło na ich stronę to już kwoty otwierały oczy. Dla mnie pomoc to
128 pomoc. Sama się staram jak mogę pomóc ale to znaczy że z serca, ot tak bo chcę i w zamian
129 nic nie oczekuję. A ktoś kto żąda za to zapłaty to zwykła usługa jest albo jak kto woli czysty
130 zarobek. Nie pomoc.

131 **I:** Dziękuję bardzo! Gdyby Ci się jeszcze coś ciekawego na temat takich tłumaczy i takich
132 sytuacji przypomniało to śmiało dawaj znać. Dobranoc. I jeszcze raz bardzo dziękuję, bardzo
133 mi to pomogło!

Transkription des 5. Interviews

Datum: 19.08.2021

Ort des Interviews: Interview per Messenger

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragter B5

- 1 **B5:** No dobrze, proszę, proszę w takim razie proszę no.
- 2 **I:** (lacht) No dobrze. To w takim razie zacznijmy od tego em od kiedy Pan jest w Austrii i ile
- 3 ma Pan lat o ile można wiedzieć?
- 4 **B5:** Em no jeżeli jest to potrzebne, 46.
- 5 **I:** Hm, i jak długo Pan jest w Austrii?
- 6 **B5:** Hm 19 lat?
- 7 **I:** Aha, no to długo, tak? Dość długo bym powiedziała.
- 8 **B5:** Tak.
- 9 **I:** Dobrze. I Pan z jakiego powodu wyprowadził się do Austrii? Co Pana do tego popchnęło?
- 10 **B5:** A chciałem zmienić/ chciałem coś zmienić w swoim życiu.
- 11 **I:** Hm, okej.
- 12 **B5:** Znaczący inaczej. Nie uciekam/ nie uciekłem przed nikim ani przed niczym, o.
- 13 **I:** Okej. Dobrze.
- 14 **B5:** Żadna sytuacja finansowa, prawna, jakakolwiek nie zmusiła mnie do tego że
- 15 przyjechałem do Austrii. Po prostu em jak na tamte czasy, czy tam te 2000, tam 2000- no,
- 16 tamte okresy, wcale miałem się dobrze w Polsce. Więc em podróżowałem troszeczkę po
- 17 świecie i kiedyś przyjechałem do Austrii i mi się spodobało i powiedziałem że em/ z kolegą
- 18 akurat tu przyjechałem na tą wycieczkę, i doszliśmy do wniosku że tu przyjedziemy na stałe.
- 19 **I:** To fajnie.
- 20 **B5:** I w przeciągu dwóch miesięcy ja zamknąłem firmę swoją, dobrze prosperującą em
- 21 spakowaliśmy się i przyjechaliśmy.
- 22 **I:** Hm, no ciekawe. Fajnie (lacht). A w takim razie teraz Pan em pracuje tutaj? Ma Pan
- 23 właśnie jakąś firmę czy coś? Czy nie wiem, czym się Pan zajmuje?
- 24 **B5:** Ja mam dwie prace em ze względu na to że ja mam Onlineshop. Em ale pandemia/ ja

25 należą do tej grupy że tak powiem w cudzysłowie przedsiębiorców którzy jednak odnieśli
26 spore straty na pandemii.

27 **I:** Tak.

28 **B5:** I no ile sie dało, tyle że tak powiem się broniłem rękoma i nogami żeby nie iść do pracy
29 em no bo ciężko jest bardzo dwie prace ciągnąć.

30 **I:** No tak.

31 **B5:** No ale już, em, już odpuściłem tak jakby na samym końcu i no, i od lipca pracuję em,
32 normalnie mam em pracę. I oprócz tego stawiam sklep na nowo.

33 **I:** Okej, dobrze. Czyli ogólnie Pan tu podejrzewam cały czas no pracuje, ma Pan kontakt
34 pewnie z językiem. Jak by Pan na dzień dzisiejszy ocenił swój poziom niemieckiego?

35 **B5:** Em jak na 19 lat to słabo.

36 **I:** Aha, okej. I jak Pan myśli, czym to jest spowodowane? Że nie wiem, nie miał Pan-

37 **B5:** Znaczący to jest bardzo proste. Jeżeli się nie uczymy języka, nie mamy em przede
38 wszystkim tutaj skończone choćby tej szkoły podstawowej i tych zdolności takich
39 manualnych. Bo ja jestem finansistą z wykształcenia więc mnie to tam bardziej jest ile jest
40 dwa plus dwa niż-

41 **I:** Tak, to jest ten inny umysł. Hm (lacht).

42 **B5:** Także, no ja em nawet chciałem iść em do em specjalisty bo jest taka specjalna, jest taka
43 choroba.

44 **I:** Hm.

45 **B5:** Ona się specjalnie nazywa, ja tylko już nie pamiętam jak. Że po prostu ludzki umysł nie
46 przyjmuje innego języka.

47 **I:** Tak.

48 **B5:** Jest taka choroba. To jest. Bo to już kiedyś czytałem na ten temat i chciałem właśnie
49 sprawdzić czy jestem na nią chory ale jakoś em nie mam czasu i już mi jest to niepotrzebne.
50 O! Już mi jest to niepotrzebne bo co za różnica jaki mi wyjdzie wynik? No i tak się tym nie
51 będę chwalił ani nic no. Ciężko mi wchodzi w ogóle język. Poza tym no nie mam go gdzie się
52 uczyć. I no i to jest największy problem, o. To jest największy problem. Chyba nasz
53 wszystkich tutaj.

54 **I:** Tak, tak. Takie coś akurat ja mam z matematyką więc mogę sobie wyobrazić jak to
55 wygląda (lacht). Bo ja mam tak na przykład że mogę się uczyć ile chcę i nic mi nie wchodzi.
56 Także no każdy jest inny.

57 **B5:** No każdy ma inny umysł. No to jest właśnie to. No ja jakbym chodził nie wiem/ może
58 wcześniej gdybym zainwestował w to że chodzę do pracy i nie wiem, chodzę na jakieś kursy
59 prywatne, bo te z AMS'u to raczej one są nic nie warte. No to może nie wiem. Może gdybym
60 znalazł sobie kobietę która jest Austriaczką no to już jest całkowicie inaczej. To już
61 samoistnie bym się musiał nauczyć em tego niemieckiego żeby w ogóle się z nią w jakiś
62 sposób porozumieć. No i ona przede wszystkim musiałaby być cierpliwa, nie, też. No i też
63 mnie uczyć.

64 **I:** Tak.

65 **B5:** No. No to to są jakieś tam możliwości. No i są oczywiście też ludzie którzy łatwo
66 przyswajają języki.

67 **I:** Oczywiście.

68 **B5:** Nie wiem, no czytają gazetę, oglądają telewizję i wchłaniają to. No szybko to rozumieją,
69 akceptują. Ja do nich nie należę.

70 **I:** Okej. No dobrze. No tak jak mówiliśmy, każdy jest inny, każdy co innego umie. Także tak
71 jest. Okej. Czyli w takiej em w takim razie Pan mówił że potrzebował Pan już jakiegoś
72 tłumacza, tak? Jakie to były sytuacje?

73 **B5:** Tak. Em to znaczy tak no, ja tutaj korzystam em no praktycznie nawet w jakiś takich
74 skomplikowanych odpowiedziach dla klientów. Bo jeżeli ja mam wytłumaczyć klientowi to
75 czy to. Takie coś co jest łatwe i tak dalej, no to nie ma problemu. Ale przykładowo sprzedaję
76 coś przez Ebay, prawda?

77 **I:** Tak.

78 **B5:** I dochodzi do nieporozumienia z klientem. Ja z tym klientem gdzieś tam, ja mu mówię
79 swoje, on mówi swoje, i on otwiera sprawę gdzie jest problem.

80 **I:** Hm.

81 **B5:** No to tutaj em staram się skorzystać na przykład z usług mojej znajomej no bo em tutaj
82 sędzią w tej rozprawie jest Ebay, prawda?

83 **I:** Hm.

84 **B5:** I ja staram się przedstawić/ tu muszę dokładnie opisać tak jakby swoją obronę żeby ja
85 nie był ofiarą, nie? No bo ja, jeżeli ja nie jestem ofiarą to dlaczego ja mam za coś płacić na
86 przykład? No bo Ebay zawsze stanie po którejś stronie, prawda?

87 **I:** Hm, rozumiem. Okej.

88 **B5:** Więc ja często korzystam em nawet jak niekiedy nie muszę, to i tak korzystam dla
89 pewności takiej, o.

90 **I:** I to są tłumaczenia pisemne czy też takie ustne właśnie?

91 **B5:** Nie, nie. Ustne nie, raczej pisemne, raczej pisemne.

92 **I:** Hm, okej. I w takim razie jak się Pan czuje jak Pan jest powiedzmy zdany na tego
93 tłumacza? To jest normalne czy ma Pan jakieś obawy? Ale chociaż Pan mówił że raczej Pan
94 korzysta z usługi jakiejś znajomej, tak? No to myślę że nie ma zbyt obaw.

95 **B5:** To znaczy, em nawet gdybym korzystał z em no powiedzmy, Pani jest dla mnie osobą
96 nieznaną.

97 **I:** Tak.

98 **B5:** Więc ja zlecając Pani em to pismo o Obsorge em w sumie żadnych takich informacji
99 wrażliwych Pani nie podaję oprócz em nie wiem, daty urodzenia mojego dziecka, em jak ma
100 na imię, tam prawdopodobnie adres zamieszkania i tak dalej. Em no nie podchodzę do
101 każdego jak do złodzieja tożsamości, o.

102 **I:** Hm. Czyli Pan ogólnie nie boi się że takie dane ktoś em tam nie wiem, gdzieś poda
103 publicznie, tak? No bo tak na prawdę co to kogo obchodzi w sumie? Komu to potrzebne, tak?

104 **B5:** Em no tak jak mówię, no/ ja pamiętam jak kiedyś nauczycielka w szkole podstawowej
105 powiedziała nam jak żeśmy przyszli w pierwszy dzień do klasy, powiedziała coś takiego:
106 „Słuchajcie uczniowie. U mnie każdy z was ma piątkę na koniec świadectwa. To od was
107 zależy czy ta piątka zostanie czy spadnie.” Więc ja podchodzę do człowieka, poznając
108 człowieka nie jak że on jest złodziejem tylko że on jest w porządku. A to co się okaże z
109 mówienia to już zależy tylko od niego.

110 **I:** Hm. Okej. Rozumiem.

111 **B5:** Więc em nie wydaje mi się żeby em/ no trzeba mieć jakieś zaufanie w końcu do swoich,
112 prawda? No więc em nie podaję numer konta em nie podaję numer karty kredytowej em te
113 informacje które em przeczyta mi na przykład mogłyby być przykładowo takie no
114 niebezpieczne, nie muszę Pani podawać w tym wniosku, prawda?

115 **I:** Tak. No właśnie mówię o tym, tak.

116 **B5:** Bo powiem: „Wie Pani co, datę to ja sobie wpiszę sam, adres to ja sobie wpiszę sam.

117 Proszę tylko uzupełnić to i to. Więc em, no to nie są takie, tak jak mówię, to nie są takie em

118 sprawy em wrażliwe że trzeba no, uważać, no.

119 **I:** Hm, rozumiem.

120 **B5:** Mnie tutaj em nic takiego no, nie grozi, o.

121 **I:** Hm. Czyli ogólnie mówiąc Pan jest taki dość otwarty na ludzi, tak? Nie obawia się Pan że

122 od razu każdy będzie bandytą. Każdy będzie chciał oszukać. Raczej daje Pan szansę ludziom,

123 tak? Z Zaufaniem.

124 **B5:** Podchodzę z otwartą dłonią, o.

125 **I:** Hm, okej. A jest jakaś cecha na przykład em człowieka em gdzie Pan by powiedział: „Tej

126 osobie nie koniecznie zaufam w takiej sprawie bo nie wiem czy to się dobrze dla mnie

127 skończy”?

128 **B5:** Znaczący no, to ciężko jest tak kogoś osądzić em tylko po jakieś tej jednej cechy na

129 przykład. No musiałbym na przykład em słyszeć o że: „Ty uważaj na tą osobę bo ona coś tam

130 coś tam, ona coś tam coś tam.”. Nie?

131 **I:** Hm.

132 **B5:** Ale wydaje mi się że jeżeli ktoś się tym trudni czy wychodzi z założenia że chce poznać i

133 chce pomagać tym ludziom to nie może sobie pozwolić na to żeby jego image po prostu

134 został tak nadszarpnięty. Więc em zakładam że ci ludzie też z tego żyją więc no dwie, trzy

135 osoby ktoś weźmie i je zrobi w bambuko to później gdzieś tam na tym forum wszyscy

136 obsmarują tą osobę i pewnie tak ten zarobek się już em skończy, tak?

137 **I:** Tak.

138 **B5:** A to chyba nie na tym polega tylko no żeby zarabiać, nie?

139 **I:** Hm, tak. A jeszcze właśnie wracając do tego jakich tłumaczy Pan używał. Oprócz tej

140 znajomej, na Facebook’u też Pan szukał tłumaczy? Oprócz mnie (lacht).

141 **B5:** Em to znaczy no szukać nie szukałem, ale wiem że szukają, o. Dużo ludzi szuka.

142 **I:** Hm. Tak, tak. I jak Pan myśli z jakiego powodu? Bo najprościej? Bo najtaniej? Czy jak Pan

143 myśli?

144 **B5:** Znaczący nie wiem czy najtaniej bo to zależy też em na jaką osobę się trafi.

145 **I:** Hm.

146 **B5:** Bo są osoby które z tego, nie wiem czy żyją czy chcą z tego żyć więc mają ustalone jakiś
 147 tam cennik, że za to tyle, za to tyle i za to tyle. Ale na pewno największym powodem to jest
 148 to że 90 procent Polaków tutaj nie zna em języka.

149 **I:** Tak, hm. I myśli Pan że tym osobom co się tak właśnie odzywają że mogą z kimś pójść na
 150 powiedzmy dany termin do szpitala, do urzędu takiego powiedzmy. Można tak każdemu
 151 zaufać? Nie wiem.

152 **B5:** A jakie ma ta dana osoba która zleca to, jakie ma inne wyjście?

153 **I:** Hm. Na przykład właśnie skorzystanie z oficjalnego tłumacza, z oficjalnego biura
 154 powiedzmy. Powiedzmy ja po studiach będąc tłumaczem, tak? Ze swoją działalnością żeby
 155 ktoś na przykład mnie wziął, tak? Jak to wygląda?

156 **B5:** To tak ale to ja wydaje mi się że tutaj też chodzi o cenę.

157 **I:** Hm.

158 **B5:** No bo Pani to będzie robić oficjalnie em z rachunkiem.

159 **I:** Tak.

160 **B5:** No dobrze. A ja jako osoba prywatna Pani powiem: „Nie potrzeba tego rachunku”, nie?

161 **I:** Hm.

162 **B5:** I Pani tak samo może sprzedawać moje dane tak jak i tamta osoba.

163 **I:** Hm. No-

164 **B5:** Tylko że Pani się na tym zna. A tamta osoba się na tym nie zna. I większe zagrożenie dla
 165 mnie może mieć Pani a nie tamta osoba.

166 **I:** No oczywiście, bo ja bym pracowała wobec kodeksu jakiegoś, tak? Kodeks pracy jakiś
 167 tam, mam prawa, normy, tak? Czego się trzeba trzymać. Tak samo jak powiedzmy lekarz nie
 168 ma prawa jakby no opublikować no czyichś tam danych powiedzmy, tak samo i tłumacz
 169 pracuje. No ale gdybym zrobiła tak to pewnie, wiadomo ja bym miała gorsze prawne
 170 konsekwencje niż taka osoba która-

171 **B5:** No tak ale kto się o tym dowie? Ja Pani powiem na przykładzie moim. Ja mam em tysiące
 172 mejli. I przykładowo mogę je sprzedać. Oczywiście pierwsze musiałbym tego kogoś znaleźć,
 173 nie?

174 **I:** Hm.

175 **B5:** Ale co z tego że ja je mogę sprzedać jeżeli/ no dlatego jest ten Datenschutz nie? Gdzie
 176 tam każdy to zaznacza i tak dalej.

177 **I:** Tak.

178 **B5:** Ale nawet jeżeli ja je sprzedam, jakieś tam firmie w Hong-Kongu i tak dalej. I tamta
179 firma będzie wysyłać spamy do wszystkich moich klientów a także i do Pani, powiedzmy.
180 Skąd Pani będzie wiedziała że to są dane ode mnie?

181 **I:** No nie wiem. No mówię tak teoretycznie, nie?

182 **B5:** No właśnie, bo do tego nie da się dojść.

183 **I:** Tak, tak.

184 **B5:** Do tego się nie da dojść. To jest em tak powiązana sieć pajęczna że nigdy em Pani nie
185 dojdzie skąd ten ktoś do Pani napisał. Chyba że zrobi Pani tylko jedną rzecz, że Pani z
186 jednego mejla do mnie napisze i więcej już tego mejla Pani nie użyje. I to wtedy może Pani
187 dojść do tego że to jest ode mnie. I to jest tylko, chyba że em będzie można udowodnić em że
188 na przykład em ktoś się włamał do Pani skrzynki, nawet Pani o tym nie wiedziała. Znaczący
189 zwykły pierwszy jakiś tam wirus który em gdzieś tam zagnieździł się u Pani, prawda?

190 **I:** Hm.

191 **B5:** I to, dobry informatyk mimo tego że Pani robi przeczyszczenie i tak dalej i tak dalej nie,
192 program antywirusowy, ślad i tak zostanie w komputerze. Więc moje/ gdybym ja został
193 oskarżony, ja em mój adwokat powoła informatyka który wyciągnie z Pani komputera że Pani
194 miała wirus no i teraz em jest ciężko udowodnić że to ja sprzedałem, że to zostało przez
195 wirusa przejęty że tak powiem em ten Pani adres.

196 **I:** Hm. Tak.

197 **B5:** Także no-

198 **I:** Tak czy tak bez różnicy w sumie, tak?

199 **B5:** Ja Pani po prostu próbuję em/ wolę Pani powiedzieć em tak jak powiedzmy większość
200 będzie myśleć, nie? Niż em teraz Pani słodzić: „Tak, tak wszyscy będziemy korzystać z
201 Pani”. Nie?

202 **I:** Nie, nie, właśnie nie, dlatego piszę tą pracę, tak? Bo u nas na studiach bardzo nas właśnie
203 uczulają że/ ja też nie jestem na tym kierunku powiedzmy. Ja piszę tą pracę na ten temat ale ja
204 jestem/ ja mam specjalizację em w em tłumaczeniu konferencyjnym, tak? Także ja nie mam
205 zbytnio do czynienia z ludźmi, z ludzkimi takimi problemami, tylko siadam do kabiny,
206 tłumaczę w tłum i taką ja mam powiedzmy specjalizację.

207 **B5:** Rozumiem.

208 **I:** Ale właśnie piszę na ten temat pracę no bo to jest właśnie takie ciekawe że ludzie studiuja,
209 mają powiedzmy wykształcenie a są nie potrzebni powiedzmy, tak? Bo są inni którzy to
210 zrobią taniej.

211 **B5:** No ale to jest/ niech Pani popatrzy na wszystko co Panią otacza, nie?

212 **I:** Hm.

213 **B5:** Cokolwiek Pani chce kupić to stara się Pani kupić to tanio.

214 **I:** Tak, no właśnie. No to jest to samo, tak?

215 **B5:** To samo jest, tak jak Pani omija em ludzi em jakiś tam, nie oceniamy ich, albo ze
216 względu na wykształcenie. Pani wybiera najlepszy produkt i najtańszy.

217 **I:** Hm.

218 **B5:** Tak kiedyś ktoś będzie że tak powiem wybierał Panią. Tak samo wybierze kogoś em
219 tańszego.

220 **I:** Hm. Tak.

221 **B5:** Dzisiaj wyjść klientowi tak jakby na przeciwko jest bardzo ciężko, nie?

222 **I:** Tak.

223 **B5:** Bo klient chciałby tanio, szybko-

224 **I:** I dobrze (lacht).

225 **B5:** Najlepiej za darmo i na wczoraj.

226 **I:** Tak.

227 **B5:** I najlepiej jeszcze jak o pierwszej zadzwoni to żeby na drugą już było gotowe.

228 **I:** Tak.

229 **B5:** I to em jest bardzo ciężko pogodzić em a mimo tego i klienci i tak zdobywają te osoby
230 które em no są dla nich najlepsi, nie?

231 **I:** Hm. Tak.

232 **B5:** Wiadomo, jeżeli mówimy o papierach em gdzie musi być pieczęć, nie? Czyli gdzieś
233 tam em tłumacz przysięgły, nie?

234 **I:** Hm, tak.

235 **B5:** No to te które są do wszelakich urzędów i tak dalej no to tutaj nie ma już możliwości.
236 Prawda?

237 **I:** Dokładnie.

238 **B5:** Bo trzeba skorzystać. Tylko teraz jest pytanie znowu: czy lepiej skorzystać z tłumacza w
239 Austrii czy w Polsce?

240 **I:** No nie umiem odpowiedzieć zbytnio na to pytanie. Myślę że w Polsce, z tego co słyszałam,
241 no to takie rzeczy są tańsze, tak? Przeliczając na Euro.

242 **B5:** No właśnie. No i znowu tutaj, ale to mówimy tylko o Polakach, nie?

243 **I:** No tak, tak.

244 **B5:** Bo Austriak nie skorzysta z tłumacza polskiego, nie? Tylko mówimy teraz o klienteli
245 polskiej. No oni wolą em to zrobić tym bardziej że większość Polaków i tak jeździ na
246 weekendy do Polski nie?

247 **I:** Hm. Tak.

248 **B5:** Więc on w jeden tydzień zawiezie a w drugi przywiezie.

249 **I:** Tak. Ja na przykład em słyszałam/ mój chłopak na przykład urodził się we Francji, mieszka
250 aktualnie w Polsce, polskich ma rodziców i był właśnie u jakiegoś em tłumaczki przysięgłej w
251 Polsce. Miała po francusku coś tam im napisać no bo był to jednak dokument, tak? On nie ma
252 też tych uprawnień. I mówił że był w szoku że kobieta tak źle mówiła po francusku, że mówi
253 jest w szoku że taka osoba w ogóle pracuje jako tłumacz i ma klientów, tak? No ale
254 widocznie.

255 **B5:** No na to już nie umiem odpowiedzieć bo no ktoś jej dał te pozwolenie czy tam-

256 **I:** Tak. Więc tutaj się zastanawiam właśnie jakby tutaj było jakieś pismo do przetłumaczenia i
257 zawiozło by się do Polski, gdzie powiedzmy Polacy no może gorzej znają ten niemiecki.
258 Powiedzmy. Nie koniecznie, tak? No to właśnie jak to wyjdzie. No ale to wszędzie może tak
259 być, tak? Tutaj też może być tłumacz taki co powiedzmy nie zna tak polskiego jak powinien i
260 też nie robi tego idealnie, tak?

261 **B5:** No też tak może być, też tak może być.

262 **I:** Zawsze się może taki przypadek znaleźć, tak?

263 **B5:** Oczywiście, oczywiście. No tu najgorsze to są tylko te takie sprawy sądowe, nie? No bo
264 tutaj em tutaj musi być coś dobrze napisane bo no sądownie jeżeli będzie coś em/ wystarczy
265 kurcze źle napisane jedno zdanie i może zaważyć na wszystkim, nie?

266 **I:** Tak. Dokładnie. Dlatego w sądzie pracują tak na prawdę tylko, no jest tylko jakby tłumacz
267 przysięgły dopuszczony, tak?

268 **B5:** O i tutaj, ta sfera, em, sądownictwo, em no to tutaj już nie ma żartów.

269 **I:** Tak, w takim przypadku już bym wolała na prawdę wziąć profesjonalnego tłumacza, tak?
270 Niż kogoś.

271 **B5:** To znaczy teraz jest pytanie em jeżeli już mówimy o rozprawie sądowej no to i tak jest
272 adwokat nie?

273 **I:** Hm.

274 **B5:** A nie tłumacz. Tłumacz em jest potrzebny tylko wtedy jeżeli dochodzi do rozprawy
275 sądowej a ja mam em Austriackiego prawnika. I prawdopodobnie potrzebuje tłumacza.

276 **I:** No tak. Hm.

277 **B5:** No ale znowu jeżeli mam polskiego prawnika? To mi tłumacz odpada.

278 **I:** Hm. No chyba że Pan nie zna na tyle niemieckiego że Pan potrzebuje w sądzie tego
279 tłumacza. Pan ma prawo, nie?

280 **B5:** No tak, ale to wtedy mnie jest łatwiej wziąć em adwokata który em mówi po polsku i po
281 niemiecku.

282 **I:** Tak.

283 **B5:** Bo wtedy jest jedna osoba, czyli jakby jednej kancelarii płacę, a nie płacę kancelarii
284 Austriackiej z Austriackim adwokatem plus em-

285 **I:** Plus tłumacz.

286 **B5:** Tłumacz, nie? Czyli nie płacę dwa razy tylko raz, nie?

287 **I:** Hm, tak.

288 **B5:** No to jest, no walka o klienta, no.

289 **I:** Hm. Czyli właśnie Pan mówi „walka o klienta”. W takim razie nie koniecznie
290 wykształcenie w tym kierunku jest wobec Pana istotne, tak?

291 **B5:** Em no nie do końca bo to też zależy em-

292 **I:** Pomijając teraz te prawne sfery em gdzie no to wiadomo to jest trochę inna sytuacja. Ale
293 powiedzmy jakby Pan musiał iść do lekarza i potrzebował Pan właśnie tłumacza albo do
294 jakiegoś takiego urzędu typu nie wiem, boże, jakieś nie wiem, sprawy finansowe, czy jakieś
295 takie rzeczy w Magistracie, to w takim razie może też nie koniecznie.

296 **B5:** To ja już jeżeli chodzi/ znaczy to może nie jestem do końca odpowiednią osobą dlatego
297 że jeżeli ja mam em korzystać z takich instytucji to ja korzystam wtedy z mojej księgowej.

298 **I:** Hm, ok.

299 **B5:** Nie? I, ale tylko ze względu na to że jestem w cudzośłowie tym przedsiębiorcą, nie?

300 Natomiast jeżeli byłbym em osobą prywatną no to wydaje mi się że starałbym się znaleźć
301 jedną osobę, czyli nie korzystać z dziesięciu tylko znaleźć jedną osobę której mógłbym zaufać
302 i z tą osobą mógłbym iść załatwiać i te finanse i lekarza i wszystko gdzie ta dana osoba
303 byłaby mi potrzebna.

304 **I:** Hm. Tak.

305 **B5:** Ta osoba równie dobrze mogłaby być em tłumaczem przysięgłym. Na przykład Pani, o.
306 Nie ma problemu tylko że ja bym Pani powiedział: „Ja nie potrzebuję na to rachunek em
307 który wynosi tyle i tyle i zaproponowałbym Pani czy by chciała to Pani na przykład zrobić na
308 czarno. A Pani sama by odpowiedziała: „Chcę” czy „Nie chcę”.

309 **I:** Hm, rozumiem, hm.

310 **B5:** Bo może Pani pracować w firmie, dostawać pensję, em pracuje Pani w UNO City, nie?
311 Tłumaczy Pani tam te konferencje, i tak dalej i tak dalej a po pracy może sobie Pani dorabiać.
312 Ma pani prawo.

313 **I:** Tak. No tak.

314 **B5:** A to, a ja nie wnikam w to czy Pani się z tego rozlicza czy nie. No, znamy się i ja
315 rachunku nie potrzebuję a więc to są dla Pani czarne pieniądze. A z czarnych pieniędzy każdy
316 jest zadowolony.

317 **I:** Hm.

318 **B5:** Bo ja zapłacę mniej a Pani się z tego nie rozlicza i wszyscy są zadowoleni.

319 **I:** Hm, rozumiem. Okej, hm co by mnie tu jeszcze interesowało w tej sprawie? A Pan
320 korzystał na przykład z takich profesjonalnych usług?

321 **B5:** Tłumacza?

322 **I:** Hm.

323 **B5:** Tak, tłumacz tak. Ale też w Polsce.

324 **I:** Aha. Okej.

325 **B5:** Tłumaczyłem świadectwa szkolne, akt małżeński, em to były takie, właśnie dosyć takie
326 papiery które gdzieś tam-

327 **I:** Które trzeba, no trzeba gdzieś to zrobić oficjalnie, nie?

328 **B5:** Tak, tak.

329 **I:** Okej, okej. Dobrze, hm. No a tak to Pan mówi że no ma Pan taką jedną osobę z którą
330 dobrze Pan żyje i zwykle załatwia dla Pana takie sprawy, tak?

331 **B5:** Tak, tak. Znam, em/ szukanie tej osoby też jest niekiedy męczące.

332 **I:** Na pewno.

333 **B5:** To jest tak jakbym za każdym razem miał szukać tej osoby, nawet pomimo tego że jestem

334 niezadowolony. Ale niech już jest, bo szukanie znowu nowej i ten, to niekiedy człowieka po

335 prostu szlag trafia. Więc niekiedy trzeba przymknąć oko i ale starać sobie ułatwiać wszystko a

336 nie utrudniać, nie? I jest? Jest, o.

337 **I:** Hm. Ale ogólnie jest Pan z tej osoby zadowolony, tak?

338 **B5:** Em może nie do końca, tak pół na pół, o.

339 **I:** Hm.

340 **B5:** Zrobi ale niekiedy trzeba czekać. No dobrze że mnie się nie śpieszy, o.

341 **I:** Hm. Okej.

342 **B5:** Więc em gdzieś tam, poza tym są em/ ja już nie mówię tutaj że ja korzystam z takich em

343 okazji ale są też osoby które robią to bezinteresownie.

344 **I:** Hm. Tak.

345 **B5:** Więc em, i nawet jest taka grupa na Facebook'u która się nazywa Sami Swoi.

346 **I:** Tak.

347 **B5:** I tam jakoś ludzie tak starają się bezinteresownie pomagać sobie, o.

348 **I:** Hm. Tak.

349 **B5:** Więc nawet gdybym tam napisał to jestem pewien że em że znajdą się osoby które mi to

350 zrobią tak powiem za darmo, o.

351 **I:** Hm. Tak. Okej. No dobrze.

352 **B5:** Więc gdzieś tam jeszcze są te takie światełka w tunelu, o.

353 **I:** Tak.

354 **B5:** Że ludzie nie są wcale tacy źli.

355 **I:** Tak. Czyli podsumując możnaby powiedzieć że jest Pan tego zdania że można faktycznie

356 znaleźć osobę która to dobrze robi. Em nie koniecznie musi to być oficjalna em powiedzmy

357 oficjalne biuro, oficjalny tłumacz. Em no chyba że chodzi o takie sprawy papierkowe, które

358 no wiadomo trzeba w ten sposób zrobić, tak?

359 **B5:** Em-

360 **I:** Czyli nie koniecznie musi być to osoba do takich bardziej codziennych rzeczy em nie
361 prawnych powiedzmy. Nie musi być to koniecznie osoba z wykształceniem, ważne żeby
362 powiedzmy znała języki, tak?

363 **B5:** No, znaczy no wie Pani co, no żeby ktoś napisał dobrze list, nie?

364 **I:** No.

365 **B5:** To wcale nie trzeba być wykształconym em tutaj. Tylko po prostu trzeba znać język.

366 **I:** No, no tak. No ale mówię tutaj jeśli no-

367 **B5:** Wiadomo że nie mówimy o wykształceniu em że ktoś jest, ma doktorat z niemieckiego a
368 ta druga osoba skończyła tylko sześć klas oprócz języka niemieckiego.

369 **I:** No.

370 **B5:** Wiadomo że ta przepaść tutaj wykształcenia jest bardzo, bardzo duża, prawda?

371 **I:** Ale powiedzmy że na przykład wykształcenie tłumacza, tak? Typowo jako tłumacz z
372 zawodu. Czy robi to różnicę jak znam języki to-

373 **B5:** Nie, nie robi to dla mnie różnicy bo teraz jest pytanie o jaki dokument chodzi?

374 **I:** Powiedzmy że chodzi o taką codzienną sprawę że nie wiem, dostał Pan mandat,
375 powiedzmy, i musi Pan iść na policję i to wytłumaczyć. Pan nie rozumie i kogoś-

376 **B5:** No to nie, to tutaj ja nie potrzebuję tłumacza. Bo ja albo potrzebuję kolegę który powie że
377 ja nie zasługuję na ten że tak powiem mandat, nie?

378 **I:** Hm.

379 **B5:** Aczkolwiek i tak policja ma to w D co ja, em co powie ten kolega. Wtedy jest najlepiej
380 skorzystać z Rechtsschutz na przykład i iść do adwokata i adwokat to załatwi.

381 **I:** Czyli bardziej w takich sprawach z tego co tak już zauważyłam, chodzi ludziom o takiego
382 powiedziałabym pomocnika, nie koniecznie tłumacza który ma swoje normy, który jest
383 powiedzmy, nie trzyma się-

384 **B5:** Znaczy no nikt z nas, ja zakładam jeżeli chodzi o takie sprawy lekarz, em nie wiem
385 mandat, napisanie pisma do szkoły czy coś takiego, nie? Ja nie skorzystam z tłumacza
386 przysięgłego bo jest mi to nie potrzebne.

387 **I:** Hm, tak.

388 **B5:** Bo cokolwiek em nie wiem no, założmy że nie mówi Pani po francusku.

389 **I:** Hm.

390 **B5:** Ale chłopak mówi.

391 **I:** Tak.

392 **B5:** Więc pójdzie Pani do chłopaka czy do przysięgłego, em do tłumacza przysięgłego?

393 **I:** No to właśnie w zależności od tego czy mógłby mi to przetłumaczyć czy musi to być

394 podstemplowane, nie? Ale ogólnie wiadomo że-

395 **B5:** No właśnie. O właśnie! Jeżeli nie potrzeba stempla to zawsze będzie Pani korzystała z

396 przysługi swojego przyjaciela. Zawsze. A każdy z nas ma jakąś przyjaciółkę czy przyjaciela

397 który jest tutaj wychowany czy który jest Niemcem czy który jest Niemcem polskiego

398 pochodzenia i nam to robi za przysłowiowe piwo.

399 **I:** Hm.

400 **B5:** Inaczej jeżeli będziemy do niego chodzić em codziennie z jakąś prośbą, nie?

401 **I:** Tak.

402 **B5:** Ale jeżeli będziemy chodzić od czasu do czasu to on tam to robi bezinteresownie.

403 Przysięgły tłumacz jest potrzebny mnie/ mnie przysięgły tłumacz jest potrzebny tylko wtedy

404 jeżeli chodzi o coś bardzo poważnego co nie należy do sfery na przykład adwokata, nie?

405 Czyli em tłumacz przysięgły nie jest mi potrzebny w żadnych sprawach sądowych i tak dalej

406 bo od tego mam adwokata, prawda? Który to załatwia, nie? I to mówię jako przedsiębiorca i

407 jako osoba prywatna. Jeżeli chodzi o sprawy finansowe, nie? Nie wiem, zdobycie kredytu i

408 tak dalej no to jako przedsiębiorca Pani mówię że skorzystam z księgowości mojej. Natomiast

409 jako osoba prywatna teraz jest pytanie. Znaczą mnie jest troszeczkę łatwiej bo jestem z

410 wykształcenia finansistą więc ja mogę iść do banku z tłumaczem przysięgłym. Ale jakbym

411 nie był/ jakbym miał wykształcenie jakieś inne no to potrzebuję em kogoś kto nie tylko

412 przetłumaczy to co chcę powiedzieć tylko kogoś kto przejmie jakby moją sprawę i w moim

413 imieniu zdobędzie ten kredyt, nie? Więc em jednak no ta praca tego tłumacza przysięgłego no

414 tak się troszeczkę zawęża, nie?

415 **I:** Tak. Czyli mówię, tak bardziej taki pomocnik który właśnie będzie się znał na rzeczy jak

416 coś załatwić, em i załatwi to osobie też, tak? Tak mi to bardziej wygląda.

417 **B5:** No tak no. Tylko tak jak mówię, ta sfera tych interesów nie jest tak szeroka, nie?

418 **I:** Hm, tak.

419 **B5:** Dla przysięgłego tłumacza moim zdaniem.

420 **I:** No tak, no to mówię, to są tylko/ tłumacz przysięgły to jest jakby tylko od takich

421 papierkowych spraw, tak?

422 **B5:** Tak, tak, na każdy papier na który potrzeba „Stempel”, nie?
423 **I:** Tak. Ale mówię, są tłumacze-
424 **B5:** Teraz jest pytanie, jak potrzebuję przetłumaczyć świadectwo, nie?
425 **I:** Hm.
426 **B5:** I teraz jest pytanie: czy lepiej mi jest iść do adwokata? Bo nie wiem czy adwokat też takie
427 coś zrobi.
428 **I:** No nie wiem. Jak nie zna języków, jak nie ma uprawnień do tłumaczeń to może nie
429 koniecznie.
430 **B5:** No tego nie wiem, nie? No bo teraz jest pytanie em-
431 **I:** Chyba nie bo to wiem że zawsze są/ no to jest dodatkowy zawsze wydatek bo trzeba iść do
432 tego tłumacza i to przetłumaczyć.
433 **B5:** Aha. No to tłumacz jest mi potrzebny w takim razie tylko do em że mam jakieś papiery w
434 jakimś obcym języku i trzeba je przetłumaczyć powiedzmy na niemiecki i musi być em
435 „Stempel”.
436 **I:** Tak, hm.
437 **B5:** Więc to jest na prawdę bardzo no wąski em wąska działalność no.
438 **I:** No tak, no ale są też jeszcze tłumacze którzy właśnie są w tym przekładzie ustnym, tak?
439 Działają w przekładzie ustnym typu właśnie em chodzą z ludźmi na różne terminy i nie
440 tłumaczą pism tylko rozmowy, nie? I oni też mają wykształcenie tłumacza.
441 **B5:** No ale to oni muszą być em/ moim zdaniem to już muszą być takie rozmowy no albo
442 bardzo prywatne że ten ktoś wie że to nie wyjdzie na zewnątrz bo to są jakieś nie wiem
443 tajemnica czy coś. Poza tym no jeżeli ktoś em ktoś kto ma moim zdaniem pieniądze em no to
444 raczej nie wynajmuje takiej firmy, czy też takiej osoby, tylko po prostu taką osobę się
445 zatrudnia. I ta osoba pracuje dla tej firmy podpisując oczywiście tysiące różnych papierków
446 że jak tylko nie wiem, coś tam powie to w ogóle wsadzą ją na tyle i tyle lat do więzienia.
447 Więc raczej takiej osoby/ jakbym miał w cholerę kasy to taką osobę się po prostu brzydko
448 mówiąc kupuje, nie?
449 **I:** Tak, tak, rozumiem.
450 **B5:** Płacę jej dużo ale to tu musi być sto procent zaufania no bo Pani no będzie wtedy
451 wiedziała bardzo ważne rzeczy tej firmy, nie?
452 **I:** Tak.

453 (Irrelevant für die Forschung)

454 **I:** Tak, tylko właśnie jak ja obserwuję na tych grupach powiedzmy, jakiś powiedzmy Polak
455 przyjechał nie wiem, z dziesięć lat temu do Austrii i musi iść do lekarza i szuka tłumacza na
456 tej grupie, kogoś, kto pójdzie z nim do szpitala. No bo sam jakby nie jest w stanie tych
457 medycznych powiedzmy em tych medycznych-

458 **B5:** Ale co Panią dziwi? O, co Panią dziwi?

459 **I:** Em nie koniecznie dziwi, nie dziwi tylko właśnie że powiedzmy bierze kogoś pierwszego
460 lepszego z tej grupy która, powiedzmy jakaś osoba się ogłasza, też jakaś osoba z Polski
461 powiedzmy. I w tym momencie nie znam jej. Nie wiem czy ta osoba faktycznie dobrze mówi
462 po niemiecku. Bo ja, jako że też nie znam języka no to nie umiem ocenić, tak? Czy ta osoba
463 wszystko dobrze mi przetłumaczy na tej rozmowie.

464 **B5:** Ale to chyba nikt idioty z siebie nie będzie robił no. Ktoś kto em/ założmy że Pani chce
465 żebym ja z Panią poszedł do szpitala i ja to nie wiem no, powiedzmy mówię Pani że ja to
466 zrobię za darmo albo za przysłowiową kawę czy za dwadzieścia Euro. No to wiadomo jest że
467 ten ktoś mi zapłaci em za zrobioną robotę, nie? Pani będzie widzieć to jak ja będę się
468 zachowywał w tym szpitalu. Czy ja będę swobodnie rozmawiał z tym lekarzem, czy będę
469 kaleczył no, to widać po rozmowie czy moja rozmowa jest płynna, nie wiem, można
470 zauważyć reakcję lekarza czy on ma minę typu „Boże! Skąd on się tutaj wziął?! Boże, czy on
471 mnie rozumie?”

472 **I:** Hm.

473 **B5:** Więc no można pewne rzeczy zauważyć no i wtedy wiadomo. No jak jest ta robota
474 zrobiona. Ja dostaję wszystko czarno na białym na kartce że mam nie wiem, iść to, zrobić to, i
475 tak dalej, później przyjść i tak dalej. No to wtedy płacę, nie?

476 **I:** Tak.

477 **B5:** A jeżeli em gość, nie wiem no em idziemy razem i ja nic Pani nie załatwiam no to po
478 pierwsze dosyć że nie zarobiłem, no bo Pani mi nie zapłaci, zgadza się?

479 **I:** Hm. No.

480 **B5:** Straciłem czas, zrobiłem z siebie idiotę w Pani oczach em no nie ma/ no plusem może
481 jedynie być okej, dobra, poznałem ładną kobietę. No ale co? Z tego ani nie przeżyję em ani
482 nie zaplusowałem u Pani jako mężczyzna no bo podjąłem się pewnej roboty no i
483 spartaczyłem. Pani pewnie już nie będzie chciała mnie widzieć na oczy a ja co? Będę marzył

484 po nocach? Więc em no wydaje mi się że jednak ludzie myślą no i raczej jeżeli ktoś bierze
485 jakąś robotę no to stara się ją zrobić em no dobrze. Tak mi się wydaje.

486 **I:** Hm. Bo tak ja się po prostu zawsze zastanawiam. No bo ja jestem jednak tutaj urodzona,
487 tak? No mój pierwszy język jest niemiecki więc wiadomo że mój niemiecki jest perfekcyjny i
488 ja bym się może nie koniecznie odważyła teraz iść z kimś tak spontanicznie do szpitala i
489 tłumaczyć bo mam/ jestem tego zdania że no nie jestem jeszcze do końca w tym wyszkolona i
490 bałabym się że właśnie coś źle zrobię i pod tym względem ja się zastanawiam jak taka osoba
491 która się powiedzmy tutaj nie urodziła, tak? Nie ma języka super ekstra tak jak ja-

492 **B5:** Znaczący wydaje mi się/ ja to Pani powiem z mojego punktu widzenia. Em Austria jest
493 jednak dziwnym krajem. A szczególnie ludzie. No ja Pani powiem takie przykłady że
494 Austriak nie jest w stanie zrozumieć że jak ktoś jest elektrykiem to jak może naprawić auto?

495 **I:** No tak (lacht). To się zgadza.

496 **B5:** No i pomimo tego że a teraz nie obrażając oczywiście tu Pani czy kogoś ale mimo tego że
497 on jest tym elektrykiem, nie?

498 **I:** Hm.

499 **B5:** I tak potrafi być debilem. Bo to że ktoś jest fachurą w jednym jakimś temacie-

500 **I:** W jednej dziedzinie.

501 **B5:** Tak, nie robi z niego kozaka.

502 (Irrelevant für die Forschung)

503 **B:** Dla mnie to jeżeli Pani jest tutaj urodzona to em może Pani kupę kasy zarobić ale no em
504 wydaje mi się że lepiej jest więcej klientów za mniejszą kasę, nie?

505 **I:** Hm.

506 **B5:** Niż em dwóch klientów za dużą kasę.

507 **I:** No wiadomo. No to jest tak.

508 **B5:** Bo to jest pytanie czy się Pani nudzi czy się Pani nie nudzi, o. Bo jak się Pani nie nudzi i
509 woli Pani mieć jednego klienta dziennie za lepszą kasę, to pewnie też się taki znajdzie. A
510 jeżeli się Pani nudzi no to takich klientów którzy gdzieś tam jakieś pisma i tak dalej, em no to
511 tutaj są takie biura które się tym zajmują, nie? I ci ludzie nie pracują nigdzie, tylko ci ludzie
512 pracują stricte w tym biurze no i oczywiście no, zawsze się ktoś znajdzie że kto powie że i tak
513 to jest za dużo, nie?

514 **I:** Hm.

515 **B5:** Ale to zawsze trzeba wychodzić z założenia że em nie ma klientów którzy będą wszyscy
516 zadowoleni bo nawet jeżeli Pani będzie to robić za darmo to i tak się ktoś znajdzie że będzie
517 nie zadowolony.

518 **I:** Dokładnie.

519 **B5:** Także nie przejmować się bo no my Polacy to jesteśmy specyficznym narodem. Mieć em/
520 cenić też oczywiście siebie ale no nie ukrywam, do Polaków jeżeli chce się im pomóc to
521 trzeba mieć te, może nie dokładnie te ceny polskie, nie? Ale no nie Austriackie.

522 **I:** Hm.

523 **B5:** No bo Polak zawsze znajdzie rozwiązanie. Zawsze.

524 **I:** Hm, no dobrze.

525 **B5:** Bo my już jesteśmy takim narodem że zawsze obejdziemy system, nie? Jak nie Ewa, to
526 Zosia, jak nie Zosia to Adam. Zawsze się ktoś znajdzie. Tym bardziej że tak jak mówię, są
527 tacy co robią to za darmo.

528 **I:** Tak.

529 **B5:** Więc, jak się przebić w konkurencji jeżeli ktoś to robi za darmo a my chcemy za to
530 pieniądze, nie?

531 **I:** Rozumiem.

532 **B5:** Tylko życzliwością, em dotrzymaniem jakiś terminów, nie? Że jak za dwa tygodnie to za
533 dwa tygodnie a nie za miesiąc. Em i tylko w ten sposób. Bo później już dochodzi do takiego
534 momentu w którym „A ja tam wolę zapłacić ale mam pewne”. Nie płacę dużo ale wiem że jak
535 poproszę że potrzebuję to na gwałt to ja to dostaje, nie?

536 **I:** Hm.

537 **B5:** No bo różne są sytuacje, nie?

538 **I:** Tak.

539 **B5:** Że potrzebuję coś za dziesięć minut i wtedy ktoś, nie wiem, jest gdzieś tam na jakimś
540 spotkaniu, mówi: „Przepraszam”, idzie do ubikacji, bierze telefon i pisze jedno zdanie.

541 **I:** Hm.

542 **B5:** To jest takie no, to nie jest takie: „Przepraszam bardzo ale ja pracuję od nie wiem, em od
543 nie wiem, od ósmej do piętnastej i koniec”, ale też nie możemy sobie wejść w głowę, jak ktoś
544 zadzwoni o pierwszej w nocy, nie? I powie: „Ty Zośka, bo trzeba mi tam zdanie
545 przetłumaczyć, weź to tłumacz.”.

546 **I:** No tak.

547 **B5:** No to tak też nie możemy sobie pozwolić żeby ktoś nam na głowę wszedł, nie?

548 **I:** Tak, hm.

549 **B5:** Ale na tym na pewno są pieniądze i trzeba patrzeć na to że to są te no czarne pieniądze,
 550 nie? Nieopodatkowane no. Cóż więcej powiedzieć. Wszyscy potrzebujemy pieniędzy, nie?

551 **I:** No tak (lacht).

552 **B5:** Każdy patrzy na to że chce iść do pracy, ale no „za dziesięć Euro to ja nie pójdę” czy tam
 553 za jedenaście czy za 12. No ale ta robota może być lekka i przyjemna. Teraz razy osiem pi,
 554 razy to i może wyjść może nie wiem, 1600 Euro miesięcznie, nie?

555 **I:** Hm.

556 **B5:** Trzeba raczej patrzeć na ile się miesięcznie zarabia a nie ile się na godzinę zarabia.

557 **I:** Hm, no właśnie no. To też niekiedy jak widzę takie rzeczy jak się skarżą że „O za 12 Euro
 558 to nawet sprzątaczką nie pójdzie”, no to sobie myślę, okej no jak nie pójdzie i nie potrzeba jej
 559 tej pracy no to nie pójdzie no ktoś inny może pójdzie za tyle bo musi iść albo nie wiem, albo
 560 podoba się ta praca i chce iść do tej pracy nawet za tyle, tak?

561 **B5:** No ja podchodzę do tego bardzo, bardzo sceptycznie.

562 (Irrelevant für die Forschung)

563 **B5:** I tu jeżeli chodzi o takie sprawy przyziemne te tłumaczenia i tak dalej to ja zakładam że
 564 Pani znajdzie/ oczywiście konkurencja nie śpi, bo tych osób, nikt/ zazwyczaj każdy pisze:
 565 „Słuchajcie, szukam kogoś kto mi pomoże w tłumaczeniu czy w czymś tam” Nie? Poczynam
 566 jest 20 różnych odpowiedzi, każdy jakąś tam osobę poleca, prawda?

567 **I:** Tak.

568 **B5:** Ta jest najlepsza, ta jest najlepsza, ta jest najlepsza, jeżeli na panią nie wiem, em na Zosię
 569 jest 19 pozytywnych em opinii, nie? A na panią Oliwię jest tylko jedna-

570 **I:** No to wiadomo że pani Zosia będzie miała robotę.

571 **B5:** To jest 19 do 1 więc em już Pani widzi jakie ma Pani szanse, nie?

572 **I:** No wiadomo, oczywiście.

573 **B5:** Ale em od czegoś trzeba zacząć.

574 **I:** Tak, zgadza się.

575 **B5:** I no em 19 osób, oczywiście można em że tak powiem przekabacić na swoją stronę, nie?
 576 Tylko że jest to oczywiście jakaś tam praca, no. To jest em, nie da się tego tak łatwo, o

577 pstryknąć, nie? No ale ja mam sklep internetowy i też em konkurencja jest i na wszystko
578 trzeba czasu, nie?

579 **I:** Tak.

580 **B5:** Bo klienta trzeba po prostu przekonać do siebie.

581 **I:** Zgadza się. Hm.

582 **B5:** Także no wszystko przed Panią.

583 **I:** No. No dobrze, w takim razie mam wszystko co bym musiała opracować. Na wszystkie
584 pytania mam odpowiedź.

585 **B5:** Mam nadzieję że coś pomogłem.

586 **I:** Na pewno! Na pewno, oczywiście. No na pewno, także bardzo, bardzo dziękuję za Pana
587 czas (lacht), Pana opowieści. Na pewno coś z tego wyciągnę.

588 **B5:** Proszę bardzo. Proszę, proszę. Jak coś to zawsze można się zgłosić. Zawsze mogę pomóc
589 jeszcze.

590 **I:** Dobrze.

Transkription des 6. Interviews

Datum: 20.08.2021

Ort des Interviews: Interview per Messenger

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragte B6

1 **I:** Okej, na wstępie chciałabym zaznaczyć że wszystkie dane osobowe będą anonimowe więc
2 nie musi się Pani w tej kwestii martwić. Więc pierwsze pytania by były ile Pani ma lat i jak
3 długo mieszka Pani w Austrii?

4 **B6:** 50 lat i mieszkam trzy lata.

5 **I:** Z tego co Pani już wspomniała, pracuje tutaj Pani. Po tym czasie w Austrii, jak by Pani
6 oceniła swój poziom niemieckiego?

7 **B6:** Zero.

8 **I:** Okej, czyli w takim razie pewnie Pani nie raz była zdana na tłumacza. Jakie to były
9 sytuacje że Pani szukała kogoś do pomocy?

10 **B6:** Szukałam dwa razy. Raz do nostryfikacji dyplomu, drugi raz do zarejestrowania się w
11 urzędzie do wydania legitymacji medycznej.

12 **I:** Czyli w tym drugim przypadku było to tłumaczenie ustne, to mnie najbardziej interesuje.
13 Tego tłumacza znalazła Pani na Facebook'u? W pierwszym przypadku na pewno była to
14 profesjonalna usługa.

15 **B6:** Ani w jednym ani w drugim, normalna osoba która lepiej umie język ode mnie.

16 **I:** Aha, okej rozumiem. A dlaczego Pani szukała takiej usługi na forum? Nie wolała Pani iść
17 do profesjonalnego biura tłumaczeń?

18 **B6:** Nie było takiej potrzeby.

19 **I:** Czyli nie obawiała się Pani że ktoś Panią wystawi, czy jakoś źle się cała sytuacja potoczy,
20 tak? Na jakiej zasadzie powiedziałyby Pani że mogła Pani takiej obcej osobie zaufać?

21 **B6:** Oczywiście, że bałam się ale gdyby mnie ktoś wystawił to mam jeszcze tłumacza Google.

22 **I:** Była Pani zadowolona z przebiegu rozmowy? Czy miała Pani jakieś obawy? Że na
23 przykład osoba coś źle przetłumaczy albo ominie co będzie istotne?

24 **B6:** Tego nie obawiałam się gdyż sama rozumiałam trochę co pan mówił. Wiadomo, za taką
25 usługę się płaci. Jeżeli ktoś ogłasza się to znaczy że mu pieniądze są potrzebne, a jeden pan
26 Roman poszedł ze mną i nie wziął ani grosza, gdyż mówił że on był w takiej samej sytuacji i
27 wie jak ktoś jest rok a jak mieszka 20 lat.

28 **I:** Rozumiem, a dlaczego zdecydowała się Pani szukać tej pomocy przez Facebook'a? Bo jest
29 to dość praktyczna forma czy były może jakieś inne argumenty ku temu?

30 **B6:** Akurat osoby które mogły ze mną pójść były w pracy, a nie chciałam żeby ktoś przeze
31 mnie nie poszedł do pracy.

32 **I:** Okej, a jeśli chodzi jeszcze o zaufanie do obcych. Jaka musi być osoba żeby Pani jej była w
33 stanie zaufać w takiej sprawie? Albo jest może coś takiego co by sprawiło że Pani by od razu
34 wiedziała że nie może pani danej osobie zaufać?

35 **B6:** Akurat w każdym przypadku sugerowałam się opiniami na Facebook'u o, na temat takiej
36 osoby.

37 **I:** Super. I była Pani zadowolona z przebiegu rozmowy chyba, tak? Jak taki termin wyglądał?
38 Ta osoba już wcześniej wiedziała na jaki temat będzie musiała tłumaczyć czy dopiero na
39 miejscu? Dobrze funkcjonowało to tłumaczenie między Panią a drugą partią?

40 **B6:** Tak, wszystko wcześniej jej przedstawiłam. Bez żadnych problemów.

41 **I:** Super. I podejrzewam że nie bała się Pani że jakieś prywatne sprawy wyciekną? Pytam bo
42 tłumacz który ma odpowiednie wykształcenie musi zachować wszystko dla siebie a może
43 inne osoby tego nie wiedzą.

44 **B6:** Tam nie było nic co by było poufnego.

45 **I:** Rozumiem. A niech mi Pani powie czy neutralność tłumacza wobec Pani ma wpływ na
46 zaufanie?

47 **B6:** Wszystko zależy z czym się idzie. Wiadomo, gdy chodzi o tłumaczenie dokumentów to
48 robił to tłumacz przysięgły, a w innych sprawach nic takiego nie było żeby mieć pełne
49 zaufanie. Nawet tego nie brałam pod uwagę. Jak potrzebujesz to niektóre rzeczy idą na bok.

50 **I:** Hm, czyli w sumie nie koniecznie wykształcenie w tym kierunku jest istotne, tak? Nie tym
51 Pani się kierowała szukając pomocy, z tego co rozumiem.

52 **B6:** Wykształcenia nie brałam pod uwagę.

53 **I:** Rozumiem. Patrząc na Pani doświadczenie, gdyby Pani w przyszłości potrzebowała znowu
54 takiej pomocy, szukałaby Pani znowu w taki sposób jak do tej pory? Jeśli nie byłyby to
55 sprawy papierkowe oczywiście.

56 **B6:** Tak.

57 **I:** Okej. Jest jeszcze coś na ten temat co by się Pani przypomniało? Jak nie to w sumie chyba
58 mam wszystko co chciałam wiedzieć.

59 **B6:** Tak jak mówiłam, mało korzystałam, raczej korzystam z tłumaczenia Google.

60 **I:** Dobrze, rozumiem. To w takim razie dziękuję bardzo za pani czas!

61 **B6:** Dobrej nocy.

62 **I:** Dziękuję i nawzajem.

Transkription des 7. Interviews

Datum: 20.08.2021

Ort des Interviews: Interview per Messenger

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragter B7

- 1 **I:** Dzień dobry, szukał Pan już tłumaczy przez Facebook'a, tak?
- 2 **B7:** Niezupełnie. W czasach kiedy ich jeszcze od czasu do czasu mogłem potrzebować,
- 3 Facebook nie istniało. Względnie masę nie zawracały sobie raczej tym jeszcze głowy.
- 4 **I:** Rozumiem, więc w jaki sposób Pan szukał tłumaczy czy pomocy z językiem?
- 5 **B7:** Początkowo wśród rodziny i znajomych, co w wystarczająco młodym wieku jest dość
- 6 proste. Z biegiem czasu, kiedy jednak stopień złożoności życiowych spraw i biurokratyczny
- 7 gąszcz wokół rosną, a poziom językowy rodziny i znajomych niekoniecznie, wtedy już
- 8 pozostają raczej tylko tłumacze profesjonalni. Względnie znajomi, najlepiej dobrzy,
- 9 pochodzenia czysto austriackiego, parokrotnie też natknąłem się na Polaków pracujących w
- 10 różnych firmach czy urzędach i tam również można czasem uzyskać trochę wsparcia w tym
- 11 zakresie ale to raczej chyba rzadkość. Raczej wolę szanować czas innych. Poza tym dość
- 12 łatwo chyba też w takich przypadkach wejść w sytuację, w której doświadczymy jakby
- 13 odgórnego traktowania przez kogoś tylko dlatego, że posługujemy się nieco gorzej jakąś tam
- 14 obcą mową, co jest w Austrii generalnie dość nagminne em ale to już może kwestia
- 15 charakteru. Dziś żyjemy w świecie, w którym bez dobrego adwokata u boku to już niedługo
- 16 nawet z listonoszem nie będę rozmawiał i wobec tego stawiam tylko i wyłącznie na
- 17 zawodowych tłumaczy przysięgłych. Oczywiście z dość prostą, taką codzienną
- 18 korespondencją radzę sobie sam, jednak kiedy czkawka urzędniczego bełkotu przybiera na
- 19 złożoności i zjadliwości, pozostają dla mnie już tylko tłumacze zawodowi. Mam tu jednak
- 20 na myśli komunikację, że tak powiem, wychodzącą, bo z przychodzącą, w dobie
- 21 internetowych tłumaczy i słowników, a nawet i przy użyciu mojego własnego, wciąż jeszcze
- 22 chyba prywatnego mózgu, radzę sobie jakoś sam.
- 23 **I:** Rozumiem, czyli głównie Pan korzysta jednak z profesjonalnych usług, jednak gdy jest
- 24 taka możliwość to przejmuje to ktoś, kto zna bardzo dobrze język. Ma Pan porównanie
- 25 między profesjonalnymi usługami a znajomymi którzy tłumaczą. Jakby Pan ocenił różnicę?

26 **B7:** Myślę, że chyba zawsze jednak przewaga będzie po stronie tłumaczy, chyba, że znajdzie
27 się osobę dobrze znajomą, czysto Austriackiego pochodzenia, ale to zależy też od stopnia
28 wykształcenia tejże osoby, co nie jest na pewno bez znaczenia jeśli tłumaczenia mają być
29 skomplikowane i bardziej powiedzmy górnolotne. Poza tym nikt nie lubi raczej walczyć z
30 urzędniczym bełkotem w przypadku różnych pism i typu podobnego więc też nie zawsze
31 człowiek chce kogoś postronnego tym obarczać. Tłumacz wykonuje dla nas płatne zlecenie
32 więc i nawet przez to efekt końcowy będzie lepszy. Generalnie chyba tłumacze górą, tylko nie
33 należy zapominać, że tłumacze języka niemieckiego w Polsce tłumaczą raczej na tak zwany
34 Hochdeutsch, więc jeśli potem używamy takiego tłumaczenia w Austrii, to może się okazać,
35 że niektóre zawarte w takim tłumaczeniu zwroty są jakby trochę nietutejsze. To dla tych,
36 którzy lubią mieć wszystko związane na ostatni guzik.

37 **I:** Zgadza się. A jeśli chodzi o zaufanie do osoby tłumaczącej. Co według Pana jest w tej
38 kwestii istotne? Jeśli chciałoby się komuś zlecić takie tłumaczenie na dany termin ale się tej
39 osoby nie zna. Jak takiej osobie zaufać? Albo komu lepiej nie ufać?

40 **B7:** Na dany termin osobie, której się nie zna? Domyślam się, że nie chodzi o tłumacza? Jeśli
41 o osobę jakąś prywatną to chyba zależy jak ważny jest ten termin. Powiedziałbym, że jeśli
42 bardzo ważny to bym nie ryzykował. A jak takiej osobie zaufać? A jak zaufać dziś
43 komukolwiek kogo się zna słabo lub wcale? To już chyba zależy od indywidualnego
44 wyczucia i odbioru danej osoby. Ciężko mi na to odpowiedzieć natomiast jeśli ma być to
45 tłumacz no to oczywiście terminu możemy być raczej pewni, a samo pojęcie zaufania schodzi
46 chyba trochę na plan dalszy bo pojawia się relacja formalna czyli zapłata-usługa, która jakby
47 je trochę zastępuje. A co do dotrzymywania terminów przez tłumaczy to będzie miało na
48 pewno większe znaczenie jeśli ktoś korzysta intensywnie z ich usług w sprawach na przykład
49 biznesowych i tego podobne. Tam to będzie na pewno bardziej paląca kwestia. Jako osoba
50 prywatna nie korzystałem raczej wiele z usług tłumaczy i nie miałem też nigdy problemu z
51 terminami w związku z tym.

52 **I:** Dziękuję bardzo za odpowiedzi.

53 **B7:** Proszę bardzo.

Transkription des 8. Interviews

Datum: 22.08.2021

Ort des Interviews: Interview per Messenger

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragte B8

1 **I:** Okej super, dziękuję! To na wstępie już chce wspomnieć że wszystkie dane osobiste
2 pozostaną anonimowe także nie musisz się bać że coś opublikuję. To zacznijmy może od
3 pytania ile masz lat i od kiedy jesteś w Austrii?

4 **B8:** Okej. Mam 25 lat, w Wiedniu mieszkam pięć lat.

5 **I:** Fajnie, to jesteśmy w tym samym wieku. A możesz zdradzić z jakiego powodu tu
6 przyjechałaś? Mówiłaś że zajmujesz się dziećmi to nie wiem czy aktualnie pracujesz gdzieś
7 czy bardziej właśnie w domu przebywasz.

8 **B8:** Wtedy przyjechałam do chłopaka, teraz już męża (lacht). Znalazłam pracę i zostałam.
9 Obecnie jestem w domu z synkiem siedmiomiesięcznym a córka chodzi do przedszkola.
10 Pracowałam przed pierwszym dzieckiem, po dwóch latach wróciłam do pracy i dokąd
11 mogłam pracować to pracowałam przed drugim.

12 **I:** Okej to super. A jak byś na dzień dzisiejszy oceniła swój poziom niemieckiego?

13 **B8:** Niemiecki zawsze był czarną magią dla mnie i pomimo dziewięciu lat nauki w szkole
14 oprócz podstawowych zwrotów, z językiem jest naprawdę kiepsko. Ratuję się od początku
15 angielskim który mam na minimum komunikatywnym poziomie. Niemiecki mi nie wchodzi,
16 ale nie planuję żyć dłużej w Austrii. Jeszcze tylko rok i wracam do kraju.

17 **I:** Aha rozumiem. Jako że szukałaś tłumacza na grupie to powiedz mi, to była jednorazowa
18 sytuacja czy jednak częściej byłaś zdana na pomoc ze względu na język?

19 **B8:** Tak. Wiele razy korzystałam z pomocy tłumacza.

20 **I:** Okej i byli to głównie tłumacze z Facebook'a czy też korzystałaś z profesjonalnych usług?
21 Jakie to były sytuacje gdzie potrzebna Ci była taka pomoc?

22 **B8:** Głównie byli to ludzie z Facebook'a ale korzystałam również z pomocy Pani Ani. Ona na
23 przykład pomagała mi przy załatwieniu nowej e-card. Zdażyło się również skorzystać z usług

24 tłumacza przysięgłego Pana Jawroskiego, em mam nadzieję że nie pomyliłam nazwiska. Jeśli
25 chodzi o sytuacje w których była mi potrzebna osoba do pomocy z językiem to na przykład
26 wszystkie urzędy związane z załatwieniem Kinderbetreuungsgeld, szpital em wizyty,
27 rejestracja przed porodem, urzędy w sprawie meldunków em załatwienie przedszkola.

28 **I:** Rozumiem, a powiedz mi, jak się przy tym czułaś jak byłaś powiedzmy zdana na obcą
29 osobę, której nie znasz. Przy której nie wiesz w sumie jak dobrze ona zna język i czy
30 faktycznie wszystko dobrze przetłumaczy. Jednak szpital i urzędy to ważne aspekty.

31 **B8:** Przeważnie starałam się korzystać jednej sprawdzonej osoby. Strach oczywiście pierwszy
32 raz był choć myślę że nie przed kompetencją tamtej osoby a przed wystawieniem. Przeważnie
33 o pomoc prosiłam osoby które były polecane. Choć raz skorzystałam z Pani która nie była
34 zbyt słowna i zrobiła mi nie mały problem (lacht).

35 **I:** O to ciekawe. A mogłabyś właśnie trochę coś na ten temat opowiedzieć? Jakie właśnie
36 miałaś doświadczenia?

37 **B8:** Jasne. Byłam z tą kobietą załatwić coś wcześniej, em już nie pamiętam co to dokładnie
38 było. Chciałam żeby jeszcze zadzwoniła w moim imieniu do szpitala żeby zrobić dla mnie
39 termin na rejestrację do porodu. Próbowaliśmy od razu ale było już po dwunastej i nikt nie
40 odbierał. Umówiłam się z nią że jej zapłacę a ona na kolejny dzień zadzwoni i umówi mnie.
41 A jechałam do Polski i nie mogłam się z nią spotkać. Kolejnego dnia napisała do mnie że
42 mam do szpitala przyjść jakoś miesiąc czy dwa przed porodem, podała tam jakiś konkretny
43 dzień i godzinę. Dwa dni przed tym terminem spotkałam się z położną z tamtego szpitala.
44 Zgadałyśmy się że ona akurat patrzyła na listę i była prawie pewna że nie było na niej mojego
45 nazwiska. Em i kolejnego dnia faktycznie potwierdziła że nie byłam tam nigdy zapisana.
46 Także dzięki tej położnej udało mnie się wcisnąć i mogłam urodzić w tym szpitalu. Jeśli
47 chodzi o tę panią tłumacz w cudzysłowie, widziałam na grupie że wiele osób miało z nią
48 problem. Niejednokrotnie wystawiła parę osób oraz z tego co czytałam jej znajomość języka
49 była em naprawdę słaba.

50 **I:** Ojej to faktycznie nie fajnie. No właśnie takie coś badam w tej pracy em na jakiej zasadzie
51 można zaufać takiej obcej osobie, tym bardziej jeśli to nie jest wykształcony tłumacz. Więc w
52 sumie masz też niestety negatywne doświadczenia. Jak myślisz, co według Ciebie jest ważne
53 żeby móc zaufać obcej osobie w takiej kwestii? Czy jest to w ogóle możliwe czy trzeba po prostu

54 zaryzykować bo się nie ma innego wyjścia? Albo czy patrząc na to co przeżyłaś, jest może coś,
55 przy czym od razu byś sobie pomyślała : nie jestem w stanie tej osobie zaufać?

56 **B8:** Hm ciężkie pytanie. Jeśli już takiej osoby potrzebuję, umówię się z nią. Staram się z nią
57 mimo wszystko porozmawiać wcześniej, na przykład jak długo tu jest. Na tej podstawie zawsze
58 mam jakąś bazę. Na przykład kiedyś potrzebowałam pomocy w ÖGK. Była to dość ważna
59 sprawa. Dziewczyna którą poprosiłam o pomoc pamiętam była młodsza ode mnie, wizualnie też
60 nie robiła wrażenia kogoś kompetentnego. Jednak po chwili rozmowy okazało się że dziewczyna
61 od dziecka mieszka w Wiedniu na stałe. Jej znajomość języka była na wysokim poziomie.
62 Wizualnie nie uda się wybać czy ktoś ten język zna czy nie zna. Nie zdażyło się jeszcze tak
63 żeby jakaś osoba przysłała jako tłumacz i nie umiała nic odpowiedzieć. Mi się wydaje że ktoś kto
64 nie umiałby języka nawet na komunikatywnej stopie nie ogłaszałby się w internecie i nikt by
65 takiej osoby nie polecał. Musiałby to chyba być ktoś psychicznie chory czy nie mający poczucia
66 wstydu. Nie można takiej osobie zaufać. Jest ciągle ta wątpliwość, wiadomo bo nigdy nie wiesz.
67 Nawet jeśli mówi po tym niemieckim to nie wiadomo jak dobrze go zna i co tak na prawdę
68 załatwia (seufzt). Osobiście bardziej obawiam się że takowa osoba nie pojawi się w ustalonym
69 miejscu niż jej znajomość języka. Nie zaufałamby na przykład takiemu Mietkowi spod sklepu w
70 cudzysłowiu, który usłyszałby przypadkiem że tłumacza szukam. Z taką osobą bym żadnej
71 sprawy nie chciała załatwiać. Skoro osoba która ogłasza się jako tłumacz, dla niej to forma
72 zarabiania pieniędzy, sposób na utrzymanie w niektórych przypadkach. Nikt nie chciałby sobie
73 tego odebrać.

74 **I:** Super, dziękuję bardzo!

Abstract

Das Thema Vertrauen wurde im Rahmen der Translationswissenschaft im Laufe der letzten Jahre vermehrt thematisiert. Es stellt einen relevanten Aspekt dar, der Einfluss auf gedolmetschte Settings haben kann. Vertrauen erweist sich vor allem dann als Problem, wenn die miteinander agierenden Parteien einander nicht kennen, sich allerdings auf ihr Gegenüber verlassen müssen, um Gespräche erfolgreich führen zu können. Das Ziel dieser Masterarbeit ist es, herauszufinden, inwiefern polnische BürgerInnen, die auf DolmetscherInnen angewiesen sind, Vertrauen zu diesen aufbauen, wenn sie diese vorwiegend über Onlineforen beauftragen. Hierbei kann es sich sowohl um professionell ausgebildete DolmetscherInnen als auch LaiInnen handeln.

Das Korpus dieser Arbeit bilden acht qualitative Leitfadeninterviews in polnischer Sprache, die nach Mayring (2002) transkribiert und analysiert werden.

Die Ergebnisse der empirischen Untersuchung zeigen, welche Kriterien bei der DolmetscherInnensuche im Internet von der befragten Gruppe, die Teil der polnischen Community in Österreichs ist, als relevant erachtet werden und welche Rolle Vertrauen hierbei einnimmt.

Abstract

Over the last few years, the topic of trust has been addressed increasingly in translation studies. Issues of trust have a considerable impact on interpreted communication. Trust becomes an issue especially when the interacting parties do not know each other and must rely on an interpreter to communicate successfully. The aim of this master's thesis is to find out in which ways member of the Polish community in Austria, who are dependent on interpreters, can build trust in their interpreters, if these are being hired through social media groups.

The corpus of this master's thesis consists of eight semi-structured interviews conducted in Polish, that were transcribed and analysed using the approach to qualitative content analysis outlined by Mayring (2002).

The results of the empirical study show which criteria for hiring interpreters through social media groups are important to the interviewees, which factors influence whether they trust in their interpreters and how trust is built in such situations.