

MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Dolmetschen ist Vertrauenssache
Eine Untersuchung des Vertrauensphänomens im Setting
Gerichts- und Behördendolmetschen

verfasst von | submitted by
Aleksandra Petrovic BA

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

Wien | Vienna, 2026

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

UA 070 363 331

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

Masterstudium Translation Bosnisch/Kroatisch/
Serbisch Deutsch

Betreut von | Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Mira Kadric-Scheiber

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	1
Einleitung.....	3
1. Vertrauensphänomen im Dialogdolmetschen: Begriffe, Konzepte, Dynamiken.....	6
1.1. Dimensionen des Vertrauens im Dolmetschprozess.....	8
1.2. Neutralität, Unparteilichkeit, Multiparteilichkeit.....	11
1.2.1. Formen der Parteilichkeit und ihre Auswirkungen auf Vertrauen.....	17
1.2.2. Spannungsfelder der (Un)parteilichkeit in unterschiedlichen Settings.....	19
1.3. (Un)sichtbarkeit und Rollenverständnis von Dolmetscher*innen.....	21
1.4. Vertrauen im Spiegel empirischer Studien.....	26
1.5. Vertrauen und Professionalität.....	28
1.6. Zwischenfazit: Vertrauen als mehrdimensionale Größe beim Dialogdolmetschen.....	30
2. Vertrauen im institutionellen Kontext: Rechtliche und organisationale Perspektiven.....	33
2.1. Vertrauenswürdigkeit im Gerichtsdolmetschen.....	34
2.1.1. Qualifikation und Einsatzpraxis von Dolmetscher*innen.....	37
2.1.2. Verantwortungsbereiche und Rollenabgrenzung.....	39
2.1.3. Institutionelle Rahmenbedingungen.....	41
2.1.4. Vertrauensbeziehung zwischen Jurist*innen und Dolmetscher*innen.....	43
2.1.5. Erwartungen gerichtlicher Akteur*innen.....	46
2.2. Dolmetschen in polizeilichen Kontexten.....	48
2.2.1. Kommunikationsbedingungen und Interaktionsstruktur.....	49
2.2.2. Herausforderungen und vertrauensrelevante Faktoren.....	51
2.3. Zwischenfazit: Institutionelle Rahmenbedingungen als Grundlage von Vertrauen.....	54
3. Empirische Untersuchung: Vertrauen aus Perspektive der Praxis.....	56
3.1. Durchführung der Studie.....	56
3.2. Auswertung der Daten nach Mayrings qualitativer Inhaltsanalyse.....	58
3.3. Erstellung des Kategoriensystems.....	59
3.3.1. Metaebene I.....	61

3.3.1.1.	Kategorie 1: Persönliche Vertrauenswürdigkeit der Dolmetscher*innen	61
3.3.1.2.	Kategorie 2: Wahrgenommene Neutralität und (Multi)Parteilichkeit	64
3.3.1.3.	Kategorie 3: Kommunikation und Interaktionsdynamik	68
3.3.1.4.	Kategorie 4: Beziehung zwischen Interaktionspartner*innen	70
3.3.2.	Metaebene II: Systemische Ebene	73
3.3.2.1.	Kategorie 5: Vertrauen in institutionelle Rahmenbedingungen.....	73
3.3.2.2.	Kategorie 6: Vertrauen in Qualifikation und Professionalität	74
3.3.2.3.	Kategorie 7: Vertrauen in Rollen und Funktionen.....	77
3.3.2.4.	Kategorie 8: Vertrauen in Verfahrensgerechtigkeit	79
3.4.	Zwischenfazit: Empirische Perspektive auf Vertrauen	80
4.	Diskussion der Ergebnisse im Lichte der Forschungsfragen	82
4.1.	Vertrauen im Spannungsfeld zwischen interpersoneller und institutioneller Ebene	83
4.2.	Bedingungen und Grenzen von Vertrauen im Dolmetschprozess	84
5.	Zusammenfassung und Schlussfolgerung	87
	Bibliografie	90
	Anhang	1
	Interview 1 (IP1)	1
	Interview 2 (IP2)	7
	Interview 3 (IP3):	16
	Interview 4 (IP4):	21
	Interview 5 (IP5):	26
	Interview 6 (IP6):	33
	Interview 7 (IP7):	37
	Interview 8 (IP8):	43
	Anhang	50
	Abstract	1

Einleitung

Dolmetscher*innen als Vermittler*innen zwischen verschiedenen Sprachen und Kulturen sind nicht nur für die Verständigung der Gesprächsakteur*innen und präzise Übertragung von Worten zuständig, sondern auch für den Aufbau und die Aufrechterhaltung von Vertrauen. Dass das Vertrauen eine Grundlage für die erfolgreiche Kommunikation ist, wird in dieser Arbeit von mehreren Autor*innen bestätigt. Vertrauen beim Dolmetschen kann auch als eine Herausforderung betrachtet werden, da Dolmetscher*innen oft in hochkomplexen und sensiblen Situationen ihre Tätigkeit ausüben. In solchen Situationen kommt es nicht selten zu Missverständnissen und unterschiedlichen Erwartungen an die Dolmetscher*innen. Insbesondere im polizeilichen und gerichtlichen Kontext sind Dolmetscher*innen maßgeblich daran beteiligt, Verständigung zu ermöglichen und somit zur Wahrung von Rechten und zur Sicherung eines fairen Verfahrens beizutragen.

Die vorliegende Arbeit befasst sich daher mit dem Vertrauensphänomen im Setting Behörden- und Gerichtsdolmetschen in Österreich. Vertrauen im Dialogdolmetschen stellt kein statisches, sondern vielmehr ein komplexes und mehrdimensionales Phänomen dar. In dieser Arbeit wird das Konzept des Vertrauens untersucht, wobei sowohl die Perspektive der Dolmetscher*innen als auch die der Gesprächsteilnehmer*innen berücksichtigt wird.

Darüber hinaus wird versucht auf folgende Forschungsfragen eine Antwort zu finden:

- Welche Faktoren können das Vertrauen beeinflussen?
- Welche Rolle spielen Berufskodizes für die Vertrauensbildung?
- Welche Rolle spielen Neutralität, Unparteilichkeit, Multiparteilichkeit und Professionalität in Bezug auf Vertrauen?
- Welche Rolle nehmen Dolmetscher*innen dabei ein?
- Welche Kriterien tragen dazu bei, dass Dolmetscher*innen im Setting Gerichts- und Behördendolmetschen vertraut wird?

Das Ziel dieser Arbeit ist es somit das Vertrauensphänomen in seiner Mehrdimensionalität zu untersuchen und sowohl die theoretische als auch empirische Perspektive zu berücksichtigen. Es soll gezeigt werden, wie vertrauenswürdige Dolmetscher*innen definiert und wahrgenommen werden und ob sowie welchen Einfluss Vertrauen auf das Berufsbild der Dolmetscher*innen im Gerichts- und Behördendolmetschen hat. Die Untersuchung des Vertrauens beim Dolmetschen hat nicht nur praktische Relevanz, sondern bietet auch neue Sichtweisen für die wissenschaftliche Auseinandersetzungen mit der interkulturellen Kommunikation und den ethischen Aspekten des Dolmetschens.

Um dieses Ziel zu erreichen und die Forschungsfrage zu beantworten, wird in einem ersten Schritt die dolmetschwissenschaftliche Perspektive zum Thema Vertrauen beim Dolmetschen erläutert. Das erste Kapitel beschäftigt sich daher mit den Begriffen, Konzepten und Dynamiken des Vertrauens beim Dolmetschen. Da Vertrauen ein abstrakter Begriff ist, mit welchem sich zuerst Soziolog*innen (z. B. Luhmann 2009) auseinandergesetzt haben, stützt sich die vorliegende Masterarbeit auch auf diese Disziplin, um das Vertrauensphänomen zu untersuchen.

In weiterer Folge dieser Arbeit wird auf die Dimensionen des Vertrauens beim Dolmetschprozess eingegangen. Des Weiteren werden Konzepte der Neutralität und Unparteilichkeit und die daraus resultierende Multiparteilichkeit in Zusammenhang mit Vertrauen diskutiert. Darüber hinaus werden auch die Formen der Parteilichkeit und ihre Auswirkungen auf Vertrauen näher erläutert.

In einem weiteren Schritt werden auch andere Settings, wie Medizin, analysiert, da sich die Spannungsfelder der (Un)parteilichkeit nicht auf den rechtlichen Kontext beschränken können. Sie zeigen sich in verschiedenen Bereichen des Dialogdolmetschens und verdeutlichen, dass ähnliche Herausforderungen für das Verständnis von Vertrauen von Bedeutung sind.

Es wird außerdem auf die Sichtbarkeit der Dialogdolmetscher*innen und ihr Rollenverständnis in der Fachliteratur eingegangen, wobei insbesondere Ansätze nach Kadrić (2019) und Wadensjö (1998) geschildert werden. In weiterer Folge werden auch mehrere Studien über Vertrauensbeziehungen beim Dialogdolmetschen herangezogen. Um einen besseren Einblick in das Vertrauensphänomen beim Dialogdolmetschen zu bekommen, wird auch der Begriff der Professionalität und die wichtigsten Merkmale dieser näher erläutert.

Das zweite Kapitel widmet sich dem Vertrauen im institutionellen Kontext, das heißt den Kriterien, die vertrauenswürdige Dolmetscher*innen im gerichtlichen Kontext definieren. Es werden Voraussetzungen beleuchtet, die laut Gesetz zu erfüllen sind, um als vertrauenswürdige*r Gerichtsdolmetscher*in tätig sein zu dürfen. Es wird außerdem über den Einsatz nicht zertifizierter Dolmetscher*innen bei Gericht in Österreich diskutiert und wie sich dieser Umstand auf das Vertrauen auswirkt.

Ein besonderes Augenmerk wird auf den Verantwortungsbereich der Dolmetscher*innen sowie auf Vertrauensbeziehungen zwischen Justizvertreter*innen und Dolmetscher*innen gerichtet. Darüber hinaus wird auch auf die Studie von Kadrić (2009) über die Erwartungen des Gerichts an die Funktion der Dolmetscher*innen eingegangen.

Da sich die vorliegende Masterarbeit auch auf das Behördendolmetschen konzentriert, wird die Dolmetschtätigkeit bei der Polizei in Österreich genauer beschrieben. Es werden die wichtigsten Unterschiede zwischen dem Dolmetschen bei Gericht und bei der Polizei in Österreich erläutert, um

die Bedeutung professioneller Dolmetscher*innen in Bezug auf die Vertrauensbildung zu analysieren. Dabei werden vor allem Herausforderungen und relevante Faktoren, die Vertrauen beeinflussen können, beleuchtet.

In Kapitel 3 wird die empirische Untersuchung dargestellt und dabei wird das Vertrauen aus Perspektive der Praxis näher beleuchtet. Zunächst wird die Methodik der empirischen Untersuchung erläutert und diese auch anschließend durchgeführt. Hierbei handelt es sich um mehrere Interviews, die mit ausgebildeten und professionellen Dolmetscher*innen aus Wien geführt wurden und anhand von Mayrings qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet werden. Die befragten Dolmetscher*innen berichten über ihre Selbstwahrnehmung in Bezug auf die Kriterien für den Vertrauensaufbau und die damit verbundenen Herausforderungen beim Dolmetschen in gerichtlichen und polizeilichen Settings.

Im letzten Kapitel wird die zuvor präsentierte Theorie mit der Praxis verknüpft. Hier werden die zentralen Erkenntnisse der Arbeit zusammengeführt und im Hinblick auf die Forschungsfrage reflektiert. Abschließend erfolgt eine Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse sowie ein Ausblick auf möglich weitere Forschungsansätze.

1. Vertrauensphänomen im Dialogdolmetschen: Begriffe, Konzepte, Dynamiken

Im Bereich des Dialogdolmetschens setzten sich diverse Dolmetschwissenschaftler*innen mit dem Thema des Vertrauens beim Dolmetschen auseinander. Der Grund hierfür liegt darin, dass die Relevanz des Vertrauens im Bereich des Dialogdolmetschens aufgrund der besonderen Sensibilität auf zwischenmenschlicher Ebene sehr groß ist. Dabei richtet sich das Augenmerk insbesondere auf die Funktion der Dolmetscher*innen im Kommunikationsprozess (vgl. Tipton 2015: 427).

Vertrauen und das Konzept der Vertrauenswürdigkeit werden in diesem Zusammenhang häufig als Glaube verstanden, dass man in einer bestimmten Art und Weise handeln soll, damit die kommunikative Zusammenarbeit ermöglicht wird (vgl. Tipton 2015: 426).

Das Vertrauensverhältnis beim Dialogdolmetschen, dem untersuchten Dolmetschsetting dieser Arbeit, ist im Vergleich zum Simultandolmetschen stärker von der Beziehungsdynamik geprägt. Während Dolmetscher*innen beim Simultandolmetschen oft physisch getrennt in einer Dolmetschkabine arbeiten und die Interaktion weniger persönlich ist, erfolgt die Kommunikation beim Dialogdolmetschen direkt zwischen den Beteiligten (vgl. Pöchhacker 2022: 17–20).

Im Setting Konferenzdolmetschen hingegen wird das Vertrauensphänomen aus mehreren Gründen als selbstverständlich angenommen und tendenziell wenig untersucht. Konferenzdolmetscher*innen wurden dank der Nürnberger Prozesse begonnen als vertrauenswürdige Expert*innen wahrgenommen zu werden und haben ihren Status durch Berufsverbände (wie die AIIC) und akkreditierte Programme für Aus- und Weiterbildung entwickelt und etabliert (vgl. Tipton 2015: 426). Der Vergleich zwischen den zwei Settings betont daher die besondere Relevanz des Vertrauens beim Dialogdolmetschen. Aufgrund der besonderen Kommunikationssituation beim Dialogdolmetschen kann es angenommen werden, dass Vertrauen eine der zentralen Voraussetzungen für gelungene Kommunikation darstellt.

Im Dialogdolmetschen unterscheiden Forschungsarbeiten zum Thema Vertrauen in der Dolmetschwissenschaft zwischen zwei Ebenen des Vertrauens: *der allgemeinen* (abstrakten) Ebene und *der spezifischen* (persönlichen) Ebene. Diese Unterscheidung trägt außerdem dazu bei, dass das Vertrauensphänomen als Aspekt der Dolmetschtätigkeit untersucht wird. Hierbei geht es um Untersuchungen, die zwischen dem Vertrauen in den Dolmetschberuf und dem Vertrauen als Merkmal der Dolmetschtätigkeit unterscheiden (vgl. Tipton 2015: 426).

Vertrauen stellt einen zentralen, jedoch vielschichtigen Begriff dar, der in unterschiedlichen Disziplinen definiert wird. In Anlehnung an Luhmann (2009) wird die Definition des Vertrauens in dieser Arbeit auch aus der sozialwissenschaftlichen Perspektive erläutert. Hier wird Vertrauen häufig als Erwartung beschrieben, dass sich andere Akteur*innen in einer bestimmten und vorhersehbaren

Weise verhalten sollen. Diese Perspektive betont die Definition des Vertrauens als einen Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität, der notwendig ist, um Kooperation in Situationen zu ermöglichen, in denen vollständige Kontrolle fehlt (vgl. Luhmann 2009: 27f.).

Gleichzeitig wird hervorgehoben, dass Vertrauen nicht ausschließlich auf interpersonelle Beziehungen beschränkt ist, sondern auch die systemische Dimension umfasst. So wird auch hier zwischen zwei Ebenen des Vertrauens unterschieden: Vertrauen in Personen und Vertrauen in Systeme. Vertrauen in Personen bezieht sich auf die Erwartung, dass eine bestimmte Person aufgrund ihrer individuellen Eigenschaften, wie Kompetenz, Integrität oder Verlässlichkeit, vorhersehbar und zuverlässig handelt. Es ist persönlich, risikobehaftet und basiert auf subjektiven Einschätzungen über das Verhalten dieser Person (vgl. Luhmann 2009: 48–51). Vertrauen in Systeme hingegen beschreibt die Zuversicht in abstrakte Strukturen, Institutionen oder Prozesse, die unabhängig von einzelnen Individuen funktionieren¹ (vgl. Luhmann 2009: 69). Es setzt voraus, dass das System selbst Mechanismen zur Sicherstellung von Stabilität und Verlässlichkeit hat, etwa durch Regeln oder Kontrollen (vgl. Luhmann 2009: 76f.).

Für den Kontext des Dialogdolmetschens ist diese Unterscheidung von besonderer Relevanz, da sie zeigt, dass Vertrauen sowohl auf persönlicher als auch auf systemischer Ebene entsteht. Während persönliches Vertrauen durch den direkten Kontakt zwischen den Gesprächsbeteiligten und Dolmetscher*innen aufgebaut wird, basiert systemisches Vertrauen auf der Erwartung, dass Dolmetscher*innen im Rahmen institutioneller Vorgaben und professioneller Standards handeln (vgl. Edwards et al. 2006: 3). Es kann somit angenommen werden, dass Vertrauen nicht ausschließlich in der Interaktion entsteht, sondern wird zugleich durch Institutionen und institutionellen Vorgaben mitgeprägt.

Die Bedeutung des Vertrauens beim Dialogdolmetschen wird allerdings auf der persönlichen Ebene hervorgehoben. Darüber hinaus wird der Funktion der Dolmetscher*innen in diesem Bereich des Dolmetschens große Aufmerksamkeit geschenkt. Die an Dolmetscher*innen gestellten Erwartungen, werden daher oft mit persönlichen Faktoren wie Charakter und interpersonellen Kriterien wie Vertrauen verbunden. Diese interpersonellen Kriterien, können außerdem einen Einfluss auf die Bewertung der Dolmetschleistung haben. Das bedeutet, dass eine Dolmetschleistung nicht als „gut“ bewertet wird, wenn kein Vertrauen in die Dolmetscher*innen aufgebaut wurde. Aus diesem Grund kann häufig festgestellt werden, dass die an Dolmetscher*innen gestellten Erwartungen, in einem widersprüchlichen Verhältnis zu dem Verständnis einer „guten“ Dolmetschung stehen (vgl. Grbić 2015: 336).

¹Luhmann (2009) nennt als Beispiel das Geldwesen oder die Wissenschaft (vgl. 2009: 64f.).

Außerdem spielen vor allem Neutralität und Unparteilichkeit der Dialogdolmetscher*innen eine wichtige Rolle und sind ein allgemeiner Grundsatz der Dolmetschethik, jedoch gewährleisten diese keine Vertrauensgarantie (vgl. Tipton 2015: 427).

Über die präzise Definition des Vertrauens wird daher oft diskutiert, jedoch wird Vertrauen als ein Prozess betrachtet, der häufig mit Risiko verbunden ist (vgl. Tipton 2015: 426). Außerdem geht Tipton (2015) davon aus, dass es sich im Bereich des Dialogdolmetschens um eine spezifische Form des Vertrauens handelt, die als Interaktionsleistung zu verstehen ist, in welcher Dolmetscher*innen als aktive Parteien beteiligt sind (vgl. 2015: 427).

Es lässt sich festhalten, dass das Vertrauensphänomen beim Dialogdolmetschen in der Fachliteratur eine wichtige Rolle spielt. Der Vergleich zwischen dem Simultan- und Dialogdolmetschen verdeutlicht, dass das Vertrauen je nach Setting unterschiedlich ausgeprägt ist. Während beim Simultandolmetschen Vertrauen häufig stärker institutionell abgesichert wird, beispielsweise durch Akkreditierung und professionelle Standards, rückt im Dialogdolmetschen die direkte Interaktion zwischen den Beteiligten in den Vordergrund. Daraus ergibt sich, dass Vertrauen beim Dialogdolmetschen nicht ausschließlich durch institutionelle Rahmenbedingungen gewährleistet wird, sondern auch situativ zwischen den beteiligten Akteur*innen hergestellt werden muss. In Anlehnung an die Definition des Vertrauens aus soziologischer Perspektive (Luhmann 2009) wird erläutert, dass Vertrauen sowohl die persönlichen Beziehungen als auch das Vertrauen in Systeme und Institutionen umfasst.

Vor diesem Hintergrund kann Vertrauen beim Dialogdolmetschen auf zwei Ebenen erfasst werden: als persönliches Vertrauen in Dolmetscher*innen selbst, sowie als systemisches Vertrauen in den Dolmetschberuf (vgl. Tipton 2015: 426). Insbesondere im Dialogdolmetschen gewinnt die interpersonelle Ebene des Vertrauens an Bedeutung. Darüber hinaus zeigen die empirischen Daten, dass Vertrauen als Merkmal beim Dialogdolmetschen sogar einen Einfluss auf die Bewertung der Dolmetschleistung haben kann (vgl. Grbić 2015: 336). Es ist außerdem wichtig zu berücksichtigen, dass im Dialogdolmetschen, die Neutralität und Unparteilichkeit der Dolmetscher*innen eine zentrale Rolle für den Vertrauensaufbau spielen, jedoch keine Vertrauensgarantie darstellen (vgl. Tipton 2015: 427). Im Folgenden werden daher die Dimensionen des Vertrauens im Dolmetschprozess näher untersucht, um die theoretischen Grundlagen weiter zu präzisieren.

1.1. Dimensionen des Vertrauens im Dolmetschprozess

Vertrauen im Dialogdolmetschen lässt sich nicht als eindimensionales Konzept erfassen, sondern muss als mehrdimensionales und kontextabhängiges Phänomen verstanden werden (vgl. Richmond et al. 2024: 466f.). Aufbauend auf der Unterscheidung zwischen der systemischen bzw. abstrakten

und der interpersonellen Ebene des Vertrauens kann Vertrauen beim Dialogdolmetschen in zwei zentrale Dimensionen unterteilt werden.

Die erste Dimension umfasst das interpersonelle Vertrauen, das heißt, Vertrauen in die Dolmetscher*innen selbst. Im Kontext des Dialogdolmetschens, insbesondere in sensiblen Bereichen wie Gerichts- und Behördendolmetschen, stellt Vertrauen eine Grundvoraussetzung für die erfolgreiche Vermittlung zwischen den Parteien dar. Dolmetscher*innen agieren hierbei nicht nur als sprachliche Übersetzer*innen, sondern auch als Koordinator*innen von Kommunikation und dies bringt verschiedene Kriterien für den Aufbau von Vertrauen in ihre Funktion mit sich (vgl. Wadensjö 1998: 12). Darüber hinaus wird in der dolmetschwissenschaftlichen Literatur über die Kriterien für den Vertrauensaufbau oft in Zusammenhang mit den Funktionen der Dolmetscher*innen, ihren Kompetenzen und ethischen Standards diskutiert.

Ergänzend dazu verdeutlichen empirische Studien zur Wahrnehmung von Dolmetscher*innen aus Sicht der Gesprächsakteur*innen, die in weiterer Folge dieser Arbeit näher beleuchtet werden, dass Vertrauen in hohem Maße mit den handelnden Personen bzw. Dolmetscher*innen verbunden ist. Es wird ersichtlich, dass Vertrauen in Dolmetscher*innen sowohl auf ihrer fachlichen Kompetenz als auch auf ihrem moralischen Verhalten beruht. Es setzt voraus, dass Dolmetscher*innen nicht nur professionell ihre Tätigkeit ausüben, sondern auch verantwortungsvoll handeln und Vertraulichkeit wahren (vgl. Edwards et al. 2005: 90). Dies unterstreicht insbesondere die Bedeutung des interpersonellen Vertrauens im Dialogdolmetschen, ohne jedoch dessen Einbettung in institutionelle Strukturen auszuschließen.

Die zweite Dimension betrifft daher das abstrakte bzw. systemische Vertrauen, das sich auf die institutionellen Rahmenbedingungen des Dolmetschens bezieht. Hier steht das Vertrauen in den Dolmetschberuf, in ethische Standards sowie in institutionelle Kontexte im Mittelpunkt (vgl. Edwards et al. 2006: 3).

In Berufen wie dem Dolmetschen, welcher durch Selbstregulierung geprägt ist, basieren ethische Standards und Verhaltensregeln auf der Einigung innerhalb der Berufsgruppe. Solche Standards können das Ansehen der Profession und das Vertrauen der Klient*innen fördern. Berufskodizes tragen unter anderem dazu bei, dass das Vertrauen der Gesellschaft in Dolmetscher*innen gestärkt wird (vgl. Prunč & Setton 2015a: 145).

Die Fachliteratur zur Berufsethik sowie bestehende Verhaltenskodizes beim Dolmetschen zeigen ein weitgehend übereinstimmendes Set an Grundsätzen, zu denen neben grundlegenden moralischen Werten wie Ehrlichkeit, Wahrhaftigkeit und Vertrauenswürdigkeit auch Prinzipien wie Genauigkeit, Neutralität, Unparteilichkeit, Loyalität, Klarheit und Transparenz zählen (vgl. Prunč & Setton 2015a: 145). Zu den Grundsätzen zählen auch weitere zentrale Aspekte wie die Verpflichtung zu

einem hochwertigen Service sowie der Umgang mit sensiblen Informationen, also Vertraulichkeit, und Sichtbarkeit der Dolmetscher*innen (vgl. Prunč & Setton 2015a: 145).

Besonders umstritten ist die Frage der Neutralität sowie mögliche Loyalitätskonflikte, da Dolmetscher*innen häufig mit unterschiedlichen Erwartungen konfrontiert werden, wie etwa jene die von Gesprächspartner*innen oder institutionellen Akteur*innen an sie gestellt werden (vgl. Prunč & Setton 2015a: 145f). Die Ansätze zur Ethik erstrecken sich von allgemeinen Regeln (z. B. beim Konferenzdolmetschen) über bedarfsorientierte Konzepte (z. B. beim Dialogdolmetschen) bis hin zu flexibleren Perspektiven (vgl. Prunč & Setton 2015a: 147).

Kadrić (2009) erläutert in Bezug auf Ehrenkodizes, dass diese sowohl auf gesellschaftlichen Normen anderer Berufsgruppen als auch auf rechtlichen Vorgaben basieren. Sie legen die Verantwortlichkeiten der Dolmetscher*innen gegenüber ihrem Beruf, dem Gericht und sich selbst fest (vgl. Kadrić 2009: 56). Nach Kadrić (2009) sollen Berufskodizes außerdem dazu dienen, grundlegende Menschenrechte, wie etwa Gleichbehandlung, zu wahren (vgl. 2009: 57).

Edwards (1995) hebt einen weiteren wichtigen Aspekt hervor, nämlich die besondere Machtposition der Gerichtsdolmetscher*innen, die daraus resultiert, dass sie höchstwahrscheinlich die einzigen Beteiligten in einem Verfahren sind, die beide Sprachen vollständig beherrschen. Vor diesem Hintergrund kommt berufsethischen Kodizes eine wesentliche Bedeutung zu, da sie festlegen, wie diese Macht verantwortungsvoll ausgeübt werden soll (vgl. 1995: 63).

Es besteht auch die Möglichkeit, dass nicht alle ethischen Prinzipien gleichzeitig eingehalten werden können, weshalb Gerichtsdolmetscher*innen entscheiden müssen, welches Prinzip Vorrang hat und welches vorübergehend oder dauerhaft zurückgestellt werden soll (vgl. Viljanmaa & Mäntynen 2018: 153).

Darüber hinaus werden die an Dolmetscher*innen gestellten Erwartungen eng mit der Frage des Vertrauens verbunden. Diese Erwartungen werden häufig in Ethikkodizes und beruflichen Standards festgelegt, da die Funktion der Dolmetscher*innen primär auf die bloße Sprachübertragung, und in weniger strikten Interpretationen auf die Vermittlung von Kultur, eingeschränkt wurde. In der Praxis hat sich jedoch schnell gezeigt, dass diese begrenzte Funktionsdefinition häufig nicht aufrechterhalten werden konnte (vgl. Pöllabauer 2015a: 355f.).

Auch im Trainingshandbuch für Dolmetscher*innen im Asylverfahren wird auf die Erwartungen der Gesprächsbeteiligten eingegangen. Dabei wird betont, dass Dolmetscher*innen selbst die Entscheidung treffen müssen, welche Erwartungen erfüllt werden können und welche nicht. Darüber hinaus müssen sie sich ihrer Pflichten und Aufgaben bewusst sein und diese gegenüber allen Gesprächsbeteiligten transparent kommunizieren. Transparenz stellt in diesem Zusammenhang eine zentrale Voraussetzung für die Vertrauensbildung (vgl. Pöllabauer 2015b: 57).

Darüber hinaus wird darauf hingewiesen, dass Vertrauenswürdigkeit auch Verlässlichkeit bedeutet, da Dolmetscher*innen in der Lage sein müssen, ihre translatorischen Entscheidungen nachvollziehbar zu begründen (vgl. Hebenstreit & Marics 2015: 74). Die Selbstreflexion der Dolmetscher*innen wird dabei als wesentlicher Bestandteil professionellen Handelns hervorgehoben. (vgl. Iannone & Matti 2015: 46).

Dies verdeutlicht, dass Vertrauen nicht allein durch formale Verhaltensregeln gewährleistet werden kann, sondern wesentlich von der situativen beruflichen Praxis der Dolmetscher*innen abhängt. Darüber hinaus wird Vertrauen im Dialogdolmetschen sowohl auf der interpersonellen Ebene als auch auf der abstrakten bzw. systemischen Ebene verortet, wobei beide Dimensionen des Vertrauens eng miteinander verknüpft sind und sich gegenseitig beeinflussen.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass diese beiden Dimensionen des Vertrauens nicht unabhängig voneinander betrachtet werden können. Vielmehr zeigt sich, dass das interpersonelle Vertrauen und das systemische Vertrauen beim Dialogdolmetschen in enger Wechselwirkung zueinanderstehen. Vertrauen entsteht somit nicht auf einer Ebene, sondern im Zusammenspiel zwischen individuellen Erfahrungen und den institutionellen Rahmenbedingungen. In diesem Zusammenspiel spielen Berufskodizes, ethnische Standards und Verhaltensregeln eine zentrale Rolle. Diese können sowohl auf die persönliche als auch auf die systemische Dimension des Vertrauens Einfluss haben. Das heißt, sie tragen sowohl zur Förderung des Vertrauens in die Dolmetscher*innen selbst als auch in den Dolmetschberuf bei. Darüber hinaus sind die Berufskodizes nicht nur für die verantwortungsvolle Ausübung der Dolmetschtätigkeit wichtig, sondern auch für die Wahrung der Gleichbehandlung (vgl. Kadrić 2009: 56f.). Gleichzeitig zeigt sich, dass individuelle Erwartungen und Erfahrungen mit den Dolmetscher*innen die Wahrnehmung des gesamten Systems beeinflussen können. Normative Prinzipien wie Neutralität und Unparteilichkeit spielen hierbei eine zentrale Rolle, stellen jedoch keine Garantie für Vertrauen dar (vgl. Tipton 2015: 427).

1.2. Neutralität, Unparteilichkeit, Multiparteilichkeit

In der dolmetschwissenschaftlichen Literatur wird die Tätigkeit der Dolmetscher*innen bzw. Gerichtsdolmetscher*innen oft als neutral und objektiv beschrieben. Darüber hinaus wird in den meisten veröffentlichten Ethikkodizes die Neutralität oder/und Unparteilichkeit der Dolmetscher*innen als grundlegendes Prinzip der beruflichen Praxis verankert, vor allem beim Gericht und Behörden (vgl. Prunč & Setton 2015b: 273).

In der Fachliteratur sind jedoch geteilte Meinungen zum Thema Neutralität zu finden. Einerseits haben sich Dolmetscher*innen völlig neutral gegenüber allen Gesprächspartner*innen zu ver-

halten, andererseits wird immer mehr die Meinung vertreten, dass eine strikte Neutralität nicht möglich sei. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, welche Rolle Neutralität und Unparteilichkeit für die Entstehung von Vertrauen im Dolmetschprozess spielen und inwiefern sie als Voraussetzung oder vielmehr als Spannungsfeld bei der Vertrauensbildung zu verstehen sind.

Die Gerichtsdolmetscherin und Dolmetschwissenschaftlerin Rudvin (2002) setzt sich mit dem Konzept der Neutralität beim Dolmetschen auseinander und weist darauf hin, dass dieser nicht eindeutig definiert ist. Vielmehr wird Neutralität mit Objektivität und Unparteilichkeit verbunden, wobei davon ausgegangen wird, dass Neutralität auch frei von subjektiven Bewertungen oder Meinungen bedeutet (vgl. Rudvin 2002: 219).

Rudvin (2002) erklärt außerdem, dass das Dialogdolmetschen nicht als „neutral“ bezeichnet werden kann, da dieses spezifische Setting eine schwierige kommunikative Situation darstellt und die Verdolmetschung stets von der Interpretation der Dolmetscher*innen abhängt. Des Weiteren erklärt sie, dass Neutralität nicht nur vom Kontext, sondern auch von den individuellen und persönlichen Ansichten der Gesprächsakteur*innen beeinflusst wird. Rudvin vertritt daher die Ansicht, dass Dolmetscher*innen einen Einfluss auf die Verdolmetschung haben und das Ergebnis des Gesprächs beeinflussen können und somit sei das Konzept der Neutralität in diesen Situationen nicht anwendbar. Sie führt als Argument an, dass Dolmetscher*innen den Output des Gesprächs beeinflussen, da sie Äußerungen nicht „unberührt“ über die sprachlichen Grenzen hinweg übertragen können (vgl. Rudvin 2002: 219–222).

Prunč (2016) setzt sich ebenso kritisch mit der Erwartung der strikten Neutralität auseinander, da diese als ein ideologisches Konstrukt betrachtet wird, welches weder der empirischen Realität noch der ethischen Verantwortung von Dolmetscher*innen gerecht wird. Prunč argumentiert, dass Dolmetscher*innen in bestimmten Situationen die Neutralität zugunsten von „Fürsprechen“ oder „Widersprechen“ aufgeben müssen (vgl. 2016: 17f.).

Die häufigste Auffassung in der Literatur ist, dass Neutralität oder Unparteilichkeit bedeutet, dass Dolmetscher*innen ihre eigenen Meinungen, Vorurteile oder Interessen nicht in die Dolmetschung einfließen lassen dürfen. Eine weitere verbreitete Definition von Neutralität bzw. Unparteilichkeit besagt, dass keine der beteiligten Parteien bevorzugt oder benachteiligt werden darf. Die Neutralität wird außerdem als das Gewährleisten gleicher Treue gegenüber allen Gesprächspartner*innen beschrieben und kann zudem bedeuten, allen Beteiligten den „gleichen Dienst“ anzubieten, etwa durch kulturelle Erläuterungen, Unterstützung bei Verhandlungen, das Erstellen von Protokollen oder die Erleichterung der Kommunikation in jeder Form, auch wenn manche dies als Widerspruch zur Neutralität betrachten (vgl. Prunč & Setton 2015b: 273).

Prunč (2012) erkennt allerdings schon früher, dass Neutralität und Unparteilichkeit nicht als Synonyme verwendet werden können:

Unparteilichkeit bedeutet, dass der Translator bestrebt ist, zu allen Parteien den gleichen intellektuellen und emotionalen Abstand zu halten und keine von ihnen zu bevorzugen [...] Allerdings wird in der Diskussion zur Unparteilichkeit meist übersehen, dass Unparteilichkeit eng mit der Unabhängigkeit der Person oder Institution verbunden ist, von der Unparteilichkeit erwartet wird. (Prunč 2012: 351f.)

Auf dieser Grundlage sollte der Begriff der Unparteilichkeit dann verwendet werden, wenn es um die gleichwertige Behandlung aller Gesprächsbeteiligten sowie die Unabhängigkeit der Dolmetscher*innen geht. Prunč ergänzt, dass Unparteilichkeit auch die Voraussetzung für Vertrauen darstellt (vgl. 2012: 351). Neutralität wird wie folgt definiert:

Der Begriff der Neutralität schließlich ist noch enger zu fassen und zielt auf alle bewussten oder unbewussten interpretativen Handlungen ab, die mittelbar oder unmittelbar einem der Interaktionspartner zum Vor- oder Nachteil gereichen. (Prunč 2012: 352)

Der Begriff der Neutralität bezieht sich daher stärker auf die konkrete sprachliche und interpretative Ausgestaltung der Dolmetschleistung, während Unparteilichkeit die soziale Rolle umfasst. Zudem weisen Prunč und Setton (2015) darauf hin, dass der Begriff Neutralität häufiger in der Fachliteratur als in Berufskodizes vorkomme. Im Gegensatz dazu werde der Begriff Unparteilichkeit vor allem in Berufskodizes für das Dialogdolmetschen bevorzugt genutzt (vgl. Prunč & Setton 2015b: 273).

Darüber hinaus geben auch frühere praxisorientierte Ansätze konkrete Hinweise zur Umsetzung von Neutralität und Unparteilichkeit. So betont Edwards (1995) in ihrem Lehrbuch, dass Dolmetscher*innen jegliche Nähe zu einzelnen Parteien sowie persönliche Kommentare vermeiden müssen, um Vertrauen zu sichern und ihre professionelle Rolle zu wahren (vgl. 1995: 65f.).

Die Dolmetscherin und Forscherin Wadensjö (1998) geht außerdem auf die Methoden ein, die Dialogdolmetscher*innen anwenden, um ihre Unparteilichkeit zu wahren und eine klare Distanz zwischen sich und dem Gesagten zu schaffen.

Beispielsweise machen sie zu Beginn häufig darauf aufmerksam, dass sie das Gesagte in der ersten Person dolmetschen, und wiederholen dies bei Bedarf im weiteren Gesprächsverlauf. Sie greifen zudem auf translatorische Strategien, wie die direkte Rede, sowie situationsabhängig auf das Passiv zurück (vgl. Wadensjö 1998: 241). Laut Wadensjö (1998) dient insbesondere die Verwendung des Passivs dazu, sich von Bewertungen oder Aussagen anderer Beteiligter abzugrenzen und dadurch als unparteilich bzw. neutral wahrgenommen zu werden (vgl. *ibid.*).

Wadensjö (1992) erkennt schon früher, dass Neutralität öfters mit Fairness und Gerechtigkeit sowie sprachlich mit Vorstellung von Objektivität und strikter Regelorientierung verbunden wird.

Zudem erklärt sie, dass das Konzept der Neutralität von der jeweiligen Situation abhängt und daher soll hinterfragt werden, ob das, was generell unter Neutralität verstanden wird, für alle Situationen gilt. Dies bedeutet, dass eine bestimmte Handlung in manchen Situationen als neutral, in anderen jedoch als parteilich verstanden werden kann und somit einen Einfluss auf das Vertrauen haben kann. Wadensjö ist daher der Meinung, dass ein neutrales Verhalten vielmehr dann stattfindet, wenn zwei Gesprächspartner*innen in einem Dialog ähnliche Vorstellungen und Erwartungen haben (vgl. 1992: 257f.). Darüber hinaus erklärt Prunč (2012):

Eine moderne Translationsethik sollte sich nicht davor scheuen, überkommene Mythen wie Objektivität, Repräsentativität und Neutralität im Sinne eines komplexen Verständnisses von Welt und Wahrheit kritisch zu hinterfragen und den Translatoren mehr Spielraum zum selbstverantworteten ethisch und moralisch fundierten Handeln einzuräumen. (Prunč 2012: 353)

Dies bedeutet, dass Dialogdolmetschen nicht als rein neutrales Wiedergeben von Aussagen verstanden werden kann. Daraus ergibt sich die Notwendigkeit, traditionelle Konzepte wie Neutralität kritisch zu hinterfragen und die aktive Rolle der Dolmetscher*innen im Kommunikationsprozess anzuerkennen.

Vor diesem Hintergrund konkretisieren zahlreiche Berufskodizes die Anforderungen an Dolmetscher*innen, indem sie Unparteilichkeit als Verpflichtung definieren, Interessenskonflikte auszuschließen und keinen persönlichen Gewinn oder Vorteil, abgesehen vom Honorar, aus der Dolmetschertätigkeit zu ziehen. Daraus ergibt sich die Erwartung, dass Dolmetscher*innen keine der Gesprächsparteien bevorzugen und allen Gesprächsparteien gleichermaßen verpflichtet sind. Das Handeln der Dolmetscher*innen kann in diesem Zusammenhang jedoch nicht mehr als „unparteilich“ beschrieben werden, da Dolmetscher*innen allen beteiligten Personen die gleiche Unterstützung bieten und damit in gewisser Weise stets auch parteilich agieren (vgl. Kadrić 2020: 518).

Translatorisches Handeln im gerichtlichen und behördlichen Kontext wird als verständigungsorientiertes und allparteiisches transkulturelles Handeln aufgefasst. Es ist auf Verständigung unter Berücksichtigung der Vereinbarkeit der Handlungspläne, Zielsetzungen und Interessen *aller* Beteiligten ausgerichtet. (Kadrić 2019: 76)

Kadrić spricht hierbei von dem Konzept der Multiparteilichkeit². In diesem Zusammenhang betont sie, dass Dolmetscher*innen zu allen Gesprächsparteien eine gleichmäßige Nähe herstellen sollen, um deren eigenständige Kommunikation zu unterstützen, ohne dabei den Inhalt der Aussagen zu

² Kadrić (2019) verwendete ursprünglich den Begriff der Allparteilichkeit, den sie nun in Multiparteilichkeit unbenannte, damit keine Verwechslung mit dem Konzept der Allparteilichkeit in der Mediation entsteht. Nach Absprache mit der Autorin und Betreuerin wird in der vorliegenden Masterarbeit nur der Begriff „Multiparteilichkeit“ verwendet.

verändern (vgl. Kadrić 2019: 76f.). Die Loyalität der Dolmetscher*innen richtet sich dabei nicht einseitig, sondern gleichermaßen an alle Beteiligten. Dieses Verständnis von Multiparteilichkeit verdeutlicht, dass Vertrauen im Dialogdolmetschen nicht durch Distanz, sondern durch eine ausgewogene und verantwortungsvolle Einbindung aller Beteiligten entsteht (vgl. *ibid.*). In Hinblick auf den daraus resultierenden Handlungsspielraum von Dolmetscher*innen hält Kadrić fest:

Wenn erforderlich, werden von den Dolmetscherinnen und Dolmetschern Stellungnahmen zu verschiedenen Erscheinungsformen des Verhaltens, der (kulturspezifischen) Vorgangs- oder Denkweisen explizit vorgenommen. Auch Erklärungen zur Sprache gehören dazu, etwa wie schwerwiegend ein bestimmtes Schimpfwort einzuordnen ist, inwieweit bestimmte Ausdrücke milieubedingt sind oder welcher Dialekt verwendet wird. (Kadrić 2019: 76)

Das Konzept der Multiparteilichkeit nach Kadrić (2019) erweitert den Handlungsspielraum von Gerichtsdolmetscher*innen gegenüber älteren Konzepten der Neutralität und Unparteilichkeit. Die angeführten Ansätze zeigen, dass Dolmetscher*innen nicht nur als neutrale Vermittler*innen, sondern als aktiv handelnde Akteur*innen wahrgenommen werden und dies wirkt sich unmittelbar auf die Entstehung von Vertrauen im Dolmetschprozess aus.

Die Verwendung des Begriffs Multiparteilichkeit verdeutlicht zudem, dass die Dolmetschsituation vor Gericht nicht mehr als einfache triadische Interaktion verstanden werden kann, sondern vielmehr als ein komplexes, mehrdimensionales Kommunikationsgefüge. In diesem komplexen Kommunikationsgefüge nehmen Dolmetscher*innen eine zentrale Rolle ein, da sie von allen beteiligten Parteien benötigt werden (vgl. Gentile et al. 1996: 51ff.). Im Sinne der Multiparteilichkeit richten Dolmetscher*innen ihr Handeln an den Verständigungsinteressen aller Beteiligten aus und koordinieren ihre Interventionen entsprechend. Das Ziel der Dolmetscher*innen ist es, sicherzustellen, dass alle Parteien sowohl verstehen als auch verstanden werden können (vgl. Kadrić 2019: 91).

Es kann jedoch zu widersprüchlichen Erwartungen an Dolmetscher*innen kommen, da verschiedene Akteur*innen unterschiedliche Anforderungen und Perspektiven einbringen und dies wirkt sich auf die Vertrauensbildung im Dolmetschprozess aus. Im Gerichtskontext begegnen sich daher Akteur*innen mit unterschiedlichen Interessen und Zielsetzungen innerhalb eines komplex strukturierten institutionellen Systems (vgl. Kadrić 2019: 100).

Dabei spielt das institutionelle Setting eine bedeutende Rolle, weil die strengsten Vorgaben zur Unparteilichkeit in den Kodizes für das Gerichtsdolmetschen enthalten sind. Sie legen besonderen Wert auf Treue und untersagen viele Vermittlungsaufgaben, die in anderen Bereichen üblich sind, wie das Erklären oder Klären unklarer oder mehrdeutiger Aussagen sowie kultureller Anspielungen, und verbieten meist auch jeglichen unnötigen Kontakt mit Beteiligten außerhalb des Verfahrens (vgl. Prunč & Setton 2015b: 274).

Gleichzeitig zeigen Ansätze wie jene von Kadrić (2019), dass ein Eingreifen der Dolmetscher*innen möglich und teilweise notwendig ist. Auf diese Weise agieren Dolmetscher*innen als multiparteiliche Akteur*innen und aktive Expert*innen, „die gleichzeitig mehreren Personen gegenüber verpflichtet sind“ (Kadrić 2021: 323). Dieses Verständnis findet sich auch in anderen Bereichen des Dialogdolmetschens, etwa im diplomatischen Dolmetschen, wo Multiparteilichkeit ebenso als Gleichbehandlung aller Gesprächspartner*innen und als Handeln im Interesse aller definiert wird (vgl. Kadrić et al. 2022: 37).

Auch im Asylverfahren wird auf das Eingreifen von Dolmetscher*innen hingewiesen. Dabei dient das Eingreifen ausschließlich der Sicherstellung eines funktionierenden Gesprächsverlaufs. Es beschränkt sich auf Rückfragen bei Verständigungsschwierigkeiten und schließt jede Form der inhaltlichen Einflussnahme oder Kommentierung aus (vgl. Pöllabauer 2015b: 55).

Die Analyse der ethischen Prinzipien der Neutralität und Unparteilichkeit zeigt, dass diese zentralen Säulen der beruflichen Praxis von Dolmetscher*innen darstellen, insbesondere in sensiblen Kontexten wie dem Gerichts- und Behördendolmetschen. Das Konzept der Neutralität wird daher oft mit Unparteilichkeit verbunden, jedoch nicht gleichgesetzt. Während Unparteilichkeit darauf abzielt, Interessenkonflikte zu vermeiden (vgl. Prunč & Setton 2015b: 273), bezieht sich Neutralität, „auf diskursive Konstruktion von Wirklichkeiten und Werteinstellungen in den konkreten Kommunikationsakten“ (Prunč 2012: 352). Berufskodizes legen diese Prinzipien als Grundlage für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit fest, wobei Unparteilichkeit häufiger in den Kodizes betont wird, während Neutralität eher in der Fachliteratur diskutiert wird (vgl. Prunč & Setton 2015b: 273).

Es lässt sich außerdem festhalten, dass professionelle Dolmetscher*innen viel Wert auf Neutralität und Unparteilichkeit legen, jedoch wissen sie auch, dass das neutrale Verhalten situations- und zielabhängig ist. Wadensjö (1992) betont in diesem Zusammenhang, dass eine bestimmte Handlung in manchen Situationen als neutral, in anderen jedoch als parteilich verstanden werden kann und daher können Neutralität und Unparteilichkeit keine Vertrauensgarantie anbieten (vgl. 1992: 257f.).

Dennoch sind beide Prinzipien nicht immer uneingeschränkt umsetzbar und werden in der Literatur kritisch betrachtet. Zudem können widersprüchliche Anforderungen, etwa durch Auftraggeber*innen, rechtliche Verfahren oder kulturelle Unterschiede, die Einhaltung dieser Prinzipien erschweren. Um eine gelungene Kommunikation zwischen den Gesprächspartner*innen zu ermöglichen, ist es manchmal notwendig, dass Dolmetscher*innen eingreifen. Kadrić (2019) erklärt, dass Dolmetscher*innen demnach als multiparteiliche Akteur*innen auftreten und weist in diesem Kontext auf den Begriff der Multiparteilichkeit hin. Das Konzept der Multiparteilichkeit verdeutlicht, dass Dolmetscher*innen nicht als passive Vermittler*innen agieren, sondern aktiv zur Verständigung

zwischen den beteiligten Parteien beitragen und dabei die unterschiedlichen Interessen berücksichtigen (vgl. Kadrić 2019: 76).

Diese theoretischen Erkenntnisse bilden die Grundlage für die folgenden Kapitel, in denen untersucht wird, wie diese Prinzipien in der Praxis umgesetzt werden und welchen Einfluss sie auf das Vertrauen sowohl auf interpersoneller als auch auf systemischer Ebene haben.

1.2.1. Formen der Parteilichkeit und ihre Auswirkungen auf Vertrauen

Die zuvor diskutierten Konzepte der Neutralität, Unparteilichkeit und Multiparteilichkeit verdeutlichen, dass Parteilichkeit im Dialogdolmetschen nicht vollständig vermeidbar ist. Gleichzeitig wird in der Literatur überwiegend betont, dass Dolmetscher*innen keine Funktionen wie „an advocate, a counsellor“ (Hale 2007:125) übernehmen sollten und somit über ihre eigentliche Funktion hinausgehende Aufgaben zu vermeiden sind. Außerdem betrachten auch Dolmetscher*innen „advocacy“ in der Regel nicht als Teil ihrer beruflichen Verantwortung (vgl. Prunč & Setton 2015b: 275).

Diese Erklärung steht in engem Zusammenhang mit dem Prinzip der Neutralität, das insbesondere im rechtlichen Kontext eine zentrale Rolle spielt. Neutralität gilt hier als Voraussetzung für die Integrität des rechtlichen Prozesses, da jede Form von Parteilichkeit sowohl das Vertrauen in Dolmetscher*innen, (die interpersonelle Dimension des Vertrauens), als auch in das Verfahren, (die systemische Dimension des Vertrauens), negativ beeinflussen kann (vgl. Hale 2007: 93).

Parteilichkeit tritt daher auf, wenn Dolmetscher*innen ihre neutrale Rolle verlassen und stattdessen als sichtbare menschliche Akteur*innen aktiv in die Interaktion eingreifen. Dies kann für die professionelle Beziehung insbesondere Vertrauen, entweder stärken oder untergraben (vgl. Pöchhacker 2022: 178–180). Beispiele hierfür sind die bewusste Interessensvertretung für benachteiligte Personen oder emotionale Reaktionen und politische Standpunkte der Dolmetscher*innen (vgl. *ibid.*: 153).

Parteilichkeit kann dabei unterschiedliche Formen haben. Einerseits können Dolmetscher*innen absichtlich persönliche Bewertungen einfügen, andererseits können sie auch unbewusst ihre emotionale Reaktion zeigen. Ein*e Dolmetscher*in könnte jedoch aufgrund seiner*ihrer eigenen kulturellen Prägung auch bestimmte Informationen eigenmächtig auslassen und somit die Genauigkeit der Übertragung gefährden (vgl. Pöchhacker 2022: 178f). Wird ein*e Dolmetscher*in jedoch als parteilich wahrgenommen, kann dies zum Vertrauensbruch und Missverständnissen in der Kommunikation führen (vgl. *ibid.*: 182f.). Eine defizitäre Dolmetschleistung kann zudem nicht nur zu Missverständnissen führen, sondern auch die Integrität des gesamten Rechtssystem negativ beeinflussen (vgl. Kadrić 2019: 51).

Aus diesem Grund werden berufsethische Prinzipien wie Vertraulichkeit, Unparteilichkeit, Genauigkeit, respektvoller Umgang und Professionalität in den meisten Kodizes besonders hervorgehoben. Parteilichkeit steht dabei im Widerspruch zu diesen berufsethischen Prinzipien, da Dolmetscher*innen als vertrauenswürdige Kommunikationspartner*innen verpflichtet sind, ihre Tätigkeit neutral und professionell auszuüben (vgl. Hebenstreit & Marics 2015: 74–77).

In Bezug auf die (Un)parteilichkeit formuliert der Kodex der European Legal Interpreters and Translators Association (EULITA) entsprechende Anforderungen an die Dolmetscher*innen. „Legal interpreters and legal translators shall remain neutral and also maintain the appearance of impartiality, avoiding any undue contacts with either witnesses, defendants and their families or members of the legal professions“ (EULITA 2013: 3). Aus dem Zitat geht hervor, dass der EULITA Kodex von Dolmetscher*innen Neutralität, Unparteilichkeit und das Vermeiden unangemessener Kontakte zu Gesprächsteilnehmer*innen verlangt. Der Kodex verpflichtet Dolmetscher*innen außerdem zur strikten Wahrung der Vertraulichkeit (vgl. EULITA 2013: 3), die ebenfalls eine zentrale Voraussetzung für den Aufbau von Vertrauen darstellt.

Darüber hinaus wird auch der Kodex des Österreichischen Verbands der Gerichtsdolmetscher*innen (ÖVGD) berücksichtigt, der insbesondere die Schweigepflicht hervorhebt (vgl. ÖVGD 2024). Diese stellt nicht nur eine festgeschriebene ethische Norm dar, sondern auch eine moralische Verpflichtung der Dolmetscher*innen, sämtliche im Rahmen der Dolmetschtätigkeit gewonnenen Informationen über beteiligte Personen und Institutionen geheim zu halten (vgl. Kadrić 2019: 136).

Auch die Berufs- und Ehrenordnung des ÖGSDV betont die Bedeutung von Unvoreingenommenheit, Unparteilichkeit und Verschwiegenheit als zentrale Grundlage des professionellen Handelns. Darüber hinaus umfasst professionelles Verhalten auch kontinuierliche Weiterbildung, kultursensitives Verhalten sowie ein verantwortungsbewusstes Auftreten im beruflichen Kontext (vgl. ÖGSDV o.J.).

Neben diesen ethischen Anforderungen werden auch Aspekte wie Zuverlässigkeit, kollegiales Verhalten sowie ein angemessenes äußeres Erscheinungsbild hervorgehoben (vgl. ÖGSDV o.J.). Damit wird deutlich, dass die Vermeidung von Parteilichkeit nicht nur durch sprachliches Handeln, sondern durch das gesamte professionelle Auftreten der Dolmetscher*innen gewährleistet werden soll.

Auch Autor*innen Driesen, Petersen und Rühl (2018) betonen in diesem Zusammenhang das äußere Erscheinungsbild und das Verhalten der Dolmetscher*innen. Dolmetscher*innen sollen demnach ihre Rolle klar und zurückhaltend vermitteln, keine falschen Erwartungen wecken und nicht unnötig Aufmerksamkeit auf sich lenken. Ein diskretes Auftreten sowie die Einhaltung von

Höflichkeitsregeln und kulturellen Gepflogenheiten tragen dazu bei, als vertrauenswürdig und professionell wahrgenommen zu werden (vgl. Driesen et al. 2018: 29).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Parteilichkeit beim Dialogdolmetschen in unterschiedlichen Formen auftreten kann und sowohl bewusst als auch unbewusst sowie durch strukturelle Rahmenbedingungen bedingt ist. Berufskodizes und praxisorientierte Empfehlungen bieten dabei wichtige Orientierung im Umgang mit Parteilichkeit im Dolmetschprozess.

Diese ethischen Vorgaben zur (Un)parteilichkeit der Dolmetscher*innen verdeutlichen, dass Dolmetscher*innen weder persönliche Nähe zu den Verfahrensbeteiligten noch ein eigenes Interesse am Ausgang des Verfahrens haben dürfen (vgl. Kadrić 2019; ÖVGd 2024; EULITA 2013; ÖGSDV o.J.). Neben den ethischen Aufforderungen spielen auch das gesamte Auftreten sowie ein höfliches und professionelles Verhalten der Dolmetscher*innen eine wesentliche Rolle für die Wahrnehmung der Vertrauenswürdigkeit der Dolmetscher*innen (vgl. Driesen et al. 2018: 29). Damit wird eine wichtige Grundlage für das Vertrauen sowohl in die Dolmetscher*innen als auch in den gesamten Verfahrensprozess geschaffen.

1.2.2. Spannungsfelder der (Un)parteilichkeit in unterschiedlichen Settings

Die zuvor dargestellten Spannungsfelder der (Un)parteilichkeit beschränken sich nicht ausschließlich auf den rechtlichen Kontext, sondern zeigen sich auch in anderen Bereichen des Dialogdolmetschens, wie beispielsweise der Medizin. Trotz unterschiedlicher institutioneller Rahmenbedingungen lassen sich zentrale Gemeinsamkeit erkennen, die auf vergleichbare Herausforderungen im Umgang mit Neutralität und Parteilichkeit hinweisen und gleichzeitig das Verständnis von Vertrauen vertiefen.

Es lässt sich beobachten, dass Dolmetscher*innen sowohl im gerichtlichen als auch im medizinischen Kontext mit komplexen und emotionalen belastenden Kommunikationssituationen konfrontiert sind, die ihre neutrale Position herausfordern können. Wie in Unterkapitel 1.2. erläutert, können Dolmetscher*innen als multiparteiliche Akteur*innen jedoch aktiv eingreifen und somit die Verständigung zwischen den Beteiligten unterstützen (vgl. Kadrić 2019: 76).

In solchen Fällen ist es allerdings entscheidend, dass sie ihre persönlichen Ansichten oder emotionalen Reaktionen nicht in die Dolmetschung einfließen lassen, da die professionellen Dolmetscher*innen darauf geschult sind, neutral zu bleiben. Es ist jedoch nicht selten der Fall, dass sie Konflikte erleben, in Situationen, in denen emotionales Engagement oder advocacy-Arbeit erforderlich sind (vgl. Hsieh 2015: 181).

Ähnlich wie im gerichtlichen Kontext, heben auch Studien im Gesundheitswesen die aktive Funktion der Dolmetscher*innen hervor. Dabei kommt dem interpersonellen Vertrauen zwischen Ge-

sundheitsexpert*innen und Dolmetscher*innen eine zentrale Bedeutung zu. Gleichzeitig können unterschiedliche Vorstellungen über Zuständigkeiten und die Steuerung des Kommunikationsprozesses Spannungen hinsichtlich Kontrolle, Verantwortung und Rollenverständnis hervorrufen (vgl. Hsieh 2015: 182).

Es kommt außerdem immer wieder zu Situationen, in denen professionelle Dolmetscher*innen dem Prinzip der strikten Neutralität nicht folgen können. Im psychotherapeutischen Kontext kann daher strikte Neutralität zugunsten einer erweiterten Rolle der Dolmetscher*innen relativiert werden. Ihre aktive Beteiligung beeinflusst die therapeutische Beziehung und steht damit im Spannungsfeld zwischen Neutralität und Vertrauensbildung (vgl. Bot 2015: 332f.).

Auch Pöllabauer (2002) zeigt, dass Dolmetscher*innen häufig zwischen Neutralität und den Erwartungen der Beteiligten stehen (vgl. 2002: 200f.). Untersuchungen belegen außerdem, dass im medizinischen Kontext oft Laiendolmetscher*innen³, wie Verwandte oder Freund*innen, die der Sprache mächtig sind, zum Dolmetschen eingesetzt werden.

Die Diskussion über die Grenzen von Neutralität und (Un)parteilichkeit beschränkt sich daher nicht nur auf das Gerichts- und Behördendolmetschen. Insbesondere im medizinischen und psychotherapeutischen Setting werden Spannungsfelder zwischen professioneller Distanz, aktiver Beteiligung und Vertrauensbildung beschrieben⁴.

Beispiele hierfür finden sich daher nicht nur im institutionellen Kontext, in dem die Behörde Auftraggeberin ist und dadurch eine (Fehl-)Wahrnehmung über die Beziehung zwischen Dolmetscher*innen und Vertreter*innen der Behörde entstehen kann, sondern auch in Konfliktzonen, in denen Dolmetscher*innen im Militärbereich⁵ tätig sind und Informationen der aufständischen Partei übermitteln (vgl. Tipton 2015: 426).

³ Laiendolmetscher*innen überschreiten ihren Zuständigkeitsbereich als Dolmetscher*innen, indem sie oft versuchen als Helfer*innen zu fungieren und es ihnen somit häufig unmöglich ist, neutral zu bleiben (vgl. Pöllabauer 2002: 202). Der Einsatz solcher unqualifizierten Personen kann gravierende Folgen für die Betroffenen haben, da die Verstehenstiefe bei sensiblen Themen nicht gewährleistet werden kann. Dadurch kann außerdem weder eine Qualitätssicherung noch die Einhaltung von Verhaltens- und Berufskodizes garantiert werden (vgl. Pöllabauer 2002: 202). Laiendolmetscher*innen, insbesondere Familienangehörige, nehmen allerdings eine besondere Rolle ein, da sie über bestehende Vertrauensbeziehungen verfügen. Während ihr Einsatz in bestimmten Situationen Vorteile bieten kann, wird zugleich betont, dass eine generelle Ablehnung als kulturell unangemessen wahrgenommen werden kann, da in manchen Kontexten die Unterstützung durch Familienmitglieder als selbstverständlich gilt (vgl. Hsieh 2015: 179).

⁴ In medizinischen und psychotherapeutischen Bereich wird insbesondere die aktive Rolle der Dolmetscher*innen im Kommunikationsprozess diskutiert. Dabei stehen Fragen der kulturellen Vermittlung, des Umgangs mit Macht- und Vertrauensverhältnissen sowie die Grenzen einer strikten neutralen Position im Vordergrund. Darüber hinaus wird auf die Bedeutung professioneller Dolmetscher*innen für die Qualität der Kommunikation und das Vertrauen in die Gesundheitsversorgung hingewiesen. Für weiterführende Ausführungen siehe Hsieh (2015), Bot (2015), Tribe und Lane (2015) Heath et al. (2023) sowie Pöllabauer (2002).

⁵ Im Militärbereich ist der Zugang für Dolmetscher*innen vor allem aufgrund der geringeren Wertschätzung des Dolmetschberufes erschwert. Laut Stocklauser (2010) liegt das Problem hierfür darin, dass Militärpersonen (in Österreich) über keine Information verfügen, welche Faktoren bei der Beiziehung von Dolmetscher*innen zu beachten sind. Ein Beispiel aus dem Jahr 2016 zeigt, welchen Einfluss das Vertrauen in die Dolmetschtätigkeit bei vertraulichen politischen

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Vertrauen im Dialogdolmetschen ein mehrdimensionales Phänomen darstellt, da hier Vertrauen im Zusammenspiel von interpersonellen Beziehungen und institutionellen Rahmenbedingungen entsteht. Die, in dieser Arbeit analysierten Aspekte des Vertrauensphänomens zeigen zudem, dass Neutralität und Unparteilichkeit ein elementares Thema in Bezug auf Vertrauen und Vertrauensaufbau beim Dialogdolmetschen sind. Trotz der theoretischen Stichhaltigkeit zeigen praktische Beispiele und theoretische Kritik (z. B. Prunč 2012, 2016; Rudvin 2002), dass Neutralität und Unparteilichkeit nicht immer uneingeschränkt umsetzbar sind und somit nicht zwangsläufig das Aufbauen von mehr Vertrauen bedeuten.

Die Betrachtung unterschiedlicher Settings, insbesondere des rechtlichen und medizinischen Kontexts, verdeutlicht zudem, dass diese Spannungsfelder ein grundlegendes Charakteristikum des Dialogdolmetsches darstellen. In beiden Kontexten zeigt sich, dass Vertrauen sowohl durch institutionelle Strukturen als auch durch das konkrete Handeln der Dolmetscher*innen geprägt wird. Es lässt sich außerdem festhalten, dass Dolmetscher*innen in unterschiedlichen Settings mit verschiedenen Einstellungen zum Dolmetschberuf und Erwartungen zu ihrer Funktion konfrontiert werden. Selbst wenn sie neutral und unparteilich agieren, können widersprüchliche Erwartungen und Anforderungen die Wahrnehmung ihrer Neutralität beeinträchtigen. Eine weitere Herausforderung stellt der Einsatz von Laiendolmetscher*innen. Es ist jedoch wichtig stets auf professionelle Dolmetscher*innen zurückzugreifen, da ihr Einsatz nicht nur zur besseren Interaktion beitragen, sondern auch das Vertrauen in die Institutionen fördern kann. In diesem Zusammenhang wird in der Fachliteratur auch der Frage nach der (Un)sichtbarkeit von Dolmetscher*innen besondere Aufmerksamkeit geschenkt.

1.3. (Un)sichtbarkeit und Rollenverständnis von Dolmetscher*innen

Auftraggeber*innen bei Gericht und Behörden haben laut Kadrić (2019) häufig unterschiedliche Ansichten zur Funktion der Dolmetschenden und beschreiben ihre Aufgaben durch verschiedene Metaphern wie z. B. „Kopiermaschine“, „Telefon“ oder „Kanal“ (2019: 122). Diese Metaphern spiegeln ein Rollenverständnis wider, dass Dolmetscher*innen als möglichst unsichtbare Vermittler*innen konzipiert, deren Aufgabe in der möglichst genauen und wörtlichen Übertragung von Informationen besteht. Entsprechend wird in der juristischen Literatur die Meinung vertreten, dass nur eine solche

Gesprächen haben kann. Bei einem Besuch des ehemaligen Bundespräsidenten Heinz Fischer in Begleitung des damaligen Generalstabschefs Othmar Commenda in Moskau wurden die für Russisch zuständigen Dolmetscher*innen des Sprachinstitutes des Bundesheeres für diesen Einsatz weder beigezogen noch darüber informiert. Ein weiteres Beispiel über das fehlende Bewusstsein und somit auch das mangelnde Vertrauen in die Arbeit der Dolmetscher*innen stammt aus dem Jahr 2006. Ein britischer Soldat niedrigen Ranges wurde aufgrund seiner Sprachkenntnisse der Einsatzsprache eingefordert für den kommandierenden General vor Ort zu dolmetschen. Dies löste einen Skandal aus, da der Soldat weder eine entsprechende Dolmetschausbildung noch die notwendigen Dolmetschkompetenzen besaß und sich in die Rolle des Generals versetzte (vgl. Stocklauser 2010: 194).

wörtliche Übertragung der Informationen aus der Ausgangssprache in die Zielsprache richtiges Dolmetschen darstellt.

Kadrić (2019) spricht hierbei von mangelndem Vertrauen in die Arbeit der Dolmetscher*innen, da Vertreter*innen der Behörden die Funktion der Dolmetschenden „in Bezug auf ihre kommunikativen Bedürfnisse betrachten“ (2019: 122). Das mangelnde Vertrauen in die Arbeit der Dolmetscher*innen wird durch die Annahme gerechtfertigt, dass die Dolmetschung in der Fremdsprache verfälscht werden kann (vgl. *ibid.*).

Wie in Kapitel 1 erläutert, sind Konferenzdolmetscher*innen für Klient*innen kaum sichtbar. Im Gegensatz dazu befinden sich Dialogdolmetscher*innen in der Kommunikationssituation unter Vertreter*innen der Behörde und Personen, die in einem untergeordneten Verhältnis zur Behörde stehen. Dies bedeutet, dass die Gesprächspartner*innen nicht die gleiche Position haben, jedoch „wahren die DolmetscherInnen die gleiche Distanz bzw. Nähe zu den Primärkommunizierenden“ (Kadrić 2019: 123). Dadurch sind Dolmetschende im dialogischen Setting sichtbarer, wobei sich ihre Aufgabe aus dolmetzschwissenschaftlicher Perspektive nicht ändert (vgl. Kadrić 2019: 123).

Laster und Taylor (1994) setzen sich des Weiteren kritisch mit dem Rollenverständnis der Dolmetscher*innen als die eines „Sprachrohr“ bzw. „conduit“ auseinander. In gerichtlichen Verfahren wird von Dolmetscher*innen erwartet, eine möglichst genaue Verdolmetschung sicherzustellen, während ihre Tätigkeit von jener eines „cultural expert“ abgegrenzt wird. Diese enge Sichtweise führt jedoch zu Spannungen: Anwälte*innen werfen den Dolmetscher*innen oft vor, Aussagen eigenmächtig zusammenzufassen, während Dolmetscher*innen die Ignoranz der Jurist*innen gegenüber sprachlicher Komplexität kritisieren. Die Autor*innen plädieren daher dafür, Dolmetscher*innen als „communication facilitators“ zu definieren. Dadurch wird ihre aktive Rolle anerkannt, die neben der Sprache auch non-verbale und kulturelle Dimensionen umfasst (vgl. Laster & Taylor 1994: 126–128). Darüber hinaus stellte Berk-Seligson (1990) in ihren Untersuchungen fest, dass das amerikanische Gerichtssystem ideale Gerichtsdolmetscher*innen als „unsichtbare“ Sprachmittler*innen sieht (vgl. 1990: 55). Eine ähnliche Haltung wird auch im deutschsprachigen Raum beobachtet.

Der Jurist Kranjčić (2010) weist darauf hin, dass Anwälte*innen und Staatsanwälte*innen Gerichtsdolmetscher*innen als „mechanische Übersetzer*innen“ betrachten, die nicht mitdenken dürfen, sondern lediglich eine wörtliche und automatische Übersetzung abliefern sollen. Zwischenfragen sind dabei nicht erlaubt, beispielsweise wenn der*die Dolmetscher*in etwas nicht verstanden hat und nachfragen möchte. Zwischenfragen führen nämlich dazu, dass die gewünschte Unsichtbarkeit der Gerichtsdolmetscher*innen nicht mehr aufrechterhalten wird (vgl. Kranjčić 2010: 52).

Dies bedeutet, dass die gedolmetschte Interaktion in einem sozialen Vakuum stattfindet, da die sozialen und kulturellen Faktoren, die von den Dolmetscher*innen und Gesprächspartner*innen

eingebraucht werden, nicht berücksichtigt werden (vgl. Angelelli 2004: 8). Laut Wadensjö nehmen Dolmetscher*innen hingegen aktiv an der Kommunikation teil. Sie beschreibt solche Kommunikationssituationen als „communicative pas de trois“ (vgl. Wadensjö 1998: 12). Demzufolge schreibt sie den Dolmetscher*innen zwei miteinander verbundene Aufgaben zu: Sie dolmetschen das Gesagte und koordinieren das Gespräch.

In an interpreter-mediated conversation, the progression and substance of talk, the distribution of responsibility for this among co-interlocutors, and what, as a result of interaction, becomes mutual and shared understanding – all will to some extent depend on the interpreter's words and deeds. (Wadensjö 1998: 195)

Aus dem Zitat geht hervor, dass Dolmetscher*innen in einer vermittelten Interaktion als zentrale Akteur*innen fungieren, indem sie die Kommunikation zwischen den Beteiligten steuern. Dies unterstreicht ihre Macht den Gesprächsverlauf zu beeinflussen, da sie nicht nur an der Interaktion teilnehmen, sondern auch für die Koordination des Gesprächs zuständig sind. Da Dialogdolmetscher*innen für alle Gesprächsakteur*innen sichtbar sind, können sie allein durch ihre physische Anwesenheit, auch ungewollt, beeinflusst werden. Dies geschieht zum Beispiel durch nonverbale Signale wie Gestik, Mimik, Haltung sowie Blickrichtung (vgl. *ibid.*).

Angelelli (2004) betont in diesem Zusammenhang, dass Dolmetscher*innen nicht nur aufgrund sprachlicher Komponenten, sondern auch aufgrund sozialer und kultureller Faktoren, die sie in die Interaktion einbringen, sichtbare Interaktionspartner*innen sind. Laut Angelellis Modell der sichtbaren Dolmetscher*innen (*visible model*) erfolgt daher die durch Dolmetscher*innen vermittelte Kommunikation nicht in einem sozialen Vakuum. Die Interaktion ist vielmehr in einen spezifischen sozialen und institutionellen Kontext eingebettet, der von einer Reihe gesellschaftlichen Faktoren, beeinflusst wird. Dabei bringen alle Beteiligten, auch die Dolmetscher*innen selbst, ihre eigenen Vorstellungen von Macht, Status, Geschlecht, Alter usw. in die Begegnung ein. Daher haben Dolmetscher*innen die Macht das Ergebnis des Gesprächs zu beeinflussen, indem sie beispielsweise den Zugang zu Informationen erleichtern, und werden als aktive Akteur*innen verstanden (vgl. Angelelli 2004: 9). Die Sichtbarkeit der Dolmetscher*innen ist dementsprechend notwendig, um kulturelle Unterschiede und Sprachbarrieren zu überwinden, den Inhalt der Botschaft und ihrer Nuancen zu vermitteln, mehr Gleichgewicht bzw. Ungleichgewicht während des Gesprächs zu ermöglichen, Informationen zu vermitteln und nicht zuletzt Vertrauen zwischen den Gesprächspartner*innen aufzubauen (vgl. *ibid.*: 11).

Zudem beschreibt Angelelli (2004), wie sich die Sichtbarkeit der Dolmetscher*innen manifestieren kann und damit ihre aktive Teilnahme am Gespräch ersichtlich wird. Dolmetscher*innen

werden demnach sichtbar, wenn sie sich selbst und ihre Position im Gespräch vorstellen, Kommunikationsregeln festlegen und den Informationsfluss koordinieren, fachspezifische Begriffe und Konzepte anders formulieren bzw. erklären oder sich dazu entscheiden Informationen auszulassen (vgl. *ibid.*: 11).

Zur Veranschaulichung dieses Ansatzes wird im Folgenden eine Studie von Angelelli herangezogen, die in einem Krankenhaus in Kalifornien durchgeführt wurde. Hier wurden die Dolmetscher*innen über ihre Einstellung zur Sichtbarkeit und ihrer Funktion in diesem Setting befragt (vgl. Angelelli 2004: 76). Die Ergebnisse der Studie haben gezeigt, dass sich die Sichtbarkeit der Dolmetscher*innen zu Beginn und am Ende einer gedolmetschten Interaktion sowie auch während der Untersuchung der Patient*innen oder während der Besprechung der Diagnose zeigt. Dolmetscher*innen ergreifen außerdem das Wort und begrüßen und verabschieden sich nach den jeweiligen kulturellen Normen (vgl. Angelelli 2004: 76f.). Des Weiteren manifestiert sich die Sichtbarkeit der Dolmetscher*innen, indem sie Aussagen zusammenfassen oder erweitern, fachspezifische Termini erklären oder weitere translatorische Strategien anwenden, um Missverständnisse zu vermeiden (vgl. Angelelli 2004: 77).

Auch im Bereich des Gerichtsdolmetschens wird das traditionelle Ideal der Unsichtbarkeit infrage gestellt. So zeigt Berk-Seligson (1990) in ihrer Studie, dass die Tätigkeit von Gerichtsdolmetscher*innen weit über eine passive, unbeteiligte Sprachvermittlung hinausgeht. In ihrem Werk *The Bilingual Courtroom* belegte sie, dass „the presence of a foreign-language interpreter transforms normal courtroom proceedings into bilingual events“ (1990: 1). Durch die Analyse von Aufzeichnungen verschiedener gedolmetschter Verhandlungen kam sie zu dem Ergebnis, dass Dolmetscher*innen keine passiven Akteur*innen im Verhandlungsprozess sind, sondern aktiv mit allen Beteiligten interagieren. Darüber hinaus haben Dolmetscher*innen einerseits die Möglichkeit, den Fragen der Richter*innen sowie der Anwalt*innen und andererseits den Antworten der Zeug*innen sowie der Beschuldigten eine sprachliche Form zu geben, die entweder mit den Zielen und Absichten der jeweiligen Prozesspartei übereinstimmt oder ihnen entgegensteht (vgl. 1990: 24).

In diesem Zusammenhang führt Wadensjö (1998) aus, dass Gesetze, die das Recht auf Dolmetscher*innen regeln und in weiterer Folge dieser Masterarbeit näher beleuchtet werden, nicht nur Rechte der fremdsprachigen Person schützen sollen, sondern auch das soziale und rechtliche System selbst schützen. Diese dienen somit nicht nur zur Sicherung der Verfahrensintegrität, sondern tragen zugleich dazu bei, Vertrauen in institutionelle Abläufe und in die sichtbare Funktion der Dolmetscher*innen zu gewährleisten. Dolmetscher*innen balancieren dabei ständig zwischen ihrer Funktion im Dienstleistungssystem, als Unterstützung der Beteiligten, und in ihrer Funktion im Kontrollsys-

tem, das heißt Sicherung der institutionellen Abläufe. Diese zwei Seiten zeigen, dass Dolmetscher*innen sowohl übersetzen bzw. dolmetschen als auch die Interaktion koordinieren (vgl. Wadensjö 1998: 12–14).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das Rollenverständnis und die Sichtbarkeit der Dolmetscher*innen im Dialogdolmetschen nicht eindeutig festgelegt sind, sondern im Spannungsfeld zwischen normativen Erwartungen und tatsächlicher Handlungspraxis entstehen. Während traditionelle Ansätze Dolmetscher*innen als „Telefon“, „Kanal“ oder „Sprachrohr“ beschreiben, zeigen theoretische und empirische Arbeiten, dass sie als aktive Akteur*innen in den Kommunikationsprozess eingebunden sind und diesen maßgeblich mitgestalten.

Darüber hinaus wurde auf die Werke von Wadensjö (1998) und Angelelli (2004) eingegangen in denen hervorgehoben wird, wie sich die Sichtbarkeit von Dolmetscher*innen in den gedolmetschten Kommunikationssituationen manifestieren kann. Wadensjö (1998) erklärt, dass Dolmetscher*innen aktiv an der Kommunikation teilnehmen, indem sie einerseits dolmetschen und andererseits das Gespräch steuern (vgl. 1998: 12). Laut Angelelli (2004) zeigt sich die Sichtbarkeit der Dolmetscher*innen im Dolmetschprozess indem sie die translatorischen Strategien anwenden, die nicht nur für eine einwandfreie Kommunikation, sondern auch für den Vertrauensaufbau von Bedeutung sind (vgl. 2004: 77). Dazu wurde die von Angelelli im Jahr 2004 durchgeführte Studie zur Sichtbarkeit der Dolmetscher*innen näher beleuchtet, die ihr „visible model“ bestätigt. Die Studie von Angelelli (2004) hat zudem gezeigt, dass sich die Wahrnehmung der Sichtbarkeit je nach Setting unterscheiden kann (vgl. Angelelli 2015: 215).

Für den Bereich des Gerichtsdolmetschens wurde die Studie von Berk-Seligson (1990) näher erläutert. Die Studie hat gezeigt, dass Dolmetscher*innen keine passiven Akteur*innen im Verhandlungsprozess sind, sondern aktiv mit allen Beteiligten interagieren (vgl. 1990: 1). In diesem Zusammenhang erklärt Kadrić (2019), dass Dolmetschende im dialogischen Setting sichtbarer sind als Konferenzdolmetscher*innen, wobei sich ihre Aufgabe aus dolmetschwissenschaftlicher Perspektive nicht ändert (vgl. 2019: 123).

Es kann daher festgehalten werden, dass der Mythos der Unsichtbarkeit nach wie vor verbreitet ist, jedoch belegen wissenschaftliche Erkenntnisse, dass Dolmetscher*innen eine äußerst aktive und sichtbare Funktion als Vermittler*innen in der interlingualen und interkulturellen Kommunikation ausüben. Vertrauen wird dabei nicht allein durch institutionelle Vorgaben gewährleistet, sondern entsteht wesentlich durch konkretes Handeln und die Interaktion der Dolmetscher*innen mit den beteiligten Akteur*innen.

1.4. Vertrauen im Spiegel empirischer Studien

Im Bereich des Dialogdolmetschens und seinen diversen Settings wurden verschiedene Studien (z. B. Edwards et al. 2005, Hale und Napier 2016, Carstensen und Dahlberg 2017) durchgeführt, die für den Aspekt des Vertrauens beim Dolmetschen relevant sind. Die Untersuchungen verdeutlichen, welche Faktoren die Vertrauensbeziehung beim Dolmetschen beeinflussen und welchen Einfluss der Vertrauensmangel auf die Arbeit der Dolmetscher*innen haben kann. Dabei wird deutlich, dass Vertrauen sowohl durch institutionelle Rahmenbedingungen als auch durch das konkrete Handeln der Dolmetscher*innen geprägt wird.

Edwards, Temple und Alexander (2005) haben im Bereich des Dialogdolmetschens eine Studie durchgeführt in der fünf ethnische Minderheiten, die aufgrund ihrer unzureichenden Sprachkenntnisse in vielen Situationen des gesellschaftlichen Lebens auf Dolmetscher*innen angewiesen sind, teilgenommen haben. Die erhobenen Daten haben gezeigt, dass persönliches Vertrauen oft wichtiger als rein formale Qualifikationen sei. Darüber hinaus bevorzugten die Befragten Familienangehörige und Freund*innen als Dolmetscher*innen, da diese als loyaler wahrgenommen werden und die Lebensumstände der Betroffenen besser verstehen. In Gegensatz dazu werden professionelle Dolmetscher*innen oft als distanziert erlebt, obwohl ihre Fachkenntnisse in rechtlichen oder medizinischen Kontexten geschätzt werden. Die Studie empfiehlt daher, die formale Ausbildung stärker auf den Aufbau zwischenmenschlicher Beziehungen auszurichten. Für die Befragten bedeutet Vertrauen in eine/n Dolmetscher*in nicht nur die sprachliche Kompetenz, sondern auch die moralische Verpflichtung, das Gesagte vertraulich zu behandeln (vgl. Edwards et al. 2005: 90f.).

Vertraulichkeit ist nicht nur ein berufsethisches Prinzip, sondern wird auch gesetzlich vorgeschrieben (vgl. ÖVGd 2024; § 127 Abs. 1 StPO). Darüber hinaus bezeichnet Vertraulichkeit die Verpflichtung der Dolmetscher*innen, alle erhaltenen Informationen geheim zu halten und nicht an Dritte weiterzugeben (vgl. Kadrić 2019: 136).

Vertraulichkeit kann somit als ein zentraler Faktor für den Aufbau von Vertrauen verstanden werden, da Dolmetscher*innen durch einen verantwortungsvollen Umgang mit Informationen, als zuverlässige und professionelle Kommunikationspartner*innen wahrgenommen werden (vgl. Kadrić 2019: 136). Das Vertrauen in professionelle Dolmetscher*innen basiert daher nicht auf einer persönlichen Beziehung, sondern auf deren beruflichen Rolle (vgl. Edwards et al. 2005: 92). Das heißt, dass die Gesprächsbeteiligten darauf vertrauen sollen, dass das System sicherstellt, dass Dolmetscher*innen kompetent und moralisch agieren (vgl. *ibid.*: 91). Die Studie zeigt jedoch, dass in der Praxis meist das persönliche Vertrauen, zum Beispiel durch Familienangehörige, bevorzugt wird (vgl. *ibid.*).

Hale und Napier haben im Jahr 2016 eine weitere Studie, die für die Untersuchung des Vertrauensphänomens beim Gerichtsdolmetschen relevant ist, durchgeführt. An der Umfrage nahmen Gerichtsdolmetscher*innen in Australien teil. Diese haben dabei ihre Erfahrungen mit den Arbeitsbedingungen im Justizbereich und ihrem professionellen Status geteilt. Außerdem wurden sie über Faktoren befragt, die einen Einfluss auf ihre Arbeit haben können. Diese Untersuchung hat gezeigt, dass Vertrauen ein wichtiger Faktor zur Erlangung eines professionellen Status ist. Jedoch werden die mangelnde Kompetenz und ein unprofessionelles bzw. unethisches Verhalten von Laiendolmetscher*innen als Hindernis bei der Vertrauensbildung und Wertschätzung des Berufs wahrgenommen. Darüber hinaus kann der Einsatz nicht professioneller Dolmetscher*innen das Vertrauen in das Rechtssystem beeinträchtigen (vgl. Hale & Napier 2016: 352).

Die Ergebnisse der Studie haben zudem gezeigt, dass andere Akteur*innen im Justizbereich Verantwortung tragen für die mangelnde Anerkennung des Berufs. Die befragten Dolmetscher*innen gaben in der Umfrage an, dass sich der Mangel an Anerkennung auf ihre Arbeitsbedingungen bei Gericht auswirkte. In diesem Zusammenhang stellte das mangelnde Vertrauen eines der Probleme dar:

For some unexplainable reason NESBs think it's ok to blame the interpreter if anything goes wrong or if they want an easy way out. Interpreters are not trusted as professionals at courts. The presence of an interpreter triggers the anxiety of all parties involved at court. "Please interpret exactly what I said!" they jump into saying. It is because of their ignorance that court staff often allow the accused or the witness to assess the interpreter's capabilities. Court staff accept it without questioning if the accused or one of his family members say "oh he is not interpreting correctly". (Hale & Napier 2016: 367)

Diese Aussage einer befragten Person zeigt, welchen Einfluss der Vertrauensmangel auf die Anerkennung von Gerichtsdolmetscher*innen und ihrer Arbeit haben kann. Der*die befragte Dolmetscher*in hatte den Eindruck, dass dem*der Gerichtsdolmetscher*in nicht vertraut wird, da Angeklagte oder Zeug*innen, die Englisch nicht als ihre Muttersprache haben, die Dolmetschleistung kritisieren könnten. Die Kritik wird jedoch von anderen Akteur*innen im Justizbereich akzeptiert, ohne hinterfragt zu werden. Darüber hinaus wird hier verdeutlicht, dass die Anerkennung des Dolmetscherberufs nicht allein von den Dolmetscher*innen selbst abhängt, sondern vielmehr durch andere institutionelle Akteur*innen geprägt wird.

Auch die nonverbalen Faktoren, wie die Sitzposition der Dolmetscher*innen bei Gericht, können ebenfalls einen Einfluss auf das Vertrauen haben. Die durchgeführte Studie hat gezeigt, dass die Sitzposition der Dolmetscher*innen als ein Zeichen der Zugehörigkeit wahrgenommen werden kann. Darüber hinaus können Richter*innen das Gefühl bekommen, dass die dolmetschende Person nur im Sinne der fremdsprachigen Person handelt, wenn sie neben dieser sitzt. Das Flüsterdolmetschen bzw.

das Flüstern ins Ohr der fremdsprachigen Person kann außerdem den Eindruck erwecken, dass Dolmetscher*innen nicht mehr unparteilich agieren. Demnach stellt die Sitzposition der Dolmetscher*innen ein Signal für die Neutralität dar und kann auf die Vertrauensbildung einen Einfluss haben (vgl. Hale & Napier 2016: 353).

Im Jahr 2017 führten Carstensen und Dahlberg eine weitere Studie in Schweden durch. In dieser haben Richter*innen und Anwälte*innen ihre Sicht auf Dolmetscher*innen und ihre Arbeit beschrieben. Die Ergebnisse der Studie zeigten, dass von Dolmetscher*innen häufig erwartet wird, die Funktion der Unsichtbaren einzunehmen (vgl. Carstensen & Dahlberg 2017: 51). Da der Verhandlungsprozess durch den Einsatz von Dolmetscher*innen länger dauert, werden diese oft als Störfaktoren wahrgenommen. Aus der Perspektive der Anwälte*innen wird der Einsatz von Dolmetscher*innen jedoch als positiv wahrgenommen, da ihre Klient*innen dadurch mehr Zeit zum Nachdenken haben (vgl. *ibid.*: 52). Diese unterschiedlichen Wahrnehmungen zeigen, dass die Funktion der Dolmetscher*innen nicht einheitlich bewertet wird und das kann sich direkt auf die Vertrauensbildung auswirken.

In den beschriebenen translationswissenschaftlichen Studien liegt das Hauptaugenmerk auf der Vertrauensbeziehung zwischen Dolmetschenden und den weiteren Akteur*innen im Rahmen des Dialogdolmetschens und den damit verbundenen Settings. Darüber hinaus stehen Dolmetscher*innen im Mittelpunkt der Untersuchungen, da es sich um ein interpersonelles Vertrauensverhältnis handelt. Die Studien zeigen zudem, dass Vertrauen einen hohen Stellenwert und einen großen Einfluss auf die Dolmetschtätigkeit und die Anerkennung des Berufes hat. Akteur*innen erwarten von den Dolmetscher*innen sprachliche und fachliche Kompetenz sowie Vertraulichkeit, um ihnen ihr Vertrauen schenken zu können. Das systemische Vertrauen spielt hierbei ebenso eine zentrale Rolle, da die Gesprächsteilnehmer*innen darauf vertrauen müssen, dass das System sicherstellt, dass professionelle Dolmetscher*innen eingesetzt werden.

Die Studie von Carstensen und Dahlberg (2017) zeigt auch, dass Dolmetscher*innen oft als Störfaktoren wahrgenommen werden. Aus Sicht der Dolmetscher*innen, die an Hales und Napiers (2016) Umfrage teilgenommen haben, sind solche institutionsbezogenen Meinungen für das mangelnde Vertrauen in die Arbeit der Dolmetscher*innen verantwortlich. Darüber hinaus kann auch der Mangel an Vertrauen zu einer geringeren Anerkennung ihres Berufes beitragen.

1.5. Vertrauen und Professionalität

In den vorangegangenen Unterkapiteln finden des Öfteren professionelle Dolmetscher*innen Erwähnung. Es wurde bisher erläutert, dass professionelles Handeln nicht nur sprachliche Kompetenz, son-

dern auch die Einhaltung ethischer Prinzipien und einen verantwortungsvollen Umgang umfasst. Darüber hinaus wird angenommen, dass beim Dolmetschen mehr Vertrauen aufgebaut werden kann, wenn professionelle Dolmetscher*innen eingesetzt werden.

Gleichzeitig stellt sich jedoch die Frage, ob Professionalität gleichzeitig Vertrauenswürdigkeit impliziert. In diesem Kontext ist zu klären, was unter Professionalität beim Dialogdolmetschen zu verstehen ist und in welchem Verhältnis sie zu ethischen Prinzipien steht. Die Beantwortung dieser Fragen ist wichtig, um die Kriterien für den Vertrauensaufbau beim Dolmetschen zu verdeutlichen. Eine umfassende Auseinandersetzung würde jedoch den Rahmen dieser Arbeit sprengen. Daher werden im Folgenden die wichtigsten Punkte herausgearbeitet, um die Verbindung zwischen Professionalität und Vertrauen beim Dialogdolmetschen zu erläutern.

Merkmale wie Berufskodex, Sachkenntnisse, Gemeinwohlorientierung, Autonomie, Integrität sowie Verantwortungsbewusstsein sind für die Bestimmung der Professionalität und somit für den Vertrauensaufbau von großer Bedeutung. Ein wesentliches Merkmal für die Bestimmung der Professionalität ist daher die Organisation in Berufsverbänden, die verbindliche ethische Verhaltensregeln für ihre Mitglieder*innen festlegen. Professionelle Ausübung einer Tätigkeit basiert zudem auf einer speziellen Wissensbasis und ist stets am Gemeinwohl sowie zentralen gesellschaftlichen Werten orientiert. In der Interaktion mit Klient*innen agieren die Fachkräfte als autonome Expert*innen, von denen eine hohe moralische Integrität und ein ausgeprägtes Verantwortungsbewusstsein erwartet wird. Da Expert*innen mehr Fachwissen als ihre Klient*innen haben, muss die Beziehung zwischen ihnen auf Vertrauen basieren (vgl. Kurtz 2002: 49).

Die Professionalität der Dolmetscher*innen zeichnet sich daher nicht nur durch ihre Sprach-, Dolmetsch-, translatorische, kommunikative und Kulturkompetenz, sondern auch durch die oben genannten Merkmale, die Professionalität bestimmen. In diesem Zusammenhang erklärt Niska (2002), dass Dolmetscher*innen neben ihrer Sprachkompetenzen auch „a range of socio-cultural and psychological skills“ (2002: 133) besitzen müssen.

Laut Kadrić werden Dolmetscher*innen „als Expert*innen für das Verständlichmachen des Fachlichen und des Tatsächlichen zugezogen“ (Kadrić 2021: 314). Für die Dolmetscher*innen spielt jedoch die Position der Endnutzer*innen (Privatpersonen oder Institutionsvertreter*innen) keine Rolle. Das Verhältnis zwischen Dolmetscher*innen und Endnutzer*innen muss jedoch auf Vertrauen, wechselseitige Transparenz und Loyalität bauen (vgl. Prunč & Setton 2015a: 145).

Für die Ausübung der Dolmetschtätigkeit bei Gericht und Behörden sind zudem Kriterien wie Unvoreingenommenheit, Vollständigkeit, Interessenkonflikte, Schweigepflicht und Korrigierbarkeit zu berücksichtigen, welche die ethischen Standards und die Verständigungsinteressen aller Beteilig-

ten wahren (vgl. Kadrić 2009: 57–60). In diesem Zusammenhang gewinnt auch das Konzept der Multiparteilichkeit an Bedeutung, das darauf abzielt, die Verständigungsinteressen aller Beteiligten gleichermaßen zu berücksichtigen. All diese Kriterien unterscheiden außerdem professionelle Dolmetscher*innen von nicht professionellen Dolmetscher*innen und bilden eine zentrale Grundlage für die Vertrauensbildung beim Dialogdolmetschen.

Abschließend kann festgehalten werden, dass die Professionalität einen großen Einfluss auf das Vertrauen beim Dolmetschen haben kann. Merkmale wie Wissen, Gemeinwohlorientierung, Autonomie und Verantwortungsbewusstsein sowie translatorische und kommunikative Kompetenz, Dolmetsch- und Kulturkompetenz bestimmen professionelle Dolmetscher*innen und können als Kriterien für den Vertrauensaufbau dienen. Dabei zeigt sich, dass Professionalität eng mit dem Konzept der Multiparteilichkeit verbunden ist, die die Gleichbehandlung und Berücksichtigung der Interessen aller Beteiligten ermöglicht.

Vertrauen entsteht somit nicht automatisch, sondern wird durch das Handeln der Dolmetscher*innen im Kommunikationsprozess geprägt. Darüber hinaus übernehmen Dolmetscher*innen die volle Verantwortung für ihre Arbeit. Neben Sprach-, Kultur-, Dolmetsch- und Übersetzungskompetenz spielt auch die ethische Kompetenz eine wichtige Rolle. Es handelt sich dabei um eine Reihe ethischer Prinzipien, die von der Unvoreingenommenheit über die Vollständigkeit, die Schweigepflicht und Korrigierbarkeit bis hin zur Vermeidung von Interessenskonflikten reichen und in der Verantwortung der Dolmetscher*innen liegen (vgl. Kadrić 2009: 57–60).

Allerdings ist es nicht immer der Fall, dass nur professionelle Dolmetscher*innen zum Einsatz kommen und dies könnte zu einem mehr oder minder schweren Informationsverlust und nicht zuletzt auch zum Vertrauensabbruch bzw. Vertrauensverlust führen. Hiermit kann nicht nur das Vertrauen in die Dolmetscher*innen, sondern vor allem in den Verfahrensprozess negativ beeinflusst werden. Daher soll darauf hingewiesen werden, dass stets auf professionelle und ausgebildete Dolmetscher*innen zurückgegriffen werden soll.

Professionalität lässt sich somit als ein Zusammenspiel von individuellen Fähigkeiten und institutionellen Anforderungen begreifen, das sowohl die interpersonelle Wahrnehmung der Dolmetscher*innen als auch das systemische Vertrauen beeinflusst.

1.6. Zwischenfazit: Vertrauen als mehrdimensionale Größe beim Dialogdolmetschen

In Kapitel 1 wird erläutert, dass Vertrauen beim Dialogdolmetschen als eine mehrdimensionale Größe zu verstehen ist, die sie nicht auf einzelne Faktoren reduzieren lässt. Vielmehr entsteht Vertrauen im

Zusammenspiel zwischen zwei damit verbundenen Dimensionen: der interpersonellen und der systemischen Dimension. Während die interpersonelle Dimension des Vertrauens Aspekte wie Kompetenz, Verhalten und Beziehungsgestaltung beinhaltet, wird Vertrauen auf systemischer Ebene durch institutionelle Rahmenbedingungen, berufliche Standards und ethische Vorgaben geprägt.

Es lässt sich dadurch festhalten, dass ethische Standards und berufliche Verhaltensregeln eine zentrale Rolle für den Vertrauensaufbau beim Dialogdolmetschen spielen. Sie wirken sich auf das Vertrauen in den Dolmetschberuf und auf das Vertrauen in die Dolmetscher*innen selbst aus.

Neutralität und Unparteilichkeit sind dabei zentrale Prinzipien, stellen jedoch keine Garantie für Vertrauen dar. Darüber hinaus werden in der dolmetschwissenschaftlichen Literatur unterschiedliche Sichtweisen zur Neutralität geäußert, wobei immer deutlicher wird, dass eine strikte Neutralität in der Praxis nicht möglich ist. Neutralität und Unparteilichkeit werden außerdem oft miteinander verbunden, jedoch nicht gleichgesetzt. Der Begriff der Unparteilichkeit kommt häufiger in Berufskodizes vor und bedeutet, dass keine Partei bevorzugt werden darf. Neutralität wird in der Fachliteratur überwiegend verwendet und wird situations- und kontextabhängig ausgehandelt.

In diesem Zusammenhang wird das Konzept der Multiparteilichkeit nach Kadrić (2019) vorgestellt und dabei die aktive Gleichbehandlung aller beteiligten Parteien hervorgehoben, um eine erfolgreiche Kommunikation zu ermöglichen und gleichzeitig auch Vertrauen aufbauen zu können.

Die theoretische Grundlage in diesem Teil der Arbeit hat zudem gezeigt, dass Vertrauen eng mit dem Rollenverständnis und der Sichtbarkeit der Dolmetscher*innen verbunden ist. Es lässt sich allerdings festhalten, dass der Mythos des/der unsichtbaren Dolmetscher*in weiterhin besteht. Die wissenschaftlichen Erkenntnisse (z. B. Angelelli 2004, Wadensjö 1998, Kadrić 2019, Berk-Seligson 1990) belegen jedoch, dass Dolmetscher*innen eine aktive und sichtbare Funktion als Vermittler*innen in interlingualen und interkulturellen Kommunikationsprozessen ausüben.

Auch im medizinischen Bereich des Dialogdolmetschens spielen diese Spannungsfelder eine zentrale Rolle für die Vertrauensbildung. Es zeigt sich, dass Vertrauen nicht nur im rechtlichen, sondern auch im medizinischen Kontext sowohl durch institutionelle Rahmenbedingungen als auch durch das konkrete Handeln der Dolmetscher*innen geprägt wird. Dolmetscher*innen in unterschiedlichen Settings werden mit verschiedenen Erwartungen an ihre Rolle und Funktion konfrontiert, wodurch Neutralität, Unparteilichkeit und professionelle Verantwortung kontinuierlich ausgehandelt werden müssen.

In den in Unterkapitel 1.4. genannten Studien wird außerdem deutlich, dass sprachliche, fachliche und professionelle Kompetenz einen hohen Stellenwert haben, damit Dolmetscher*innen Vertrauen entgegengebracht wird. Gleichzeitig werden Dolmetscher*innen häufig als „Störfaktoren“ bezeichnet (vgl. Carstensen & Dahlberg 2017: 52). Hierbei wird deutlich, dass Vertrauen sowohl durch

professionelle Strukturen als auch durch individuelle Wahrnehmung beeinflusst werden kann. Subjektive Erwartungen und Bewertungen der beteiligten Akteur*innen können ebenso zur Vertrauensbildung beitragen wie institutionell abgesicherte Standards.

In Zusammenhang mit der in Unterkapitel 1.5. diskutierten Professionalität wird deutlich, dass diese auch einen Einfluss auf das Vertrauen haben kann. Dabei zeigt sich, dass professionelle Dolmetscher*innen durch Wissen, Engagement, Autonomie, Verantwortungsbewusstsein sowie translatorische, kommunikative und kulturelle Kompetenz gekennzeichnet werden. Diese Eigenschaften stellen zugleich die wichtigsten Kriterien für den Vertrauensaufbau dar. Hinzu kommen weitere Kriterien wie Unvoreingenommenheit, Vollständigkeit, Schweigepflicht, Korrigierbarkeit und Vermeidung von Interessenskonflikten (vgl. Kadrić 2009: 57–60).

Nicht immer werden jedoch professionelle Dolmetscher*innen hinzugezogen⁶. Dies kann zu einem mehr oder weniger starken Informationsverlust führen und nicht selten auch einen Vertrauensabbruch zur Folge haben. Es kann daher angenommen werden, dass Professionalität bzw. ein professionelles Verhalten der Dolmetscher*innen wesentlich dazu beiträgt, sowohl das interpersonelle Vertrauen als auch das systemische Vertrauen zu stärken.

Im Folgenden wird das Vertrauensphänomen aus rechtswissenschaftlicher Perspektive betrachtet, um die geltenden rechtlichen Rahmenbedingungen für Dolmetscher*innen im polizeilichen und gerichtlichen Kontext in Österreich zu analysieren.

⁶ Auf diesen Aspekt wird in Unterkapitel 2.1.1. näher eingegangen.

2. Vertrauen im institutionellen Kontext: Rechtliche und organisationale Perspektiven

Vertrauen beim Dialogdolmetschen entsteht nicht ausschließlich auf der interpersonellen Ebene, sondern wird auch durch institutionelle und rechtliche Rahmenbedingungen geprägt. Vertrauen bildet eine unverzichtbare Grundlage für die Funktionsfähigkeit gerichtlicher Verfahren, insbesondere im Kontext des Gerichtsdolmetschens, wo sprachliche und kulturelle Barrieren die Kommunikation zwischen den Verfahrensbeteiligten prägen. Im Folgenden werden daher die geltenden rechtlichen und institutionellen Rahmenbedingungen für Dolmetscher*innen im polizeilichen und gerichtlichen Kontext in Österreich analysiert und die Wechselwirkung zwischen den rechtlichen Anforderungen und deren praktischer Umsetzung beleuchtet.

Die Richtlinien 2010/64/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Oktober 2010 besagen, dass die Fairness und Rechtssicherheit des Verfahrens bei Gericht durch das Recht auf ein faires Verfahren und den Einsatz kompetenter und vertrauenswürdiger Dolmetscher*innen gewährleistet werden. Dabei wird ein besonderes Augenmerk auf die Definition von vertrauenswürdigen Dolmetscher*innen gelegt.

Im Setting Gerichtsdolmetschen sind die Voraussetzungen für die Ausübung der Dolmetschtätigkeit gesetzlich geregelt. Gerichtsdolmetscher*innen haben laut Gesetz ihre Vertrauenswürdigkeit durch ihren belegten Eid und professionellen Status bewiesen (vgl. § 2 Abs. 1 SDG). Der Einsatz nicht beeideter Dolmetscher*innen stellt jedoch eine Herausforderung dar, die das Vertrauen beeinflussen kann.

Darüber hinaus wird in diesem Teil der Masterarbeit analysiert, welche Auswirkungen der Einsatz nicht beeideter Dolmetscher*innen auf die Vertrauenswürdigkeit haben kann. Weiters werden der Verantwortungsbereich der Dolmetscher*innen sowie der institutionelle Rahmen bei Gericht erläutert. Dazu werden auch Empfehlungen der Berufsverbände für die verantwortungsbewusste Ausübung der Dolmetschtätigkeit und erfolgreiche Zusammenarbeit zwischen Jurist*innen und Dolmetscher*innen miteinbezogen. Zudem werden auch die Erwartungen des Gerichts an Dolmetscher*innen in Bezug auf Vertrauen näher erläutert.

Ziel dieses Teils der Arbeit ist es, die rechtlichen Rahmenbedingungen mit den Anforderungen aus der Dolmetschpraxis zu verknüpfen, um ein umfassendes Verständnis des Vertrauensphänomens im gerichtlichen Kontext zu entwickeln.

Beim Polizeidolmetschen gelten jedoch nicht die gleichen Regeln und daher werden Dolmetscher*innen in diesen Settings mit unterschiedlichen und teils widersprüchlichen Erwartungen konfrontiert. Darüber hinaus wird untersucht, wie man zu Dolmetscher*innen in polizeilichen Kontexten

Vertrauen aufbauen kann, welche Herausforderungen dabei entstehen und wie weit polizeiliche Erwartungen mit dolmetschethischen Standards übereinstimmen.

Auf die Definition(en) vertrauenswürdiger Dolmetscher*innen wird daher mit besonderem Augenmerk auf die zentrale Forschungsfrage der vorliegenden Arbeit eingegangen, nämlich, welche Kriterien erfüllt sein müssen, um Dolmetscher*innen vertrauen zu können.

2.1. Vertrauenswürdigkeit im Gerichtsdolmetschen

Es gibt zahlreiche Regelungen in Österreich, die die Beiziehung von Dolmetscher*innen bei Gericht festlegen. Darüber hinaus wird vorgeschrieben, dass jede fremdsprachige Person, die der Verfahrenssprache nicht mächtig ist, das Recht auf eine Dolmetschung und somit auch das Recht auf vertrauenswürdige Dolmetscher*innen hat. Dolmetscher*innen übernehmen hierbei eine Schlüsselrolle, da sie nicht nur sprachliche Barrieren überwinden, sondern auch zur Wahrung prozessualer Rechte beitragen (vgl. Kadrić 2019: 33ff.).

Im österreichischen Rechtssystem wird die Vertrauenswürdigkeit von Dolmetscherinnen durch institutionelle Zertifizierungsmechanismen gewährleistet. Wie bereits erwähnt, stellt jedoch der Einsatz von nicht zertifizierten Dolmetscher*innen eine Herausforderung dar, da die Vertrauenswürdigkeit der Dolmetscher*innen infrage gestellt werden kann.

Die Richtlinien 2010/64/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Oktober 2010 wurden in Österreich in der Fassung des Bundesgesetztes BGBl. I Nr. 195/2013 umgesetzt. Die Regelung besagt, dass alle verdächtigen oder beschuldigten Personen das Recht auf ein faires Verfahren im Strafprozess haben, und diesen Personen wird das Recht auf Dolmetschleistung gewährleistet, wenn sie der Sprache des Strafverfahrens nicht mächtig sind. Dass Vertrauen dabei ein wichtiger Aspekt ist, zeigt die folgende Regelung aus § 82 Abs. 1 der Geschäftsordnung für die Gerichte I. und II. Instanz, die sowohl für das Straf- als auch für das Zivilverfahren gilt:

Ist eine Person zu vernehmen, die der deutschen Sprache unkundig ist und sich auch nicht in einer Sprache ausdrücken kann, deren der Richter und, wenn der Vernehmung ein Schriftführer beizuziehen ist, auch dieser mächtig ist, so ist ein *vertrauenswürdiger* Dolmetsch beizuziehen. (Geschäftsordnung für Gerichte I. und II. Instanz § 82/2026)

Die Regelung besagt, dass bei einer Vernehmung vor Gericht, in der die vernommene Person nicht ausreichend Deutschkenntnisse hat, ein*e vertrauenswürdige*r Dolmetscher*in beizuziehen ist. Um diese Person als vertrauenswürdig bezeichnen zu können, sind Dolmetscher*innen laut Gesetz vor ihrem Einsatz zu beedigen.

Es bestehen mehrere Voraussetzungen, die Dolmetschende erfüllen müssen, um auch als gerichtlich beeidete Dolmetscher*innen tätig zu sein. Diese Voraussetzungen werden sowohl im Sachverständigen- und Dolmetschergesetz (SDG) als auch auf der Webseite des ÖVGD beschrieben. Zunächst muss ein Bedarf an Dolmetscher*innen für die jeweilige Sprache bestehen (vgl. Kadrić 2019: 142; § 2 Abs. 2 SDG). Zudem sollen Absolvent*innen eines translationswissenschaftlichen Studiums mit Schwerpunkt auf Gerichtsdolmetschen mindestens einjährige einschlägige Tätigkeit innerhalb der letzten drei Jahre vorweisen können, während die Bewerber*innen ohne abgeschlossenes Studium über drei Jahre Erfahrung im Dolmetschen und Übersetzen verfügen müssen (vgl. ÖVGD o.J.; § 14 Abs. 1 SDG). Zusätzlich sind umfassende Kenntnisse in Sachkunde und Verfahrensrecht sowie Vertrauenswürdigkeit erforderlich (vgl. § 2 Abs. 2 SDG).

Wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind, kann eine Prüfung für jede Arbeitssprache abgelegt werden, um in das Verzeichnis der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher*innen aufgenommen zu werden (vgl. ÖVGD o.J.). Im Rahmen der Prüfung wird ein Gutachten von einer Kommission erstellt, die aus einem*r Richter*in sowie zwei Fachleuten aus den entsprechenden Fachgebieten besteht, die vom „Österreichischen Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Gerichtsdolmetscher*innen“ (ÖVGD) benannt werden. Bei erfolgreich absolvierter Prüfung, erfolgt die Eintragung der betreffenden Person in das Verzeichnis der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher*innen und sie kann danach als Gerichtsdolmetscher*in arbeiten (vgl. Kadrić 2019: 143f.). Gerichtsdolmetscher*innen sind verpflichtet, Änderungen ihres Namens, ihrer Erreichbarkeit sowie Umstände, die ihre Tätigkeit betreffen, unverzüglich mitzuteilen (vgl. § 3a Abs. 4 SDG).

Bei der Eintragung in die Liste der Gerichtssachverständigen und Gerichtsdolmetscher*innen wird ein Eid abgelegt (vgl. § 14 Abs. 3 SDG) und der betreffenden Person werden ein Ausweis sowie ein Rundsiegel ausgehändigt. Der Wortlaut des Eides lautet:

Ich schwöre bei Gott dem Allmächtigen und Allwissenden einen reinen Eid, dass ich aus der ... Sprache in die deutsche und aus der deutschen Sprache in die ... Sprache stets nach bestem Wissen und Gewissen dolmetsche und übersetzen werde; so wahr mir Gott helfe! (Kadrić 2009: 207; § 14 Abs. 3 SDG)

Der Ausweis weist den Vor- und Familiennamen, das Geburtsdatum, die Berufsbezeichnung sowie die eingetragenen Sprachen aus und muss bei der Ausübung der Tätigkeit oder auf Verlangen der Behörden vorgelegt werden. Das Rundsiegel enthält neben dem Namen der dolmetschenden Person auch die Berufsbezeichnung „Allgemein beeideter und gerichtlich zertifizierter Dolmetscher“ und kann zur Beglaubigung schriftlicher Übersetzungen verwendet werden (vgl. § 8 Abs. 2 SDG; Kadrić 2009: 207).

Die Eintragung in die Liste der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher*innen erfolgt zunächst für fünf Jahre und kann im Rahmen einer Rezertifizierung um jeweils fünf Jahre verlängert werden (vgl. § 6 Abs. 1 SDG). Eingetragene Dolmetscher*innen werden verpflichtet gerichtliche Bestellungen und Anforderungen anzunehmen (vgl. Kadrić 2009: 84). Die Eintragung kann entzogen werden, wenn die gesetzlichen Voraussetzungen nicht mehr erfüllt sind oder wiederholt gegen wesentliche Berufspflichten verstoßen wird (vgl. § 10 Abs. 1 SDG).

Es gibt außerdem eine Reihe von ethischen Prinzipien, die sowohl im Kapitel 1 genannten Fachliteratur als auch beim ÖVGD zu finden sind. Der Berufs- und Ehrenkodex des ÖVGD richtet sich an alle allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher*innen und besteht aus zwei Teilen, die allgemeine und besondere Bestimmungen festlegen. Der erste Teil fordert eine unparteiliche, verantwortungsvolle und gewissenhafte Berufsausübung sowie die Einhaltung der Schweigepflicht. Der zweite Teil regelt den Umgang mit Behörden, Privatauftraggeber*innen und Kolleg*innen sowie das Verhalten gegenüber dem Verband und in der Öffentlichkeit (vgl. ÖVGD 2024).

Die Strafprozessordnung (StPO) enthält zudem die rechtlichen Grundlagen zur Beiziehung einer dolmetschenden Person im Strafverfahren. Gemäß § 125 StPO handelt es sich dabei um „eine Person, die aufgrund besonderer Kenntnisse in der Lage ist, aus der Verfahrenssprache in eine andere Sprache oder von einer anderen in die Verfahrenssprache zu übersetzen“. Darüber hinaus gewährleistet § 56 StPO das Recht auf Übersetzungshilfe für jede beschuldigte Person, die sich in der Gerichtssprache nicht verständigen kann. Dolmetscher*innen sind vor allem „für die Rechtsbelehrung, für Beweisaufnahmen, an denen die Beschuldigten teilnehmen, und für Verhandlungen“ zu bestellen (Kadrić 2009: 75). Es wird auch weiter beschrieben, dass Übersetzungshilfe auch

[...] für den Kontakt des Beschuldigten mit seinem Verteidiger, sofern dieser Kontakt in einem unmittelbaren Zusammenhang mit einer Beweisaufnahme, einer Verhandlung, der Erhebung eines Rechtsmittels oder einem sonstigen Antrag steht, zu gewährleisten ist. (§ 56 Abs. 2 StPO)

Das Gesetz lässt aber offen, ob die Übersetzungshilfe auch dann zu leisten ist, wenn die beschuldigte Person selbst eine Verteidigung wählt (vgl. Kadrić 2009: 75f.).

Im österreichischen Strafverfahren (§ 126 Abs. 2) ist außerdem eine gewisse Qualitätssicherung garantiert, da gesetzlich vorgeschrieben wurde, dass vorrangig Dolmetschende, die in der Liste der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher*innen eingetragen sind, zugezogen werden. Richter*innen sind verpflichtet Dolmetscher*innen beizuziehen, sobald sie erkennen, dass die Kommunikation mit der vernommenen Partei aufgrund der sprachlichen Barrieren unmöglich ist. Falls das Gericht dies nicht erkennt, hat die vernommene Partei das Recht die Beiziehung zu beantragen (vgl. Kadrić 2019: 36).

Die österreichische Zivilprozessordnung (ZPO) enthält hingegen keine genauen Regelungen zur Beiziehung und Tätigkeit der Dolmetscher*innen (vgl. Kadrić 2019: 36). Gemäß §73a Abs. 1 ZPO wird jedoch die Übersetzungshilfe für gehörlose, hör- oder sprachbehinderte Personen garantiert, indem eine dolmetschende Person für die Gebärdensprache bestellt wird. Durch den Mangel an Bestimmungen bezüglich der Tätigkeit von Dolmetscher*innen im Zivilverfahren wird oft in der Praxis auf die Regelungen der Sachverständigen zurückgegriffen. Daher ist es wichtig den Verantwortungsbereich der Dolmetscher*innen zu beleuchten, um die Dolmetschtätigkeit von der Sachverständigentätigkeit zu unterscheiden. Es ist außerdem wichtig zu erwähnen, dass das Gesetz auch im Zivilverfahren die Beiziehung von Dolmetscher*innen vorsieht, wenn die betroffene Person keine ausreichenden Deutschkenntnisse hat. Das Protokoll muss dabei den Namen und die Unterschrift der dolmetschenden Person enthalten (vgl. Kadrić 2019: 37).

Die Bereitstellung qualifizierter Dolmetscher*innen ist daher rechtlich verankert und dient der Sicherung eines fairen Verfahrens sowie der Gleichbehandlung aller Beteiligten. Vertrauenswürdigkeit von Gerichtsdolmetscher*innen wird damit nicht nur durch ihr Handeln bestimmt, sondern auch durch institutionelle Mechanismen abgesichert. Dazu zählen insbesondere rechtliche Vorgaben, berufliche Standards sowie organisatorische Verfahren zur Auswahl und Beauftragung von Gerichtsdolmetscher*innen. Die Vertrauenswürdigkeit von Dolmetscher*innen im Gerichtskontext ist daher essenziell für die Integrität und Fairness gerichtlicher Verfahren in Österreich. Gerichtlich beeidete Dolmetscher*innen werden gemäß dem Sachverständigen- und Dolmetschergesetz (SDG) in die Liste der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher*innen eingetragen, nachdem sie alle oben angeführten Voraussetzungen erfüllt und ein strenges Verfahren zur Sicherung ihrer fachlichen und ethischen Qualifikation durchlaufen haben. Vertrauenswürdigkeit kann dabei als Ergebnis eines Zusammenspiels von individuellen Kompetenzen und institutionellen Rahmenbedingungen verstanden werden.

2.1.1. Qualifikation und Einsatzpraxis von Dolmetscher*innen

In der Praxis gibt es einen Mangel an zertifizierten Gerichtsdolmetscher*innen, weshalb auf nicht ausgebildete oder geprüfte Personen zurückgegriffen werden muss (vgl. ÖVGD o.J.). Aufgrund der Vielfalt an Sprachen, die bei Gericht zum Einsatz kommen, ist es unmöglich für alle Sprachen ausgebildete und gerichtlich beeidete Dolmetscher*innen zur Verfügung zu stellen. Dies geht auf die Tatsache zurück, dass es für viele Sprachen keine translatorische Ausbildung gibt, die den Vorgaben des EU-Rechts bezüglich der Funktion und Aufgabe der Dolmetscher*innen vor Gericht entsprechen würde (vgl. Kadrić 2019: 154). Dolmetscher*innen für seltenvorkommende Sprachen werden in Ausnahmefällen „ad hoc“ vereidigt (vgl. ÖVGD o.J.).

Darüber hinaus kann das Gericht ausnahmsweise eine andere geeignete Person heranziehen, wenn kein*e allgemein beeidete*r und gerichtlich zertifizierte*r Dolmetscher*in verfügbar ist (vgl. § 126 Abs. 2b StPO). Im Gegensatz zur allgemeinen Beeidigung gemäß § 2 Abs. 1 SDG, die eine formelle Zertifizierung und Eintragung in die Liste erfordert, ist die ad-hoc-Vereidigung temporär und gilt nur für den jeweiligen Fall (vgl. ÖVGD o.J.). Die ad-hoc Vereidigung dient daher der kurzfristigen Sicherung der Verfahrensfairness.

Dolmetscher*innen haben gemäß § 127 Abs. 4 StPO „nach bestem Wissen und Gewissen zu übersetzen, Ladungen der Staatsanwaltschaft und des Gerichts zu befolgen und bei Verhandlungen, Vernehmungen und Tatrekonstruktionen Fragen zu beantworten“. Gerichtsdolmetscher*innen haben sozusagen „gewissenhaft“ zu dolmetschen. Dies bedeutet „mit großer Genauigkeit und Sorgfalt vorgehend“ (Duden 2026).

Nicht beeidete Dolmetscher*innen bzw. ad-hoc vereidigte Dolmetscher*innen unterliegen jedoch nicht zwangsläufig denselben Prüfungen wie gerichtlich beeidete Dolmetscher*innen und dieser Umstand kann Zweifel an ihrer Kompetenz aufwerfen. Das kann das Vertrauen der Verfahrensbeteiligten in die Genauigkeit der Dolmetschung mindern und somit einen Einfluss auf die persönliche Ebene des Vertrauens haben. Zudem könnten Fehler die Verfahrensfairness gefährden und gleichzeitig das Vertrauen ins System negativ beeinflussen. Nicht zertifizierten Dolmetscher*innen fehlt möglicherweise die Überzeugung, sich an ethische Kodizes halten zu müssen und kann ebenso das Risiko für Vertraulichkeitsbrüche oder Parteilichkeit erhöhen (vgl. Hale 2007: 93).

Auch wenn sich Dolmetscher*innen an allen berufsethnischen Prinzipien halten, sind diese den anderen Verfahrensbeteiligten im Justizalltag häufig nicht bekannt. Dadurch können Dolmetscher*innen in Situationen geraten, die ihre Unparteilichkeit gefährden (vgl. Mikkelsen 2000: 55f.). Andererseits wird in bestimmten Situationen nicht auf professionellen Dolmetscher*innen zurückgegriffen, da die Wichtigkeit ihrer Leistungen nicht erkannt wird (vgl. Hale 2007: 92f.).

Gerichtlich beeidete Dolmetscher*innen werden jedoch durch ihre Vereidigung und regelmäßige Überprüfung als vertrauenswürdige Personen bezeichnet. Ad-hoc vereidigte Dolmetscher*innen, die oft kurzfristig und ohne formale Zertifizierung eingesetzt werden, erfüllen diese Kriterien nicht und das könnte negative Auswirkungen auf die Vertrauenswürdigkeit haben. Ohne die Kriterien, die gerichtlich beeidete Dolmetscher*innen erfüllen, wie etwa Prüfungen, Zertifizierung und regelmäßige Erneuerung, kann man davon ausgehen, dass die Vertrauensgrundlage in ihre Kompetenzen und Unparteilichkeit fehlt. Dies kann sich sowohl auf das interpersonelle Vertrauen als auch auf das Vertrauen in den Verfahrensablauf auswirken.

Zusammenfassend zeigt sich, dass der Einsatz von ad-hoc vereidigten Dolmetscher*innen im gerichtlichen Kontext erhebliche Auswirkungen auf die Vertrauenswürdigkeit haben kann. Das Fehlen standardisierte Qualifikationen kann dazu führen, dass zentrale Kriterien, wie translatorische Kompetenz, Unparteilichkeit und Verlässlichkeit nicht in gleicher Weise gewährleistet werden können wie bei gerichtlich beeideten Dolmetscher*innen. In diesem Zusammenhang ist auch das Konzept der Multiparteilichkeit von großer Bedeutung, da hier die Verständigungsinteressen aller Beteiligten gleichermaßen berücksichtigt werden. Wird jedoch dieses Prinzip nicht eingehalten, etwa beim Einsetzen von unzureichend qualifizierten bzw. ad-hoc vereidigten Dolmetscher*innen, erhöht sich das Risiko parteilichen Verhaltens, wodurch sowohl die Einhaltung der Vertraulichkeit als auch die Vertrauenswürdigkeit des Dolmetschprozesses gefährdet werden kann.

Gerichtlich beeidete Dolmetscher*innen müssen strenge Vorgaben erfüllen und zudem ihre Zertifizierung alle fünf Jahre erneuern. Es ist auch eine Reihe ethischer Prinzipien der ÖVGD (2024) zu befolgen, die sowohl die Berufsausübung als auch den Umgang mit Klient*innen und das Verhalten gegenüber dem Verband betreffen. Die meisten Regelungen beschäftigen sich mit der Beiziehung von Dolmetscher*innen und definieren die Vertrauenswürdigkeit dieser durch den belegten Eid. Der Einsatz nicht zertifizierter Dolmetscher*innen vor österreichischen Gerichten ermöglicht einerseits die Überwindung der sprachlichen Barriere auch für seltene Sprachen, andererseits kann die mangelnde Qualitätssicherung die Vertrauenswürdigkeit gefährden. Um Vertrauen, sowohl in Dolmetscher*innen als auch in das institutionelle System zu fördern, wäre daher die Bevorzugung professioneller Dolmetscher*innen notwendig.

2.1.2. Verantwortungsbereiche und Rollenabgrenzung

Die Ehrenkodizes der Berufsverbände der Gerichtsdolmetscher*innen enthalten zentrale Normen und Vorschriften, die eine verantwortungsbewusste Ausübung der Dolmetschtätigkeit gewährleisten sollen. Dabei spielt die Verantwortung der Dolmetscher*innen eine bedeutende Rolle, da die Kodizes sowohl deren Verantwortungsbereich definieren als auch die ethischen Standards für das professionelle Handeln festlegen. Darüber hinaus tragen Gerichtsdolmetscher*innen Verantwortung gegenüber ihrem Beruf, dem Gericht sowie sich selbst. Im Berufsleben haben Dolmetscher*innen zudem selbst als Personen Verantwortung zu tragen (vgl. Kadrić 2009: 56.). In diesem Zusammenhang ist der Verantwortungsbereich der Dolmetscher*innen und die Abgrenzung ihrer Rollen näher zu erläutern.

Laut Gesetz werden Dolmetscher*innen häufig ähnlich wie Sachverständige gesehen und dementsprechend auch ähnlich behandelt. Duden definiert „Sachverständige*r“ als Personen, die „wegen ihrer besonderen Sachkunde in einem gerichtlichen Verfahren als Gutachter*innen auftreten“

(Duden 2026). Der Unterschied zwischen Dolmetscher*innen und Sachverständigen liegt jedoch darin, dass Dolmetscher*innen im Vergleich zu Sachverständigen keinen Gegenstand des Beweisantrags darstellen (vgl. Kadrić 2009: 54). Darüber hinaus sind Sachverständige gemäß § 125

Personen, die auf Grund besonderen Fachwissens in der Lage sind, beweiserhebliche Tatsachen festzustellen (Befundaufnahme) oder aus diesen, rechtsrelevante Schlüsse zu ziehen und sie zu begründen (Gutachtenerstattung).

Aus dem Zitat geht hervor, dass Sachverständige aufgrund ihres besonderen Fachwissens als Expert*innen bei Gericht auftreten und einen Sachverhalt anhand wissenschaftlicher Erkenntnisse beurteilen können. In diesem Sinne kann die Tätigkeit der Sachverständigen mit der Dolmetschtätigkeit verglichen werden, da die Aufgabe der Dolmetscher*innen als Expert*innen und interkulturelle Kommunikator*innen beschrieben wird. Darüber hinaus werden Dolmetscher*innen unter bestimmten Voraussetzungen auch als Sachverständige betrachtet. Ein Beispiel hierfür sind die zusätzlichen Informationen über beispielsweise Sprache, Kultur und Mentalität der fremdsprachigen Person, die Dolmetscher*innen in die Verhandlung einbringen. Aus diesem Blickwinkel betrachtet, könnten sie somit als Sachverständige auftreten (vgl. Kadrić 2009: 53).

Dolmetscherinnen und Dolmetscher sind Expertinnen und Experten eigenen Rechts, umfassende interkulturelle Kommunikatorinnen und Kommunikatoren, deren Tätigkeit auch Sachverständigentätigkeit umfasst, unabhängig davon, ob sie im Rahmen ihrer Tätigkeit explizit zu Sachverständigen ernannt werden oder nicht. (Kadrić 2009: 54)

Dolmetscher*innen werden daher oft die Aufgaben von Sachverständigen zugewiesen, einerseits aufgrund der Personen, welche die verwendete Sprache nicht verstehen und andererseits aufgrund ihrer Funktion als Kommunikationsmittler*innen bei Gericht. Dolmetscher*innen sind jedoch keine Sachverständigen im juristischen Sinne, da sie kein Beweismittel präsentieren. Sie sind aber, ebenso wie Sachverständige, Expert*innen, die aufgrund ihres Fachwissens vom Gericht beigezogen werden (vgl. Kadrić 2009: 54). Die Aufgabe der Dolmetscher*innen ist dafür zu sorgen, dass die fremdsprachige Person alles Gesagte versteht und perfekt verstanden wird, aber auch dem Gericht „implizit enthaltene Äußerungen zu liefern“ (Kadrić 2009: 54).

Es lässt sich festhalten, dass die Abgrenzung zwischen der Rolle von Sachverständigen und jener von Dolmetscher*innen im gerichtlichen Kontext von großer Bedeutung ist. Während Sachverständige fachliche Expertise einbringen und Sachverhalte beurteilen, haben die Dolmetscher*innen die Aufgabe der sprachlichen und kulturellen Vermittlung zwischen den Beteiligten. Dolmetscher*innen sind daher im juristischen Sinne keine Sachverständige, da sie kein Beweismittel liefern. Ähnlich wie Sachverständige, werden sie jedoch aufgrund ihrer fachlichen Expertise vom Gericht beigezogen.

Die Rolle der Dolmetscher*innen ist somit durch eine besondere Form von Expertise gekennzeichnet, die sie als sprachliches Fachpersonal ausweist, ohne die Funktion eines Sachverständigen im rechtlichen Sinne zuzuschreiben (vgl. Kadrić 2009: 54). Diese Abgrenzung ist wichtig, um Missverständnisse zu vermeiden und die Wahrnehmung der Dolmetscher*innen als unparteiliche Kommunikationsmittler*innen nicht zu gefährden.

2.1.3. Institutionelle Rahmenbedingungen

Für die Bestimmung der Funktion der Dolmetscher*innen im Rahmen des Dialogdolmetschens und somit auch für die Analyse des Vertrauensphänomens ist es von großer Bedeutung, die Stellung der jeweiligen Institution zu berücksichtigen (vgl. Sami-Sauerwein 2006: 28).

Als Institution werden in dieser Arbeit staatliche Einrichtungen wie Justiz und Behörden verstanden. Die Kommunikationspartner*innen in den genannten Kontexten haben nicht die gleichen Rechte und Pflichten und dadurch zeichnet sich auch ihre Funktion in der Kommunikationssituation aus. Auf der einen Seite stehen Vertreter*innen der Institution, die auch als Institutionsexpert*innen verstanden werden. Auf der anderen Seite stehen Klient*innen, die oft kein Fachwissen über die Abläufe haben und genaue Regeln der jeweiligen Institution nicht oder nur teilweise kennen. Diese Personen werden als „Institutionsfremde“ (vgl. Sami-Sauerwein 2006: 2) bezeichnet.

Daraus folgt, dass Institutionsvertreter*innen bzw. Institutionsexpert*innen im polizeilichen Kontext nicht nur über einen Wissensvorsprung verfügen, sondern auch einen Großteil der Macht besitzen. Dadurch können sie die Gesprächssituation, die oft in Form eines Interviews abläuft, steuern. Vertreter*innen der Sicherheitsbehörden nehmen dabei eine klar definierte institutionelle Rolle ein, während Klient*innen üblicherweise von ihnen befragt werden. Die Kontrolle über die gesamte Gesprächssituation liegt somit bei den Institutionsvertreter*innen (vgl. Wadensjö 1992: 61).

Andererseits stellt die Gerichtsverhandlung für die Jurist*innen ein „vertrautes Ritual“ (Kadrić 2009: 32) dar. Ein zentraler Bestandteil dieses Rituals ist die Sprache, die sich durch fachliche Termini, „Abkürzungen oder verkürzte Bezugnahmen auf komplexe Sachverhalte“ (ibid.: 33) auszeichnet und die Kommunikation unter Expert*innen prägt. Institutionsfremde bzw. Laien befinden sich in einer Situation, in der ihnen sowohl die Kultur des Gerichtssaals als auch die Mehrdeutigkeit der Texte fremd sind (vgl. ibid.: 34).

Darüber hinaus ist das kommunikative Ungleichgewicht im institutionellen Kontext mit fremdsprachigen Klient*innen durch sprachliche Barrieren und kulturspezifische Verhaltensweisen umso größer (vgl. Sami-Sauerwein 2006: 30).

Die Verhandlungen mit fremdsprachigen Personen zeichnen sich durch die Beteiligung von Menschen mit unterschiedlichem Hintergrund und unterschiedlichen Sprachen und Kulturen aus.

Einerseits ist die Institution bzw. Gericht bestrebt, den Rechtsfrieden zu wahren und objektive Entscheidungen zu treffen. Andererseits verfolgen die fremdsprachigen Personen ihre eigenen Interessen und Ziele, die häufig nicht gleich wie die Zielsetzungen der jeweiligen Institution sind. (vgl. Kadrić 2009: 37f).

In diesem Zusammenhang, weist Kadrić (2019) darauf hin, dass die Entscheidung, ob alles Gesagte gedolmetscht werden muss, vor allem im Zivilverfahren, beim Gericht liegt. Dies unterstreicht die Macht und Autorität, welche die Institutionen, bzw. das Gericht hat (vgl. 2019: 68).

Weiter sind Jurist*innen, wie Kranjčić (2010), der Meinung, dass Äußerungen des Gerichts für die Beschuldigten gedolmetscht werden, sodass ihnen jene Teile der Verhandlung übertragen werden, die für ihre Verteidigung und ein umfassendes Verständnis des Verfahrensablaufs erforderlich sind. In Richtung des Gerichts sind sämtliche Anträge, Erklärungen sowie das „letzte Wort“ der beschuldigten Person zu übertragen (vgl. 2010: 48f.).

Die Erwartungen und die verschiedenen Auffassungen über die Funktion der Dolmetscher*innen können daher sehr unterschiedlich sein. Das Ziel der Dolmetscher*innen soll jedoch immer darin bestehen, die ursprüngliche Intention zu bewahren, einen vergleichbaren kommunikativen Effekt zu erreichen und trotz sprachlicher Hindernisse die Kommunikation zwischen den beiden Gesprächspartner*innen zu ermöglichen (vgl. Hale 2015: 68f.).

Durch die Vielfalt der Aufgaben und Funktionen von Dolmetscher*innen kann es zu kommunikativen Schwierigkeiten und zu Interessenskonflikten kommen (vgl. Sami-Sauerwein 2006: 30). Wie in den vorangegangenen Unterkapiteln dargestellt, sind professionelle Dolmetscher*innen als multiparteiliche Akteur*innen in die Kommunikationssituation eingebunden. Sie agieren als Expert*innen, die an die Prinzipien der Berufsethik gebunden sind und damit allen Gesprächspartner*innen, sowohl den Institutionsvertreter*innen als auch den Klient*innen gleichermaßen „verpflichtet sind“ (vgl. Sami-Sauerwein 2006: 63).

Zudem gelten vor Gericht vor allem die Prinzipien der Unmittelbarkeit und Mündlichkeit (vgl. Kadrić 2019: 66). Dies zeigt sich darin, dass die Beteiligung am Verhandlungsverlauf durch Rede und Gegenrede geprägt ist. Der Grundsatz der Mündlichkeit schließt schriftliche Übersetzungen aus und Wortmeldungen werden direkt gedolmetscht. In Österreich wird in der Regel konsekutiv und ohne technische Hilfsmittel gedolmetscht. Weitere Varianten umfassen das simultane Flüsterdolmetschen oder das Vom-Blatt-Dolmetschen (vgl. *ibid.*: 66f.).

Die Anwesenheit von Gerichtsdolmetscher*innen ist daher in gerichtlichen Situationen, in denen ihre Dienste benötigt werden, zwingend erforderlich. Eine Ausnahme besteht lediglich darin, wenn keine Gerichtsdolmetscher*innen vor Ort zur Verfügung stehen. In solchen Fällen kann auf Videodolmetschen zurückgegriffen werden (vgl. Kadrić 2019: 67). Bisherige Untersuchungen zeigen

allerdings, dass das Videodolmetschen eine höhere Belastung für die Dolmetscher*innen darstellt, die auch den Vertrauensaufbau zwischen den Gesprächsbeteiligten negativ beeinflussen kann (vgl. Havelka 2021: 66f.). Inwiefern sich der Einsatz des Videodolmetschens auf die interpersonelle und systemische Ebene des Vertrauens auswirkt, stellt eine relevante Fragestellung dar, die jedoch den Rahmen dieser Arbeit sprengen würde.

Außerdem unterliegt die Kommunikation im Strafverfahren mehreren strukturellen Zwängen, die auch die Dolmetschtätigkeit beeinflussen. Dazu zählen unter anderem akustische Bedingungen sowie die festgelegte Sitzordnung. Gleichzeitig müssen alle Äußerungen sowohl für das Gericht als auch für die Öffentlichkeit verständlich sein. Zudem besteht die Verpflichtung, sämtliche Inhalte vollständig an die angeklagte Person zu übertragen, um deren Rechte zu wahren. Darüber hinaus müssen Missverständnisse, die aus soziokulturellen Unterschieden entstehen, geklärt werden, wobei Dolmetscher*innen strikt neutral bleiben müssen (vgl. Driesen et al. 2018: 23).

Es lässt sich daher festhalten, dass institutionelle Rahmenbedingungen die Dolmetschtätigkeit maßgeblich prägen. Machtverhältnisse, unterschiedliche sprachliche und soziokulturelle Hintergründe der fremdsprachigen Personen sowie Prinzipien wie Unmittelbarkeit und Mündlichkeit schaffen besondere Anforderungen an Dolmetscher*innen.

Die Tätigkeit der Dolmetscher*innen ist nicht nur als sprachliche Vermittlung zu verstehen, sondern als wesentliche Voraussetzung für eine funktionierende, faire und verständliche Kommunikation im Verfahren. Gleichzeitig verdeutlichen organisatorische Aspekte, wie räumliche Bedingungen, Kommunikationszwänge oder der Einsatz von Videodolmetschen, dass Vertrauen im Dialogdolmetschen wesentlich von den institutionellen Voraussetzungen abhängt.

2.1.4. Vertrauensbeziehung zwischen Jurist*innen und Dolmetscher*innen

Um die Zusammenarbeit zwischen Jurist*innen und Dolmetscher*innen zu vereinfachen und die Vertrauensbeziehung zu vertiefen, hat der Österreichische Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher*innen einen Leitfaden⁷ (Erlass des Bundesministeriums für Justiz vom 2008) erstellt und diesen am 15. Mai 2026 aktualisiert. Die aktualisierte Version des Leitfadens beinhaltet zentrale Aspekte für die einwandfreie Zusammenarbeit zwischen Jurist*innen und Gerichtsdolmetscher*innen und besteht aus zwölf Punkten. Im Folgenden werden die wichtigsten Aspekte des Leitfadens in Bezug auf das Thema Vertrauen erläutert.

⁷ Der vollständige Leitfaden für die Zusammenarbeit zwischen Justiz und Gerichtsdolmetscher*innen ist im Anhang nachzulesen.

Der erste Punkt (Auswahl der Dolmetscher*innen) besagt, dass bei Gericht nur allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte Dolmetscher*innen beigezogen werden sollen. Darüber hinaus werden von den Dolmetschenden „nicht nur ausgezeichnete Sprachkenntnisse und entsprechende Dolmetsch- und Übersetzerkompetenz erwartet, sondern auch das für die korrekte Ausübung der Tätigkeit unbedingt erforderliche Berufsethos“ (Z.1544–Z.1547). Dies bedeutet, dass Gerichtsdolmetscher*innen ein hohes Maß an Qualität bieten und dabei das Berufsethos einhalten sollen. Das heißt wiederum, dass Gerichtsdolmetscher*innen alle in Unterkapitel 2.1. genannten Voraussetzungen erfüllen und ethische Prinzipien einhalten müssen, um in die Liste der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher*innen eingetragen zu werden und als Gerichtsdolmetscher*innen tätig sein zu können. Dolmetscher*innen sind sich daher in der Regel dessen bewusst, welche große Verantwortung die Ausübung ihrer Tätigkeit bedeutet. Das ist einer der Gründe, wieso Jurist*innen Vertrauen in Gerichtsdolmetscher*innen haben sollen.

Wie bereits in Unterkapitel 2.1.1. erwähnt, ist jedoch für Sprachen, für die keine beeideten Dolmetscher*innen zur Verfügung stehen, eine ad-hoc-Vereidigung möglich. In diesem Fall wird empfohlen, dass sich Richterinnen oder Staatsanwältinnen vor der ad-hoc-Vereidigung einer fremdsprachenkundigen Person „mit Hilfe eines kurzen Gesprächs davon überzeugen, dass diese die im Prozess verwendete deutsche Sprache versteht und dieser entsprechend mächtig ist“ (Z.1557–Z.1559). Wie in Kapitel 2.1.1. erläutert, stellt diese Situation trotzdem eine Herausforderung für den Vertrauensaufbau zur dolmetschenden Person dar und kann sich sowohl auf das interpersonelle Vertrauen als auch auf das systemische Vertrauen auswirken.

Punkt 3 (Informationen zum Dolmetscheinsatz) besagt, dass Gerichtsdolmetscher*innen bei komplizierten Fällen auch die Möglichkeit der Akteneinsicht haben sollen. Es wird außerdem auch empfohlen einige Tage vor der Verhandlung eine Besprechung zu haben, damit die Dolmetscher*innen fachspezifische Terminologie vorbereiten können. Hier spielt vor allem das persönliche Vertrauen eine wichtige Rolle, da Dolmetscher*innen, vertraulich mit den erhaltenen Informationen und Daten umgehen müssen.

Im vierten Punkt des Leitfadens wird die Empfehlung zur Sitzordnung im Gerichtssaal erläutert:

Dem Gerichtsdolmetscher sollte in jedem Fall ein Platz im Gerichtssaal zugewiesen werden, von dem aus er alle Beteiligten gut sehen und hören kann und der den Beteiligten signalisiert, dass er als neutraler Sprachmittler an der Verhandlung teilnimmt. (Z.1603–Z.1606)

Wie in vorigen Unterkapiteln (vgl. 1.4.; 2.1.3.). gezeigt, spielt die Sitzordnung im Gerichtssaal eine wesentliche Rolle, da die Positionierung der dolmetschenden Person ermöglicht, mit allen Beteiligten Blickkontakt zu halten und ihre Tätigkeit als neutrale Sprachmittler*in auszuüben. Aus diesem Punkt

lässt sich ableiten, dass auch nonverbale Faktoren einen Einfluss auf die Wahrnehmung der Unabhängigkeit und Professionalität von Dolmetscher*innen haben können.

In einem weiteren Punkt wird die Empfehlung ausgesprochen, dass sich die Akteur*innen zu Beginn der Verhandlung kurz vorstellen sollen. Dabei soll die Person für die gedolmetscht wird besonders darauf hingewiesen werden, dass der*die Dolmetscher*in „eine neutrale Person ist und alle Fragen und Aussagen gewissenhaft und vollständig in die jeweils andere Sprache zu übertragen hat.“ (Z.1619–Z.1621).

Die explizite Darstellung der Dolmetscher*innen als neutrale Personen, die Aussagen vollständig und gewissenhaft in die Zielsprache übertragen, trägt zwar zur klaren Rollenabgrenzung im gerichtlichen Kontext bei, kann aber auch kritisch hinterfragt werden. Dieses Verständnis entspricht nämlich einem idealisierten Rollenbild, das die Komplexität der Dolmetschtätigkeit nur unzureichend beschreibt. Wie in den vorangegangenen Kapiteln beleuchtet wurde, sind Dolmetscher*innen nicht ausschließlich passive Sprachmittler*innen, sondern als multiparteiliche Akteur*innen aktiv in den Kommunikationsprozess eingebunden (vgl. 1.2.; 1.2.2.; 1.3.). Das Reduzieren ihrer Funktion auf eine rein neutrale Übertragungsleistung kann daher die tatsächlichen Anforderungen und Handlungsspielräume im Dolmetschprozess ausblenden.

In diesem Zusammenhang wird empfohlen, die Dolmetschung nicht durch Kommentare der anwesenden Akteur*innen zu unterbrechen. Erst nach abgeschlossener Dolmetschung sollen bei Bedarf Äußerungen folgen. Das Unterbrechen während der Dolmetschung kann außerdem den Kommunikationsfluss beeinträchtigen und die Qualität der Dolmetschung negativ beeinflussen. In diesem Fall kann durch das Unterbrechen die Wahrnehmung der Professionalität der Dolmetscher*innen und die Vertrauensbildung negativ beeinflusst werden.

Ein weiterer Punkt betrifft die Abgrenzung der Verantwortungsbereiche. Die Erhebung von Personalien, die Zeug*innen an die Wahrheitspflicht zu erinnern sowie die Rechtsmittelbelehrung nach Bekanntgabe des Urteils zu erteilen obliegt den Richter*innen und nicht den Dolmetscher*innen. Dadurch wird der Aufgabenbereich von Dolmetscher*innen klar begrenzt.

Ein weiterer wichtiger Aspekt betrifft die Kulturkompetenz der Dolmetscher*innen:

Wenn der/die Richter*in oder Staatsanwaltschaft im Zusammenhang mit einem Verfahren von Gerichtsdolmetscher*innen Informationen über spezifische Gewohnheiten eines Kulturkreises einholen möchte (z. B. ob ein Kopfnicken „ja“ oder „nein“ bedeutet), bzw. wenn der/die Gerichtsdolmetscher*in zum besseren Verständnis des Verhaltens eines fremdsprachigen Verfahrensbeteiligten eine dementsprechende Mitteilung machen möchte, sollte dies außerhalb der Verhandlung – zum Beispiel während einer kurzen Unterbrechung – geschehen oder als so bezeichnete Zusatzinformation (nicht als Teil der Dolmetschung) vermittelt werden. (Z.1655–Z.1662)

Aus dem Zitat geht hervor, dass Ergänzungen wie das Erläutern kultureller Besonderheiten und Erklärungen außerhalb der Verhandlung erfolgen sollen, damit die Dolmetscher*innen das Gesagte ungestört in die Zielsprache übertragen können. Das heißt wiederum, dass Dolmetscher*innen die Verhandlung kurz unterbrechen dürfen, um wichtige Anmerkungen mitzuteilen und damit Missverständnisse zu vermeiden. Dies kann außerdem zur Vertrauensbildung zwischen den Beteiligten beitragen und bietet den Dolmetscher*innen mehr Handlungsraum für ihre Tätigkeit.

In diesem Zusammenhang bezeichnet Lankisch (2005) Dolmetscher*innen aus juristischer Perspektive als „Gehilfen des Gerichts und der Prozessbeteiligten“, da sie sowohl die Richter*innen unterstützen als auch das Verständigungsproblem aller Beteiligten lösen (vgl. *ibid.*: 62). Darüber hinaus hebt Lankisch (2005) hervor, dass die neutrale Formulierung des Grundverkehrsgesetzes (GVG) „DolmetscherInnen sind zuzuziehen“ für die Abgrenzung der Dolmetschtätigkeit steht. Dies verdeutlicht, dass Dolmetscher*innen nicht ausschließlich im Interesse einzelner Beteiligter handeln, sondern allen Prozessbeteiligten gleichermaßen zur Verfügung stehen. Dolmetscher*innen übernehmen somit eine vermittelnde Funktion, indem sie als Brücke fungieren, da eine direkte Verbindung zwischen allen Prozessbeteiligten aufgrund der Sprachbarriere nicht möglich ist (vgl. *ibid.*: 63).

Insgesamt zeigt sich, dass die Vertrauensbildung zwischen Jurist*innen und Dolmetscher*innen maßgeblich vom klaren Rollenverständnis und professioneller Zusammenarbeit geprägt ist. Die genannten Punkte zur erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen Jurist*innen und Dolmetscher*innen tragen wesentlich dazu bei, Vertrauen im gerichtlichen Kontext zu sichern und eine erfolgreiche Kommunikation zu gewährleisten.

2.1.5. Erwartungen gerichtlicher Akteur*innen

Wie bereits erwähnt, sind Gerichtsdolmetscher*innen Dolmetscher*innen mit unterschiedlichen Erwartungen seitens der beteiligten Akteur*innen konfrontiert. Kadrić (2009) führte hierzu eine empirische Studie durch, die wichtige Einblicke in die Erwartungen Wiener Richter*innen an die Funktion und Aufgaben von Dolmetscher*innen liefert. Die Studie aus rechtlicher Perspektive zeigt unter anderem, in welchem Ausmaß Dolmetscher*innen Vertrauen entgegengebracht wird.

Durch ihre Umfrage konnte Kadrić etwa zwei Drittel der Wiener Bezirksrichter*innen einbeziehen, um der Frage nachzugehen wie Richter*innen die Funktion der Dolmetscher*innen beschreiben. Das Ziel der Untersuchung war es zu zeigen, in welchem Ausmaß an den Wiener Bezirksgerichten ein Bedarf an Dolmetscher*innen besteht, welche Funktionen Gerichtsdolmetscher*innen im Verfahren übernehmen müssen und wie viel Handlungsspielraum ihnen von den Gerichten gewährt wird (vgl. 2009: 105f.). Für die vorliegende Arbeit ist insbesondere von Interesse, wie Richter*innen

die Aufgaben und die Funktion der Dolmetscher*innen wahrnehmen, da diese Wahrnehmung die Vertrauensbildung im gerichtlichen Kontext beeinflussen kann.

Die Ergebnisse dieser Studie verdeutlichen, dass die befragten Richter*innen grundsätzlich die in der Liste der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher*innen als Qualitätsgarantie betrachtet. Gleichzeitig sieht die Mehrheit der Richter*innen Gerichtsdolmetscher*innen als „Hilfsmittel“ (vgl. Kadrić 2009: 119). Für die erneute Bestellung von Dolmetscher*innen spielten neben Kriterien wie reibungslose Kommunikation, Gerichtssprache und sicheres Auftreten auch Vertrauenswürdigkeit und absolut neutrales Verhalten eine wichtige Rolle (vgl. *ibid.*: 120ff.).

Die Mehrheit der Befragten betrachten Dolmetscher*innen als „Hilfsorgan des Gerichts“ während nur wenige der Auffassung sind, dass Dolmetscher*innen als Helfer*innen der fremdsprachigen Person fungieren. Zudem gibt die Hälfte der Befragten an, dass Dolmetscher*innen die Funktion der Sprachmittler*innen ausüben, während nur einen geringeren Teil der Richter*innen sie als Kulturmittler*innen ansehen (vgl. Kadrić 2009: 124ff.). Diese Wahrnehmung kann sich daher auf die Unabhängigkeit der Dolmetscher*innen auswirken und somit einen Einfluss auf die Vertrauensbildung im gerichtlichen Kontext haben.

Die Studie analysiert zudem, welche spezifischen Aufgaben Richter*innen den Gerichtsdolmetscher*innen zuweisen und welche Erwartungen sie an sie stellen (vgl. Kadrić 2009: 126f.). Laut den Ergebnissen der Untersuchung wird von Richter*innen erwartet, dass Gerichtsdolmetscher*innen unverständliche Aussagen eigenständig durch Nachfragen klären (vgl. *ibid.*: 128). Im Gegensatz dazu werden Zusammenfassungen und Auslassungen von der Mehrheit der Richter*innen abgelehnt. Dennoch befürwortet fast die Hälfte der Befragten eine „straffende Zusammenfassung umständlicher Aussagen“ (*ibid.*). Dazu unterstützt die Mehrheit der Richter*innen, dass Dolmetscher*innen auf Missverständnisse hinweisen (vgl. *ibid.* 128f.). Diese Auffassung ermöglicht den Dolmetscher*innen einen größeren Handlungsraum, ist jedoch durch subjektive Erwartungen geprägt.

Die Befragten sind der Meinung, dass Dolmetscher*innen die Aufgabe haben, Fachbegriffe für die fremdsprachige Person verständlicher zu gestalten (vgl. Kadrić 2009: 130). Außerdem wird von Gerichtsdolmetscher*innen erwartet, dass sie Erklärungen bzw. Rechtsbelehrungen (z. B. die Abfrage der Personalien) eigenständig übernehmen (vgl. *ibid.*: 129). Diese Ansicht steht im Widerspruch zu den Empfehlungen, die im vorigen Unterkapitel dargestellt wurden und somit wird den Dolmetscher*innen mehr Verantwortung zugeschrieben.

Die befragten Richter*innen sind ebenso davon überzeugt, dass Dolmetscher*innen kulturelle Hintergründe erläutern und sprachliche Besonderheiten, die auf die jeweilige Herkunft hinweisen

können, erklären sollen (vgl. Kadrić 2009: 130f.). Außerdem sollen Dolmetscher*innen Verhandlungsdokumente übersetzen, an Vergleichsgesprächen teilnehmen, auf Wunsch Aussagen wörtlich wiedergeben und auf ausweichende Antworten hinweisen (vgl. *ibid.*: 131).

Um all diese Aufgaben erfolgreich ausführen zu können, sind Richter*innen der Ansicht, dass Dolmetschkompetenzen, ein tiefgehendes Verständnis der jeweiligen Sprachen, Kulturen, des Rechtssystems und der Abläufe vor Gericht erforderlich sind (vgl. Kadrić 2009: 131.). Sie heben unter anderem hervor, dass Freundlichkeit, Zuverlässigkeit sowie Persönlichkeit von grundlegender Bedeutung sind (vgl. *ibid.*: 132f.). Dies verdeutlicht zudem, dass die Funktion der Dolmetscher*innen über die reine Sprachübertragung hinausgeht und eine aktive Rolle im Kommunikationsprozess umfasst.

Es lässt sich festhalten, dass die österreichischen Richter*innen Gerichtsdolmetscher*innen tendenziell als Hilfsorgan der Institution Gericht betrachten. Der Dolmetscher*innen auf der Liste wird außerdem auch ein hohes Maß an Qualität zugeschrieben. Für die erneute Bestellung spielen unter anderem Vertrauenswürdigkeit und Neutralität der Dolmetscher*innen eine wichtige Rolle. Einerseits legen die Richter*innen großen Wert auf Vollständigkeit, andererseits hält etwa die Hälfte der befragten Richter*innen Zusammenfassungen umständlicher Aussagen für akzeptabel. Diese widersprüchlichen Überzeugungen verdeutlichen, dass subjektive Vorstellungen über die Funktion der Dolmetscher*innen einen Einfluss auf die Vertrauensbildung im gerichtlichen Kontext haben können.

Die Studie zeigt auch, dass Gerichtsdolmetscher*innen ein gewisser Handlungsspielraum bei der Ausübung ihrer Tätigkeit eingeräumt wird. Darüber hinaus befürworten viele Richter*innen das Hinweisen auf Missverständnisse, das Erläutern von Fachtermini für die fremdsprachige Partei sowie das Erklären kultureller Hintergründe.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass die Erwartungen gerichtlicher Akteur*innen an Dolmetscher*innen nicht einheitlich sind, sondern teilweise widersprüchliche Anforderungen umfassen. Insbesondere die Spannung zwischen der geforderten Neutralität und Unparteilichkeit und den aktiven und sichtbaren Funktionen der Dolmetscher*innen, wie dem Erläutern kultureller Hintergründe oder dem Nachfragen bei Missverständnissen, hat sich als zentral für die Vertrauensdynamik erwiesen. Vertrauen ist somit nicht allein von der Dolmetschleistung abhängig, sondern wird wesentlich durch die Einstellungen und Erwartungen der beteiligten Akteur*innen geprägt.

2.2. Dolmetschen in polizeilichen Kontexten

The right to have an interpreter present during police questioning is probably more significant than the right to an interpreter in court proceedings. (Laster & Taylor 1994: 136)

Nach der Analyse des Settings Gerichtsdolmetschen widmet sich dieser Teil der vorliegenden Arbeit speziell dem Vertrauen beim Dolmetschen in polizeilichen Settings. Polizeiliche Settings zeichnen sich vor allem durch Zeitdruck und dynamische Situationen aus, wie beispielsweise bei Vernehmungen, in denen Dolmetscher*innen die Kommunikation zwischen Polizeibeamt*innen und fremdsprachigen Personen ermöglichen. Vertrauen ist hier entscheidend, da sich fremdsprachige Personen in einer vulnerablen Position befinden und auf unparteiliche Dolmetschung angewiesen sind, um ihre Rechte zu wahren. In diesem Zusammenhang betont Hale (2007), dass der Einsatz professioneller und kompetenter Dolmetscher*innen in polizeilichen Settings von größer Bedeutung sei und stützt sich dabei auf die oben angeführte Aussage von Laster und Taylor (1994), dass professionelle Dolmetscher*innen bei der Polizei sogar eine wichtigere Rolle als bei Gericht spielen (vgl. 2007: 68).

Es wird daher untersucht, wie Dolmetscher*innen in polizeilichen Settings Vertrauen aufbauen können, welche Herausforderungen sie dabei bewältigen müssen und inwieweit die Erwartungen der Polizeibeamt*innen mit den ethischen Standards des Dolmetschens übereinstimmen bzw. übereinstimmen sollen. Dabei wird auch ein Vergleich zum Gerichtsdolmetschen gezogen, um die Unterschiede und Gemeinsamkeiten in der Vertrauenswahrnehmung zwischen diesen Behördenkontexten hervorzuheben.

2.2.1. Kommunikationsbedingungen und Interaktionsstruktur

Wie in Unterkapitel 2.1. beschrieben, folgt die Kommunikation im institutionellen Bereich festen Regeln und klar vorgegebenen Vorschriften. In Österreich regelt die Geschäftsordnung für Gerichte I. und II. Instanz, dass sowohl im streitigen als auch im außerstreitigen Verfahren ein*e Dolmetscher*in beigezogen wird. Diese Vorschriften beziehen sich in erster Linie auf Gerichtsverfahren, gelten jedoch auch für die Polizei, da jedem Strafverfahren ein polizeiliches Ermittlungsverfahren vorausgeht.

Im Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetz in § 39a Abs. 1 wird ausdrücklich auf das Recht auf eine Dolmetschung eingegangen:

(1) Ist eine Partei oder eine zu vernehmende Person der deutschen Sprache nicht hinreichend kundig, stumm, gehörlos oder hochgradig hörbehindert, so ist erforderlichenfalls der der Behörde beigegebene oder zur Verfügung stehende Dolmetscher (Amtdolmetscher) beizuziehen. Die §§ 52 Abs. 2 bis 4 und 53 sind anzuwenden.

Da die österreichische Bundespolizei diesem Gesetz unterliegt, muss sie gehörlosen, stummen, schwer hörbehinderten oder Personen, die die deutsche Sprache nicht ausreichend beherrschen, Dol-

metscher*innen oder Amtsdolmetscher*innen bereitstellen. Amtsdolmetscher*innen sind sprachkundige Personen, die nicht zwangsläufig ausgebildete Dolmetscher*innen sein müssen (vgl. Maurer-Kober 2006: 19).

Es ist hier zwar vorgesehen, dass gerichtlich beeidete Dolmetscher*innen eingesetzt werden (vgl. Kadrić 2019: 41), gemäß § 39a Abs. 1 AVG ergibt sich jedoch, dass im polizeilichen Kontext nicht zwingend professionelle Dolmetscher*innen hinzugezogen werden müssen. Laut § 52 Abs. 2 AVG können stattdessen Gespräche, Vernehmungen und Ähnliches auch von sprachkundigen Behördenmitarbeiter*innen übernommen werden, was auf eine mögliche unzureichende Qualitätssicherung bei Behördendolmetschen hindeuten kann.

In Österreich müssen Dolmetscher*innen bei der Polizei oft eine Sicherheitsüberprüfung durchlaufen. Dabei wird die Vertrauenswürdigkeit einer Person bzw. Dolmetscher*in anhand personenbezogener Daten abgeklärt, um sicherzustellen, dass keine Sicherheitsrisiken bestehen (vgl. Marics & Nuč 2021: 255f.).

In Vergleich zu gerichtlichen Kontexten, folgt die Sitzordnung bei der Polizei einer Dreiecksstruktur, bei der die Beamt*innen, die fremdsprachigen Personen und Dolmetscher*innen eine eigene Position einnehmen. Dabei sollte der Abstand zwischen Dolmetscher*innen und den beiden Gesprächsparteien möglichst gleich sein, um Objektivität und Neutralität sichtbar zu machen. Sitzt die dolmetschende Person hingegen unmittelbar neben der einvernehmenden Person, kann dies den Eindruck einer Nähe zur Behörde und damit einer ungleichen Machtverteilung erzeugen (vgl. Krainz 2015: 31).

Perez (2015) erklärt zur Interaktionsstruktur, dass Dolmetscher*innen in polizeilichen Settings je nach Situation ihre Position dynamisch anpassen, von einer unsichtbaren bis hin zu einer befürwortenden Position. Das bedeutet, dass die Arbeit zwischen Dolmetscher*innen und der Polizei abgestimmt werden soll, je nachdem, ob die befragten Personen Zeug*innen oder Verdächtige sind, um somit die Kommunikation zu erleichtern, anstatt sich strikt an Vorgaben zu halten (vgl. 2015: 311f.).

Ein Punkt, der ebenso eine bedeutende Rolle beim Dolmetschen im polizeilichen Kontext spielt, ist die Positionierung. Pokorn (2015) erläutert dazu, dass sich diese in Dolmetschsituationen durch ein Abstimmen zwischen den Beteiligten ergibt und von den anderen Gesprächsteilnehmer*innen entweder akzeptiert oder abgelehnt werden kann. Dies bedeutet, dass die Position der Dolmetscher*innen durch Interaktion mit den Beteiligten geformt wird und kann somit einen Einfluss auf das Vertrauen haben. Wenn die Position der Dolmetscher*innen von fremdsprachigen Personen oder der Polizei abgelehnt wird, könnte dies das Vertrauen zu den Dolmetscher*innen beeinträchtigen (vgl. 2015: 312f.).

Darüber hinaus weist Perez (2015) auf eine Studie von Blakemore und Gallai (2014) hin (vgl. 2015: 312). Die Studie basiert auf sieben Videoaufzeichnungen von polizeilichen Vernehmungen im Vereinigten Königreich, in welchen Dolmetscher*innen eingesetzt waren (vgl. Blakemore & Gallai 2014: 113). Sie zeigt ein Paradox, dass die sichtbaren Eingriffe von Dolmetscher*innen, etwa in Form von Ergänzungen, die Wahrnehmung der unsichtbaren Dolmetscher*innen verstärken, wie sie insbesondere von Polizeibehörden bevorzugt wird (vgl. 2014: 118).

Die Kommunikationsbedingungen im polizeilichen Umfeld sind jedoch häufig von einer emotional belastenden Atmosphäre geprägt. Dolmetscher*innen geraten dabei in einen Rollenkonflikt, die sie einerseits zur Neutralität verpflichtet, andererseits werden jedoch oft als Helfer*innen und Vertrauenspersonen wahrgenommen. Zusätzlich wird diese Belastung durch die Übermittlung schwerwiegender Nachrichten sowie durch die Gefahr verstärkt, Zielscheibe von Frustration, Ärger oder emotionalen Reaktionen beider Seiten zu werden (vgl. Pöllabauer 2002: 202f). Dabei müssen Dolmetscher*innen häufig mit „Vorurteilen, Intoleranz und Engstirnigkeit“ (Pöllabauer 2002: 203) umgehen können. Die dabei bestehende asymmetrische Machtverteilung führt zudem dazu, dass Dolmetscher*innen im institutionellen Rahmen „keine stabile Mitte“ (Pöchlhammer 2000: 41) finden und dadurch Gefahr laufen können, in die Position einer der beiden Seiten gedrängt zu werden.

Entsprechend dem Grundmuster asymmetrischer Machtverhältnisse bei der Polizei, verfügen Polizeibeamti*innen als Vertreter*innen der Sicherheitsverwaltung über institutionelle Autorität. Diese Autorität wird zudem durch das öffentliche Auftreten der Polizei zusätzlich gestärkt (vgl. Berk-Seligson 2009: 38f.). Berk-Seligson (2009) erklärt das asymmetrische Machtverhältnis bei der Polizei unter anderem damit, dass im Vergleich zum Gerichtssaal, keine Richter*innen anwesend sind, die das Verhalten und die Handlungen der Polizeibeamti*innen kontrollieren können (vgl. *ibid.*). Dies könnte einerseits die Neutralität der Dolmetscher*innen erschweren und andererseits das Vertrauen fremdsprachiger Personen beeinflussen, da sie sich weniger geschützt fühlen könnten. Daraus folgend, können sie sich selbst einer Tat beschuldigen oder sich für eine Tat belasten, die sie nicht begangen haben (vgl. *ibid.*: 3). Berk-Seligson (2009) zeigt zudem, dass der fehlende Einsatz qualifizierter Dolmetscher*innen in Polizeivernehmungen schwierige Folgen haben kann, wodurch die Integrität des gesamten Rechtssystems infrage gestellt werden könnte (vgl. *ibid.* 63f.).

2.2.2. Herausforderungen und vertrauensrelevante Faktoren

Wie bereits erwähnt wurde, werden Dolmetscher*innen beim Polizeidolmetschen oft mit widersprüchlichen Erwartungen konfrontiert. Kadrić (2019) weist auf Ergebnisse von Untersuchungen hin, die zeigen, dass Dolmetscher*innen bei polizeilichen Vernehmungen als „Hilfspolizist*innen“ oder „Ermittlungshelfer*innen“ betrachtet werden. Solche Zuschreibungen können darauf hindeuten, dass

die Neutralität und Unparteilichkeit der Dolmetscher*innen in Frage zu stellen sind. Auch wenn diese Bezeichnungen häufig von Behördenvertreter*innen verwendet werden, werden Dolmetscher*innen gleichzeitig als Schlüssel zur erfolgreichen Kommunikation betrachtet. Um diese zu ermöglichen, können Dolmetscher*innen zusätzliche Fragen stellen oder weitere Informationen geben, um Missverständnisse zu vermeiden. Es ist jedoch oft unklar, wo Bedarfstragende die Grenzen bezüglich der Funktion der Dolmetscher*innen setzen. Die Funktion der Dolmetscher*innen ist tatsächlich komplex und hängt vom jeweiligen Setting und den damit verbundenen Arbeitsbedingungen ab (vgl. Kadrić 2019: 53f.).

Im polizeilichen Kontext werden Dolmetscher*innen zusätzlich häufig mit einem gewissen Maß an Misstrauen behandelt (vgl. Hale 2007: 64). Hale (2007) erklärt, dass die Verdächtige bei der Polizei aufgrund negativer Erfahrungen im Heimatland tiefes Misstrauen gegenüber der Polizei empfinden können. Dolmetscher*innen geraten dabei häufig in einer schwierigen Position, in der sie als Verbündete oder Gegner*innen wahrgenommen werden können. Andererseits können auch Polizeibeamt*innen ein Misstrauen gegenüber Dolmetscher*innen empfinden, da Dolmetscher*innen als Helfer*innen der fremdsprachigen Person wahrgenommen werden können. Zudem können Polizeibeamt*innen von den Dolmetscher*innen erwarten, dass sie als Unterstützung der Polizei fungieren. Aus diesem Grund wird betont, dass Dolmetscher*innen unparteilich und neutral ihre Tätigkeit ausüben müssen, um die Integrität des Kommunikationsprozesses zu wahren (vgl. Hale 2007: 73).

Ein weiteres Beispiel wäre ein syrischer Dolmetscher aus der Schweiz (vgl. Curjurić & Strebel 2021: 282f.), der über die Herausforderungen in seinem Berufsalltag, die insbesondere durch Nähe zur eigenen Community entstehen können, berichtete. So vertrauen Klient*innen Dolmetscher*innen häufig Informationen an, die sie nicht offiziell protokollieren lassen möchten. Dadurch können Loyalitätskonflikte entstehen, welche die Neutralität der Dolmetscher*innen gefährden. Auch wenn der Dolmetscher seine Rolle zu Gesprächsbeginn vorstellt, wird er trotzdem nach seiner Meinung gefragt. Der befragte Dolmetscher dolmetscht das auch, weil er das Vertrauen des Fachpersonals nicht beeinträchtigen möchte.

Ein Polizeibeamter berichtete außerdem über Probleme bei Vernehmungen bei denen Dolmetscher*innen beteiligt waren. Der Beamte beschreibt die Arbeit mit Dolmetscher*innen als problematisch und betont, dass es für ihn deshalb wichtig sei mit tatsächlich kompetenten Dolmetscher*innen zu arbeiten. Als Wunschvorstellung versteht der Autor eine möglichst wortgetreue Übertragung ohne jegliche Interpretation. Von den Dolmetscher*innen wird außerdem neutrales Verhalten erwartet, dementsprechend sollen sich keine Gefühle und Emotionen in der Dolmetschung erkennen lassen. Es ist jedoch interessant, dass der Autor die Dolmetscher*innen auch als Sachverständige

betrachtet, indem er von ihnen erwartet, dass sie über die vernommenen Personen ausführliche Informationen wiedergeben können. Aufgrund ihrer kulturellen Kenntnisse über das jeweilige Land und die Landsleute, sollen sie in der Lage sein über sprachliche Besonderheiten, Bildungsstand, Herkunft und sogar Bestechungsversuche der Vernommenen zu berichten. Diese Sichtweisen der Behördenvertreter*innen über die Dolmetschtätigkeit zeigen, dass das Verständnis der Aufgaben und der Funktion der Dolmetscher*innen widersprüchlich sein kann. Von Dolmetscher*innen werden gleichzeitig „Zurückhaltung“ und das Ausüben Sachverständigentätigkeiten erwartet (vgl. Pöllabauer 2005: 26).

Mehrere Untersuchungen in polizeilichen Settings zeigen außerdem, dass Dolmetschende nicht nur als „translator“, sondern auch als „co-ordinator“ tätig sind (vgl. Sami-Sauerwein 2006: 43). Von den Dolmetscher*innen wird erwartet, dass sie eigenmächtig entscheiden, wann die Unterbrechung des Turns stattfinden soll. Insbesondere bei längeren Turns erwarten Institutionsvertreter*innen, dass Dolmetscher*innen eine organisierende Funktion einnehmen. Darüber hinaus sollen Dolmetscher*innen auch die Kommunikation managen und zu einer erfolgreichen Verständigung beitragen, wenn Fragen z. B. nicht direkt beantwortet werden oder die Antwort zu weit vom Gefragten abweicht (vgl. Sami-Sauerwein 2006: 43). Scheffer (1997) bezeichnet daher Dolmetscher*innen als „Moderator*innen zwischen den Stühlen“ (1997: 179), da sie zwischen den Beteiligten vermitteln und mit beiden Seiten eine funktionierende Verständigung herstellen.

Im Vergleich zum Dolmetschen bei Gericht werden in außergerichtlichen rechtlichen Settings nicht immer gerichtlich beeidete Dolmetscher*innen beigezogen, da dies in diesem Bereich nicht gesetzlich vorgeschrieben ist. Bei Gericht müssen demnach vertrauenswürdige Dolmetscher*innen herangezogen werden, die ihre Vertrauenswürdigkeit durch ihren professionellen Status bewiesen haben (vgl. Pöllabauer 2005: 23). Wie bereits erwähnt, kann dieser Umstand Einfluss auf das Vertrauen haben und als Herausforderung für den Vertrauensaufbau verstanden werden. Mehrere Erfahrungsberichte und Studien zur Dolmetschtätigkeit im Polizeibereich zeigen, wie komplex die Funktion der Dolmetscher*innen in diesem Setting sein kann (vgl. Pöllabauer 2005; Curjuric & Strebel 2021; Berk-Seligson 2009).

Die Funktion der Dolmetscher*innen ist daher durch folgende Herausforderungen geprägt: asymmetrische Machtverhältnisse, stark angespanntes und emotional aufgeladenes Umfeld sowie widersprüchliche Erwartungen der Gesprächspartner*innen. Die asymmetrischen Machtverhältnisse zwischen „mächtigen“ Polizeibeamt*innen und „machtlosen“ fremdsprachigen Personen schaffen ein Umfeld, in dem Vertrauen schwer aufzubauen ist. Die fehlende Kontrolle durch Richter*innen, wie beispielsweise im Gerichtssaal, verstärkt diesen Effekt. Dolmetscher*innen geraten dadurch in das Zentrum dieses Konflikts und müssen bei beiden Gesprächspartner*innen Vertrauen erlangen. Dieses Vorhaben wird durch ihnen häufig begegnendes Misstrauen erschwert.

Das emotionsgeladene Umfeld und die Notwendigkeit, sich nicht in die Geschehnisse verwickeln zu lassen, erhöhen den Druck auf Dolmetscher*innen (vgl. Pöllabauer 2002: 202f.). Der Versuch beider Gesprächspartner*innen, sie für ihre Interessen zu gewinnen, verstärkt dieses Misstrauen weiter. Wenn Dolmetscher*innen allerdings als belastet wahrgenommen werden, könnte dies ihr Ansehen und damit das Vertrauen der Beteiligten in sie beeinflussen. Der Vertrauensaufbau zu Dolmetscher*innen ist im polizeilichen Settings noch herausfordernder, weil häufig Dolmetscher*innen ohne Zertifizierung eingesetzt werden (vgl. Pöllabauer 2005: 25).

Es lässt zusammenfassend festhalten, dass die genannten Herausforderungen beim Dolmetschen in polizeilichen Settings, wie Machtungleichgewicht, unterschiedliche Erwartungen, emotionale Belastungen und der Einsatz nicht zertifizierter Dolmetscher*innen, den Aufbau von Vertrauen in Dolmetscher*innen zu einer sehr komplexen Aufgabe machen. Das Dolmetschen in polizeilichen Settings stellt daher ein fortlaufender Balanceakt zwischen den Erwartungen der Gesprächspartner*innen, zwischen Vertrauen und Misstrauen sowie zwischen Emotionalität und beruflicher Distanz dar. Aus diesem Grund kann es angenommen werden, dass der Einsatz professioneller Dolmetscher*innen in polizeilichen Settings entscheidend für die Vertrauensbildung ist.

2.3. Zwischenfazit: Institutionelle Rahmenbedingungen als Grundlage von Vertrauen

Abschließend kann konstatiert werden, dass Vertrauen im institutionellen Kontext des Dialogdolmetschens maßgeblich durch rechtliche und organisatorische Rahmenbedingungen geprägt ist. Die in Kapitel 2 analysierten Aspekte zeigen, dass institutionelle Strukturen, wie Gericht und Polizei, nicht nur die Voraussetzungen für den Einsatz von Dolmetscher*innen festlegen, sondern auch deren Rolle, Verantwortungsbereiche und Handlungsspielräume definieren.

Die klare Definition der Funktion von Dolmetscher*innen sowie die Einhaltung der berufsethischen und rechtlichen Standards spielen dabei eine wesentliche Rolle, da diese zur Sicherung von Professionalität und Vertrauenswürdigkeit beitragen. Es wird außerdem deutlich, dass Faktoren wie Machverhältnisse, organisatorische Abläufe und die Zuziehung von professionellen Dolmetscher*innen direkten Einfluss auf die Wahrnehmung ihrer Tätigkeit und somit auch auf Vertrauen haben.

Die konkrete Empfehlung zur Zusammenarbeit zwischen Jurist*innen und Dolmetscher*innen (vgl. 2.1.4.) sowie die dargelegte Studie von Kadrić (2009) zeigen zudem, dass die Erwartungen gerichtlicher Akteur*innen einen großen Einfluss auf die Vertrauensbildung haben können.

Gleichzeitig wurde gezeigt, dass der Einsatz nicht professioneller Dolmetscher*innen bzw. ad-hoc vereidigten Dolmetscher*innen die Qualität der Kommunikation und die Wahrnehmung von Vertrauenswürdigkeit beeinflussen kann.

Insbesondere beim Polizeidolmetschen, wo häufig auch nicht professionelle Dolmetscher*innen eingesetzt werden, ist die Funktion der Dolmetscher*innen durch zahlreiche Herausforderungen geprägt. Dazu zählen asymmetrische Machtverhältnisse, ein angespanntes und emotional aufgeladenes Umfeld sowie widersprüchliche Erwartungen der beteiligten Gesprächspartner*innen.

Im folgenden Kapitel wird daher die Selbstwahrnehmung der ausgebildeten Dolmetscher*innen anhand mehrerer Interviews analysiert, um die in Kapitel 2 dargestellten Spannungsfelder vertiefend zu beleuchten sowie die theoretischen Ansätze aus Kapitel 1 mit der Praxis zu verknüpfen. Darüber hinaus sollen neue Einblicke in die Vertrauenswürdigkeit beim Gericht- und Polizeidolmetschen gewonnen werden.

3. Empirische Untersuchung: Vertrauen aus Perspektive der Praxis

Im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit werden die Selbstwahrnehmungen der professionellen und ausgebildeten Dolmetscher*innen in Österreich zum Konzept des Vertrauens beim Dialogdolmetschen untersucht. Darüber hinaus werden die beruflichen Erfahrungen der Teilnehmenden in der sozialen Praxis miteinander verglichen. Da sich diese Arbeit auf die Settings bei der Polizei und bei den Gerichten konzentriert, wurden sowohl gerichtlich beeidete Dolmetscher*innen als auch Dolmetscher*innen, die überwiegend bei der Polizei tätig sind, befragt. Dies ermöglicht auch einen Vergleich der beiden Settings hinsichtlich des Themas Vertrauen beim Dolmetschen.

Das Ziel dieser Studie ist es daher, das Vertrauensphänomen in der sozialen Praxis der Dolmetscher*innen in gerichtlichen und polizeilichen Settings empirisch zu erfassen und neue Erkenntnisse dazu zu gewinnen. Insgesamt haben acht professionelle Dolmetscher*innen (zwei männlich, sechs weiblich) aus Wien an den Interviews teilgenommen. Alle acht befragten Dolmetscher*innen haben ihr Masterstudium am Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien abgeschlossen. Ihre Berufserfahrung als Dolmetscher*innen bei der Polizei oder bei Gericht ist sehr unterschiedlich und reicht von einem Jahr bis hin zu fünf oder mehr Jahren.

3.1. Durchführung der Studie

In diesem Teil der Arbeit wird die Durchführung und die Organisation des Interviews beleuchtet. Darüber hinaus wird auf die Rekrutierung der Teilnehmenden und die Datenerhebung näher eingegangen. Zudem werden auch Vor- und Nachteile dieser Form der Untersuchung diskutiert und es wird näher auf Transkription eingegangen.

Die Rekrutierung der Teilnehmenden erfolgte über zwei Wege. Einerseits wurden Absolvent*innen des Masterstudium am Zentrum für Translationswissenschaft, die bei der Polizei tätig sind, kontaktiert, andererseits wurden gerichtlich beeidete Dolmetscher*innen über die öffentlich zugängliche Liste der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher*innen angesprochen. Insgesamt konnten auf diese Weise acht professionelle Dolmetscher*innen mit unterschiedlicher Berufserfahrung für die Studie gewonnen werden. Alle befragten Dolmetscher*innen haben ihr Masterstudium am Zentrum für Translationswissenschaft abgeschlossen. Von den insgesamt acht befragten Dolmetscher*innen sind drei allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte Dolmetscher*innen, davon zwei Frauen und ein Mann. Die übrigen fünf Befragten, davon vier Frauen und ein Mann, verfügen zwar über einen translationswissenschaftlichen Abschluss, jedoch nicht über eine Gerichtszertifizierung und sind ausschließlich bei der Polizei tätig. Die befragten Dolmetscher*innen weisen unterschiedliche Berufserfahrungen auf und sind seit einem bis über zehn Jahren sowohl im gerichtlichen als auch im polizeilichen Bereich tätig. Durch diese Zusammensetzung der Stichprobe

konnten Perspektiven von Dolmetscher*innen mit unterschiedlichem beruflichem Hintergrund, Erfahrungsgrad und Zertifizierungsstatus berücksichtigt werden.

Die Ergebnisse der Studie sind jedoch nur begrenzt repräsentativ, da es sich um eine kleine Stichprobe von acht Teilnehmenden handelt. Die Interviews wurden mit Dolmetscher*innen mit der Sprachkombinationen Bosnisch/Kroatisch/Serbisch (B/K/S), Deutsch, Englisch durchgeführt. Die Sprachkombination B/K/S – Deutsch und Englisch – Deutsch zählt in Wien und Umgebung zu den am häufigsten nachgefragten Sprachkombination in polizeilichen und gerichtlichen Settings (vgl. Kadrić 2012: 98; ÖVGd o.J.). Der Nachteil besteht jedoch darin, dass die Ergebnisse nicht ohne Weiters auf andere Sprachkombinationen übertragen werden können. In dieser Kombination ist allerdings die Anzahl der allgemein beeideten Dolmetscher*innen vergleichsweise hoch, was die Rekrutierung erfahrenen Teilnehmender ermöglichte. Die Nachfragesituation kann jedoch die Dynamiken des Vertrauens beeinflussen, daher sollten zukünftige Untersuchungen auch andere Sprachkombinationen einbeziehen.

Die Terminvereinbarung erfolgte individuell und je nach Verfügbarkeit der Teilnehmenden im Zeitraum von November 2025 bis Februar 2026, um eine möglichst hohe Teilnahmequote zu erreichen. Die Interviews wurden persönlich durchgeführt und mittels Audioaufnahme dokumentiert in einer angenehmen Atmosphäre. Es hat sich jedoch gezeigt, dass aufgrund zeitlicher Einschränkungen nicht alle Fragen mit jeder/m Teilnehmer*in besprochen werden konnten, da die Befragten nur eine begrenzte Zeit für das Interview hatten. Um eine angenehme Gesprächsatmosphäre zu schaffen, wurde zu Beginn jedes Interviews zunächst über allgemeine Themen gesprochen, bevor die wissenschaftliche Zielsetzung der Arbeit kurz erläutert wurde.

Die Interviews wurden im Anschluss vollständig transkribiert. Bei der Verschriftlichung der Aufnahmen wurde bewusst auf spezielle Transkriptionsregeln oder Normen verzichtet. Stattdessen wurde alles, was zu hören war, einschließlich Pausen, Selbstkorrekturen, und Umformulierungen, vollständig schriftlich festgehalten. Ziel dieser Herangehensweise war es, sowohl die zentrale Bedeutung von Vertrauen als auch die damit einhergehenden Unsicherheiten und Herausforderungen im Dialogdolmetschen sichtbar zu machen. Dies könnte außerdem der Gegenstand einer weiteren Untersuchung sein.

Die Fragen wurden bewusst ohne Fachtermini gestaltet, da sich diese Untersuchung auf allgemeine, aus dem Berufsalltag der Teilnehmenden stammende Situationen in Bezug auf Vertrauen konzentriert. Es ist jedoch interessant, dass viele Dolmetscher*innen trotzdem häufig Begriffe wie „Neutralität“ und „unparteilich“ verwendet haben. Bei der Transkription wurde darauf geachtet, wie die Dolmetscher*innen etwas für selbstverständlich halten und etwas mit Verzögerungslaute, wie „Ähm“ darstellen und kurze Pausen wurden mit „...“ beschrieben. Dies könnte ebenso Gegenstand

einer anschließenden vertieften Untersuchung werden. Es wurde außerdem darauf hingewiesen, dass die Aussagen in anonymisierter Form sind und zu wissenschaftlichen Zwecken genutzt werden.

3.2. Auswertung der Daten nach Mayrings qualitativer Inhaltsanalyse

Für die Auswertung der Daten wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring gewählt, die in diesem Unterkapitel kurz beschrieben wird.

Im Zentrum steht dabei immer die Entwicklung eines Kategoriensystems. Diese Kategorien werden in einem Wechselverhältnis zwischen der Theorie (der Fragestellung) und dem konkreten Material entwickelt [...] (Mayring 2010: 59)

Hierbei handelt es sich um eine Kombination aus deduktiver und induktiver Kategorienbildung, um sowohl die Aspekte aus dem theoretischen Teil dieser Arbeit als auch aus den Interviews neu entstandene Themen berücksichtigen zu können (vgl. Mayring 2010: 85). Die deduktive Kategorienbildung bedeutet daher, dass die Kategorien aus der bestehenden Theorie abgeleitet werden. Bei der induktiven Kategorienbildung hingegen werden die Kategorien direkt aus dem erhobenen Datenmaterial entwickelt, abhängig davon welche Aspekte von den befragten Personen häufig angesprochen werden (vgl. Mayring 2010: 83). Die Kategorienbildung erfolgt daher aus zwei Analyseebenen, um sowohl interpersonelle als auch abstrakte Aspekte der Vertrauensbildung im Dolmetschprozess zu erfassen.

Darüber hinaus wurden die Fragen im Rahmen der Erstellung des Interviewleitfadens in vier thematische Fragenblöcke gegliedert. Der erste Block der Interviewfragen widmet sich dem allgemeinen Begriff des Vertrauens sowie dem Vertrauen im Kontext des Dialogdolmetschens. Der zweite Block befasst sich mit dem Phänomen der Multiparteilichkeit. Der dritte Block umfasst Fragen zur Unsichtbarkeit der Dolmetscher*innen, und der vierte Block setzt sich mit der Vertrauenswürdigkeit der Dolmetscher*innen in gerichtlichen und polizeilichen Settings auseinander.

Für die Analyse und Darstellung der Ergebnisse werden die Antworten zwei Metaebenen zugeordnet: einer spezifischen, interpersonellen Metaebene, die sich auf Wahrnehmung, Kommunikation und Beziehung bezieht, sowie einer abstrakten, institutionelle verankerten Metaebene, die Strukturen, Normen, Erwartungen und Systemvertrauen umfasst.

Darüber hinaus lassen sich Kategorien zum Vertrauen, zur Multiparteilichkeit und zur Unsichtbarkeit primär auf der interpersonellen Metaebene zuordnen, während die Kategorien der Vertrauenswürdigkeit sowohl interpersonelle als auch institutionellen Aspekten des Vertrauens umfasst.

3.3. Erstellung des Kategoriensystems

In diesem Teil der Arbeit werden die zwei Metaebene näher vorgestellt und darauf aufbauend die deduktiven und induktiven Kategorien gebildet. Diese Kategorien wurden sowohl deduktiv aus dem theoretischen Teil der Arbeit als auch induktiv aus den Interviews entwickelt. Während zentrale Konzepte wie Vertrauen, Multiparteilichkeit, Unsichtbarkeit und Vertrauenswürdigkeit aus der bestehenden Literatur abgeleitet wurden, ergaben sich weitere Differenzierungen und Ausprägungen dieser Kategorien aus den Aussagen der befragten Dolmetscher*innen.

Metaebene I:

Kategorie 1: Persönliche Vertrauenswürdigkeit der Dolmetscher*innen

- Vertrauen als Erwartung
- Kompetenzwahrnehmung
- Auftreten

Kategorie 2: Wahrgenommene Neutralität und (Multi-)Parteilichkeit

Kategorie 3: Kommunikation und Interaktionsdynamik

- Verständlichkeit
- Umgang mit Missverständnissen

Kategorie 4: Beziehung zwischen den Interaktionspartner*innen

- Dolmetscher*in-Klient*in-Institution

Metaebene II:

Kategorie 5: Vertrauen in institutionelle Rahmenbedingungen

- Gesetze, Regeln, Justiz, Polizei

Kategorie 6: Vertrauen in Qualifikation und Professionalität

- Ausbildung, Zertifizierung, Standards, Berufsethik

Kategorie 7: Vertrauen in Rollen und Funktionen

- Erwartungen an Dolmetscher*innen
- Rollenverständnis
- Zuständigkeiten

Kategorie 8: Vertrauen in Verfahrensgerechtigkeit

Metaebene I umfasst daher jene Aspekte der Vertrauensbildung, die sich unmittelbar im Kommunikationsprozess zwischen den beteiligten Akteur*innen manifestieren. Im Mittelpunkt stehen dabei

die persönliche Wahrnehmung der Dolmetscher*innen, ihre Vertrauenswürdigkeit sowie Assoziationen zum Begriff des Vertrauens, sowohl im allgemeinen Leben als auch im beruflichen Kontext des Dialogdolmetschens in polizeilichen und gerichtlichen Settings.

Darüber hinaus umfasst die Kategorie 1 die persönliche Vertrauenswürdigkeit der Dolmetscher*innen, insbesondere im Hinblick auf Kompetenzwahrnehmung und Auftreten. Die Antworten geben Aufschluss darüber, welche Erwartungen, Gefühle und Voraussetzungen die Teilnehmenden mit Vertrauen verbinden und wie sie diese im Arbeitsalltag erleben.

Kategorie 2 widmet sich der wahrgenommenen Neutralität und (Multi-)Parteilichkeit. Wie bereits in Unterkapitel 1.2. erläutert, beschreibt Multiparteilichkeit die Gleichbehandlung aller Kommunikationspartner*innen. Die Interviews dienen dazu zu untersuchen, inwiefern die befragten Dolmetscher*innen diese Haltung teilen und in der Praxis umsetzen.

Kategorie 3 umfasst die Kommunikation und Interaktionsdynamik. Im Fokus stehen dabei insbesondere der Umgang mit Missverständnissen sowie das Eingreifen der Dolmetscher*innen in den Gesprächsverlauf.

Kategorie 4 bezieht sich auf die Beziehung zwischen den Interaktionspartner*innen und wird induktiv aus den Interviews abgeleitet. Die beleuchtet die Interaktion zwischen Dolmetscher*innen, Klient*innen und Institutionsvertreter*innen und deren Einfluss auf die Vertrauensbildung im Kommunikationsprozess.

Die Metaebene II hingegen umfasst jene Aspekte der Vertrauensbildung, die durch institutionelle Rahmenbedingungen, normative Vorgaben und strukturelle Faktoren geprägt sind. Im Mittelpunkt stehen dabei die äußeren Bedingungen, unter denen Dolmetschprozesse stattfinden, sowie deren Einfluss auf die Wahrnehmung von Vertrauen in den untersuchten Settings.

Kategorie 5 bezieht sich dabei auf das Vertrauen in institutionelle Rahmenbedingungen. Sie umfasst Aspekte wie rechtliche Vorgaben, organisatorische Strukturen sowie die Rolle von Institutionen wie Gericht und Polizei. Im Mittelpunkt stehen dabei die Unterschiede zwischen den zwei institutionellen Settings.

Kategorie 6 widmet sich dem Vertrauen in Qualifikationen und Professionalität der Dolmetscher*innen. Diese Kategorie umfasst Aspekte wie Ausbildung, Erfahrung, berufliche Standards und ethnische Prinzipien. Die Aussagen der Befragten geben Aufschluss darüber, welche Bedeutung professionelle Kompetenzen für die Vertrauensbildung zugeschrieben wird.

Kategorie 7 behandelt das Vertrauen in Rollen und Funktionen der Dolmetscher*innen. Im Fokus stehen dabei Erwartungen an Dolmetscher*innen, deren Aufgabenbereiche sowie Abgrenzung ihrer Rolle im institutionellen Kontext.

Kategorie 8 bezieht sich auf das Vertrauen in Verfahrensgerechtigkeit. Hier wird analysiert, welche Herausforderungen sowie Verbesserungsansätze zur Stärkung des Vertrauens in das Berufsbild der Dolmetscher*innen und somit auch in die Verfahrensgerechtigkeit beitragen können.

3.3.1. Metaebene I

Dolmetscher*innen sind Kultur- und Sprachmittler*innen. Sie tragen auch die Verantwortung für die Verständigung zwischen Gesprächspartner*innen und nicht zuletzt auch für den Aufbau und die Aufrechterhaltung von Vertrauen. Die zentrale Bedeutung von persönlichem Vertrauen beim Dialogdolmetschen wird auch von Tipton (2015) bestätigt. Darüber hinaus widmet sich die Metaebene I der interpersonellen Dimension des Vertrauens und den damit verbundenen Aspekten, wie persönlicher Vertrauenswürdigkeit, Multiparteilichkeit sowie Kommunikation und Interaktionsdynamik.

Da Vertrauen auch in der Soziologie, insbesondere bei Luhmann (2009), eine wichtige Rolle spielt, wurden die befragten Dolmetscher*innen zunächst zu ihrem allgemeinen Verständnis von Vertrauen befragt. Die befragten Dolmetscher*innen wurden außerdem gebeten, das Vertrauensphänomen im Kontext ihrer täglichen beruflichen Praxis zu definieren sowie ihr Verständnis eine*r vertrauenswürdigen Dolmetscher*in darzulegen.

3.3.1.1. Kategorie 1: Persönliche Vertrauenswürdigkeit der Dolmetscher*innen

In Folgenden werden die Antworten analysiert, die sich auf die persönlichen Wahrnehmungen eines*r vertrauenswürdigen Dolmetscher*in beziehen. Die Kategorie „persönliche Vertrauenswürdigkeit der Dolmetscher*innen“ bietet somit einen ersten Blick in die Bedeutung der interpersonellen Dimension des Vertrauens im Dolmetschprozess.

Darüber hinaus bezeichnet IP1 Vertrauen als „ein Gefühl der Sicherheit“ oder „eine Erwartung“ (IP1: 25–26). IP1 fügt Folgendes hinzu: „In zwischenmenschlichen Kontext vertrauen wir einer Person, wenn wir fest daran glauben und erwarten, dass sie sich uns gegenüber auf eine bestimmte Weise verhält“ (IP1: 31–32).

Diese Aussagen verdeutlichen, dass IP1 Vertrauen sowohl als emotionaler Zustand als auch als kognitive Erwartung versteht. Damit wird deutlich, dass Vertrauen durch subjektive Wahrnehmungen und Erfahrungen geprägt wird, und insbesondere dann entsteht, wenn diese Erwartungen erfüllt werden.

Ähnlich sieht IP2 Vertrauen darin, „dass man mit einer Person offen reden kann“ (IP2: 227). IP3 ergänzt, dass Vertrauen auch Verlässlichkeit bedeutet: „Vertrauen bedeutet für mich, dass man

sich auf eine bestimmte Person verlassen kann“ (IP3: 495). IP4 ist ebenso der Meinung, dass Vertrauen dann entsteht, wenn man sich auf andere Menschen verlassen kann und ergänzt, dass es Ehrlichkeit und einen respektvollen Umgang voraussetzt (vgl. IP4: 649–651).

Zum Vertrauen beim Dolmetschen erklärt IP2, dass das heißt „[...] sich darauf verlassen zu können, dass der Dolmetscher oder die Dolmetscherin professionell ist und keine weiteren Aufgaben außer Dolmetschen erfüllt“ (vgl. IP2: 235–236). Hierbei wird daher Professionalität als zentrale Voraussetzung für Vertrauen verstanden. Darüber hinaus beschreibt IP8 Vertrauen als eine Wahrnehmung, bei der eine Person vertrauenswürdig erscheint (vgl. IP8: 1256).

Von den fünf hier zitierten befragten Dolmetscher*innen wird Vertrauen primär als Erwartungshaltung und Sicherheit beschrieben. Man vertraut daher einer Person, wenn man sich auf diese ohne ständiges Nachdenken oder Zweifel verlassen kann. Die genannten Voraussetzungen für Vertrauen, wie Ehrlichkeit und respektvoller Umgang, zeigen zudem, dass Vertrauen nicht nur passiv entsteht, sondern aktiv durch eigenes Verhalten beeinflusst und gefördert werden kann. Professionalität ergänzt diese Kriterien und bildet zugleich deren Grundlage.

IP4 nannte zusätzlich Verschwiegenheit, Genauigkeit und professionelle Distanz als wesentliche Kriterien für den Vertrauensaufbau beim Dolmetschen (vgl. IP4: 658). Wie im Kapitel 1.1. beleuchtet, wird auch in der Literatur ein Set an Grundsätzen genannt, welches dazu beiträgt, dass Vertrauen in Dolmetscher*innen gestärkt wird und darunter gehören auch die, von IP1 erwähnten Kriterien (vgl. Prunč & Setton 2015a: 145).

Darüber hinaus betrachtet IP5 Vertrauen als einer der wesentlichen Bestandteile des Dolmetscherberufes und formuliert es folgendermaßen: „[...] man kann darauf zählen, dass wir unsere Arbeit nach bestem Wissen und Gewissen durchführen und das Ganze vertraulich behandelt wird“ (IP5: 806–807).

Diese Aussage verdeutlicht, dass Vertrauen aus Sicht der befragten Person eng mit der Erwartung verbunden ist, dass Dolmetscher*innen ihre Tätigkeit verantwortungsvoll und gewissenhaft ausüben. Insbesondere wird Vertraulichkeit als eine zentrale Voraussetzung für die Vertrauensbildung hervorgehoben. Gleichzeitig verweist die Formulierung „nach bestem Wissen und Gewissen“ auf die in Kapitel 2.1.1. dargestellten normativen Vorgaben, die als Grundlage für eine vertrauenswürdige Ausübung der Dolmetschtätigkeit dienen. Dies verdeutlicht wiederum, dass Vertrauen als mehrdimensionales Phänomen verstanden werden soll, wobei sowohl interpersonelle Dimension, also Vertraulichkeit der Dolmetscher*innen, als auch die systemische Dimension, wie die normativen Vorgaben, berücksichtigt werden müssen.

Auch IP6 findet Vertrauen als eines der zentralen Bausteine des Dolmetschens. IP6 fügt hinzu, dass „Vertrauen Professionalität, Neutralität und fachliche Expertise ergänzt“ (IP6: 994). Besonders aufschlussreich war außerdem die Aussage von IP7:

*Vertrauen ist grundsätzlich ein sehr wichtiges Gut. Gerade auch für uns Übersetzer*innen und Dolmetscher*innen, weil es eine Grundvoraussetzung ist, um auch bestellt zu werden [...] Vertrauen soll wirklich da sein, aber keine Vertrautheit. (IP7: 1116–1124)*

IP7 beschreibt Vertrauen nicht nur als berufliche Notwendigkeit, sondern hebt auch die klare Unterscheidung zwischen Vertrauen und Vertrautheit hervor. Vertrauen entsteht hier daher nicht durch persönliche Nähe, sondern durch professionelles Handeln, welches zugleich als Voraussetzung für eine erneute Bestellung gilt.

Darüber hinaus beschreiben die Teilnehmenden eine vertrauenswürdige Dolmetscherin bzw. einen vertrauenswürdigen Dolmetscher als sprachlich und kommunikativ kompetent sowie professionell. Mehrere Befragte betonen, dass insbesondere ein "neutrales Auftreten" und eine „neutrale Körpersprache“ maßgeblich zur Vertrauensbildung beitragen (vgl. IP2: 461; IP3: 620 & IP4: 781). Ebenso wird die Verschwiegenheit von mehreren Dolmetscher*innen als wichtiges Kriterium hervorgehoben (vgl. IP4: 781 & IP7: 1242).

IP1 nennt zudem eine fundierte Allgemeinbildung als wichtige Voraussetzung (vgl. IP1: 187), und betont:

*Also, ich habe bereits ein abgeschlossenes Masterstudium von der Universität Wien, das definitiv ein gutes Ansehen genießt und eine Garantie darstellt, dass ich die hohen Standards einhalten kann...die Standards, die an Sprachmittler*innen gestellt werden. (IP1: 147–149)*

Diese Aussage verdeutlicht, dass die Ausbildung der Dolmetscher*innen als zentraler Faktor für ihr professionelles Verhalten sowie für die Wahrnehmung ihrer Vertrauenswürdigkeit angesehen wird.

Darüber hinaus betont IP2, dass Dolmetscher*innen stets sein/ihr Bestes geben sollten (vgl. IP2: 463). IP3 hebt außerdem hervor, dass Dolmetscher*innen die geltenden Verhaltensregeln, die für die Vertrauenswürdigkeit entscheidend sind, kennen und einhalten müssten (vgl. IP3: 621). Ergänzend fügt IP5 Eigenschaften wie Integrität, Authentizität und Vertraulichkeit hinzu und unterstreicht die Bedeutung eines professionellen Gesamtauftritts (vgl. IP5: 942–947).

IP1 betont außerdem, dass Neutralität und Loyalität der Dolmetscher*innen als grundlegende Voraussetzung für Vertrauen gelten. IP1 weist jedoch darauf hin, dass das „Paradox der gleichzeitigen Neutralität und Loyalität“ ein sehr breites Thema sei, welches auch in der dolmetschwissenschaftlichen Literatur intensiv diskutiert wird (vgl. IP1: 39–43). IP1 erklärt dies wie folgt:

*Beim Dolmetschen existieren oft, glaube ich, zwei Erwartungen, oder zwei Arten von Vertrauen, die sich teilweise gegenseitig ausschließen oder zumindest beeinflussen können. Dolmetscher*innen wird also vertraut, wenn sie unter Anführungszeichen „neutral“ sind, und ihnen es wird ihnen auch dann vertraut, wenn sie „loyal“ sind. (IP1: 37–40)*

Diese Aussage bestätigt die im theoretischen Teil dieser Masterarbeit analysierten Ansätze, dass Vertrauen im Dialogdolmetschen nicht eindeutig definiert ist, sondern von unterschiedlichen Erwartungen geprägt wird und unterschiedliche Dimensionen umfasst. Dabei gewinnt insbesondere die interpersonelle Dimension des Vertrauens an Bedeutung, die sowohl in der Literatur als auch in den empirischen Ergebnissen als zentral für die Vertrauensbildung hervorgehoben wird. Die Dimensionen des Vertrauens sind jedoch nicht getrennt voneinander zu betrachten, sondern werden vielmehr miteinander verknüpft und voneinander beeinflusst.

3.3.1.2. Kategorie 2: Wahrgenommene Neutralität und (Multi)Parteilichkeit

Besonders deutlich wird aus dem vorhin erwähnten Zitat der IP1 (37–40) dieses Spannungsfeld im Hinblick auf die Erwartungen an Neutralität und Loyalität. Hierbei gilt Neutralität als klassische berufsethische Norm, jedoch wird gleichzeitig auch eine Form von Loyalität erwartet. Dolmetscher*innen müssen daher zwischen der Einhaltung professioneller Standards und den situativen Erwartungen der Beteiligten vermitteln. Dieses Spannungsfeld kann die Vertrauensbildung sowohl fördern als auch erschweren und dies bestätigt die in Unterkapitel 1.2. und Unterkapitel 1.2.1. diskutierten Herausforderungen im Umgang mit (Multi)Parteilichkeit.

Darüber hinaus macht IP6 auf einen wichtigen Aspekt beim Dolmetschen aufmerksam. Die Arbeit der Dolmetscher*innen finde häufig in hochprivaten und sensiblen Situationen statt, in welchen alle Gesprächspartner*innen auf Dolmetscher*innen angewiesen sind (vgl. IP6: 986–989). Aus diesem Grund zählen die verantwortungsvolle Ausübung der Dolmetschtätigkeit sowie die Wahrung der Gleichbehandlung zu den wichtigsten Kriterien in der Literatur für den Vertrauensaufbau beim Dolmetschen (vgl. Kadrić 2009: 57).

Die Frage, die auf Situationen abzielt, in denen Dolmetscher*innen gleichzeitig für Opfer und Täter dolmetschen mussten, vertieft weiter die wahrgenommene Neutralität und Multiparteilichkeit der befragten Dolmetscher*innen. Sie wurden hierbei aufgefordert, eine solche Situation zu schildern und zu erklären, wie sie diese meistern und dabei gleichzeitig Vertrauen schaffen.

Alle acht befragten Dolmetscher*innen gaben übereinstimmend an, dass es für sie keinen Unterschied macht, ob sie für Täter oder Opfer dolmetschen, da sie als professionelle Dolmetscher*innen alle Gesprächsteilnehmer*innen gleichbehandelt. Dies beschreibt IP1 wie folgt:

[...] für meine Tätigkeit...also für unsere Tätigkeit, ist es eigentlich vollkommen egal, ob ich für einen Täter oder Opfer dolmetsche...oder Beamten... ich gebe mein Bestes, für alle gleich gut zu dolmetschen. (IP1: 58–60)

Diese Aussage verdeutlicht ein zentrales berufliches Selbstverständnis der Dolmetscher*innen, das auf Gleichbehandlung und (Multi)Parteilichkeit basiert. Auch IP5 erklärt dies folgendermaßen: „Ich verstehe mich als Dienstleister und betrachte jede Partei genauso wie den Beamt*innen oder Richter*innen und versuche den bestmöglichen Service zu erbringen“ (IP5: 955–957).

Diese Aussage spiegelt ebenso das Konzept der Multiparteilichkeit beim Dolmetschen wider. Die Dolmetscher*innen sehen ihre Aufgabe nicht darin, eine Seite zu bevorzugen, sondern allen Gesprächspartner*innen einen gleichwertigen und professionellen Service sowohl bei der Polizei als auch bei Gericht zu bieten. Die einheitliche Antwort zeigt zudem, dass die Multiparteilichkeit für die befragten Dolmetscher*innen keine Ausnahme ist, sondern ein zentraler beruflicher Grundsatz, der auch zum Vertrauensaufbau beiträgt, auch wenn die befragten Dolmetscher*innen diesen Begriff nicht direkt verwenden.

IP7 fügt an dieser Stelle hinzu, dass sie/er unparteilich sein müsse, weil sie/er einen Eid geleistet hat (vgl. IP7: 1131–1132). Diese Haltung verdeutlicht, wie stark das geleistete Eid das berufliche Selbstverständnis der Dolmetscher*innen prägt und verweist auch auf die Verpflichtung zur Unparteilichkeit, die besonders in der Literatur hervorgehoben wird.

IP8 weist darauf hin, dass nicht immer die Wahrheit bei der Polizei oder beim Gericht gesprochen wird. Es könne sich daher häufig herausstellen, dass jemand, wer sich zunächst als Opfer darstellt, am Ende des Verfahrens tatsächlich der Täter sei. IP8 erklärt dies am Beispiel von Scheidungsverfahren. Aus diesem Grund versucht IP8 nicht zu sehr darüber nachzudenken, wer Opfer und wer Täter sei, sondern bleibe „neutral“ (vgl. IP8: 1278–1284). Neutralität wird dabei als zentrale Aufgabe der Dolmetscher*innen beschrieben, die darin besteht, die Situation nicht zu beurteilen, sondern für alle Beteiligten gleich gut zu dolmetschen.

Während IP1 die Gleichbehandlung aller Parteien betont, warnt IP1 zugleich davor, mit dem Begriff „Neutralität“ vorsichtig umzugehen, obwohl seiner/ihrer Meinung nach, dies das eigentliche Ziel der Dolmetscher*innen sein solle (vgl. IP1: 57–58). Dies verdeutlicht, dass Neutralität im Dolmetschprozess nicht als eindeutig definierbares Konzept verstanden wird, sondern kritisch reflektiert werden muss.

Diese Sichtweise lässt sich mit den Ansätzen von Prunč (2016, 2012) in Verbindung bringen, da er sich auch kritisch mit der Erwartung an Neutralität auseinandersetzt. Damit wird deutlich, dass Neutralität zwar als professionelles Ideal angestrebt wird, in der Praxis jedoch kritisch und situativ ausgehandelt werden muss.

Ein Teil der befragten Dolmetscher*innen gab außerdem an, noch nicht aufgefordert zu werden, eigene Meinung zu äußern. IP1 erklärt jedoch, dass die Antwort auf diese Frage von der jeweiligen Situation abhängen. In Fällen, in denen es darum gehe, Missverständnisse aufzuklären, äußere IP1 durchaus eine professionelle Meinung. Wenn jedoch eine persönliche, laienhafte Meinung gefragt sei, würde IP1 diese zwar ebenfalls äußern, jedoch ausdrücklich betonen, dass es sich dabei nicht um eine professionelle Einschätzung handele (vgl. IP1: 65–73). IP1 fügt hinzu:

Wenn ich nach einer anderen, so zu sagen persönlichen Meinung gefragt werde, dann muss ich genau überlegen, ob das meine Neutralität in Frage stellen könnte. Also. Abhängig von der konkreten Situation verweigere ich, meine Meinung zu äußern [...] (IP1: 68–71)

Im Gegensatz dazu gibt IP2 an, grundsätzlich keinen Ratschlag zu erteilen, um künftig „Fragen solcher Natur“ zu vermeiden (IP2: 254–265). IP2 schildert als Beispiel eine Situation bei der Polizei, wo der Täter ihn/sie fragte, ob er aussagen solle oder nicht (vgl. IP2: 49–53). IP3 habe auch vergleichbare Situationen erlebt, allerdings wurde IP3 von dem Polizeibeamten um eine persönliche Meinung gefragt. IP3 empfand dieses Verhalten des Beamten als unprofessionell und meisterte die Situation, indem sie/er klarstellte, dass sie/er lediglich zum Dolmetschen da sei und dabei neutral bleiben müsse, und um Verständnis bat (vgl. IP3: 517–522).

In Hinblick auf die Wahrnehmung von Parteilichkeit erklärt IP1, dass diese stark situations- und settingabhängig sei, betont jedoch, dass Dolmetscher*innen in solchen Situationen auch eine moralische Entscheidung treffen müssten. In diesem Zusammenhang führt IP1 aus, dass „die Reflexion, also das prüfende und vergleichende Nachdenken, oder die Hinterfragung – ein Teil der eigenen Natur werden muss“ (IP1: 85–87).

Diese Aussage verdeutlicht, dass Neutralität im Dolmetschprozess nicht als statischer Zustand verstanden werden kann, sondern als ein reflexiver Prozess. Dolmetscher*innen sind demnach gefordert, ihr eigenes Handeln regelmäßig zu hinterfragen und situationsabhängig zu agieren. Damit wird deutlich, dass die Wahrung von (Multi)Parteilichkeit nicht ausschließlich durch die Einhaltung der festgelegten Regeln gewährleistet wird, sondern auch eine hohe individuelle Verantwortung und Selbstreflexion erfordert.

Wenn es darum geht, ob jemand den Eindruck hat, dass der/die Dolmetscher*in eine Seite vorzieht, sagen IP2 und IP6, solche Situation nicht erlebt zu haben (vgl. IP2: 285 & IP6: 1021). IP7 schließt sich dem an und sagt: „Ich versuche immer fair zu sein beziehungsweise unparteiisch“ (IP7: 1153). IP4 spricht an dieser Stelle auch von der professionellen Distanz:

Durch eine konsequent neutrale Haltung, professionelle Distanz, sowie durch Genauigkeit und... Verlässlichkeit, sage ich, dass ich schon Fairness gegenüber allen Parteien vermittle, sodass sich keine Seite benachteiligt fühlt. (IP4: 695–697)

IP4 hebt daher professionelle Distanz, Genauigkeit, Verlässlichkeit sowie neutrale Haltung der Dolmetscher*innen hervor, um fair gegenüber allen Gesprächsparteien zu agieren.

Auf die Frage, ob es Momente im Arbeitsalltag gibt, in denen es schwer ist, nicht mitzufühlen, schilderten die befragten Dolmetscher*innen unterschiedliche Erfahrungen. Dabei zeigt sich, dass der Umgang mit Emotionen ein zentraler Bestandteil der professionellen Praxis darstellt.

IP1 verweist in diesem Zusammenhang auf die Unschuldsvermutung als zentrales Prinzip im Rechtswesen (vgl. IP1: 105). IP1 betont, dass Dolmetscher*innen aus einem Fall zurücktreten sollten, sobald ihre Arbeit durch persönliche Einstellungen beeinträchtigt werde (vgl. IP1: 109–111). Auch IP2 hebt hervor, dass für Emotionen keinen Raum bleibe, wenn eine hohe Konzentration auf die Dolmetschtätigkeit erforderlich sei (vgl. IP2: 293–294).

Ähnlich argumentiert IP3, dass Mitleid und Empathie die Neutralität gefährden könnten, daher soll auch stets auf Körpersprache geachtet werden (vgl. IP3: 541–542). Im Gegensatz dazu, gibt IP5 mit einem leichten Kopfnicken ein Signal, dass er/sie Verständnis für die betroffene Person habe (vgl. IP5: 850–852) und erklärt, dass in bestimmten Situationen auch nonverbale Signale eingesetzt werden. Besonders herausfordernde Situationen beschreibt IP6 wie folgt:

Besonders herausfordernd waren Vernehmungen mit stark aufgelösten Opfern häuslicher Gewalt... oder sehr jungen Beschuldigten [...] ich bleibe dennoch professionell und verliere meine Neutralität nicht. (IP6: 1025–1026)

IP6 erklärt in diesem Satz, dass trotz herausfordernden Situationen die Neutralität nicht gefährdet werden darf. IP8 weist darauf hin, dass Menschen häufig nicht die Wahrheit erzählen und daher nicht zulassen dürfe, dass die Geschichten anderer einen emotional belasten (vgl. IP8: 1325–1330).

IP7 findet vor allem Situationen mit Kindern herausfordernd und beschreibt Strategien zur Selbstregulation, etwa durch kurze Pausen: „Es kann nur sein, dass ich mich ein bisschen zusammenreißen muss und dass ich vielleicht einen Schluck Wasser nehme [...]“ (IP7: 1159–1160).

Aus den Antworten der befragten Dolmetscher*innen wird deutlich, dass sie im Spannungsfeld zwischen Empathie und professioneller Distanz agieren. Emotionale Reaktionen werden grundsätzlich als menschlich nachvollziehbar beschrieben, jedoch wird deren Kontrolle als Voraussetzung für die Wahrung von Neutralität und damit auch für die Vertrauensbildung gesehen. Einerseits werden nonverbale Signale als potenzielle Gefahr für die Aufrechterhaltung von Neutralität verstanden,

andererseits können sie in bestimmten Situationen sogar zur Vertrauensbildung beitragen. Neutralität wird dabei häufig als „Nicht-Beurteilung“ verstanden, erweist sich jedoch als situations- und settingabhängig und bedarf einer kontinuierlichen Selbstreflexion.

Darüber hinaus wird die Gleichbehandlung aller Gesprächsparteien als zentraler beruflicher Grundsatz hervorgehoben, der von allen Befragten bestätigt und zugleich als wesentliche Voraussetzung für Vertrauen verstanden wird. Dies verdeutlicht, dass Vertrauen nicht nur durch translatorische Kompetenzen, sondern auch durch den professionalen Umgang mit Emotionen und ein reflektiertes Rollenverständnis geprägt wird.

3.3.1.3. Kategorie 3: Kommunikation und Interaktionsdynamik

In Hinblick auf die Kommunikation und Interaktionsdynamik zeigt sich, dass Dolmetscher*innen nicht als passive Sprachmittler*innen agieren, sondern aktiv in den Kommunikationsprozess eingebunden sind. Im Mittelpunkt dieser Kategorie stehen insbesondere Fragen zur „Unsichtbarkeit“ der Dolmetscher*innen sowie deren tatsächliche Umsetzung in der Praxis. Die befragten Dolmetscher*innen reflektieren, inwiefern ihre Rolle im Gespräch „sichtbar“ oder „unsichtbar“ sein soll, und schildern Situationen, in denen ein Eingreifen erforderlich ist.

Darüber hinaus hält IP1 „das Ideal der unsichtbaren Dolmetschenden“ für „völlig fehl am Platz“ (IP1: 117–118). IP2 bestätigt, dass Dolmetscher*innen nicht im Hintergrund bleiben können (vgl. IP2: 307–308). Auch IP4 und IP5 betonen, dass es notwendig sei, aktiv einzugreifen, um Missverständnisse lösen zu können (vgl. IP4: 716 & IP5: 858–859). IP5 formuliert dies mit den Worten, es sei notwendig „die Position des Unsichtbaren zu verlassen“ (IP5: 858). IP2 erklärt dies wie folgt:

*Als Dolmetscher oder Dolmetscher*in möchte man, dass zwei Personen gut miteinander kommunizieren können [...] dann ist es auch korrekt und fair, dass man als Dolmetscher*in eingreift. (IP2: 329–332).*

IP2 ist daher der Ansicht, dass ein Eingreifen der Dolmetscher*innen in bestimmten Situationen nicht nur notwendig, sondern auch ein Beitrag zur Fairness der Kommunikation ist.

In Gegensatz dazu erklärt IP3, dass die subjektive Wahrnehmung der Dolmetscher*innen ein potenzielles Problem darstellen könne und plädiert dafür, im Hintergrund zu bleiben (vgl. IP3: 550–553). Um Missverständnisse zu vermeiden, erklärt jedoch IP3 die fachspezifischen Begriffe mit einfachen Worten (vgl. IP3: 558–559).

Auch IP8 beschreibt die eigene Arbeit bei der Polizei und bei Gericht als „rein sprachlich“ (IP8: 1340), räumt jedoch ein, dass in manchen Fällen mehr erforderlich sei. Als Beispiel nennt IP8

eine Situation, in welcher es wichtig war, dem Beamten den kulturellen und geographischen Hintergrund der fremdsprachigen Person zu erklären (vgl. IP8: 1344–1348).

IP6 weist darauf hin, dass die Aufgabe der Dolmetscher*innen tatsächlich darin bestehe, im Hintergrund zu bleiben (vgl. IP6: 1033). Jedoch sei dies in der Praxis laut IP6 häufig nicht möglich, insbesondere bei der Polizei müsse IP6 öfters zusätzliche Fragen stellen, um Missverständnisse und somit auch falsche Dolmetschungen zu verhindern (vgl. IP6: 1034–1037).

IP7 ist der Ansicht, dass Dolmetscher*innen nicht nur Sprachmittler*innen sondern auch Kulturmittler*innen seien und daher „sichtbar“ sein müssten (vgl. IP7: 1166–1167). IP7 erwähnt, dass während der eigenen Ausbildung vermittelt wurde, Dolmetscher*innen sollten im Hintergrund bleiben. Diese Auffassung teilt IP7 nach langjähriger Erfahrung als gerichtlich beeidete*r Dolmetscher*in jedoch nicht, vor allem weil ohne Dolmetscher*innen kein Verfahren funktionieren könne (vgl. IP7: 1164–1173).

Diese Aussage verdeutlicht, dass sich das Rollenverständnis im Laufe der beruflichen Praxis verändert und die Idee der vollständigen Unsichtbarkeit kritisch hinterfragt wird. Die Aussagen lassen sich mit den theoretischen Ansätzen in Verbindung bringen, da Dolmetscher*innen, wie von Kadrić (2019) beschrieben, als multiparteiliche Akteur*innen aktiv in das Gespräch eingreifen (vgl. 2019: 76).

Es lässt sich daher feststellen, dass das aktive Eingreifen der Dolmetscher*innen in vielen Situationen in der beruflichen Praxis notwendig ist. Auch wenn ein Teil der befragten Dolmetscher*innen der Meinung ist, sie sollten im Hintergrund bleiben, greifen sie dennoch ein, sobald sie dies für erforderlich halten.

In der Literatur weist außerdem Angelelli (2004) darauf hin, dass die Dolmetscher*innen unter anderem dann sichtbar werden, wenn sie sich selbst und ihre Position vorstellen und wenn sie fachspezifische Begriffe vereinfachen oder erklären (vgl. 2004: 76f.). Diese Beobachtung wurde auch in den durchgeführten Interviews bestätigt. Außerdem zeigt auch die Studie von Berk-Seligson (1990: 24), dass Dolmetscher*innen aktiv mit allen Beteiligten interagieren, auch wenn manche Jurist*innen Dolmetscher*innen weiterhin als mechanische Übersetzer*innen betrachten (vgl. Kranjčić 2010: 52).

Wadenjö (1998) betont außerdem, dass die strengen Vorgaben im Bereich des Gerichtsdolmetschen, wie die Verwendung der Ich-Form und die Nicht-Einmischung der Dolmetscher*innen zu den zentralen Vorgaben der Berufsethik gehören (vgl. 1998: 241). Darüber hinaus bestätigten alle befragten Dolmetscher*innen, dass sie grundsätzlich die ICH-Form verwenden.

IP2 nannte jedoch eine Ausnahme, wenn jemand beispielsweise nach einem Glas Wasser fragt, geschieht dies außerhalb der direkten polizeilichen Einvernahme, weshalb IP2 in solchen Situationen bewusst nicht die ICH-Form verwendet. IP2 verzichtet auch dann auf die ICH-Form, wenn

jemand bei der Polizei beschimpft wird. IP2 dolmetscht in solchen Fällen bewusst in der dritten Person, um eine klare Distanz von dem Gesagten zu wahren (vgl. IP2: 346–352). IP8 würde sogar komplett auf die Ich-Form verzichten, um somit sich mehr distanzieren zu können, betont allerdings, dass dies nicht möglich sei (vgl. IP8: 1355–1357).

Im Rahmen polizeilicher Einvernahmen stellen sich die befragten Dolmetscher*innen in der Regel vor, jedoch ohne Angabe des eigenen Namens, bei Gericht wird ein Dolmetscher-Ausweis vorgewiesen. IP4 und IP5 stellen sich bei der Polizei als Dolmetscher oder Dolmetscherin vor und erläutern auch kurz ihre Rolle (vgl. IP4: 720–722; IP5: 862–866). IP6 erklärt, dass er/sie mehrmals die Verwendung der Ich-Form betonen müsse, da für viele Personen diese Vorgehensweise unbekannt sei (vgl. IP6: 1042–1044).

Die befragten Dolmetscher*innen gaben außerdem an, dass sie immer nachfragen, sobald sie Verständigungsprobleme wahrnehmen. IP4 ergänzt, dass er/sie in solchen Situationen um Wiederholung oder Präzisierung der Aussage bittet, um korrekt dolmetschen zu können (vgl. IP4: 724–725). IP6 betont, dass in solchen Situationen die Priorität eindeutig auf Klarheit und Verständlichkeit liege und nicht auf Unsichtbarkeit (vgl. IP6: 1046–1047). Dies verdeutlicht IP5 mit einem serbischen Spruch und dessen deutscher Übersetzung: „*Ko pita ne skita - Wer fragt der irrt nicht herum*“ (IP5: 879–880).

Auch wenn die befragten Dolmetscher*innen selbst etwas nicht vollständig verstehen, fragen sie zunächst nach, bevor sie dolmetschen. Dies verdeutlicht ihre „sichtbare“ Rolle in der Kommunikation, aber auch ihre Aufgabe, für das Verständnis zwischen den Gesprächspartner*innen zu sorgen. Ein solches Eingreifen wird sogar als „fair“ beschrieben, da es zur reibungslosen Verständigung der Gesprächsparteien beiträgt. Wenn Probleme in der Kommunikation wahrgenommen werden, werden diese durch aktive Beteiligung der Dolmetscher*innen gelöst. Dies wird von den befragten Dolmetscher*innen positiv für die Vertrauensbildung gesehen.

3.3.1.4.Kategorie 4: Beziehung zwischen Interaktionspartner*innen

Da auch die Beziehung zwischen Interaktionspartner*innen eine Rolle für Vertrauensbildung spielen kann, wird diese induktiv aus den Interviews abgeleitet. Hier zeigen die befragten Dolmetscher*innen, dass das Verhalten der Dolmetscher*innen einen direkten Einfluss sowohl auf die Beziehung zwischen Interaktionspartner*innen als auch auf die Vertrauensbildung haben kann.

In den Interviews zeigte sich, dass keiner der befragten Dolmetscher*innen jemals direkt aufgefordert wurde, sich weniger einzumischen. Einige nannten jedoch Beispiele ähnlicher Situationen.

IP4 schildert ein Beispiel bei der Polizei, bei dem der Beamte zuerst negativ darauf reagierte, als IP4 darauf hinwies, dass die Niederschrift nicht korrekt festgehalten worden war (vgl. IP4: 736–

744). IP4 bewertete diese Situation im Nachhinein jedoch als positiv, da dadurch Vertrauen bei den beiden Gesprächspartner*innen aufgebaut werden konnte:

[...]einerseits vertraut die befragte Person, dass ich sehr darauf bestehe, dass der Inhalt richtig in der Niederschrift festgehalten wird. Andererseits vertraut der Beamte, dass ich meine Tätigkeit als Dolmetscherin professionell ausübe[...] (IP4: 746–748)

IP5 betont in diesem Zusammenhang, dass die Transparenz Vertrauen schafft (vgl. IP5: 884). IP8 schildert ein weiteres Beispiel, bei dem IP8 eine zusätzliche Frage an die fremdsprachige Person stellen musste, da es um Familienbeziehungen ging. IP8 erklärt, dass das Wort „Bruder“ in serbischer Sprache auch „Cousin“ bedeuten kann. IP8 fragte daher nach, ob es tatsächlich um einen „Bruder“ oder um einen „Cousin“ handelte und erklärte anschließend dem Beamten, warum sie/er selbständig diese zusätzliche Frage gestellt hatte (vgl. IP8: 1378–1381). IP7 betont jedoch, dass es Vernehmungstaktiken gibt, für die die Beamten speziell geschult werden. In diese sollten sich Dolmetscher*innen nicht einmischen, da ein solches Eingreifen den Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit überschreiten würde (vgl. IP7: 1197–1198).

Das (Nicht-) Einmischen wird somit als situationsabhängige Entscheidung wahrgenommen. Die befragten Dolmetscher*innen streben dabei eine professionelle Distanz und versuchen durch Transparenz das Vertrauen aller aufrechterhalten, wie in den Beispielen geschildert, wenn sie das eigene Handeln den beiden Gesprächspartner*innen erklären. Obwohl ein Teil der befragten Dolmetscher*innen der Meinung ist, dass sie im Hintergrund bleiben sollten, greifen sie in der Praxis dennoch aktiv ein, wenn sie dies zur Vermeidung von Missverständnissen für notwendig halten.

Es ist außerdem deutlich, dass eine strikte Neutralität in der Praxis oft nicht möglich ist, da Dolmetscher*innen eingreifen müssen, um Missverständnisse und Konflikte zu lösen. Dies wird auch in den theoretischen Teil dieser Arbeit bestätigt. Kadrić (2019) erklärt in diesem Zusammenhang, dass Dolmetscher*innen von allen Gesprächsparteien benötigt werden und dementsprechend handeln sie in Verständigungsinteressen aller Beteiligten (vgl. 2019: 77). Daher kann davon ausgegangen werden, dass die sichtbare und reflektierte Ausübung der Dolmetschtätigkeit eine wesentliche Voraussetzung für die Vertrauensbildung auf interpersoneller Ebene darstellt.

Einer der Interviewsfragen bezog sich außerdem auf Situationen, in denen Vertrauen eine besonders große Rolle spielte. Die Aussagen der Befragten zeigen, dass Vertrauen durch verschiedene Faktoren beeinflusst wird und eine zentrale Bedeutung für die Beziehung zwischen den Interaktionspartner*innen hat.

In diesem Zusammenhang betont IP1, dass Vertrauen bereits zu Beginn der Interaktion eine wichtige Rolle spielte, da Dolmetscher*innen sowohl Einblick in das private Leben der fremdsprachigen Person als auch in die Arbeit der Polizei erhalten (vgl. IP1: 183–185).

IP2 schildert zudem ein Beispiel bei der Polizei, in dem ein ausgeprägter Vertrauensmangel der befragten Person dazu führte, dass IP2 sich zunächst zurückziehen wollte. Dennoch entschied sich IP2, die Einvernahme bei der Polizei bis zum Ende zu führen, da die befragte Person nicht unmittelbar in den Fall involviert war (vgl. IP2: 424–440).

IP3 erklärt, dass sich die vernommene Person bei der Polizei nicht als „Outsider“ fühlen dürfte, auch wenn Dolmetscher*in ein gutes Verhältnis zum/r Beamten*in habe und öfters von demselben/derselben Beamten*in bestellt werde. IP3 unterstreicht auch in diesem Zusammenhang die professionelle Distanz (vgl. IP3: 616–617).

Aus der Erfahrung von IP5 sei es außerdem nicht entscheidend weibliche Dolmetscherin für eine weibliche Betroffene bei Sexualdelikten hinzuzuziehen. IP5 habe als Mann durch einen professionellen und verständnisvollen Umgang Vertrauen aller Beteiligten gewinnen können (vgl. IP5: 937–940).

Im Gegensatz dazu betont IP7, dass bei weiblichen Opfern eine weibliche Dolmetscherin hinzugezogen werden sollte. IP7 hebt außerdem hervor, dass eine gute zwischenmenschliche Chemie für Vertrauensaufbau von großer Bedeutung sei. Diese sei nicht nur in polizeilichen und gerichtlichen Settings wichtig, sondern auch im Medizinbereich, wo IP7 auch tätig ist (vgl. IP7: 1232–1236).

Wie im theoretischen Teil der vorliegenden Masterarbeit gezeigt wurde, hängen die Voraussetzungen für die Vertrauensbildung nicht nur von der Professionalität der Dolmetscher*innen, sondern auch von den moralischen Werten für die Ausübung ihrer Tätigkeit ab (vgl. Edwards et al. 2005: 90). Dabei spielt Verlässlichkeit eine bedeutende Rolle, da Dolmetscher*innen ihre translatorischen Entscheidungen nachvollziehbar begründen müssen (vgl. Hebenstreit & Marics 2015: 74). Die Ergebnisse der vorliegenden Studie bestätigen diese theoretischen Annahmen und verdeutlichen, dass Vertrauen auf interpersoneller Ebene wesentlich durch die Wahrnehmung der Dolmetscher*innen als kompetente, verantwortungsbewusste und professionelle Akteure*innen geprägt wird.

Darüber hinaus zeigen die Ergebnisse, dass Vertrauen nicht allein aus fachlicher Kompetenz entsteht, sondern ebenso von der Art und Weise abhängt, wie Dolmetscher*innen ihre Rolle in der Interaktion wahrnehmen und gestalten. Insbesondere Neutralität, Multiparteilichkeit, professionelle Distanz sowie der reflektierte Umgang mit emotional belastenden Situationen werden von den Befragten als zentrale Voraussetzung für die Vertrauensbildung beschrieben.

Es lässt sich zudem festhalten, dass Vertrauen zwischen Interaktionspartner*innen durch die Kombination aus fachlicher Kompetenz, professionellem Verhalten und ethischer Verantwortung

entsteht. Darüber hinaus spielt die zwischenmenschliche Beziehung eine wichtige Rolle, da sie die Wahrnehmung der Dolmetscher*innen beeinflussen und zur Vertrauensbildung beitragen kann. Die Ergebnisse zeigen somit, dass Vertrauen nicht ausschließlich auf fachlichen Qualifikationen und strukturellen Empfehlungen, wie etwa die Beziehung weiblicher Dolmetscher*innen in bestimmten Situationen, beruht, sondern wesentlich durch die Qualität der Interaktion und den Umgang der Beteiligten miteinander geprägt wird.

3.3.2. Metaebene II: Systemische Ebene

Metaebene II umfasst jene Faktoren, die durch institutionelle Vorgaben, berufliche Standards und organisatorische Strukturen geprägt sind. Dabei stehen insbesondere das Vertrauen in institutionelle Rahmenbedingungen, Qualifikation und Profession der Dolmetscher*innen sowie deren Rolle und Funktion in den untersuchten Settings im Mittelpunkt.

3.3.2.1. Kategorie 5: Vertrauen in institutionelle Rahmenbedingungen

Da sich die vorliegende Masterarbeit dem Vertrauensphänomen im polizeilichen und gerichtlichen Kontext widmet, wurden die befragten Dolmetscher*innen gebeten, die wichtigsten Unterschiede in der Vertrauenswahrnehmung zwischen diesen beiden institutionellen Settings zu beschreiben. Ein Teil der befragten Dolmetscher*innen ist ausschließlich im polizeilichen Bereich tätig und konnte daher keine vergleichende Einschätzung abgeben.

In diesem Zusammenhang unterstreicht IP5 die Räumlichkeit und die Anzahl der anwesenden Personen als zentraler Unterschied zwischen Polizei und Gericht. Dadurch sei der Druck auf Dolmetscher*innen bei Gericht deutlich höher und somit könne sich mangelnde Erfahrung negativ auf die Vertrauenswürdigkeit auswirken. IP5 erklärt, dass die Anwesenheit von Anwält*innen die Dolmetscher*innen als „das schwächste Glied“ im Gerichtsaal macht (vgl. IP5: 910–923).

Wie in Unterkapitel 2.1.3. dargestellt, wird das gerichtliche Setting von den beteiligten Jurist*innen als ein „vertrautes Ritual“ wahrgenommen (Kadrić: 2009: 32). Es lässt sich daher annehmen, dass die berufliche Erfahrung der Dolmetscher*innen eine wichtige Rolle nicht nur für die strukturellen Rahmenbedingungen und Beziehungen, sondern auch für die Gerichtskultur darstellt.

Auch IP8 bestätigt diesen Standpunkt und erläutert den Unterschied zwischen Polizei und Gericht wie folgt: „Ja, ja es ist anders bei der Polizei, das sind ja so gut wie nie Anwält*innen dabei“ (IP8: 1412). Die befragten Dolmetscher*innen sehen die Anwesenheit von Rechtsanwält*innen insgesamt als zusätzliche Herausforderung. IP7 findet jedoch, dass ihre/seine Vertrauenswürdigkeit sowohl bei Gericht als auch bei der Polizei geschätzt werde (vgl. IP7: 1223–1225). In diesem Zusammenhang führt IP1 aus:

Man wird keine Aufträge bekommen, bis man bewiesen hat, dass man vertrauenswürdig ist und die Arbeit ernst nimmt. Die professionellen Kompetenzen werden abhängig vom genauen Bildungsweg noch einmal geprüft und ein einwandfreier Leumund wird ebenfalls vorausgesetzt. (IP1: 174–178)

Diese Aussagen verdeutlichen, dass die systemische Ebene des Vertrauens eng mit institutionellen Prüfmechanismen und formalen Anforderungen verknüpft ist. Vertrauenswürdigkeit muss demnach nicht nur in der Interaktion hergestellt, sondern auch im Vorfeld durch Qualifikationen, Überprüfung und berufliche Praxis nachgewiesen werden.

Die Ergebnisse zeigen jedoch, dass sich institutionelle Rahmenbedingungen im polizeilichen und gerichtlichen Kontext unterscheiden und diese Unterschiede die Vertrauensbildung im jeweiligen Setting beeinflussen können. Dabei spielen insbesondere die Erfahrung und die Ausbildung der Dolmetscher*innen eine wichtige Rolle, da sie es ermöglicht, auch unter erhöhtem Druck sowie in Anwesenheit der Rechtsanwält*innen eine professionelle Ausübung der Dolmetschtätigkeit sicherzustellen. Es lässt sich daraus festhalten, dass Gerichtsdolmetscher*innen sowohl im polizeilichen als auch im gerichtlichen Kontext geschätzt werden, auch wenn ihre Tätigkeit durch die Anwesenheit von Rechtsanwält*innen sowie durch komplexe Interaktionsdynamik mit zusätzlichen Herausforderungen verbunden ist.

3.3.2.2. Kategorie 6: Vertrauen in Qualifikation und Professionalität

Die folgende Kategorie bezieht sich auf die konkreten Kriterien, die aus Sicht der befragten Dolmetscher*innen entscheidend dafür sind, dass ihnen in polizeilichen oder gerichtlichen Settings vertraut wird. Darüber hinaus werden Kriterien wie ein abgeschlossenes Studium, professionelles Auftreten, fachliche und sprachliche Kompetenzen und Selbstbewusstsein von allen befragten Dolmetscher*innen als zentral für die eigene Vertrauenswürdigkeit hervorgehoben.

IP1 ergänzt in diesem Zusammenhang, dass auch ein gutes Verhältnis zu den Kolleg*innen ein Zeichen dafür sei, dass einem vertraut werde (vgl. IP1: 155–158). IP4 unterstreicht die Bedeutung langjähriger Berufserfahrung und eines respektvollen Umgangs mit allen Beteiligten (vgl. IP4: 754–756). IP6 betont zusätzlich die Relevanz kontinuierlicher Weiterbildung (vgl. IP6: 1060). IP7 weist darauf hin, dass vor allem die bestandene Gerichtsdolmetscherprüfung zur Vertrauenswürdigkeit beitrage und ergänzt, dass auch eine gepflegte Erscheinung von Bedeutung sei (vgl. IP7: 1205–1207). Dieser Ansicht schließt sich auch IP8 an und betont, dass sowohl das Verhalten der Dolmetscher*innen als auch die äußere Erscheinung, wie Garderobe, wichtige Kriterien für den Vertrauensaufbau darstellen. Gleichzeitig warnt IP8 davor, zu enge freundschaftliche Beziehungen weder zu Beamt*innen noch zu anderen Verfahrensbeteiligten aufzubauen (vgl. IP8: 1389–1392).

Des Weiteren wurden die Dolmetscher*innen nach den größten Herausforderungen im Hinblick auf Vertrauen in ihrer Arbeit gefragt. „Kompetenz und Wissen vermitteln Vertrauen, und es war nicht immer leicht, sich die notwendigen Kompetenzen anzueignen“ (IP1: 161–162). IP1 findet einer der größten Herausforderungen darin, das erforderliche Wissen zu erwerben und in die Praxis umzusetzen.

Dabei hebt IP1 hervor, dass Dolmetscher*innen nicht nur eine große Verantwortung tragen, sondern auch ein Privileg besitzen (vgl. IP1: 171–172). Diese Wahrnehmung kann sich ebenfalls auf die systemische Ebene des Vertrauens auswirken, da sie das professionelle Selbstverständnis der Dolmetscher*innen prägt und deren verantwortungsbewusstes Handeln im institutionellen Kontext hervorhebt.

Darüber hinaus schildert IP2 eine Situation, in der keine Dolmetscher*in für die Muttersprache der befragten Person verfügbar war, sodass IP2 auf Englisch für die Person dolmetschen musste. Dies stellte eine erhebliche Herausforderung für IP2 dar (vgl. IP2: 368–380).

Dieses Beispiel verdeutlicht, dass institutionelle Rahmenbedingungen, wie die Verfügbarkeit geeigneter Dolmetscher*innen, einen direkten Einfluss auf die Vertrauensbildung haben können. Wenn die entsprechenden Ressourcen fehlen, kann dies das Vertrauen in die Qualität der Kommunikation und somit auch in das institutionelle System negativ beeinflussen.

In diesem Zusammenhang betont IP3, dass den ausgebildeten Expert*innen in der Regel vertraut werde. Allerdings könnten Personen ohne benötigte Ausbildung, die dennoch als Dolmetscher*innen tätig sind die Neutralität und somit auch die Vertrauensbildung gefährden (vgl. IP3: 591–595).

Wie in Unterkapitel 2.1.1. erläutert, stellt der Einsatz nicht gerichtlich beeideter Dolmetscher*innen oder nicht ausgebildeter Dolmetscher*innen, die nicht zwingend denselben Qualifikations- und Prüfstandards unterliegen wie zertifizierte Gerichtsdolmetscher*innen, eine Herausforderung für die Vertrauensbildung dar. Dies kann Zweifel an ihrer fachlichen Kompetenz hervorrufen und sich auf die Wahrnehmung der Verfahrensfairness auswirken.

Als eine weitere Herausforderung für die Vertrauensbildung nennt IP4 ihr/sein Alter und die damit einhergehende mangelnde Berufserfahrung. Obwohl IP4 bereits über einen Studienabschluss verfügte, wurde sie/er zu Beginn der Tätigkeit als Dolmetscher*in bei der Polizei als jung und unerfahren wahrgenommen. Als weitere Herausforderung beschreibt IP4 die bestehenden Machtverhältnisse bei der Polizei, die dazu führen können, dass die befragten Personen nicht nur der Institution, sondern auch der Dolmetscher*in gegenüber misstrauisch sind (vgl. IP4: 758–764).

IP5 ist der Ansicht, dass Vertrauen die Arbeit der Dolmetscher*innen erleichtern könne (vgl. IP5: 893). Gleichzeitig sieht IP5 es als herausfordernd, aber auch als besonders wichtig an, die Dolmetschtätigkeit jeden Tag neu zu lernen, da jeder Einsatz neue Anforderungen mit sich bringe (vgl. IP5: 902). Dies fasst IP6 wie folgt zusammen: „Man muss Vertrauen innerhalb kürzester Zeit aufbauen. Weil Dolmetscher*innen für die Einzuvernehmenden und meistens auch für Beamte*innen eine bis dato unbekannte Person sind“ (IP6: 1064–1066). IP6 sieht die begrenzte Zeit, die zur Verfügung steht, als eine der größten Herausforderung für den Vertrauensaufbau beim Dialogdolmetschen.

IP7 erläutert, dass die vorhin erwähnte Anwesenheit der Rechtsanwält*innen bei Gericht als einer der Herausforderung für die Ausübung ihrer/seiner Tätigkeit darstellte. IP7 begründet dies damit, dass Rechtsanwält*innen, die die BKS-Sprachen beherrschen, sich häufig in die Dolmetscherarbeit einmischen. IP7 wünscht sich, dass die Richter*innen in diesem Fall stärker eingreifen (vgl. IP7: 1215–1220). Auch IP8 teilt diese Ansicht und erklärt, dass Rechtsanwält*innen dies mitunter als bewusste Strategie vor Gericht einsetzen könnten. IP8 erläutert allerdings, dass sie/er sich in solchen Situationen von den Richter*innen unterstützt fühle (vgl. IP8: 1402–1409).

In Unterkapitel 2.1.4. werden Empfehlungen für die Zusammenarbeit zwischen Jurist*innen und Dolmetscher*innen vorgestellt. Es wird vor allem hervorgehoben, dass die Arbeit der Dolmetscher*innen höchste Konzentration erfordert und daher nicht durch Kommentare unterbrochen werden sollte. Diese Empfehlung beinhaltet jedoch nicht die Erfahrungen der befragten Dolmetscher*innen. Sie schilderten Situationen in denen ihre Arbeit allein aufgrund der Anwesenheit bilingualer Jurist*innen infrage gestellt wurde. Dieser Aspekt deutet auf ein Spannungsfeld hin, das Gegenstand zukünftiger Untersuchungen sein könnte.

Insgesamt zeigen die Aussagen der befragten Dolmetscher*innen, dass das Vertrauen nicht ausschließlich auf interpersoneller Ebene entsteht, sondern wird auch durch institutionelle Faktoren geprägt. Dazu zählen insbesondere institutionalisierte Qualifikation, wie die Gerichtsdolmetscherprüfung, kontinuierliche Weiterbildung sowie etablierte berufliche Standards. Gleichzeitig stellen institutionelle Rahmenbedingungen, wie asymmetrische Machtverhältnisse, begrenzte Zeit, die zur Verfügung steht, sowie die Anwesenheit von Rechtsanwält*innen große Herausforderungen für die professionelle Ausübung der Dolmetschtätigkeit dar. Darüber hinaus wird deutlich, dass diese Faktoren ebenso wie der Einsatz nicht professioneller Dolmetscher*innen oder das Dolmetschen in nicht-muttersprachlichen Konstellation, das systemische Vertrauen beeinflussen können. Daher sollte stets auf professionelle und qualifizierte Dolmetscher*innen zurückgegriffen werden.

3.3.2.3. Kategorie 7: Vertrauen in Rollen und Funktionen

Die folgende Kategorie veranschaulicht anhand von Beispielen aus der Berufspraxis der Dolmetscher*innen, wie ihre Funktion wahrgenommen wird und wie sie ihren Zuständigkeitsbereich abgrenzen.

Wie im theoretischen Teil der vorliegenden Arbeit bereits erläutert, stellen unterschiedliche Erwartungen an Dolmetscher*innen eine Herausforderung für den Vertrauensaufbau dar. Darüber hinaus berichtete ein Teil der befragten Dolmetscher*innen, dass sie die Situationen erlebten, wo sie von den beiden Gesprächsbeteiligten nach ihrer persönlichen Meinung gefragt werden. IP7 erklärt dazu, dass die gemeinsame Sprache einer der Gründe sein könne, warum die fremdsprachige Partei eine gewisse Nähe spüren und von den/der Dolmetscher*in Unterstützung erwarten (vgl. IP7: 1138–1139). Auch IP4 findet, dass die gemeinsame Sprache als „Hilfe“ oder sogar als „rechtliche Vertretung“ von der fremdsprachigen Person wahrgenommen werden könne (vgl. IP4: 677–678).

Andererseits erwarten auch die Beamt*innen in manchen Situationen, dass Dolmetscher*innen ihre persönliche Einschätzung äußerten, wie IP2 berichtet (vgl. IP2: 270–271). IP6 beschreibt eine solche Situation wie folgt:

Der Beschuldigte hat mich gefragt, was ich an seiner Stelle machen würde. Ähm. Ich antwortete, es sei einzig und allein seine Entscheidung [...] Wenn die Beamten nach meiner Meinung fragen, sage ich, dass die Beantwortung solcher Fragen außerhalb meines Kompetenzbereiches liege [...] (IP6: 1005–1011).

Die Reaktion der befragten Dolmetscher*innen bleibt daher in solchen Situationen durchweg „zurückhaltend“. So verweist IP7 die fremdsprachige Person darauf, dass die Frage direkt dem zuständigen Beamten oder der zuständigen Beamtin gestellt werden könne und sie werde dann gedolmetscht (vgl. IP7: 1141–1142). Auch IP8 betont, dass in solchen Situationen die eigene Rolle als Dolmetscher*in erläutert werden müsse, insbesondere im Hinblick auf die Verpflichtung zur Neutralität (vgl. IP8: 1295–1297).

Diese Aussagen verdeutlichen, dass Dolmetscher*innen in der Praxis mit unterschiedlichen Erwartungen konfrontiert werden, die sowohl von den Klient*innen als auch von den Institutionsvertreter*innen ausgehen. Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse, dass die Befragten bemüht sind, ihre professionelle Rolle klar abzugrenzen und sich nicht inhaltlich in das Gespräch einzumischen. Damit entspricht dieses Verständnis dem in Kapitel 1.2. dargestellten Konzept der Multiparteilichkeit, das eine gleichberechtigte Berücksichtigung aller Gesprächsbeteiligten vorsieht. Gleichzeitig zeigen die

Aussagen, dass Vertrauen in Dolmetscher*innen besonders dann entsteht, wenn sie als neutral und fair wahrgenommen werden.

IP8 fügt zusätzlich hinzu, dass sie/er eine professionelle Meinung dann äußert, wenn es um sachliche Aspekte geht, wie die Art und Weise, wie eine Person spricht. IP8 betont jedoch immer klar, dass eine Beurteilung des Verhaltens der fremdsprachigen Person, vor allem in der Psychiatrie, nicht in ihrer/seiner Kompetenz liege (vgl. IP8: 1302–1307). Diese Aussage verdeutlicht, dass die Rolle der Dolmetscher*innen darin besteht, als Expert*innen zu fungieren jedoch keine Beurteilungen vorzunehmen.

Wie in Unterkapitel 2.1.2. dargelegt, wird damit die Funktion der Dolmetscher*innen sowie ihr Verantwortungsbereich klar von jenem der Sachverständigen abgegrenzt. Dolmetscher*innen werden aufgrund ihrer fachlichen Expertise vom Gericht beigezogen, wobei ihre Aufgabe in der kulturellen und sprachlichen Vermittlung zwischen der Gesprächsbeteiligten besteht. Die Aufgabe der Dolmetscher*innen besteht darin, eine reibungslose Kommunikation zu gewährleisten, sie sind jedoch keine Sachverständigen im juristischen Sinne (vgl. Kadrić 2009: 54). Dies unterstreicht, dass ihre Rolle zwar auf Expertise beruht, jedoch klar von Bewertung und Beurteilung abgegrenzt bleibt.

IP6 teilt jedoch mit, dass sie/er aufgrund des ähnlichen kulturellen und sprachlichen Hintergrunds, sogar das Gefühl habe, von den Beschuldigten als „Hilfe“ und „Unterstützung“ wahrgenommen zu werden (vgl. IP6: 1016–1017). Andererseits betont IP2 an dieser Stelle, dass die Polizei von den Dolmetscher*innen erwartete, sich auf ihre Seite zu stellen und somit die Neutralität zu gefährden (vgl. IP2: 272–277). Dies zeigt, dass die Rolle der Dolmetscher*innen von widersprüchlichen Erwartungen geprägt wird, und dies kann sich auch auf Vertrauensbildung auswirken.

Aus diesem Grund erklärt IP2, dass die Neutralität auch durch Gestik und Mimik spürbar sein solle (vgl. IP2: 392). IP8 erwähnt, dass auch die Sitzposition der Dolmetscher*innen einen Einfluss auf die Wahrnehmung der neutralen Rolle der Dolmetscher*innen haben könne, weshalb er/sie versucht „irgendwo möglichst neutral zu sitzen“ (IP8: 1314). IP8 fügt hinzu, dass sie/er von den Beamten häufig als „Freund“ oder „Helfer“ wahrgenommen werde, und daher bewusst Distanz zu schaffen versuche (vgl. IP8: 1319–1320).

IP8 betont, dass Dolmetscher*innen nicht das Gefühl vermitteln dürfen, als „Helfer*innen“ zu agieren. IP8 ist außerdem der Meinung, dass Laien dazu neigten, zu freundlich zu wirken, und dies könne die professionelle Distanz und Neutralität gefährden. Darüber hinaus sollte die Länge der Dolmetschung dem Original möglichst ähneln. IP8 erwähnt zudem, dass sie/er regelmäßig Kolleg*innen mit anderen Sprachkombination beim Dolmetschen zuhört, um sich ein besseres Gefühl für verschiedene Herangehensweisen und die berufliche Praxis zu verschaffen. Auch auf die Sitzposition und das Verhalten bereits vor und nach der eigentlichen Einvernahme oder gerichtlichen Verhandlung sei zu

achten, um keine privaten Gespräche oder Gespräche über die Akten mit der fremdsprachigen Partei zu führen (vgl. IP8: 1423–1440).

Insgesamt zeigt sich, dass die Funktion der Dolmetscher*innen durch unterschiedliche und teilweise widersprüchliche Erwartungen geprägt wird. Ihre Rolle besteht jedoch darin, die Verpflichtung zur Neutralität und professionelle Distanz zu wahren, ihre eigene Beurteilung nicht abzugeben, sowie für eine gelungene Kommunikation zu sorgen. Außerdem werden auch die non-verbale Signale, wie die Sitzposition sowie Orientierung an der Länge der Originalaussagen als wichtige Aspekte zur Vertrauensbildung in die Dolmetschtätigkeit betrachtet.

3.3.2.4. Kategorie 8: Vertrauen in Verfahrensgerechtigkeit

Die Befragten betonen auch die Bedeutung des Vertrauens in das institutionelle System selbst. Diese Kategorie zeigt daher, welche Rolle das Vertrauen in Verfahrensgerechtigkeit für den Dolmetschberuf spielt. So erklärt IP1: „man muss auch vertrauen können, dass das System funktioniert und dass die ehrliche, faire Arbeitsweise für alle Parteien langfristig das beste Resultat erbringen wird“ (IP1: 101–103). Diese Aussage verdeutlicht, dass Vertrauen nicht nur auf individueller Ebene entsteht, sondern auch eng mit der Wahrnehmung von Verfahrensgerechtigkeit und Fairness im institutionellen Kontext verknüpft ist.

Zum Abschluss des Interviews wurden die Dolmetscher*innen daher nach Verbesserungsvorschlägen im Hinblick auf die Verfahrensgerechtigkeit und Vertrauensbildung befragt.

„Dolmetschende müssten gemeinsam mit den Universitäten und anderen Institutionen das Gefühl der Unparteilichkeit vermitteln“ (IP1: 206–207). IP1 fordert eine bessere Unterstützung des Berufes durch Universität und Institutionen, insbesondere bei der Vermittlung von Unparteilichkeit. IP2 ergänzt, dass Polizeibeamt*innen die Dolmetscher*innen nicht als Angestellte der Polizei wahrnehmen sollten (vgl. IP2: 468–469). IP3 schlägt vor, dass Dolmetscher*innen bei der Polizei ihre Funktion von Beginn an klar vorstellen und offen kommunizieren. Zudem solle grundsätzlich nur auf professionelle Dolmetscher*innen zurückgegriffen werden (vgl. IP3: 627–630). IP5 betont ebenso die Wichtigkeit, eigene Funktion als Dolmetscher*in stets klar vorzustellen und zu erklären, um Missverständnisse zu vermeiden (vgl. IP5: 954–955).

IP4 plädiert dafür, ein abgeschlossenes Studium zur Voraussetzung für die Dolmetschertätigkeit bei der Polizei zu machen (vgl. IP4: 784–785). Darüber hinaus schlägt IP6 fachbezogene Workshops und regelmäßige Weiterbildung vor (vgl. IP6: 1085–1086). IP6 findet, dass Dolmetscher*innen bei der Polizei im Vorhinein umfassender über die Amtshandlung informiert werden sollten, um sich besser auf die Dolmetschung vorbereiten zu können, weil „[...] sich das positiv auf die Qualität der

Dolmetschung auswirken könnte und das kann auch das Vertrauen aller Parteien stärken“ (IP6: 1089–1090).

IP7 weist darauf hin, dass der Dolmetscherberuf nicht geschützt sei und dies könne sich negativ sowohl in die persönliche Ebene als auch in das Vertrauen in den Dolmetscherberuf auswirken. IP7 plädiert zudem für eine regelmäßige Qualitätskontrolle der Dolmetscher*innen (vgl. IP7: 1245–1252).

IP7 erklärt, dass dem Dolmetscherberuf mehr „Sichtbarkeit“ eingeräumt werden soll (vgl. IP7: 1252–1254). IP8 schließt sich dieser Forderung an und betont, dass der Dolmetscherberuf wie jeder andere Beruf wahrgenommen werden solle und entsprechend geschützt werden müsse. Außerdem erklärt IP8, dass nicht jede zweisprachige Person automatisch dolmetschen könne. Deshalb sollten Bildung und Zertifizierung weiter ausgebaut werden, um Vertrauen in den Dolmetscherberuf zu stärken. IP8 erwähnt abschließend kurz den Einfluss künstlicher Intelligenz, ohne jedoch näher darauf einzugehen (vgl. IP8: 1471–1481).

Die Aussagen der befragten Dolmetscher*innen zeigen, dass die Stärkung des Vertrauens im institutionellen Kontext eng mit strukturellen Verbesserungen verbunden ist. Die von den Dolmetscher*innen erläuterten Vorschläge zeigen außerdem, dass Vertrauen in Verfahrensgerechtigkeit nicht nur durch das individuelle Handeln der Dolmetscher*innen entsteht, sondern vielmehr von institutionellen Rahmenbedingungen und strukturellen Faktoren abhängt. Der Einfluss künstlicher Intelligenz wird für die Zukunft des Dolmetschens eine wichtige Rolle spielen, weshalb weitere Untersuchungen in Bezug auf Vertrauen sinnvoll erscheinen.

3.4. Zwischenfazit: Empirische Perspektive auf Vertrauen

Die empirischen Ergebnisse zeigen, dass Vertrauen beim Dialogdolmetschen als ein mehrdimensionales Phänomen zu verstehen ist, das sowohl auf interpersoneller als auch auf systemischer Ebene entsteht und durch das Zusammenspiel beider zwei Ebenen geprägt wird. Darüber hinaus erfolgte die Auswertung der Daten mittels Mayrings qualitativer Inhaltsanalyse, und dabei wurden zwei Metaebenen sowie die damit verbundenen Kategorien herausgearbeitet.

Metaebene I verdeutlicht, dass Vertrauen vor allem durch das Verhalten der Dolmetscher*innen sowie durch die Interaktionsdynamik beeinflusst wird. Aspekte wie Neutralität und Multiparteilichkeit tragen wesentlich dazu bei, dass Dolmetscher*innen als professionell und vertrauenswürdig wahrgenommen werden. Die befragten Dolmetscher*innen unterstreichen außerdem die kommunikative Kompetenz und den reflektierten Umgang mit Emotionen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit.

Die Dolmetscher*innen erkennen außerdem, dass Vertrauen auch unterschiedliche Erwartungen umfasst, deswegen streben sie stets danach, den besten Service für alle Beteiligten zu ermöglichen und somit als multiparteiliche Akteur*innen in der Kommunikation zu agieren.

Die Ergebnisse zeigen zudem, dass Vertrauen in der Interaktion kontinuierlich hergestellt und ausgehandelt werden muss, da es auch Grenzen von Vertrauen gibt. In diesem Zusammenhang heben die befragten Dolmetscher*innen vor allem die gleichzeitige Erwartung an Neutralität und Loyalität als einer der Herausforderungen für die Vertrauensbildung hervor. Ein abgeschlossenes Studium sowie spezifische Überprüfungen im jeweiligen Setting sollen jedoch zur Sicherung der Vertrauenswürdigkeit der Dolmetscher*innen und des professionellen Verhaltens beitragen.

Auf Metaebene II verdeutlichen die Aussagen der befragten Dolmetscher*innen, dass Vertrauen auch eng mit institutionellen Rahmenbedingungen, beruflichen Standards und klar definierten Rollen verbunden ist. Gleichzeitig wird deutlich, dass ein unklares Rollenverständnis, widersprüchliche Erwartungen sowie strukturelle Herausforderungen, wie der Einsatz nicht professioneller Dolmetscher*innen, das Vertrauen beeinflussen können.

Es kann daher festgehalten werden, dass Vertrauen im Dialogdolmetschen weder ausschließlich auf interpersoneller noch auf struktureller Ebene verortet werden kann. Vielmehr entsteht es im Spannungsfeld zwischen interpersoneller Interaktion und institutionellen Rahmenbedingungen und wird durch deren wechselseitige Beeinflussung geprägt.

4. Diskussion der Ergebnisse im Lichte der Forschungsfragen

Die empirischen Ergebnisse zeigen, dass Vertrauen beim Dialogdolmetschen sowohl als Erwartung an das Verhalten der Dolmetscher*innen als auch als Vertrauen in institutionelle Systeme verstanden wird. Dieses zweidimensionale Verständnis von Vertrauen steht im Einklang mit den theoretischen Ansätzen, die zwischen einer interpersonellen und einer systemischen Dimension des Vertrauens unterscheiden (vgl. Luhmann 2009; Tipton 2015). Dabei wird zwischen dem Vertrauen in Dolmetscher*innen selbst und dem Vertrauen in den Dolmetschberuf als institutionelle Praxis differenziert.

Darüber hinaus widmet sich die vorliegende Arbeit der Frage, welche Kriterien dazu beitragen, dass Dolmetscher*innen Vertrauen entgegengebracht wird und welche Faktoren das Vertrauen in das Berufsbild der Dolmetscher*innen stärken können.

Um die Forschungsfragen beantworten zu können, war es notwendig, das Vertrauensphänomen sowohl aus dolmetschwissenschaftlicher als auch aus rechtswissenschaftlicher Perspektive zu beleuchten und diese Ansätze mit der beruflichen Praxis zu verknüpfen. Auf dieser Grundlage wurden im empirischen Teil dieser Arbeit zwei Metaebenen herausgearbeitet, die zwar analytisch voneinander getrennt werden können, jedoch in enger Wechselwirkung zueinanderstehen.

Metaebene I bezieht sich daher auf die interpersonelle Ebene des Vertrauens sowie auf die Beziehung zwischen Interaktionspartner*innen, während Metaebene II das Vertrauen in institutionelle Strukturen umfasst. In Rahmen der Beantwortung der Forschungsfragen konnten so mehrere Kategorien, sowohl induktiv als auch deduktiv, diesen beiden Metaebenen zugeordnet werden. Diese Kategorien zeigen, dass die Vertrauensbildung sowohl in Bezug auf die Dolmetscher*innen als auch auf die institutionellen Strukturen von verschiedenen Faktoren beeinflusst wird.

Sowohl im theoretischen Teil der Arbeit (Tipton 2015) als auch im empirischen Teil der Arbeit wird deutlich, dass Kriterien wie Neutralität und Unparteilichkeit eine wichtige Rolle für die Vertrauensbildung spielen, jedoch sie keine Garantie für Vertrauen darstellen. Vielmehr zeigt sich, dass Vertrauen situativ ausgehandelt wird und gleichzeitig vom konkreten Handeln der Dolmetscher*innen als auch von den strukturellen Bedingungen der jeweiligen Settings abhängt.

Vielmehr bekommt hier Multiparteilichkeit an Bedeutung und wird sowohl in der Theorie als auch in der Praxis als Grundlage für die Ausübung der Dolmetschtätigkeit verstanden. Multiparteilichkeit bedeutet, dass Dolmetscher*innen eine gleichmäßige Nähe zu allein Gesprächsbeteiligten wahren und ihre Loyalität an alle Beteiligten gleichermaßen richten (vgl. Kadrić 2019: 76f.). Dabei nehmen Dolmetscher*innen eine zentrale Rolle ein, da sie von allen benötigt werden und können demnach nicht „unparteilich“ bleiben (vgl. Kadrić 2020: 518).

Aus diesem Grund kann es angenommen werden, dass der Einsatz professioneller Dolmetscher*innen sowohl eine Qualitätsgarantie als auch die Grundlage für die Vertrauensbildung auf beide Ebenen darstellt.

4.1. Vertrauen im Spannungsfeld zwischen interpersoneller und institutioneller Ebene

Auf interpersoneller Ebene zeigt sich daher, dass Vertrauen maßgeblich von der wahrgenommenen Vertrauenswürdigkeit der Dolmetscher*innen, ihrer Neutralität und Multiparteilichkeit sowie von den Beziehungen zwischen den Interaktionspartner*innen beeinflusst wird. Die im theoretischen Teil der Arbeit dargestellten Konzepte zur Neutralität und Multiparteilichkeit gewinnen dabei auch im empirischen Teil der Arbeit an Bedeutung.

So wird Neutralität von den Befragten einerseits als notwendige Voraussetzung für die Wahrnehmung der Vertrauenswürdigkeit beschrieben, andererseits jedoch auch kritisch reflektiert, da von Dolmetscher*innen auch eine Form von Loyalität erwartet wird (vgl. IP1: 37–40). Diese Wahrnehmung lässt sich auch in der Literatur wiederfinden.

Auch Prunč & Setton (2015) setzten sich kritisch mit der Forderung nach strikter Neutralität auseinander. Es wird dabei betont, dass sowohl Neutralität als auch Loyalität zu den grundlegenden Prinzipien der Dolmetschtätigkeit gehören (vgl. Prunč & Setton 2015a: 145). Jedoch sind auch Loyalitätskonflikte möglich, da sich Dolmetscher*innen häufig zwischen unterschiedlichen Erwartungshaltungen bewegen, etwa zwischen fremdsprachigen Gesprächspartner*innen und institutionellen Akteur*innen. Dies erschwert nicht nur eine eindeutige Zuordnung von Loyalität, sondern auch gleichzeitig die Vertrauensbildung (vgl. Prunč & Setton 2015a: 145). Darüber hinaus wird Neutralität als wichtiges Kriterium für die Vertrauensbildung betrachtet, jedoch stellt Neutralität keine Vertrauensgarantie dar (vgl. Tipton 2015: 427).

Die Ergebnisse verdeutlichen somit, dass Vertrauen im Spannungsfeld zwischen den Erwartungen an die Dolmetscher*innen und der Einhaltung beruflicher Standards steht. Dabei bemühen sich die befragten Dolmetscher*innen, allen Beteiligten den bestmöglichen Service zu bieten und unabhängig davon, ob es sich um Beamt*innen oder fremdsprachige Personen handelt, alle gleich zu behandeln und für eine gelungene Kommunikation zu sorgen. In diesem Sinne agieren sie laut Kadrić (2019) als multiparteiliche Akteur*innen im Kommunikationsprozess und ihnen wird somit ein größerer Handlungsspielraum eingeräumt.

Die befragten Dolmetscher*innen greifen daher auch bei Bedarf aktiv in das Gespräch ein, wenn sie kommunikative Probleme oder Missverständnisse wahrnehmen. Diese Form des Eingrei-

fens steht jedoch im Spannungsverhältnis zur traditionellen Vorstellung einer „unsichtbaren“ Dolmetschrolle. Aus dolmetschwissenschaftlicher Perspektive bleibt jedoch ihre grundlegende Aufgabe zwar unverändert, auch wenn ihre Rolle in der Interaktion sichtbar wird (vgl. Kadrić 2019: 123).

Ein Teil der befragten Dolmetscher*innen vertritt dennoch die Ansicht, dass Dolmetscher*innen im Hintergrund bleiben sollen, um nicht in Gefahr zu geraten, eigene Meinungen einzubringen. Das Eingreifen wird dabei bewusst auf Situationen beschränkt, in denen es zur Sicherung der Verständigung notwendig ist und wenn dies den Rahmen ihrer beruflichen Tätigkeit nicht überschreitet. Darüber hinaus heben die befragten Dolmetscher*innen vor allem Verschwiegenheit und professionelle Distanz als wesentliche Kriterien für die Vertrauensbildung hervor.

Auch frühere Studie, wie jene in Unterkapitel 1.4. dargestellten, bestätigen die Bedeutung von Vertrauensbeziehungen zwischen Dolmetscher*innen und den anderen Akteur*innen. Dabei werden Vertraulichkeit und Professionalität als grundlegende Voraussetzungen hervorgehoben, um Dolmetscher*innen vertrauen zu können. Darüber hinaus werden Merkmale wie Wissen, Engagement, Autonomie, Verantwortungsbewusstsein sowie translatorische- und Kulturkompetenz in Kapitel 1.5. näher erläutert und haben sich als entscheidend für die Bestimmung von Professionalität erwiesen.

Auf systemischer Ebene wird außerdem deutlich, dass institutionelle Rahmenbedingungen sowie Qualifikationen und Professionalität der Dolmetscher*innen eine wesentliche Rolle für die Vertrauensbildung spielen. Die befragten Dolmetscher*innen heben in diesem Zusammenhang insbesondere Kriterien wie ein abgeschlossenes Studium, die Gerichtsdolmetscherprüfung, Erfahrung mit institutionellen Strukturen sowie ein klares Rollenverständnis hervor. Auch im österreichischen Rechtssystem gilt die Zertifizierung von Dolmetscher*innen als grundlegende Voraussetzung für ihre Vertrauenswürdigkeit. Einer der Herausforderungen für die Vertrauensbildung stellt jedoch der Einsatz nicht professioneller Dolmetscher*innen, sowohl bei Gericht als auch bei der Polizei. Deshalb sind die befragten Dolmetscher*innen der Meinung, dass ein abgeschlossenes Studium als Voraussetzung für die Ausübung der Dolmetschtätigkeit in institutionellen Kontexten gelten soll.

Insgesamt zeigt die Studie, dass Vertrauen im Dolmetschprozess im Spannungsfeld zwischen interpersonellen Anforderungen und institutionellen Rahmenbedingungen entsteht. Auch wenn sowohl die Interaktion als auch die strukturellen Vorgaben zur Vertrauensbildung beitragen können, wird zugleich deutlich, dass dieses Zusammenspiel nicht frei von Spannungen ist.

4.2. Bedingungen und Grenzen von Vertrauen im Dolmetschprozess

Anhand der zuvor dargestellten Ergebnisse stellt sich die Frage, unter welchen Bedingungen Vertrauen im Dolmetschprozess entstehen kann und wo dessen Grenzen liegen.

Die durchgeführte Studie zeigt, dass Vertrauen vor allem dann entsteht, wenn Dolmetscher*innen ihre Tätigkeit neutral und unparteilich ausüben. Darüber hinaus sind translatorische sowie sprachliche Kompetenzen zentrale Voraussetzungen für die Vertrauensbildung, da Dolmetscher*innen dadurch als professionelle Akteur*innen wahrgenommen werden.

Auch die Erfahrung der Dolmetscher*innen erweist sich als förderlich, da sie zu mehr Sicherheit im Umgang mit ihrer Rolle als Expert*innen beitragen kann. Zudem spielen eine klare Abgrenzung ihrer Rolle sowie eine transparente Vorstellung ihrer Funktion in der konkreten Gesprächssituation eine wesentliche Rolle für die Vertrauensbildung.

Darüber hinaus beschreiben die in Unterkapitel 1.5. dargestellten Kriterien der Vertrauensbildung zugleich zentrale Merkmale professioneller Dolmetscher*innen. Diese zeichnen sich insbesondere durch Unvoreingenommenheit, Vollständigkeit, die Vermeidung von Interessenskonflikte, die Wahrung der Schweigepflicht sowie durch Korrigierbarkeit aus (vgl. Kadrić 2009: 57–60).

Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse der vorliegenden Studie, dass Vertrauen im Dolmetschprozess auch an seine Grenzen stoßen kann. So berichten die Befragten von Situationen, in denen sie mit unterschiedlichen Erwartungen an ihre Rolle konfrontiert sind. Von Dolmetscher*innen wird dabei mitunter erwartet, sowohl als „Rechtsvertretung“ zu agieren und aber auch als „Unterstützung“ der Polizei aufzutreten. Andererseits wird die Anwesenheit von mehrsprachigen Rechtsanwält*innen als eine weitere Herausforderung gesehen. Die befragten Dolmetscher*innen warnen außerdem davor, dass zu enge oder freundschaftliche Beziehungen zu einzelnen Akteur*innen das Vertrauen der jeweils anderen Seite beeinträchtigen können.

In diesem Zusammenhang weist Kadrić (2019) darauf hin, dass diese Umstände insbesondere im polizeilichen Kontext darauf hindeuten können, dass die Neutralität und Unparteilichkeit der Dolmetscher*innen gefährdet werden können (vgl. 2019: 53). Daraus ergibt sich, dass Dolmetscher*innen im polizeilichen Setting ihre Position in der Interaktion situativ anpassen, und sich zwischen einer „unsichtbaren“ und einer „sichtbaren“ Position bewegen (vgl. Perez 2015: 311). Gleichzeitig gestalten sie die Interaktion aktiv mit und beeinflussen deren Verlauf (vgl. Pokorn 2015: 312).

Ein weiterer limitierender Faktor ergibt sich aus asymmetrischen Machtverhältnissen, insbesondere im polizeilichen Kontext, die zu einem ausgeprägten Vertrauensmangel führen und sich negativ auf die Wahrnehmung der Dolmetscher*innen auswirken können (vgl. Berk-Seligson 2009: 38f.). Dies wird auch durch die Ergebnisse der vorliegenden Studie bestätigt, in denen die Befragten betonen, dass der Druck auf Dolmetscher*innen sowohl im Gerichtssaal als auch im polizeilichen Setting hoch sein kann. Während im gerichtlichen Kontext andere Akteur*innen aus subjektiven Gründen Zweifel gegenüber Dolmetscher*innen äußern können, werden im polizeilichen Setting asymmetrische Machtverhältnisse und emotionale Belastung hervorgehoben.

Wie in Unterkapitel 2.1.5. dargestellt, können die Erwartungen der gerichtlichen Akteur*innen tatsächlich widersprüchlich sein. Vertrauen hängt daher nicht ausschließlich von der Dolmetschleistung ab, sondern wird auch durch die Einstellungen und Erwartungen der beteiligten Akteur*innen geprägt.

Im gerichtlichen Kontext spielt daher die Beziehung zwischen Jurist*innen und Dolmetscher*innen eine bedeutende Rolle für die Vertrauensbildung. Die Befragten beschreiben jedoch die Anwesenheit von Jurist*innen als eine zusätzliche Herausforderung für die Ausübung ihrer Tätigkeit, da diese die Interaktionsdynamik sowie den wahrgenommenen Druck beeinflussen kann.

Darüber hinaus wurde in Unterkapitel 2.1.4. auf die Vertrauensbeziehungen zwischen Jurist*innen und Dolmetscher*innen näher eingegangen. Dabei wurden die Empfehlungen des Bundesministeriums für Justiz berücksichtigt, die zentrale Aspekte für die erfolgreiche Zusammenarbeit hervorheben. Es zeigt sich, dass ein klares Rollenverständnis der Dolmetscher*innen von großer Bedeutung für die Vertrauensbildung ist. Neben verbalen Faktoren können auch nonverbale Signale, wie etwa die Sitzposition, das Vertrauen beeinflussen. Dies wird auch in der vorliegenden Studie bestätigt, indem einer der Befragten darauf hinweist, dass auf eine „neutrale“ Sitzposition zu achten sei. Die Studie, die Hale und Napier (2016) durchgeführt haben, zeigt zudem, dass die Sitzposition als Zeichen der Zugehörigkeit wahrgenommen werden und somit die Neutralität der Dolmetscher*innen gefährden kann (vgl. 2016: 353).

Der Einsatz nicht professioneller Dolmetscher*innen sowie der fehlende Schutz des Dolmetschberufes stellen weitere Grenzen für den Aufbau von Vertrauen dar, insbesondere auf systemischer Ebene. Die Befragten heben daher hervor, dass ein abgeschlossenes Studium, kontinuierliche Weiterbildung und Qualitätssicherung zentrale Voraussetzungen sind, um Vertrauen zu stärken und das Berufsbild der Dolmetscher*innen zu festigen.

Es kann daher festgehalten werden, dass die systemische Ebene des Vertrauens maßgeblich von der institutionellen Absicherung und Professionalisierung des Dolmetschberufs abhängt. Es wird außerdem deutlich, dass Vertrauen im Dialogdolmetschen nicht unabhängig vom institutionellen Kontext betrachtet werden kann. Gleichzeitig wird jedoch hervorgehoben, dass zwischenmenschliche Beziehungen und individuelles Verhalten nicht nur in der Soziologie, sondern auch beim Dialogdolmetschen von größer Bedeutung sind.

5. Zusammenfassung und Schlussfolgerung

Das Ziel der vorliegenden Arbeit war es, das Vertrauensphänomen bei Gericht und bei der Polizei im österreichischen Kontext zu untersuchen und herauszuarbeiten, welche Faktoren zur Vertrauensbildung beitragen. Darüber hinaus wurde versucht auf folgende Forschungsfragen eine Antwort zu finden:

- Welche Faktoren können das Vertrauen beeinflussen?
- Welche Rolle spielen Berufskodizes für die Vertrauensbildung?
- Welche Rolle spielen Neutralität, Unparteilichkeit, Multiparteilichkeit und Professionalität in Bezug auf Vertrauen?
- Welche Rolle nehmen Dolmetscher*innen dabei ein?
- Welche Kriterien tragen dazu bei, dass Dolmetscher*innen im Setting Gerichts- und Behörden Dolmetschen vertraut wird?

Die Ergebnisse zeigen, dass Vertrauen im Dolmetschprozess als ein mehrdimensionales und vielschichtiges Phänomen zu verstehen ist, das auf zwei Ebene entsteht. Sowohl in der dolmetschwissenschaftlicher Literatur (Tipton 2015) als auch in der Soziologie (Luhmann 2009) wird zwischen der persönlichen bzw. interpersoneller und der spezifischen bzw. systemischer Ebene des Vertrauens unterschiedet.

Auf interpersoneller Ebene entsteht Vertrauen durch die wahrgenommene Vertrauenswürdigkeit der Dolmetscher*innen sowie durch ihre Neutralität, (Un)parteilichkeit und Multiparteilichkeit. Gleichzeitig zeigt sich, dass Vertrauen in der konkreten Interaktion situativ hergestellt und kontinuierlich ausgehandelt werden muss. Dolmetscher*innen agieren hierbei als multiparteiliche Akteur*innen und behandeln alle Gesprächsteilnehmer*innen gleich. Hinsichtlich der Rolle der Dolmetscher*innen wird deutlich, dass sie weit mehr als reine Sprachmittler*innen sind. Sie tragen wesentlich zur Verständigung zwischen den Beteiligten bei und nehmen eine aktive und sichtbare Rolle im Kommunikationsprozess ein. Professionalität der Dolmetscher*innen spielt dabei eine wichtige Rolle und umfasst nicht nur ihre fachlichen Kompetenzen, sondern auch ihre moralische Verpflichtung, vertraulich zu agieren. Die nonverbalen Signale wie die Sitzordnung, das äußere Erscheinungsbild sowie der professionelle Umgang mit allen Beteiligten können zudem die Wahrnehmung von Neutralität und Vertrauenswürdigkeit beeinflussen.

Zu den zentralen Einflussfaktoren zählen daher Professionalität, fachliche Kompetenz, Neutralität, Multiparteilichkeit, Verlässlichkeit, Verschwiegenheit sowie Qualität der Interaktion zwischen den Beteiligten.

Auf systemischer Ebene wird gleichzeitig ersichtlich, dass institutionelle Rahmenbedingungen, berufliche Standards sowie die Qualifikation der Dolmetscher*innen eine zentrale Rolle für die Vertrauensausbildung spielen. Darüber hinaus konnte gezeigt werden, dass Berufskodizes eine wichtige Orientierung für die Ausübung der Dolmetschtätigkeit bieten. Sie definieren grundlegende berufsethische Prinzipien wie Neutralität, Unparteilichkeit, Verschwiegenheit und professionelles Verhalten und tragen dadurch zur Vertrauensbildung bei.

Die Ergebnisse der durchgeführten Studie zeigen außerdem, dass Vertrauen im Dolmetschprozess an seine Grenzen stoßen kann. Widersprüchliche Erwartungen, unklare Rollenbilder, Einsatz nicht professioneller Dolmetscher*innen, fehlende Ressourcen sowie asymmetrische Machtverhältnisse können die Vertrauensbildung erschweren und zu Unsicherheiten in der Wahrnehmung der Dolmetscher*innen führen. Die Konzepte der Neutralität und (Un)parteilichkeit stehen dabei im Spannungsfeld unterschiedlicher Erwartungen und institutioneller Anforderungen und werden sowohl in der dolmetschwissenschaftlichen Literatur als auch in der Praxis kritisch betrachtet.

Es lässt sich daher festhalten, dass Vertrauen im Dolmetschprozess im Spannungsfeld zwischen interaktionalen Anforderungen und institutionellen Rahmenbedingungen entsteht und nicht als stabiler Zustand, sondern als dynamischer und kontextabhängiger Prozess verstanden werden muss. Zudem zeigte sich, dass Vertrauen im Dialogdolmetschen nicht nur als persönliche Erwartung verstanden werden kann, sondern auch als institutionell eingebettetes Phänomen. Vertrauen entsteht daher im Zusammenspiel zwischen dem Handeln der Dolmetscher*innen und den institutionellen Strukturen, in denen sie tätig sind. Interpersonelles und systemisches Vertrauen stehen somit in enger Wechselwirkung zueinander.

Darüber hinaus sind Kriterien der Vertrauensbildung im Dialogdolmetschen eng mit den interpersonellen und systemischen Dimensionen des Vertrauens verknüpft. Vertrauen entsteht dabei nicht nur durch die fachliche Kompetenz und die professionelle Ausübung der Dolmetschtätigkeit, sondern auch durch die gleichwertige Behandlung aller Beteiligten sowie Orientierung an berufsethischen und moralischen Grundsätzen. Der Einsatz professioneller und qualifizierten Dolmetscher*innen ist daher von entscheidender Bedeutung, um sowohl das Vertrauen in die Dolmetscher*innen selbst als auch das Vertrauen in die institutionellen Strukturen, in denen Dolmetschdienste benötigt werden, zu stärken.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Dolmetscher*innen insbesondere dann Vertrauen entgegengebracht wird, wenn sie ihre Tätigkeit professionell, verantwortungsbewusst und

transparent ausüben, alle Beteiligten gleichbehandeln und sich an berufsethischen Standards orientieren. Der Einsatz professioneller und qualifizierter Dolmetscher*innen bildet somit eine wesentliche Voraussetzung für die Vertrauensbildung sowohl auf interpersoneller als auch auf systemischer Ebene.

Die vorliegende Arbeit leistet mit der Analyse des Vertrauens im Dialogdolmetschen einen Beitrag zur systematischen Untersuchung dieses Phänomens im Spannungsfeld zwischen Interaktion und institutioneller Struktur. Sie versteht sich als Ausgangspunkt für weiterführende Forschung, die insbesondere die Dynamik von Vertrauen sowie dessen Bedingungen und Grenzen in unterschiedlichen institutionellen Kontexten vertiefend beleuchten kann.

Bibliografie

- Angelelli, Claudia V. (2004). *Medical Interpreting and Cross-cultural Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Angelelli, Claudia V. (2015). Invisibility. In: Pöchhacker, Franz (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 214–215.
- Berk-Seligson, Susan (1990). *The Bilingual Courtroom. Court Interpreters in the Judicial Process*. Chicago/London: University of Chicago Press.
- Berk-Seligson, Susan (2009). *Coerced Confessions: The Discourse of Bilingual Police Interrogations*. Berlin/New York: Mouton de Gruyter.
- Blakemore, Diane & Gallai, Fabrizio (2014). Discourse markers in free indirect style and interpreting. *Journal of Pragmatics* 60, 106–120.
- Bot, Hanneke (2015). Psychotherapy. In: Pöchhacker, Franz (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 332–333.
- Carstensen, Gunilla & Dahlberg, Leif (2017). Court Interpreting as Emotional Work: A Pilot Study in Swedish Law Courts. *No Foundations: An Interdisciplinary Journal of Law and Justice* 14, 45–64.
- Curjurić, Nives Grenko & Strebel, Barbara (2021). Die Praxis des interkulturellen Dolmetschens in der Schweiz. In: Pöllabauer, Sonja & Kadrić, Mira (Hg.) *Entwicklungen des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum*. Tübingen: Narr Francke Attempto, 273–289.
- Driesen, Christiane; Petersen, Haimo-Andreas & Rühl, Werner (2018). *Gerichtsdolmetschen. Grundwissen und -fertigkeiten*. 2. Aufl. Tübingen: Narr Francke Attempto.
- Edwards, Alicia B. (1995). *The Practice of Court Interpreting*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Edwards, Rosalind; Alexander, Claire & Temple, Bogusia (2005). Users' Experiences of Interpreters: The Critical Role of Trust. *Interpreting* 7(1), 77–95.
- Edwards, Rosalind; Alexander, Claire & Temple, Bogusia (2006). Interpreting Trust: Abstract and Personal Trust for People Who Need Interpreters to Access Services. *Sociological Research Online* 11(1), 1–13.
- Gentile, Adolfo; Ozolins, Uldis & Vasilakakos, Mary (1996). *Liaison Interpreting. A Handbook*. Carlton South, Victoria: Melbourne University Press.
- Grbić, Nadja (2015). Quality. In: Pöchhacker, Franz (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 336.
- Hale, Sandra B. (2007). *Community Interpreting*. Basingstocke: Palgrave Macmillan.

- Hale, Sandra B. (2015). Community Interpreting. In: Pöchhacker, Franz (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 68–69.
- Hale, Sandra B. & Napier, Jemina (2016). “We’re just kind of there”: Working Conditions and Perceptions of Appreciation and Status in Court Interpreting. *Target* 28(3), 351–371.
- Havelka, Ivana (2021). Zur technikgestützten Translationskultur im DACH-Raum. Video- und audiodbasiertes Dolmetschen im Gesundheits- und Gerichtswesen. In: Pöllabauer, Sonja & Kadrić, Mira (Hg.) *Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum*. Tübingen: Narr Francke Attempto, 63–75.
- Hebenstreit, Gernot & Marics, Alexandra (2015). Berufsethische Anforderungen und qualitätsvolle Dolmetschung. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. Linz: Trauner, 72–79.
- Heath, Morten; Hvass, Anna Mette Fløe & Wejse, Christian Morberg (2023). Interpreter Services and Effect on Healthcare: A Systematic Review of the Impact of Different Types of Interpreters on Patient Outcome. *Journal of Migration and Health* 7, 100162.
- Hsieh, Elaine (2015). Healthcare Interpreting. In: Pöchhacker, Franz (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 178–182.
- Iannone, Elvira & Matti, Emanuel (2015). Grundlegende Aspekte des Dolmetschens. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. Linz: Trauner, 39–46.
- Kadrić, Mira (2009). *Dolmetschen bei Gericht. Erwartungen, Anforderungen, Kompetenzen*. Wien: Facultas.
- Kadrić, Mira (2012). Polizei. Macht. Menschen. Rechte. Rekrutierung von Polizeidolmetschenden im Lichte empirischer Forschung. In: Ahrens, Barbara; Albl-Mikasa, Michaela & Sasse, Claudia (Hg.) *Dolmetschqualität in Praxis, Lehre und Forschung*. Tübingen: Narr, 93–110.
- Kadrić, Mira (2019). *Gerichts -und Behördendolmetschen. Prozessrechtliche und translatorische Perspektiven*. Wien: Facultas.
- Kadrić, Mira (2020). Legal Interpreting and Social Discourse. In: Ji, Meng & Laviosa, Sara (eds.) *The Oxford Handbook of Translation and Social Practices*. Oxford: Oxford University Press, 501–520.
- Kadrić, Mira (2021). Formung einer Translationskultur im DACH-Raum: Handlungen, Strukturen und ein Ausblick. In: Pöllabauer, Sonja & Kadrić, Mira (Hg.) *Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum*. Tübingen: Narr Francke Attempto, 309–330.

- Kadrić, Mira; Rennert, Sylvi & Schäffner, Christina (2022). *Diplomatic and Political Interpreting Explained*. Anbingdon/Oxon/New York: Routledge.
- Kranjčić, Christian (2010). *".. dass er treu und gewissenhaft übertragen werde.": zum Dolmetschen im Strafverfahren*. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Krainz, Klaus (2015). Die Einvernahme im Asylverfahren (durch das BFA). In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. Linz: Trauner, 29–38.
- Kurtz, Thomas (2002). *Berufssoziologie*. Bielefeld: Transcript Verlag.
- Laster, Kathy & Taylor, Veronica L. (1994). *Interpreters and the Legal System*. Sydney: Federation Press.
- Lankisch, Birgit (2005). *Der Dolmetscher in der Hauptverhandlung*. Berlin: Duncker & Humbolt.
- Luhmann, Niklas (2009). *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. Stuttgart: Lucius & Lucius.
- Marics, Alexandra & Nuč, Alexandra (2021). Der österreichische Kommunaldolmetschmarkt. In: Pöllabauer, Sonja & Kadrić, Mira (Hg.) *Entwicklungen des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum*. Tübingen: Narr Francke Attempto, 249–271.
- Maurer-Kober, Bettina (2006). Rechtlicher Rahmen der Beiziehung von Dolmetscher*innen im Asylverfahren. In: Bundesministerium für Inneres der Republik Österreich; UN-Flüchtlingshochkommissariat UNHCR in Österreich; Österreichischer Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher & Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft der Karl-Franzens-Universität Graz (Hg.) *Dolmetschen im Asylverfahren. Handbuch*. Wien: BM.I, 18–19.
- Mayring, Philipp (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlängen und Techniken*. 11. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz.
- Mikkelson, Holly (2000). *Introduction to Court Interpreting*. Manchester/UK/Northampton MA: St. Jerome Publ.
- Niska, Helge (2002). Community Interpreting Training: Past, Present, Future. In: Garzone, Giuliana & Viezzi, Maurizio (eds.) *Interpreting in the 21st Century. Challenges and Opportunities*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 133–144.
- Perez, Isabelle (2015). Police Settings. In: Franz Pöchhacker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 310–312.
- Pokorn, Nike K. (2015). Positioning. In: Franz Pöchhacker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 312–313.
- Prunč, Erich (2012). *Entwicklungslinien der Translationswissenschaft. Von den Asymmetrien der Sprachen zu den Asymmetrien der Macht*. Berlin: Frank & Timme.

- Prunč, Erich & Setton, Robin (2015a). Ethics. In: Franz Pöchhacker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 144–148.
- Prunč, Erich & Setton, Robin (2015b). Neutrality. In: Franz Pöchhacker (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 273–276.
- Prunč, Erich (2016). Nachsprechen – Neusprechen – Fürsprechen – Widersprechen. In: Richter, Julia; Zwischenberger, Cornelia; Kremmel, Stefanie & Spitzl, Karlheinz (Hg.). *(Neu) Kompositionen. Aspekte transkultureller Translationswissenschaft*. Berlin: Frank & Timme, 17–36.
- Pöchhacker, Franz (2000). *Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und Deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Stauffenburg.
- Pöchhacker, Franz (2022). *Introducing Interpreting Studies*. 3. Aufl. London/New York: Routledge.
- Pöllabauer, Sonja (2002). Community Interpreting. Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren. In: Kurz, Ingrid & Moisl, Angela (Hg.) *Berufsbilder für Übersetzer und Dolmetscher. Perspektiven nach dem Studium*. Wien: WUV Universitätsverlag, 196–204.
- Pöllabauer, Sonja (2005). „I don't understand your English, Miss“. *Dolmetschen bei Asylanhörungen*. Tübingen: Narr.
- Pöllabauer, Sonja (2015a). Rolle. In: Pöchhacker, Franz (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 355–356.
- Pöllabauer, Sonja (2015b). Die Rolle von DolmetscherInnen im Asylverfahren. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. Linz: Trauner, 52–57.
- Rudvin, Mette (2002). How Neutral is ‚Neutral‘?. Issues in Interaction and Participation in Community Interpreting. In: Garzone, Giuliana; Mead, Peter & Viezzi, Maurizio (eds.) *Perspectives on interpreting*. Bologna: Clueb, 217–233.
- Rudvin, Mette (2007). Professionalism and Ethics in Community Interpreting: The Impact of Individualist versus Collective Group Identity. *Interpreting* 9(1), 47–69.
- Richmond, Jennifer; Anderson, Andrew; Cunningham-Erves, Jennifer; Ozawa, Sachiko & Wilkins, Consuelo H. (2024). Conceptualizing and Measuring Trust, Mistrust and Distrust: Implications for Advancing Health Equity and Building Trustworthiness. *Annual review of Public Health* 45, 465–484.
- Tipton, Rebecca (2015). Trust. In: Pöchhacker, Franz (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 426–427.
- Sami Sauerwein, Fadia (2006). *Dolmetschen bei Polizeilichen Vernehmungen und Grenzpolizeilichen Einreisebefragungen. Eine explorative translationswissenschaftliche Untersuchung zum Community Interpreting*. Frankfurt am Main: Peter Lang.

- Scheffer, Thomas (1997). Dolmetschen als Darstellungsproblem. Eine ethnographische Studie zur Rolle der Dolmetscher in Asylanhörungen. *Zeitschrift für Soziologie* 26(3), 159–180.
- Stocklauser, Stefan (2010). Dolmetschen im Militär. In: Kadrić, Mira (Hg.) *Besondere Berufsfelder für DolmetscherInnen*. Wien: Facultas, 179–200.
- Tribe, Rachel & Lane, Pauline (2015). Mental Health Settings. In: Pöchhacker, Franz (ed.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 254–255.
- Viljanmaa, Anu & Mäntynen, Anna (2018). 'This is the way I have to act': In search of court interpreters' ethics and role understanding. In: Liimatainen, Annikki; Nurmi, Arja; Kivilehto, Marja; Salmi, Leena; Viljanmaa Anu & Wallace, Melissa (eds.) *Legal Translation and Court Interpreting: Ethical Values, Quality, Competence Training*. Berlin: Frank & Timme, 149–175.
- Wadensjö, Celia (1992). *Interpreting as Interaction. On Dialogue Interpreting in Immigration Hearings and Medical Encounters*. Linköping: Linköping University Department of Communication Studies.
- Wadensjö, Celia (1998). *Interpreting as Interaction*. London/New York: Longman.

Internetquellen:

- Duden (2026). „gewissenhaft“. <https://www.duden.de/rechtschreibung/gewissenhaft> (Stand: 05.06.2026).
- Duden (2026). „Sachverständige“. <https://www.duden.de/rechtschreibung/Sachverstaendige> (Stand: 05.06.2026).
- EULITA (2013). European Legal Interpreters and Translators Association. *Code of Professional Ethics adopted by the EULITA General Assembly in London, 6 April 2013*. https://content.app-sources.com/s/3021024369006838/uploads/Documents_Pdf/EULITA-code-London-e-7027060.pdf (Stand: 25.04.2026).
- ÖGSDV (o.J.). Österreichischer Verband der Dolmetscher:innen und Übersetzer:innen für ÖGS und Deutsch. *Berufs- und Ehrenordnung*. https://oegsdv.at/ueber_uns/berufs-und-ehrenordnung/ (Stand: 25.04.2026).
- ÖVGD (o.J.). Österreichischer Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher *Nützliche Informationen. Gerichtsdolmetscher*. <https://www.gerichtsdolmetscher.at/Menu/Nutzliche-Informationen/Gerichtsdolmetscher> (Stand: 10.10.2023).
- ÖVGD (2024). Österreichischer Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher:innen *Berufs- und Ehrenkodex*. https://www.langswitch.at/wp-content/uploads/2025/11/OVGD_BerufEhrenKodex_2024.11.pdf (Stand: 25.04.2026).

Rechtsquellen:

- Bundesgesetzblatt für die Republik Österreich (2013). *Bundesgesetz, mit dem die Strafprozessordnung 1975, das Strafregistergesetz 1968 und das Sicherheitspolizeigesetz geändert werden*
https://360.lexisnexis.at/d/rechtsnorm-ris/195_bundesgesetz_mit_dem_die_strafprozessordnung_1/b_bgbl_2013_2013_I_195_b385e34deb (Stand: 29.04.2026).
- EU (2010). *Richtlinien 2010/64/EU über das Recht auf Dolmetschleistungen und Übersetzungen in Strafverfahren.*
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DE/TXT/PDF/?uri=CELEX:32010L0064> (Stand: 10.06.2026).
- RIS (2017). *Sachverständigen- und Dolmetschergesetz (SDG), § 10 Entziehung der Eigenschaft.*
<https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10002338&Artikel=&Paragraf=10&Anlage=&Uebergangsrecht=&ShowPrintPreview=True> (Stand: 03.05.2026).
- RIS (2024). *Strafprozessordnung (StPO) 1975, § 126 Sachverständige und Dolmetscher.*
<https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10002326&Artikel=&Paragraf=126&Anlage=&Uebergangsrecht=> (Stand: 02.05.2026).
- RIS (2024). *Zivilprozessordnung (ZPO), § 73a Gebärdensprachdolmetscher.*
<https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10001699&FassungVom=2024-10-29&Artikel=&Paragraf=73a&Anlage=&Uebergangsrecht=> (Stand 02.05.2026).
- RIS (2026). *Strafprozessordnung (StPO) 1975, § 127.* <https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10002326&FassungVom=2026-04-21&Artikel=&Paragraf=127&Anlage=&Uebergangsrecht=&ShowPrintPreview=True> (Stand: 02.05.2026).
- RIS (2026). *Geschäftsordnung für die Gerichte I. und II. Instanz (Geo.), § 82.*
<https://ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10000240&FassungVom=2026-01-30&Artikel=&Paragraf=82&Anlage=&Uebergangsrecht=> (Stand: 02.05.2026).
- RIS (2026). *Sachverständigen- und Dolmetschergesetz (SDG) § 2.* <https://ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10002338&Artikel=&Paragraf=2&Anlage=&Uebergangsrecht=> (Stand 02.05.2026).
- RIS (2026). *Sachverständigen- und Dolmetschergesetz (SDG), § 14 Sinngemäße Anwendung von Bestimmungen über die allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Sachverständigen.*

<https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10002338&Artikel=&Paragraf=14&Anlage=&Uebergangsrecht=> (Stand 02.06.2026).

RIS (2026). *Strafprozessordnung (StPO) 1975, § 56 Übersetzungshilfe.*

<https://www.ris.bka.gv.at/NormDokument.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10002326&Artikel=&Paragraf=56&Anlage=&Uebergangsrecht=> (Stand 02.05.2026)

Jusline (2026). *Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) 1991, § 39a Dolmetscher und Übersetzer.* <https://www.jusline.at/gesetz/avg/paragraf/39a> (Stand: 15.02.2025).

Jusline (2026). *Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) 1991, § 52 Sachverständige.* <https://www.jusline.at/gesetz/avg/paragraf/52> (Stand: 01.05.2026).

Jusline (2026). *Sachverständigen- und Dolmetschergesetz (SDG), § 8 Ausweis und Siegel.* <https://www.jusline.at/gesetz/sdg/paragraf/8> (Stand: 02.05.2026).

Jusline (2026). *Sachverständigen- und Dolmetschergesetz (SDG), § 6 Befristung des Eintrags.* <https://www.jusline.at/gesetz/sdg/paragraf/6> (Stand: 03.05.2026).

Jusline (2026). *Sachverständigen- und Dolmetschergesetz (SDG), § 3a.* <https://www.jusline.at/gesetz/sdg/paragraf/3a> (Stand 04.06.2026).

Jusline (2026). *Strafprozessordnung (StPO), § 125 Definitionen.* <https://www.jusline.at/gesetz/stpo/paragraf/125> (Stand: 04.05.2026).

1 **Anhang**

2 Interview 1 (IP1) Guten Tag, schön, dass Sie Zeit für das Interview haben.

3 *Aufwärmphase (Kurzes Gespräch über das Wetter oder etwas Persönliches). Zu Beginn stellte ich*
4 *mich und das Forschungsvorhaben vor und erklärte den Ablauf sowie die Freiwilligkeit und Anony-*
5 *mität. Dieser Einstieg diente dazu, eine entspannte Gesprächsatmosphäre herzustellen und gleich-*
6 *zeitig wichtige Kontextinformationen zu erhalten.*

7 Lassen Sie uns mit ein paar einführenden Fragen beginnen.

8 Einführende Fragen: Hintergrund und Kontext:

9 - Können Sie mir etwas über Ihren beruflichen Hintergrund erzählen? Seit wann arbeiten
10 Sie als Dolmetscher*in in gerichtlichen oder polizeilichen Settings?

11 Antwort: Natürlich. Mein erster Job war als Rezeptionist in einem Hotel. Danach habe ich als Custo-
12 mer Support Agent gearbeitet. Meine letzte Stelle war die...die eines Spezialisten für Untertitelung
13 und maschinelle Übersetzung in einem Übersetzungsbüro. Ähm, im Prinzip war ich dort ein Allroun-
14 der. Und aktuell arbeite ich als selbstständiger Übersetzer und Dolmetscher, und mein auftragstärkster
15 Kunde ist die Polizei in Wien. Ich bin also seit Mai 2025 selbstständig.

16

17 - Was ist Ihre Sprachkombination?

18 Antwort: Deutsch, Englisch und Serbokroatisch, hauptsächlich die serbische Varietät

19 - Wo haben Sie studiert?

20 Antwort: Auf der Universität Wien. Zentrum für Translationswissenschaft.

21 - Was ist für Sie Vertrauen? Was bedeutet Vertrauen beim Dolmetschen? Wie würden Sie
22 „Vertrauen“ definieren?

23 Antwort: Das ist eine ziemlich komplexe und umfangreiche Frage.

24 (Pause)

25 Ich würde sagen, dass Vertrauen ein Gefühl der Sicherheit ist...oder es ist eine Erwartung, dass etwas
26 auf eine bestimmte Art und Weise passieren wird.

27 (Pause)

28 Ich stelle mir das so vor. Wenn ich einen Ball in die Luft werfe, erwarte ich...oder vertraue darauf,
29 dass er wieder auf die Erde fällt. Ähm.

30 (Pause)

31 Im zwischenmenschlichen Kontext vertrauen wir einer Person, wenn wir fest daran glauben und auch
32 erwarten, dass sie sich uns gegenüber auf eine bestimmte Weise verhält. Würde ich sagen. Haupt-
33 sächlich geht es hier auch um eine Art von Loyalität. Also, wir vertrauen einer Person, wenn wir
34 glauben, dass sie unsere Geheimnisse nicht preisgibt, und erwarten, dass sie uns nicht hintergeht oder
35 betrügt.

36 (Pause)

37 Beim Dolmetschen existieren oft, glaube ich, zwei Erwartungen oder zwei Arten von Vertrauen, die
38 sich teilweise gegenseitig ausschließen oder zumindest beeinflussen können: Dolmetschern wird also
39 vertraut, wenn sie unter Anführungszeichen „neutral“ sind, und es wird ihnen auch dann vertraut,
40 wenn sie auch unter Anführungszeichen „loyal“ sind. Dieses Paradoxon der gleichzeitigen Neutralität
41 und Loyalität wurde bereits sehr lange und ähm sehr umfangreich in vielen Werken innerhalb der
42 Übersetzungswissenschaft thematisiert, denn es ist, wie am Anfang erwähnt, ein sehr, sehr, breites
43 und komplexes Thema.

44 Multiparteilichkeit

45 - Wie gehen sie mit Situationen um, wenn sie für Opfer und Täter gleichzeitig dolmet-
46 schen müssen? Haben Sie das erlebt? Können Sie sich an eine Situation erinnern, wo Sie
47 Vertrauen schaffen müssten?

48 Antwort: Ich arbeite momentan eher selten an solchen Fällen, bei denen es einen mutmaßlichen Täter
49 und ein konkretes Opfer gibt, wie zum Beispiel bei Raubüberfällen oder Diebstahl. Ich arbeite mo-
50 mentan eher an Delikten zum Nachteil der Allgemeinheit, etwa Handel mit illegalen oder reglemen-
51 tierten Gütern. Ähm.

52 Im letzteren Fall ist Vertrauen etwas leichter zu erzielen, da mir als Dolmetscher oder Übersetzer de
53 facto nur die Behörden vertrauen müssen, die mutmaßlichen Täter nicht notwendigerweise. Eigent-
54 lich wird vorgeschrieben, dass man ähm gegenüber allen Parteien neutral sein muss, und daran ver-
55 suchen meine Kolleginnen und Kollegen und ich natürlich uns zu halten, aber... da Geld im Spiel ist,
56 wäre ich vorsichtig mit der Aussage, dass wir immer und vollkommen neutral sind, einfach aus Prin-
57 zip... Ich denke nicht, dass das vollkommen möglich ist, aber es ist ein Ziel, das wir anstreben und
58 größtenteils auch erreichen. Aber ich muss sagen... für meine Tätigkeit... also für unsere Tätigkeit, ist
59 es eigentlich vollkommen egal, ob ich für einen Täter oder Opfer dolmetsche... oder Beamten... ich
60 gebe mein Bestes für alle gleich gut zu dolmetschen.

61 - Haben Sie schon mal erlebt, dass jemand bei Gericht oder bei der Polizei nach Ihrer per-
62 sönlichen Meinung gefragt hat? Wie haben Sie darauf reagiert, um Ihr Vertrauen zu be-
63 wahren?

64

65 Antwort: Als Übersetzer oder Dolmetscher ist es natürlich meine Aufgabe auch, Unklarheiten oder
66 mögliche Missverständnisse aufzuklären.

67 (Pause)

68 In diesem Zusammenhang gebe ich gerne also meine professionelle Meinung weiter. Ähm. Wenn ich
69 nach einer anderen, so zu sagen persönlichen Meinung gefragt werde, dann muss ich sehr genau
70 überlegen, ob das meine Neutralität in Frage stellen könnte. Also. Abhängig von der konkreten Situ-
71 ation verweigere ich, meine Meinung zu äußern... oder ich äußere sie, nachdem ich klar und deutlich
72 festgelegt habe, dass es sich nicht um meine professionelle Meinung als Sprachmittler handelt, son-
73 dern um eine persönliche Meinung als Laie.

74 - Wie fühlen Sie sich, wenn jemand erwartet, dass Sie sich auf ihre Seite stellen? Haben
75 Sie schon mal so eine Situation erlebt, und wie haben Sie das gelöst?

76 Antwort:

77 (Pause)

78 Ähm...Ich illustriere das an hypothetischen Beispielen: Wenn mich ein Gericht beauftragen würde...
79 in einem privaten Rechtsstreit für beide Seiten und für das Gericht zu dolmetschen, dann wird eher
80 Neutralität vorausgesetzt. Wenn mich eine Firma beauftragt, bei Geschäftsverhandlungen mitzuma-
81 chen, dann wird Loyalität erwartet und nicht nur, die Sprache zu vermitteln, also das Ziel ist es, sich
82 einen Vorteil zu verschaffen.

83 Ich würde sagen, dass man die Situation einschätzen muss. Ähm. Ich habe beide Situationen erlebt
84 und mich angepasst. Dabei habe ich keine besonders starken Emotionen, aber ich würde sagen, es ist
85 sehr wichtig, jeden Fall und sogar jede einzelne Handlung bewusst zu wählen und sich zu überlegen,
86 ob das eine moralisch richtige Entscheidung ist. Die Reflexion, also das prüfende und vergleichende
87 Nachdenken, oder die Hinterfragung – das muss Teil der eigenen Natur werden.

88 - Passiert es oft, dass jemand denkt, Sie ziehen eine Seite vor? Wie gehen Sie damit um,
89 um fair zu bleiben?

90 Antwort: Ich denke, dass das selten direkt angesprochen wird, denn keiner will so eine Anschuldigung
91 äußern; das habe ich noch nie so erlebt.

92 (Pause)

93 Unter Umständen müsste man sich eine andere Methode überlegen, also müssten beide Seiten eine
94 eigene dolmetschende Person bei Seite ziehen oder eine Anwältin oder einen Anwalt mit den benö-
95 tigten Sprachkenntnissen, natürlich auch Dolmetschkompetenzen (lächelt). Damit könnte man die
96 Genauigkeit der Übersetzungen und Dolmetschungen schneller prüfen. Das ist jedoch natürlich mit
97 Kosten verbunden und selten der Fall in der Praxis, zumindest im Gebiet, wo ich bis jetzt Erfahrung
98 sammeln konnte.

99 - Gibt es Momente, in denen es schwer ist, nicht mitzufühlen, und wie verhindern Sie,
100 dass das Ihre Arbeit beeinflusst?

101 Antwort: Ich denke, man muss es lernen und üben und sich daran gewöhnen. Man muss auch ver-
102 trauen können, dass das System funktioniert und dass die ehrliche, faire Arbeitsweise für alle Parteien
103 langfristig das beste Resultat erbringen wird. Also... Neutralität schadet oftmals den Opfern und be-
104 günstigt die Täter, sei es bei persönlichen Konflikten oder internationalen Kriegen. Ähm. Im Rechts-
105 wesen jedoch gilt das Prinzip der Unschuldsvermutung... und das ist zweifellos eine fundamentale
106 und positive Grundlage unseres Rechtssystems.

107 (Pause)

108 Letztendlich muss man selbst entscheiden, wie weit die eigene Neutralität oder Loyalität gehen soll,
109 das beinhaltet auch Mitgefühl. Alle Zweifel sollte man offen ansprechen und sich trotz finanzieller
110 Konsequenzen aus einem Fall zurückziehen, falls man nicht das liefern kann, wofür man beauftragt
111 wurde.

112 Unsichtbarkeit

113 - Wie sehen Sie Ihre Funktion als Dolmetscher*in: Sollten Sie im Hintergrund bleiben
114 und nur dolmetschen, oder ist es manchmal wichtig, mehr zu tun? Warum?

115 Antwort: Beim schriftlichen Übersetzen oder auch beim Kabinendolmetschen ist „Unsichtbarkeit“
116 unter Anführungszeichen noch erzielbar, wenn dies notwendig und erwünscht ist. Beim Konsekutiv-
117 dolmetschen hingegen ist das Ideal der unsichtbaren Dolmetschenden völlig fehl am Platz, meiner
118 Meinung nach... und es kann auch nicht erreicht werden, meiner Meinung nach. Jegliche Unklarhei-
119 ten oder Vermutungen sollten sofort und in allen Sprachen angesprochen werden.

120 - Beschreiben Sie kurz eine Dolmetschsituation – stellen sie sich am Anfang vor, verwen-
121 den sie die „Ich-Form“ usw.?

122 Antwort: Es hängt von der konkreten Situation ab. Also im polizeilichen Kontext rede ich in der Ich-
123 Form, denn ich spreche für jemanden und versuche, mich aus der Situation rauszuhalten. Dies ist in
124 den meisten Fällen nicht falsch. In einem Verkaufsgespräch, bei dem ich von einer Partei beauftragt
125 bin... und das ist dann mit der Erwartung verbunden, einen wirtschaftlichen Vorteil zu erzielen, kann
126 eine andere Form angebracht sein... sowie eine deutliche Abgrenzung zwischen den Worten des Ge-
127 sprächspartners und meinen Überlegungen. Je nach Auftrag würde ich mich entweder vorstellen oder
128 nicht vorstellen.

129

130 - Was tun Sie, wenn Sie sehen, dass jemand nicht verstanden wird?

131 Antwort: Ich frage nach, was die Person sagen will und ob sie es irgendwie anders formulieren kann,
132 bis ich es verstehe und adäquat wiedergeben kann... außer es wird sehr explizit nach einer wörtlichen
133 Dolmetschung gefragt.

134 - Wenn Sie selbst etwas nicht verstehen?

135 Antwort: Ich frage nach, was die Person sagen will und ob sie es irgendwie anders formulieren kann,
136 bis ich es verstehe und adäquat wiedergeben kann... wie gesagt, außer es wird sehr explizit nach einer
137 wörtlichen Dolmetschung gefragt.

138 - Hat die Polizei oder jemand anderes schon mal gesagt, Sie sollten sich weniger einmi-
139 schen? Wie haben Sie darauf reagiert?

140 Antwort: Das habe ich noch nicht erlebt. Falls es dazu kommen würde, hätte ich sicher einen guten
141 Grund für das sogenannte „Einmischen“. Ich würde die Lage schildern. Sollten zu große Meinungs-
142 unterschiede bestehen oder meine Integrität als Dolmetscher infrage gestellt werden, müsste ich
143 mich gegebenenfalls auch aus dem Fall zurückziehen.

144 Vertrauenswürdigkeit bei Gerichten und Polizei

145 - Was macht für Sie aus, dass Menschen Ihnen vertrauen, wenn Sie bei Gericht oder bei
146 der Polizei dolmetschen? Was hilft Ihnen dabei?

147 Antwort: Also, ich habe bereits ein abgeschlossenes Masterstudium von der Universität Wien, die
148 definitiv ein gutes Ansehen genießt und eine Garantie darstellt, dass ich die hohen Standards einhalten
149 kann... die Standards, die an Sprachmittlerinnen und Sprachmittler gestellt werden. Ich bemühe mich
150 auch, professionell aufzutreten, ich stelle relevante Fragen und informiere mich über Besonderheiten
151 des Auftrags.

152 (Pause)

153 Man kann sagen, am Anfang wurden natürlich meine Fähigkeiten und Kenntnisse gründlich geprüft,
154 und ich hoffe, es ist nicht unbescheiden zu sagen, dass ich auch dabei gut abgeschnitten habe (lächelt).
155 Ähm. Meine Kolleginnen und Kollegen garantieren zu einem gewissen Grad dafür, dass ich ebenfalls
156 kompetent bin – meiner Meinung nach sind wir in der Branche gemeinsam, und die Erfolge sowie
157 Misserfolge sind nicht nur individuell, sondern spiegeln unsere gemeinsamen Kompetenzen wider.

158

159 - Was sind für Sie die größten Herausforderungen, wenn es darum geht, dass Ihnen bei der
160 Polizei oder im Gericht vertraut wird?“

161 Antwort: Dazu sage ich, also, Kompetenz und Wissen vermitteln Vertrauen, und es war nicht immer
162 leicht, sich die notwendigen Kompetenzen und Kenntnisse anzueignen. Aber ähm nachdem man diese
163 Hürde überwunden hat, ist es gleich leichter.

164 (Pause)

165 Also man muss, man muss immer professionell auftreten und gute Resultate liefern sowie Interesse
166 und Initiative zeigen. Ich würde nicht sagen, dass die Konkurrenz so groß ist wie in manchen anderen
167 Disziplinen oder sogar in anderen Kontexten, in denen Sprachmittlerinnen und Sprachmittler tätig
168 sind, aber dennoch... ähm es gibt genug kompetente Menschen, die einen ersetzen könnten, wenn
169 man die Arbeit nicht ernst nimmt. Ich denke, es ist wichtig, am Ball zu bleiben, motiviert zu bleiben
170 und immer das Beste zu geben. Dies ist natürlich nicht immer leicht, aber ich denke, es ist nicht so
171 schwierig wie andere Arten von Arbeit. Wir haben große Verantwortung, aber auch das Privileg, eine
172 solche Art von Arbeit zu tätigen.

173 - Gibt es Unterschiede darin, wie vertrauensvoll Sie bei Gericht oder bei der Polizei wahr-
174 genommen werden? Können Sie ein Beispiel nennen?

175 Antwort: Ich habe leider kein konkretes Beispiel, aber ich denke, es spielt eine enorme Rolle. Man
176 wird keine Aufträge bekommen, bis man bewiesen hat, dass man vertrauenswürdig ist und die Arbeit
177 ernst nimmt. Die professionellen Kompetenzen werden abhängig vom genauen Bildungsweg noch
178 einmal geprüft, und ein einwandfreier Leumund wird ebenfalls vorausgesetzt. Da gibt es keinen Spiel-
179 raum für Fehler.

180 - Gibt es eine Situation aus Ihrer Arbeit, die Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist,
181 in der Vertrauen eine große Rolle spielte? Wie haben Sie diese Situation gemeistert?

182 Antwort: Leider habe ich kein konkretes Beispiel. Das Vertrauen ist wirklich von Anfang an wich-
183 tig, da man Einsicht in die Arbeit der Polizei hat, sowie in das private Leben der beteiligten Parteien
184 wie mutmaßlichen Tätern und Opfern. Also, ja.

185 - Was macht für Sie persönlich ein*e vertrauenswürdige*r Dolmetscher*in aus?

186 Antwort: Also, einerseits ausgezeichnete Sprachkenntnisse und fundierte Allgemeinbildung, damit
187 man darauf vertrauen kann, dass die Dolmetschungen korrekt und adäquat sind. Andererseits gute
188 Kommunikation und ein sehr gutes Gefühl dafür, was man teilen darf und was nicht, und mit wem.
189 Die Klappe halten können ist ebenfalls wichtig.

190

191 - Was könnte aus Ihrer Sicht getan werden, um das Vertrauen aller Beteiligten in die Dol-
192 metscher*innen zu stärken?

193 Antwort: Die Universität bietet eine sehr gute Basis für Dolmetscherinnen und Dolmetscher und ver-
194 mittelt einige essenzielle Skills. Ähm. Andererseits liegt an der Uni ein großer Fokus auf Forschung
195 – fast zu groß, würde ich sagen. Ich denke, das Masterstudium sollte ein bisschen differenzierter
196 sein... und auch mit der Möglichkeit für Studierende, die forschen wollen, mehrere Fächer in diesem
197 Bereich zu belegen... und für diejenigen, die ausschließlich in die Praxis einsteigen wollen, sie sollen
198 praxisnahe Übungen bekommen. Die Universität muss garantieren können, dass jene, die das Stu-
199 dium abschließen, absolut und zweifelsfrei kompetent sind, um solch verantwortungsvolle Aufgaben
200 zu erledigen... ohne dass hier weitere Prüfungen seitens der Gerichte oder der Polizei notwendig sind.

201

202 (Pause)

203 Andererseits müsste es ein anderes System geben, das mutmaßlichen Tätern und Opfern das Gefühl
204 gibt, dass die Dolmetschenden nicht gegen sie sind. Zum Beispiel: Aus der Sicht eines mutmaßlichen
205 Täters können Dolmetschende oft nur ein weiteres Mittel des Staatsapparats sein. Also,

206 Dolmetschende müssten gemeinsam mit den Universitäten und anderen Institutionen das Gefühl der
207 Unparteilichkeit vermitteln...

208 (Pause)

209 Ähm. Bezüglich der Arbeit mit Opfern bräuchte es einen besonderen Kurs oder Ähnliches, denn es
210 geht dabei wirklich um das Zwischenmenschliche und die Psychologie. Ich bin mir sicher, dass diese
211 Hürden sehr groß sind, dass die Lösungen aufwendig wären, und ich kann mit gutem Gewissen sagen,
212 dass auch aktuell schon relativ viel getan wird und die Lage nicht drastisch ist, aber ich denke, es gibt
213 noch Raum für Verbesserungen.

214

215 Interview 2 (IP2)

216 - Können Sie mir etwas über Ihren beruflichen Hintergrund erzählen? Seit wann arbeiten
217 Sie als Dolmetscher*in in gerichtlichen oder polizeilichen Settings? Was ist Ihre Sprach-
218 kombination? Wo haben Sie studiert?

219 Antwort: Ich habe an der Universität Wien studiert, und zwar mit der Sprachkombination Bosnisch,
220 Kroatisch, Serbisch, Deutsch und Englisch. Und ich arbeite seit Frühling 2022 als Dolmetscherin in
221 polizeilichen Settings.

222 - Was ist für Sie Vertrauen? Was bedeutet Vertrauen beim Dolmetschen? Wie würden Sie
223 „Vertrauen“ definieren?

224 Antwort: Vertrauen bedeutet für mich also, dass man jemanden etwas sagen kann oder etwas Anver-
225 trauen kann, ohne, dass man sich Gedanken machen muss, dass diese Person irgendwelche Hinterge-
226 danken hat oder etwas im Schilde führt oder das Gesagte gegen einen verwendet, sondern wirklich,
227 dass man offen reden kann. Und, dass man entspannt sein kann, dass man sich keine Gedanken ma-
228 chen muss. Ob, ja, die Personen auf irgendeine Weise mir schaden könnten.

229 (Pause)

230 Und beim Dolmetschen genauso, dass man, dass man dem Dolmetscher oder der Dolmetscherin ver-
231 traut bedeutet, dass man weiß, dass der Dolmetscher oder die Dolmetscherin das übersetzen wird,
232 was ich gesagt habe und er oder sie wird nichts erfinden, nichts hinzufügen, nichts auslassen, sondern,
233 dass was man gesagt hat, wird auch wiedergegeben. Und... man muss keine Angst haben, dass der
234 Dolmetscher oder die Dolmetscherin die persönlichen Daten weitergibt oder einen persönlichen Ge-
235 winn in der Situation hat. Das heißt also sich darauf verlassen zu können, dass der Dolmetscher oder
236 die Dolmetscherin professionell ist und keine weiteren Aufgaben außer Dolmetschen erfüllt.

237 - Wie gehen sie mit Situationen um, wenn sie für Opfer und Täter gleichzeitig dolmetschen
238 müssen? Haben Sie das erlebt? Können Sie sich an eine Situation erinnern, wo Sie Ver-
239 trauen schaffen müssten?

240 Antwort: Ich musste noch nie für Opfer und Täter gleichzeitig Dolmetschen, ich hatte entweder nur
241 den Täter oder das Opfer in einem Raum, auch nicht nacheinander. Also. Ja, kann ich nichts aus der
242 Praxis dazu sagen. Ich würde aber beide gleichbehandeln und für beide gleich gut und professionell
243 dolmetschen.

244 Was die Situationen angeht, wo ich Vertrauen schaffen musste, ich hatte eine Situation oder mehrere
245 Situationen, wo es passiert ist, dass ich öfters gefragt wurde, ob ich für die Polizei arbeite, ob ich da
246 angestellt bin. Und... ob ich Polizistin bin oder, wie ich hierhergekommen bin, also ich glaube, das
247 ist auf eine Art und Weise indirekte Frage, wo die vernommenen Personen versuchen, festzustellen:
248 OK, kann man dieser Person, also dieser Dolmetscherin vertrauen oder nicht.

249 Und ich habe immer ehrlich geantwortet, dass ich nicht direkt für die Polizei arbeite, sondern von der
250 Polizei gerufen werde, da dies das österreichische Gesetz vorgibt. Dass jede vernommene Person bei
251 der Polizei unter anderem auch das Recht auf eine einwandfreie Kommunikation in seiner Sprache
252 hat. Dafür werden eben Dolmetscherinnen gebraucht... Und das ist so ein Beispiel, wo ich mir denke,
253 die Person vertraut mir nicht oder glaubt, OK, wenn ich von der Polizei bin, dann bin ich nicht ver-
254 trauenswürdig, also würde ich sagen, die Frage ist so ein bisschen. Ja eine typische Frage, die mir
255 gestellt wird, wenn die vernommene Person ein bisschen misstrauisch ist.

256 - Haben Sie schon mal erlebt, dass jemand bei Gericht oder bei der Polizei nach Ihrer per-
257 sönlichen Meinung gefragt hat? Wie haben Sie darauf reagiert, um Ihr Vertrauen zu be-
258 wahren?

259 Antwort: Mir ist es tatsächlich schon passiert, dass ich von den Vernommenen gefragt wurde, also
260 besonders im polizeilichen Kontext, was Täter angeht, wurde ich mehrmals nach meiner persönlichen
261 Meinung gefragt: *Würden Sie an meiner Stelle eine Aussage machen, oder würden Sie keine Aussage*
262 *machen, was ist besser für mich* - solche Ratschläge erteile ich natürlich nicht.

263 Ich sage dann immer: *Ich bin hier nur als Dolmetscherin tätig. Das müssen Sie selbst entscheiden.*

264 Und...ähm, wenn ich schon da die Grenzen setze, dann kommen später normalerweise keine **Fragen**
265 **mehr auf, also solcher Natur, dass nach meiner Meinung wirklich gefragt wird.** Aber ja, ich wurde
266 mehrmals gefragt, ob ich sagen kann, ob ich persönlich eine Aussage machen würde oder nicht.

267 Und ich grenze mich immer davon ab.

268 - Wie fühlen Sie sich, wenn jemand erwartet, dass Sie sich auf ihre Seite stellen? Haben Sie
269 schon mal so eine Situation erlebt, und wie haben Sie das gelöst?

270 Antwort: Also. Ich habe das Gefühl manchmal, dass als Dolmetscherin bei der Polizei nicht so sehr
271 Täter oder Opfer, die einvernommen werden, erwarten, dass ich mich auf Ihre Seite stelle, sondern
272 ist es eher umgekehrt, es ist mir schon ein paar Mal passiert.

273 Besonders, wenn Polizisten den Täter, beispielsweise, nicht wirklich sympathisch finden, oder sich
274 denken: die Person ist dumm oder die Person ist ein Lügner oder dies und das, dass sie das sagen,
275 und dann, weil die Person sie ja nicht verstehen kann, wenn sie auch die Person auslachen und dann
276 erwarten, dass ich mitlache oder so fragen: Ja, habe ich nicht Recht - wenn sie über die Person scher-
277 zen oder wenn sie sie beleidigen.

278 Und das ist meiner Meinung nach wirklich unakzeptabel, aber da habe ich immer das Gefühl, OK,
279 die erwarten jetzt, dass ich lache, und dass ich dergleichen Meinung bin, weil ja. Ich bin da von der
280 Polizei gerufen und dann bin ich wahrscheinlich auf der gleichen Meinung wie Sie, aber...Das geht
281 natürlich gar nicht. Und ich versuche dann immer neutral zu bleiben. Und nicht zu lachen oder einfach
282 nicht darauf zu reagieren, wenn solche Kommentare vorkommen.

283 - Passiert es oft, dass jemand denkt, Sie ziehen eine Seite vor? Wie gehen Sie damit um, um
284 fair zu bleiben?

285 Antwort: Ich würde nicht sagen, dass es oft passiert ist, dass jemand denkt, dass ich eine Seite vor-
286 ziehe. Mir fehlt jetzt ehrlich gesagt nichts Konkretes ein, wo ich so etwas erlebt haben könnte. Ich

287 glaube, bis jetzt hatte ich immer...Also mehr oder weniger normale Situationen, wo es zu keinem
288 großen Drama gekommen ist, dass jemand denken würde, dass ich jemanden vorziehe, also ich würde
289 sagen nein. Das habe ich noch nicht erlebt.

290 - Gibt es Momente, in denen es schwer ist, nicht mitzufühlen, und wie verhindern Sie, dass
291 das Ihre Arbeit beeinflusst?

292 Antwort: Es gibt Momente, wo man Mitleid fühlt, aber ich glaube, weil ich in solchen Momenten so
293 konzentriert bin, dass alles gut läuft, dass ich mir alles merke, dass ich alles korrekt wiedergebe, dass
294 ich irgendwie nicht so viel Platz in mir für Emotionen habe, ich schalte irgendwie diesen Teil aus und
295 bin eher wirklich, ähm...fokussiert und denke über alles nach, weil ich als Dolmetscherin wirklich
296 keinen Moment Pause habe. Und wenn es emotional wird, versuche ich irgendwie trotzdem also ruhig
297 zu sein und alles, und alles mitzuverfolgen, und trotzdem eine gute Leistung hervorzubringen. Und
298 deswegen...

299 Obwohl ich menschlich natürlich das Mitgefühl empfinde und besonders wenn Tränen kommen, oder
300 jemand weint, was sehr schwer ist, trotzdem bin ich auf das, was ich höre besonders fokussiert und
301 das, was ich sehe, und ich muss die ganze Zeit mitdenken, und da gibts irgendwie eine Blockade ein
302 bisschen bei den Emotionen, weil ich sonst überfordert wäre, also ich glaube, ich habe... ich habe,
303 das bis jetzt noch nicht so stark erlebt mit den Emotionen. Dass, das irgendwie meine... meine Leis-
304 tung auch verhindern würde.

305 - Wie sehen Sie Ihre Funktion als Dolmetscher*in: Sollten Sie im Hintergrund bleiben und
306 nur dolmetschen, oder ist es manchmal wichtig, mehr zu tun? Warum?

307 Antwort: Ich finde, dass man als Dolmetscher oder Dolmetscherin nicht einfach im Hintergrund sein
308 kann und unsichtbar sein kann, so wie man das vielleicht aus der Literatur gehört hat und die Theorien
309 über die Unsichtbarkeit des Dolmetschers. Besonders jetzt nach den mehreren Jahren Erfahrung, die
310 ich habe, kann ich sagen, dass das überhaupt nicht stimmt, um praktisch, ja, und eigentlich unmöglich
311 ist. Es gibt sehr viele Situationen in denen, in denen man als Dolmetscher oder Dolmetscherin ein-
312 fach....Vielleicht ein bisschen die Kommunikation lenken muss oder eingreifen muss, weil es mir
313 teilweise passiert ist, dass während Einvernahmen von Tätern mehrere Polizisten damit anfangen,
314 gleichzeitig die Fragen zu stellen. Und man schafft es einfach physisch nicht mehr allen zuzuhören,
315 und alles gerecht zu dolmetschen und dann muss man sagen: *Entschuldigung aber eine Frage nach*
316 *der anderen* - weil es einfach physisch unmöglich ist, das alles mitzuverfolgen und zu dolmetschen
317 und auf alle drei Fragen auf einmal...

318 Also eh die Person, die drei Mal auf die drei verschiedenen Fragen antwortet und dass man dann als
319 Dolmetscher oder Dolmetscherin das alles schafft zu dolmetschen. Also ich muss schon auch...ein-
320 fach die Kommunikation ein bisschen steuern und allen Beteiligten sagen, dass es so nicht geht und
321 auch zum Beispiel, wenn zu viel geredet wird und man sieht, OK, es wird eine Pause benötigt, dass
322 ich zu lange zum Dolmetschen brauche, dann versuche ich auch, die Person ein bisschen zu stoppen
323 und zu sagen: *Lassen Sie mich bitte, diesen Teil erst zu dolmetschen und dann können Sie weiterma-*
324 *chen.*

325 Und ja, es gibt verschiedene Situationen, in denen ich eingreifen musste. Und deswegen ist das ein-
326 fach, ähm finde ich nicht wirklich machbar, dass man einfach im Hintergrund bleibt. Außerdem, wenn
327 es manchmal Unklarheiten gibt und der Dolmetscher oder die Dolmetscherin merkt, OK, es liegt
328 vielleicht an der Kultur oder irgendwelchen anderen Unterschieden...

329 Dann greifen wir auch ein, weil man genau sieht, wo das Problem in der Kommunikation liegt. **Man**
330 **möchte ja als Dolmetscher oder Dolmetscherin das ermöglichen, dass zwei Personen gut miteinander**
331 **kommunizieren können, also wenn man schon sieht, OK, vielleicht liegt es daran, dann ist das auch**
332 **glaube ich, korrekt und fair, dass man als Dolmetscher oder Dolmetscherin eingreift.** Also. Ja, des-
333 wegen glaube ich, es ist einfach unmöglich, dass man beim Dolmetschen unsichtbar bleibt und auch
334 völlig unnötig.

335 - Beschreiben Sie kurz eine Dolmetschsituation – stellen sie sich am Anfang vor, verwen-
336 den sie die „Ich-Form“ usw.?

337 Antwort: Also in einer typischen Dolmetsch-Situation bei der Polizei, komme ich und ich stelle mich
338 kurz vor, ich sage normalerweise nicht meinen vollen Namen, aber ich sage, dass ich heute die Dol-
339 metscherin bin für diese und diese Sprache und ich frage die Person kurz, ob sie mich gut verstehen
340 kann, ob es in Ordnung ist, dass ich heute für diese Person dolmetsche. Und dann beginnt auch nor-
341 malerweise die Einvernahme.

342 Ich lese die Rechte vor, also entweder die Opfer oder die...die Täterrechte und also die Beschuldig-
343 tenrechte und das wird normalerweise einfach vom Blatt gedolmetscht. Und sobald die wirkliche
344 Einvernahme beginnt, und ich das Gesagte entweder von dem Beamten oder von der anderen Person
345 dolmetschen muss, so benutze ich normalerweise die „Ich-Form“ außer in Ausnahmesituationen, wo
346 beispielsweise, das ist eher banal, aber es kann sein, dass die vernommene Person ein Glas Wasser
347 möchte oder in die Toilette gehen möchte und dann sag ich dem Beamten oder der Beamtin: *Der*
348 *Beschuldigte oder das Opfer hat Durst, könnten Sie ihm etwas zu trinken geben.* Oder beispielsweise
349 in Situationen, wo...

350 Weil ich es auch erlebt habe, dass die Beamten manchmal auch ungut sein können und dann die
351 Person beschimpfen, und dann will ich eher Distanz schaffen und sagen: *der Beamte hält sie für einen*
352 *Lügner* - anstatt das so zu dolmetschen: *du bist ein Lügner* - weil genau bei solchen Sachen, die ein
353 bisschen heikle sind, wo man beschimpft wird, möchte ich doch, dass es klar ist, dass das nicht meine
354 Meinung ist, und wenn man in der „Ich-Form“ dolmetscht, das ist dann schon ein bisschen klingt, als
355 ob es von mir kommt, also ich nehme da ein bisschen Distanz.
356 Aber normalerweise dolmetsche ich in der „Ich-Form“.

357 - Was tun Sie, wenn Sie sehen, dass jemand nicht verstanden wird?

358 Antwort: Also, wenn jemand nicht verstanden wird, versuche ich immer mein Bestes zu geben, ent-
359 weder noch eine Frage zu stellen, um zu sehen, ob das, also das Missverständnis geklärt werden kann
360 oder nicht. Aber ja, es ist sehr situationsspezifisch.

361 - Wenn Sie selbst etwas nicht verstehen?

362 Antwort: Wenn ich etwas selbst nicht verstehe, das ist mir auch einmal passiert, wo ich einen Aus-
363 druck nicht verstanden habe, weil Deutsch nicht meine Muttersprache ist, einen Ausdruck im Dialekt
364 von dem Beamten habe ich nicht gekannt, dann habe ich nachgefragt, was das heißt, also, damit es
365 mir der Beamte dann beschreibt und dann wusste ich, OK, ich habe verstanden, worum es geht und
366 dann konnte ich weiter dolmetschen.

367 (Pause)

368 Es ist mir auch passiert, dass ich beispielsweise, weil ich auch die Sprachkombination Englisch-
369 Deutsch habe und manchmal passiert es, dass die Personen, für die gedolmetscht wird, ein sehr nied-
370 riges Englisch-Niveau haben und es ist manchmal wirklich nicht leicht zu verstehen, was die Person
371 sagen wollte oder, wenn die Person einen starken Akzent hat und manche Wörter ein bisschen anders
372 ausspricht und dann ist es schon schwierig. Diese Personen haben dann öfters nicht Englisch als Mut-
373 tersprache, aber, da für ihre Muttersprache keine Dolmetscherinnen zur Verfügung steht, wird auf
374 Englisch gesprochen. Ähm. Englisch ist auch eine sehr weitverbreitete Sprache, die auch viele Dia-
375 lekte hat, abhängig davon, aus welchem Land die vernommene Person kommt. Das kann manchmal
376 eine Herausforderung für mich sein. Und wenn es wirklich nicht geht, dann bitte ich immer die Per-
377 son, also das Gesagte, ein bisschen umzuformulieren. Oder ich frage mehrmals nach und bis jetzt gab
378 es also keine drastische Situation, wo es gar nicht geklappt hat aber ja, es gibt ab und zu Situationen,
379 wo ich die vernommene Person oder den Beamten oder die Beamtin darum bitte, sich ein bisschen
380 anders auszudrücken oder es mehrmals zu wiederholen.

381 - Hat die Polizei oder jemand anderes schon mal gesagt, Sie sollten sich weniger einmi-
382 schen? Wie haben Sie darauf reagiert?

383 Antwort: Also bis jetzt, muss ich sagen, hat mir noch niemand gesagt, dass ich mich zu viel einmische
384 oder ja, dass ich mich nicht so viel einmischen soll.

385 - Was macht für Sie aus, dass Menschen Ihnen vertrauen, wenn Sie bei Gericht oder bei der
386 Polizei dolmetschen? Was hilft Ihnen dabei?

387 Antwort: Ich finde, dass es schon wichtig ist und es hilft sehr, wenn die anwesenden Personen, die
388 Kommunikationspartner, während eines Dolmetschauftrags der Dolmetscherin oder dem Dolmet-
389 scher vertrauen, weil ich mich dann wohler fühle, weil ich sehe, OK, es ist kein Problem, auch, wenn
390 ich was nachfrage oder eine Frage mehrmals stelle, dass die Personen mir auch antworten. Und, weil
391 es oft denn so ist, wenn es kein Vertrauen gibt, gibt es dann eher negative Emotionen, und man spürt
392 es dann, wie die Personen sprechen, oder ihre Gestik oder Mimik.

393 Das, dass die Person eher einen negativen Auftritt hat und sie vielleicht nicht gerne mit Ihnen spre-
394 chen möchte, also mit mir sprechen möchte, oder dass Sie ja so schnappisch ist. Vielleicht. Und wenn
395 es Vertrauen gibt, dann erleichtert das einfach die Kommunikation, die Person ist nicht misstrauisch
396 und weiß, dass ich nur da bin, um die Kommunikation zu ermöglichen. Viele wissen es auch zu
397 schätzen, wie anspruchsvoll meine Arbeit ist und genau aus diesem Grund, vertrauen sie, dass ich
398 meine Arbeit mit gutem Gewissen und professionell machen werde. Das macht dann einfach viel
399 angenehmer, also die ganze Situation.

400 - Was sind für Sie die größten Herausforderungen, wenn es darum geht, dass Ihnen bei der
401 Polizei oder im Gericht vertraut wird?

402 Antwort: Also eine Herausforderung, dabei, dass mir bei der Polizei vertraut wird, ist, finde ich, die
403 Tatsache, dass, wenn man öfters in einer Dienststelle dolmetscht, dass dann die Polizisten eher zu
404 dem Dolmetscher oder der Dolmetscherin nett und offen sind und miteinander lachen wollen, was
405 aber nicht gut drüber kommt, wenn man in einer Situation ist, wo vielleicht ein Täter dasitzt, und man
406 lacht mit den Beamten. Das macht dann kein gutes Bild über den Dolmetscher oder die Dolmetsche-
407 rin, besonders wenn man ihm oder ihr vertrauen will und deswegen erschwert das ein bisschen die
408 Schaffung des Vertrauens zu einer anderen Person.

409 Also ich habe es lieber, wenn... ich kann mit den Beamten natürlich lachen, aber wenn, dann Täter
410 oder Opfer da sind, dann mag ich es am liebsten, wenn man einfach miteinander ruhig normal redet
411 und nicht, wenn, so viel gelacht wird oder gescherzt wird oder gezwinkert, weil es einfach keinen

412 guten Eindruck hinterlässt, glaube ich, und das ist irgendwie, etwas, was mich immer beschäftigt in
413 den Situationen, wo ich dolmetsche und dann habe ich Angst, dass vielleicht die Partei denkt: OK,
414 wir sind super befreundet, ich und der Beamte und oder die Beamten und dann will die Person viel-
415 leicht nichts sagen, oder fühlt sich unwohl. Und das möchte ich nie als Dolmetscherin haben, also ich
416 möchte, dass sich jeder dessen bewusst ist, dass ich meine Dolmetschtätigkeit professionell und mit
417 Respekt gegenüber allen anwesenden Personen ausübe, also das ist schon eine Herausforderung.

418 - Gibt es Unterschiede darin, wie vertrauensvoll Sie bei Gericht oder bei der Polizei wahr-
419 genommen werden? Können Sie ein Beispiel nennen?

420 Antwort: Ich kann auf diese Frage nicht antworten, weil ich nur bei der Polizei gearbeitet habe und
421 nicht. Beim Gericht, also kann ich die Unterschiede nicht nennen.

422 - Gibt es eine Situation aus Ihrer Arbeit, die Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist,
423 in der Vertrauen eine große Rolle spielte? Wie haben Sie diese Situation gemeistert?

424 Antwort: Ich hatte eine Situation, wo ich aus dem Bosnischen ins Deutsche gedolmetscht habe. Und,
425 es waren eigentlich Audioaufnahmen auf einem Handy. Denn einer Person wurde gedroht und alle
426 schriftlich... die ganze schriftliche Kommunikation wurde bereits übersetzt, aber die Audioaufnah-
427 men, also Sprachnachrichten haben gefehlt und ja die Situation war so, dass die Person mit dem
428 Handy kommt und ich einfach die...mir die Nachrichten anhöre und sie ins Deutsche dolmetsche,
429 damit der Beamte sie dann also aufschreiben kann, protokollieren kann. Und die Person, die diese
430 Nachrichten bekommen hat, saß neben mir und konnte teilweise Deutsch, also sie hatte keine perfekte
431 Deutsch Kenntnisse, aber die Person hat einiges verstanden. Und, weil diese Person manche Wörter,
432 die sie erwartet hat, nicht direkt in meiner Dolmetschung gehört hat, hat sie mehrmals gefragt, ob ich
433 das jetzt gesagt habe oder nicht, wieso ich dieses Wort nicht gesagt habe, ob ich das überhaupt ver-
434 stehe. Ob ich überhaupt weiß, was da gesagt wird, ob ich überhaupt die Wichtigkeit dieser Nachrich-
435 ten verstehe, und mir wurde die ganze Zeit praktisch unterstellt, dass ich die Sprache, also die Nach-
436 richten nicht richtig oder nicht vollständig dolmetsche. Und es war eine sehr ärgerliche Situation,
437 weil man einer Person schwer erklären kann, dass es nicht heißt, weil man genau dieses Wort nicht
438 hört, dass es nicht richtig gedolmetscht wurde, wenn es nicht 1:1 ist. Und es war einfach sehr ärger-
439 lich, und ich war kurz davor, einfach zu sagen: OK, dann suchen sie sich einen anderen Dolmetscher
440 oder Dolmetscherin.

441 Aber andererseits ging sie nicht um die Aussage dieser Person, weil es die schon gab, sondern wirk-
442 lich nur um die Nachrichten am Handy und deswegen habe ich mir gedacht, OK, das ist sowieso das,
443 was ich höre, es ist jetzt nicht die Person, also theoretisch ist das eigentlich egal, was er jetzt sagt,

444 weil ich höre, das, was am Handy ist, und ich kann es wirklich dolmetschen, und ich weiß, ich kann
445 das.

446 Und deswegen habe ich einfach dieser Person erklärt, dass ich alles verstehe und ich habe es gedol-
447 metscht, und es hat sich erledigt, aber das war meine schlimmste Erfahrung. Eine Dolmetschung, wo
448 auch wirklich das Vertrauen von der Seite der anwesenden Partei gefehlt hat, ob ich das richtig und
449 gut genug mache, weil die Person, wie gesagt, teilweise Deutsch verstanden hat.

450 Und ja, es ist ja sehr ärgerlich. Aber solche Situationen können schon passieren.

451 Also ich hätte vielleicht aufgegeben und gesagt haben: bitte suchen Sie jemanden anderen, aber da es
452 wirklich keine Aussage war, sondern es eher praktisch um die Beweise ging und nicht um die Aussage
453 selbst, habe ich mich dann trotzdem entschieden diese Dolmetschung zu vollenden.

454 Wie auch in anderen Branchen, ist es auch in unserer Branche wichtig, dass man erkennt, wann die
455 Zusammenarbeit unmöglich ist, zum Beispiel aufgrund des Vertrauensmangels. Meiner Meinung
456 nach sollen Dolmetscherinnen immer wie Profis auftreten aber manchmal ist es auch wichtig ein
457 Schritt zurückzumachen und eine Kollegin oder einen Kollegen als Vertretung vorzuschlagen.

458 - Was macht für Sie persönlich ein*e vertrauenswürdige*r Dolmetscher*in aus?

459 Antwort: Ich finde eine vertrauenswürdige Dolmetscherin oder ein Dolmetscher ist einfach eine Per-
460 son, die gut zuhören kann, die wirklich zuhört, die sich Mühe macht, die nachfragt, wenn etwas unklar
461 ist und er oder sie ist eine ruhige Person, die vom Auftreten her neutral wirkt. Im Sinne von, dass man
462 keine „beste Freunde“ mit einer Partei oder mit den Beamten ist. Vertrauenswürdige Dolmetscherin-
463 nen sind Profis, die da sind, die zuhören, und die sich ihr Bestes geben, dass alle einander perfekt
464 verstehen und verstanden werden.

465 - Was könnte aus Ihrer Sicht getan werden, um das Vertrauen aller Beteiligten in die Dol-
466 metscher*innen zu stärken?

467 Antwort: Ich finde vielleicht wäre es gut, ab und zu erwähnen, weil ich das bereits gesagt habe. Dass,
468 wenigstens von Seiten der Polizei gesagt wird: OK, dieser Dolmetscher oder diese Dolmetscherin
469 wurde jetzt angefordert, die arbeitet nicht für die Polizei, die ist nicht hier angestellt. Denn ich glaube,
470 dass das gerade die einvernommenen Personen beruhigen könnte, wenn sie wissen, OK die Dolmet-
471 scherin oder der Dolmetscher arbeitet nicht direkt für die Polizei, sie oder er ist kein Gegner, keine
472 Gegnerin. Und ich finde vielleicht könnte das ein bisschen helfen, damit die vernommenen Personen
473 dem Dolmetscher oder der Dolmetscherin mehr vertrauen.

474

475

476

477

478 Interview 3 (IP3):

479 Guten Tag, schön, dass Sie Zeit für das Interview haben. Lassen Sie uns mit ein paar einführenden
480 Fragen beginnen.

481 Einführende Fragen: Hintergrund und Kontext:

482 - Können Sie mir etwas über Ihren beruflichen Hintergrund erzählen? Seit wann arbeiten
483 Sie als Dolmetscher*in in gerichtlichen oder polizeilichen Settings? Was ist Ihre Sprach-
484 kombination? Wo haben Sie studiert?

485 Antwort: Ja, sehr gerne. Also...ich habe Masterstudium am Zentrum für Translationswissenschaft
486 abgeschlossen. Meine Sprachkombination ist BKS/Deutsch/Spanisch, diese hatte ich auch im Ba-
487 chelorstudium.

488 Als Dolmetscherin und Übersetzerin bei der Polizei habe ich im September 2018 angefangen, als ich
489 noch studiert habe. Der Beruf war für mich am Anfang sehr interessant und aufregend, da man jeden
490 Tag mit einem neuen Fall zu tun hatte. Er ist immer noch interessant natürlich, aber wie bei jeder
491 anderen Arbeit wird es zu einer sogenannten Routine und manche Sachen macht man einfach auto-
492 matisch.

493 - Was ist für Sie Vertrauen? Was bedeutet Vertrauen beim Dolmetschen? Wie würden Sie
494 „Vertrauen“ definieren?

495 Antwort: Vertrauen bedeutet für mich, dass man sich auf eine bestimmte Person verlassen kann und
496 nicht in Zweifel kommt, egal welche Art von Zweifel. So würde ich mit meinen Worten Vertrauen
497 definieren... mhm... was ich zum Thema Vertrauen beim Dolmetschen sagen würde...ich denke,
498 beim Dolmetschen ist das Vertrauen etwas Spezifisches, als vernommene Person zum Beispiel bei
499 einer Einvernahme erwartet man, dass man sich auf die oder der Dolmetscher oder Dolmetscherin
500 verlassen kann im Sinne, dass die Botschaft so übertragen wird, wie sie gesagt oder gemeint wurde
501 und nicht anders interpretiert. Auch soll sich der Beamte oder die Beamtin auf die Dolmetscherin
502 verlassen können, dass das was er oder sie sagt, auch so gedolmetscht wird und nichts hinzugefügt
503 wird oder weniger gesagt wird als im Original.

504 Multiparteilichkeit

505 - Wie gehen sie mit Situationen um, wenn sie für Opfer und Täter gleichzeitig dolmet-
506 schen müssen? Haben Sie das erlebt? Können Sie sich an eine Situation erinnern, wo Sie
507 Vertrauen schaffen müssten?

508 Antwort: Hmm...jetzt wo ich nachdenke, kann ich mich an eine Situation erinnern. Es war keine
509 angenehme Geschichte, aber auch in solchen Situationen wird mir klar, was meine Aufgabe als Dol-
510 metscherin ist, und das ist immer neutral zu bleiben, egal was die vernommene Person gemacht hat,
511 egal ob Opfer oder Täter. Ich bin der Meinung, dass beide Seiten das Gefühl haben sollen, sie werden
512 neutral und ohne Vorurteile behandelt. Neutralität und Professionalität sollen immer die Priorität für
513 einen Dolmetscher oder eine Dolmetscherin sein.

514 - Haben Sie schon mal erlebt, dass jemand bei Gericht oder bei der Polizei nach Ihrer per-
515 sönlichen Meinung gefragt hat? Wie haben Sie darauf reagiert, um Ihr Vertrauen zu be-
516 wahren?

517 Antwort: Ja, ich wurde tatsächlich einmal bei einer Einvernahme nach meiner persönlichen Meinung
518 gefragt. Ehrlich gesagt, war ich etwas überrascht, dass ich gefragt wurde, zu einer bestimmten Frage
519 meine Meinung zu sagen, vor allem vor der vernommenen Person. Ich fand das sehr unprofessionell
520 seitens des Beamten...ich habe dann einfach gesagt, dass meine Rolle nur zu dolmetschen ist und
521 nicht, meine persönliche Meinung zu sagen, dass ich neutral bleiben muss und dass ich hoffe, dass
522 er, also der Beamte, das verstehen kann.

523 - Wie fühlen Sie sich, wenn jemand erwartet, dass Sie sich auf ihre Seite stellen? Haben
524 Sie schon mal so eine Situation erlebt, und wie haben Sie das gelöst?

525 Antwort: Einmal hatte ich eine Einvernahme, bei der mich die vernommene Person gefragt hat, ob
526 ich ihr glaube und verstehe, warum sie das gemacht hat, was sie gemacht hat. Ich habe dann wieder
527 gesagt, dass es nicht darum geht, ob ich jemandem glaube oder nicht, und dass ich das nicht einschät-
528 zen kann oder soll, ob die Wahrheit gesprochen wird oder nicht, sondern, dass ich nur zum Dolmet-
529 schen da bin.

530 - Passiert es oft, dass jemand denkt, Sie ziehen eine Seite vor? Wie gehen Sie damit um,
531 um fair zu bleiben?

532 Antwort: Ich glaube, viele Dolmetscher werden oft damit konfrontiert, denn, wenn man auf der Mut-
533 tersprache kommuniziert, man hat automatisch das Gefühl einer Nähe und vielleicht auch eines ge-

534 wissen Vertrauens. Mhm... in diesen Situationen vergisst man schnell, dass man in einem professi-
535 onellen Setting ist, wo man diese Gefühle voneinander trennen soll und sich dessen bewusst sein soll,
536 dass man mit der Situation sachlich und professionell umgehen soll. Wenn ich mich in solchen Situ-
537 ationen befinde, ziehe ich sofort die Grenze und erkläre, dass ich hier nur Dolmetsche.

538 - Gibt es Momente, in denen es schwer ist, nicht mitzufühlen, und wie verhindern Sie,
539 dass das Ihre Arbeit beeinflusst?

540 Antwort: Es gibt sehr viele Fälle mit Geschichten, die nicht so angenehm sind und auch sehr traurig
541 sein können. Natürlich hat man dann Mitleid und Empathie und die größte Aufgabe ist es dann, unter
542 Anführungszeichen „normal“ zu bleiben, also man soll schauen, dass man das an der Körpersprache
543 nicht merkt. Jeder von uns hat ein Herz und Gefühle und das soll auch so bleiben, aber trotzdem soll
544 man es immer klar im Kopf haben, dass das eine Arbeit ist, die professionell gemacht gehört.

545 Unsichtbarkeit

546 - Wie sehen Sie Ihre Funktion als Dolmetscher*in: Sollten Sie im Hintergrund bleiben
547 und nur Dolmetschen, oder ist es manchmal wichtig, mehr zu tun? Warum?

548 Antwort: Ich finde, dass eine Dolmetscherin oder ein Dolmetscher im Hintergrund bleiben soll und
549 die Botschaft korrekt und neutral übertragen werden soll, nicht mehr und auch nicht weniger. Ich
550 denke, man vergisst es oft unbewusst und sagt dann vermutlich mehr, um etwas näher zu erklären,
551 aber das kann sehr gefährlich sein meiner Meinung nach, denn vielleicht das, was wir subjektiv hin-
552 zufügen möchten, damit sich die Beamten ein besseres Bild machen können, vielleicht ist es gar nicht
553 das, was die vernommene Person sagen wollte. Also ja, man sollte das immer bedenken.

554 Wenn ich noch etwas dazu sagen kann, man soll sich als professionelle Dolmetscherin oder professi-
555 oneller Dolmetscher jedoch davon bewusst sein, wann sie doch etwas hinzufügen können oder sollen,
556 um eben mögliche Missverständnisse zu verhindern, oder auch nicht Wort-für-Wort zu Dolmetschen,
557 wenn das in der Zielsprache keinen Sinn machen würde bzw. zur Verwirrung führen könnte. Sehr oft
558 nutze ich die Strategie, die fachspezifischen Begriffe mit einfachen Worten zu übersetzen, wenn ich
559 merke, dass die vernommene Person sie nicht versteht. Es geht hier nicht direkt um die Sprache,
560 sondern um Termini, welche man zum Beispiel nur bei der Polizei hört. Die vernommenen Personen
561 haben das Recht nicht nur auf eine Dolmetschung, sondern auch auf die Aufklärung solcher Begriffe.

562

563 - Beschreiben Sie kurz eine Dolmetschsituation – stellen sie sich am Anfang vor, verwen-
564 den sie die „Ich-Form“ usw.?

565 Antwort: Ich begrüße und sage, ich bin die Dolmetscherin, ich sage meinen Namen nicht. Wenn ich
566 dolmetsche, dann verwende ich immer die „Ich-Form“ um das Gesagte möglichst nah zu übertragen
567 und keine zusätzlichen Wörter hinzufügen zu müssen.

568 - Was tun Sie, wenn Sie sehen, dass jemand nicht verstanden wird?

569 Antwort: Ähm...das passiert auch ziemlich oft, dass die vernommene Person die gestellte Frage nicht
570 genau antwortet, dann kann sich der Beamte oder die Beamtin aufregen und denken, er wurde nicht
571 verstanden oder umgekehrt. Wenn es zu solcher Situation kommt, finde ich, es ist notwendig zu sa-
572 gen, dass die Frage und Antwort auch so übersetzt wurde und dass ich noch einmal fragen kann, um
573 Klarheit zu schaffen.

574 - Wenn Sie selbst etwas nicht verstehen?

575 Antwort: Fragen, immer fragen. Ich denke, bevor man etwas sagt, wo man sich nicht sicher ist, ob es
576 so stimmt, soll man es überprüfen und bestätigen indem man fragt.

577 - Hat die Polizei oder jemand anderes schon mal gesagt, Sie sollten sich weniger einmi-
578 schen? Wie haben Sie darauf reagiert?

579 Antwort: Nein, noch nie. Ich schaue wirklich, dass ich mich nicht einmische. Wenn das als Einmi-
580 schen gesehen werden kann, dann sage ich manchmal, man soll jetzt kurz warten, bis ich eine gewisse
581 Passage, dolmetsche, wenn sie etwas lang ist, und dass man dann weitererzählen kann.

582 Vertrauenswürdigkeit bei Gerichten und Polizei

583 - Was macht für Sie aus, dass Menschen Ihnen vertrauen, wenn Sie bei Gericht oder bei
584 der Polizei dolmetschen? Was hilft Ihnen dabei?

585 Antwort: Mir ist wichtig, dass keine Seite das Gefühl hat, dass ich mehr auf der Seite der Polizei bin
586 oder umgekehrt. Ich schaue immer, dass meine Körpersprache neutral bleibt und sollte es zum Bei-
587 spiel zu Missverständnissen kommen, dann schaue ich, dass ich diese löse, indem ich darauf hinwiese,
588 dass etwas näher beschrieben werden soll oder wiederholt werden soll.

589 - Was sind für Sie die größten Herausforderungen, wenn es darum geht, dass Ihnen bei der
590 Polizei oder im Gericht vertraut wird?“

591 Antwort: Für mich ist die größte Herausforderung, ähm...dass es vor allem bei der Polizei viele Dol-
592 metscher gibt, die keine Ausbildung für diesen Beruf haben und auch dementsprechend die wichtigs-
593 ten Kompetenzen besitzen, wie zum Beispiel Neutralität... aber wie ich vorhin gesagt habe, ist die
594 Neutralität nicht immer möglich und professionelle Dolmetscher wissen es, wann diese nicht zu 100
595 Prozent möglich ist, wie ich bereits früher erwähnt habe.

596 (Pause)

597 Man vertraut also einem Expertem, weil man weiß, dass dieser Experte diese Ausbildung gemacht
598 hat, um das zu sein, was er ist, wenn dies nicht der Fall ist, kann das meiner Meinung nach einen
599 Einfluss auf das Vertrauen haben.

600 - Gibt es Unterschiede darin, wie vertrauensvoll Sie bei Gericht oder bei der Polizei wahr-
601 genommen werden? Können Sie ein Beispiel nennen?

602 Antwort: Ich arbeite nicht beim Gericht.

603 - Gibt es eine Situation aus Ihrer Arbeit, die Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist,
604 in der Vertrauen eine große Rolle spielte? Wie haben Sie diese Situation gemeistert?

605 Antwort: Ja, jetzt wo ich nachdenke, fällt mir eine Situation ein, eine Einvernahme vor ein paar Mo-
606 naten, glaube ich war das...der Beamte hat vor der vernommenen Person Witze gemacht und erwartet
607 hat, dass ich darauf reagiere, entweder mit einem Kommentar oder mit meiner Körpersprache, mir
608 sind solche Situationen natürlich immer unangenehm und ich versuche sie so zu meistern, indem ich
609 eine minimale Reaktion zeige und meinem neutralen Verhalten möglichst treu bleibe. Wenn ich aber
610 darauf reagiert hätte, könnte die vernommene Person natürlich das als Zeichen sehen, dass ich mich
611 auf eine bestimmte Seite, also die Seite des Besamten stelle... Das könnte aber dann dazu führen,
612 dass mir diese Person nicht mehr vertraut. Andererseits möchte ich gegenüber dem Beamten nicht un-
613 höflich sein...es ist nämlich so, wir werden von dem Beamten beauftragt und angerufen... und wenn
614 wir eine gute Zusammenarbeit haben, führt das zu immer mehr Aufträgen von demselben Beamten.
615 Deswegen ist ein respektvolles Verhältnis sehr wichtig in unserem Beruf. Jedoch muss die professi-
616 onelle Distanz gerade beim Dolmetschen und während des Dolmetschens immer zu sehen sein. Die
617 vernommene Person darf sich nicht als „Outsider“ fühlen.

618 - Was macht für Sie persönlich ein*e vertrauenswürdige*r Dolmetscher*in aus?

619 Antwort: Ich denke, professionelle Dolmetscher wissen, welche Aspekte zu beachten sind, wie zum
620 Beispiel die „Ich-Form“, dass man sich vorstellt am Anfang, dass man eine neutrale Körpersprache
621 hat, ähm... dass man bestimmte Verhaltensregeln kennt, dass man weißt, wie Missverständnisse pro-
622 fessionell gelöst werden...sollte es dazu kommen... und auch nachfragt, wenn man glaubt, dass man
623 etwas nicht richtig verstanden hat.

624 - Was könnte aus Ihrer Sicht getan werden, um das Vertrauen aller Beteiligten in die Dol-
625 metscher*innen zu stärken?

626 Antwort: Ich denke, wichtig ist immer zu betonen, wenn man das Gefühl hat, dass die vernommene
627 Person misstrauisch wird, dass man sagt, dass man nicht für die Polizei arbeitet, sondern dass man
628 selbstständig ist und die Aufträge von der Polizei annimmt. Es ist auch wichtig, dass seitens der Po-
629 lizei darauf geschaut wird, dass nur professionelle Dolmetscherinnen beauftragt werden, also mit ei-
630 nem Studienabschluss oder geprüfte.

631 Interview 4 (IP4):

632 Guten Tag, schön, dass Sie Zeit für das Interview haben. Lassen Sie uns mit ein paar einführenden
633 Fragen beginnen.

634 Einführende Fragen: Hintergrund und Kontext:

635 - Können Sie mir etwas über Ihren beruflichen Hintergrund erzählen? Seit wann arbeiten
636 Sie als Dolmetscher*in in gerichtlichen oder polizeilichen Settings?

637 Antwort: Ich habe das Bachelorstudium Transkulturelle Kommunikation und das Masterstudium mit
638 Schwerpunkt Dialogdolmetschen abgeschlossen. Tatsächlich habe ich schon nach meinem abge-
639 schlossenen Bachelorstudium als Dolmetscherin im polizeilichen Bereich angefangen zu arbeiten.
640 Inzwischen sind es, glaube ich, nun schon über 7 Jahre seitdem ich selbstständig bin.

641 - Was ist Ihre Sprachkombination?

642 Antwort: Meine Sprachenkombination im Bachelorstudium war Deutsch-Bosnisch/Kroatisch/Ser-
643 bisch-Italienisch. Im Masterstudium habe ich mich bewusst auf die Sprachkombination Deutsch-
644 Bosnisch/Kroatisch/Serbisch spezialisiert.

645 - Wo haben Sie studiert?

646 Antwort: Ich habe mein Studium an der Universität Wien abgeschlossen.
647 - Was ist für Sie Vertrauen? Was bedeutet Vertrauen beim Dolmetschen? Wie würden Sie
648 „Vertrauen“ definieren?

649 Antwort: Vertrauen bedeutet für mich persönlich, sich auf andere Menschen verlassen zu können.
650 Vertrauen gewinnt man vor allem durch Verlässlichkeit, Ehrlichkeit und einen respektvollen Um-
651 gang. Dadurch wird auch Sicherheit geschaffen.

652 Also...Beim Dolmetschen im polizeilichen Kontext ist Vertrauen zentral und unverzichtbar, meiner
653 Meinung nach.

654 Alle Beteiligten, also Polizei und befragte Person, müssen darauf vertrauen können, dass Inhalte voll-
655 ständig, neutral und korrekt übertragen werden.

656 (Pause)

657 Im polizeilichen Kontext, in dem ja häufig sensible Inhalte behandelt werden, bedeutet Vertrauen vor
658 allem Verswiegenheit, Genauigkeit und... professionelle Distanz, würde ich sagen.

659 Multiparteilichkeit

660 - Wie gehen sie mit Situationen um, wenn sie für Opfer und Täter gleichzeitig dolmetschen
661 müssen? Haben Sie das erlebt? Können Sie sich an eine Situation erinnern, wo Sie Ver-
662 trauen schaffen müssten?

663 Antwort: Ich kann mich nicht an eine spezifische Situation erinnern, wo ich sowohl für Opfer als
664 auch Täter gleichzeitig gedolmetscht habe. Aber, ich erinnere mich an Situationen, in denen Opfer
665 große Angst hatten, eine Aussage zu machen. Bei solchen Vernehmungen ist oft ein Anwalt anwe-
666 send... und es kann auch vorkommen, dass Anwalt und Polizist miteinander kommunizieren, das
667 könnte für die Aussage nicht unmittelbar relevant erscheinen. Dennoch dolmetsche ich auch diese
668 Inhalte, da ich der Ansicht bin, dass auch Transparenz Vertrauen schafft. Wenn alle Beteiligten also
669 das Gefühl haben, alles in ihrer Sprache zu verstehen, trägt das wesentlich zu einem Gefühl von
670 Sicherheit bei.

671 - Haben Sie schon mal erlebt, dass jemand bei Gericht oder bei der Polizei nach Ihrer per-
672 sönlichen Meinung gefragt hat? Wie haben Sie darauf reagiert, um Ihr Vertrauen zu be-
673 wahren

674 Antwort: Ich wurde schon öfter nach meiner persönlichen Meinung gefragt. Insbesondere, zum Bei-
675 spiel, es passiert schon... also beschuldigte Personen fragen mich häufig, ob sie bestimmte Fragen
676 beantworten sollten oder bitten um persönlichen Rat. Das begründe ich so...also aufgrund der ge-
677 meinsamen Sprache werden Dolmetscherinnen mitunter als eine Art „Hilfe“ oder sogar als eine Art

678 rechtliche Vertretung manchmal wahrgenommen - ich finde das genau das eigentlich zu Rollenkon-
679 flikten führen kann. In solchen Situationen erkläre ich ruhig und klar, dass meine Aufgabe ausschließ-
680 lich im Dolmetschen liegt und, dass ich als neutrale Partei agiere. Gleichzeitig betone ich, dass es
681 jederzeit möglich ist, Verständnisfragen zu stellen, wenn etwas unklar ist.

682 - Wie fühlen Sie sich, wenn jemand erwartet, dass Sie sich auf ihre Seite stellen? Haben Sie
683 schon mal so eine Situation erlebt, und wie haben Sie das gelöst?

684 Antwort: In solchen Situationen, wie die, die ich bereits beschrieben habe, würde ich behaupten, dass
685 Personen aufgrund derselben gemeinsamen Sprache oder kulturellen Nähe erwarten, dass man sich
686 auf „deren Seite“, unter Anführungszeichen, stellt. Es kommt vor, dass Personen nach meiner Her-
687 kunft fragen. Ich spreche Serbisch, und in dem Fall, werde ich von befragten Personen beispielsweise
688 gefragt, aus welchem Teil Serbiens ich komme. In diesen Fällen antworte ich kurz und sachlich und
689 lenke das Gespräch wieder auf die Vernehmung zurück. Sollte die Person zu sehr abschweifen, greift
690 in der Regel auch die Polizei ein oder ich wiederhole... natürlich nett, dass ich ausschließlich für das
691 Dolmetschen zuständig bin.

692 - Passiert es oft, dass jemand denkt, Sie ziehen eine Seite vor? Wie gehen Sie damit um, um
693 fair zu bleiben?

694 Ähm. Meiner Erfahrung nach entsteht dieser Eindruck selten, es ist...das ist aber schon möglich.
695 Durch eine konsequent neutrale Haltung, professionelle Distanz sowie durch Genauigkeit und... Ver-
696 lässlichkeit, sage ich, dass ich schon ich Fairness gegenüber allen Parteien vermittele, sodass sich keine
697 Seite benachteiligt fühlt.

698 (Pause)

699 Ich erinnere mich ähm aber an einen wirklich extremen Fall, den ich erlebt habe. Ein Beschuldigter
700 war nämlich so misstrauisch und er wollte nicht einmal das Glas Wasser trinken, weil er dachte, es
701 sei vergiftet (lächelt). Bei dieser Vernehmung hatte ich definitiv das Gefühl, dass mir der Beschul-
702 digte wenig Vertrauen schenkte. Vermutlich habe er geglaubt, ich gehöre zur Polizei, obwohl ich
703 meine Funktion öfter klarstellte. Ich nehme das nicht persönlich an. So eine Situation, also bei der
704 Polizei, gleich nach der Verhaftung, kann verschiedene Gefühle auslösen.

705 - Gibt es Momente, in denen es schwer ist, nicht mitzufühlen, und wie verhindern Sie, dass
706 das Ihre Arbeit beeinflusst?

707 Ja, solche Momente gibt es durchaus. Dennoch bin ich mir meiner professionellen Rolle bewusst und
708 ich weiß, dass persönliche Emotionen keinen Einfluss auf meine Arbeit haben dürfen. In solchen
709 Situationen konzentriere ich mich bewusst auf das sprachliche und inhaltliche Übertragen der Aussa-
710 gen.

711 Unsichtbarkeit

712 - Wie sehen Sie Ihre Funktion als Dolmetscher*in: Sollten Sie im Hintergrund bleiben und
713 nur dolmetschen, oder ist es manchmal wichtig, mehr zu tun? Warum?

714 Antwort: Ähm, ich glaube, Dolmetscherinnen sind im polizeilichen Kontext nicht vollständig un-
715 sichtbar. Unsere Aufgabe besteht darin, sicherzustellen, dass alle Beteiligten einander korrekt verste-
716 hen. Dafür ist es aber manchmal schon notwendig, aktiv einzugreifen, um beispielsweise Verständ-
717 nisprobleme zu klären.

718 - Beschreiben Sie kurz eine Dolmetschsituation – stellen sie sich am Anfang vor, verwen-
719 den sie die „Ich-Form“ usw.?

720 Antwort: Ich würde mich vermutlich folgendermaßen vorstellen: „Guten Tag, ich bin Ihre Dolmet-
721 scherin. Ich bin hier eine neutrale Person und bin nicht bei der Polizei angestellt. Meine Aufgabe ist
722 es, dass sich alle Beteiligten verstehen...“

723 - Was tun Sie, wenn Sie sehen, dass jemand nicht verstanden wird?

724 Antwort: In solchen Fällen weise ich darauf hin und bitte um eine Wiederholung oder Präzisierung,
725 um sicherzustellen, dass die Aussage korrekt verstanden und gedolmetscht wird.

726 - Wenn Sie selbst etwas nicht verstehen?

727 Antwort: Wenn ich selbst etwas nicht verstehe, zögere ich nicht, nachzufragen. Bei polizeilichen
728 Vernehmungen ist es also meist so, dass wir ohne jegliche inhaltliche Vorbereitung zum Termin kom-
729 men. Wenn ich etwas nicht verstehe, beispielsweise, weil der Kontext fehlt... damit ich eine präzise
730 Verdolmetschung möglich machen kann, frage ich nach und erst wenn ich sicher bin, dass ich richtig
731 verstanden habe, übersetze ich das in die Zielsprache. Natürlich frage ich auch zur Sicherheit nach,
732 ob meine Dolmetschung bzw. Übersetzung richtig verstanden wurde.

733 - Hat die Polizei oder jemand anderes schon einmal gesagt, Sie sollten sich weniger einmi-
734 schen? Wie haben Sie darauf reagiert?

735 Antwort: Mir wurde nicht wirklich explizit gesagt, ich solle mich weniger einmischen. Aber es gab
736 eine Situation... ein Beamter hat meine genaue Verdolmetschung nicht korrekt in der Niederschrift
737 festgehalten. Ich habe dann mehrfach darauf hingewiesen, dass es sich nicht um die exakten Worte
738 des Beschuldigten handelte. Die Aussage wurde schließlich korrigiert und beim Vom-Blatt-Dolmet-
739 schen erneut überprüft. Ich muss sagen, der Beamte hat ein bisschen verärgert reagierte, aber er hat
740 im Nachhinein meine Genauigkeit akzeptiert, und die Zusammenarbeit wurde fortgesetzt. Man
741 möchte zwar nicht, dass der Auftraggeber... in diesem Fall der Beamte... unzufrieden ist, aber es ist
742 immer die absolute Priorität, dass inhaltlich alles richtig in die Zielsprache übertragen wird.
743 Ähm...Ich denke, dass auch tatsächlich diese Genauigkeit Vertrauen schafft, auch wenn sie am An-
744 fang als störend empfunden werden könnte.

745 (Pause)

746 Also. Ich finde das richtig, weil einerseits vertraut also die befragte Person, dass ich sehr darauf be-
747 stehe, dass der Inhalt richtig auch in der Niederschrift festgehalten wird. Andererseits vertraut der Be-
748 amte, dass ich meine Tätigkeit als Dolmetscherin professionell ausübe, obwohl er es im ersten Mo-
749 ment als „negativ“ unter Anführungszeichen, beurteilen könnte.

750 Vertrauenswürdigkeit bei Gerichten und Polizei

751 - Was macht es aus, dass Menschen Ihnen vertrauen, wenn Sie bei Gericht oder bei der
752 Polizei dolmetschen?

753 Antwort: Auf Anhieb fallen mir sofort folgende Punkte ein: Ein professionelles, freundliches und
754 respektvolles Auftreten... Selbstbewusstsein, ähm fachliche Kompetenz, dann natürlich präzise
755 Sprachkenntnisse und natürlich professionelle Distanz. Meiner Ansicht nach bildet auch mein abge-
756 schlossenes Studium hierfür eine wesentliche Grundlage aber auch meine langjährige Erfahrung.

757 - Was sind die größten Herausforderungen in Bezug auf Vertrauen?

758 Antwort: Ähm. Zu Beginn meiner Tätigkeit stellte mein junges Alter eine Herausforderung dar. Mit
759 zunehmendem Alter wird häufig auch mehr Erfahrung erwartet. Junge Dolmetscher können zunächst
760 noch nicht diese Erfahrung vorweisen, und sie werden... beziehungsweise werden junge Dolmetscher
761 trotz Studienabschluss so wahrgenommen.

762 Man muss auch an gewisse Machtverhältnisse denken. Befragte Personen befinden sich in einer un-
763 gewohnten Situation und sind verunsichert. Daher haben sie weniger Vertrauen gegenüber Instituti-
764 onen oder sogar Dolmetscher*innen.

765 (Pause)

766 Als Dolmetscherin oder Dolmetscher möchte man Vertrauen aufbauen...man muss aber gleichzeitig
767 trotzdem eine professionelle Distanz wahren. Das ist natürlich eine Herausforderung. Meine Erfah-
768 rung hilft mir schon dabei.

769 - Gibt es Unterschiede darin, wie vertrauensvoll Sie bei Gericht oder bei der Polizei wahr-
770 genommen werden?

771 Antwort: Ich habe noch keine Erfahrung bei Gericht gesammelt, jedoch denke ich, dass Vertrauen in
772 beiden Kontexten ähnlich aufgebaut wird. Unterschiede ergeben sich eher aus der jeweiligen Situa-
773 tion und den beteiligten Personen... und der Institution selbst.

774 - Gibt es eine Situation, in der Vertrauen eine besonders große Rolle spielte?

775 Antwort: Besonders deutlich, finde ich, ist die Bedeutung von Vertrauen in Vernehmungen... also
776 wo befragte Personen große Angst oder Unsicherheit zeigen. Durch eine ruhige, klare und transpa-
777 rente Arbeitsweise kann hier Vertrauen natürlich aufgebaut und die Kommunikation auch sicher er-
778 leichtert werden.

779 - Was macht für Sie persönlich eine vertrauenswürdige Dolmetscherin aus?

780 Antwort: Eine vertrauenswürdige Dolmetscherin zeichnet sich für mich also...durch fachliche Kom-
781 petenz, Neutralität, ähm Verschwiegenheit und Genauigkeit und auf jeden Fall ähm durch ein reflek-
782 tiertes Rollenverständnis aus.

783 - Was könnte getan werden, um das Vertrauen in Dolmetscher*innen zu stärken?

784 Antwort: Aus meiner Sicht sollte ein abgeschlossenes einschlägiges Studium Voraussetzung für die
785 Tätigkeit als Dolmetscher*in im polizeilichen Setting sein. Eine klare Professionalisierung des Berufs
786 würde das Vertrauen aller Beteiligten nachhaltig stärken.

787 Interview 5 (IP5):

788 Guten Tag, schön, dass Sie Zeit für das Interview haben. Lassen Sie uns mit ein paar einführenden
789 Fragen beginnen.

790 Einführende Fragen: Hintergrund und Kontext:

791 - Können Sie mir etwas über Ihren beruflichen Hintergrund erzählen? Seit wann arbeiten
792 Sie als Dolmetscher*in in gerichtlichen oder polizeilichen Settings?

793 Antwort: Ich bin seit Herbst 2017 oder genauer gesagt seit dem 21.09.2017 als Dolmetscher und
794 Übersetzer tätig. Damals begann ich bei der Polizei zu arbeiten, mittlerweile sind es verschiedenste
795 Behörden und Gerichte in Wien und Umgebung.

796 - Was ist Ihre Sprachkombination?

797 Antwort: Deutsch – BKS - Englisch

798 - Wo haben Sie studiert?

799 Antwort: Am ZTW der Uni Wien.

800 - Was ist für Sie Vertrauen? Was bedeutet Vertrauen beim Dolmetschen? Wie würden Sie
801 „Vertrauen“ definieren?

802 Antwort: Vertrauen allgemein...puh...wahrscheinlich, wenn ich auf jemanden oder etwas zählen
803 kann ohne darüber nachzudenken, würde ich sagen. Egal ob im Privat- oder Berufsleben.

804 Ich betrachte Vertrauen als eine der Säulen unseres Berufs. Nicht nur im Sinne des Vertrauens, damit
805 sich jemand uns Dolmetschern, oftmals auch in sehr privaten Angelegenheiten anvertraut, sondern
806 auch, dass man darauf zählen kann, dass wir unsere Arbeit nach bestem Wissen und Gewissen durch-
807 führen werden und das Ganze vertraulich behandelt wird.

808 Multiparteilichkeit

809 - Wie gehen sie mit Situationen um, wenn sie für Opfer und Täter gleichzeitig dolmetschen
810 müssen? Haben Sie das erlebt? Können Sie sich an eine Situation erinnern, wo Sie Ver-
811 trauen schaffen müssten?

812 Antwort: Ich hatte viele dieser Situationen, da es selten vorkommt, dass ich Aufträge zum Dolmet-
813 schen ablehne und ich oftmals zum Beispiel in Fällen von häuslicher Gewalt gedolmetscht habe. Ich
814 kann mich jetzt spontan an keine konkrete Situation erinnern, aber oftmals kam es vor, dass Parteien
815 sich von sich aus entschuldigen, wenn es um etwas Intimes ging, wobei ich dann meistens anführe,
816 bereits hunderte Male solche Sachen im beruflichen Kontext gehört zu haben und es mein tägliches
817 Brot ist solche Sachen zu hören und diese sachlich wieder in die Zielsprache zu dolmetschen.

818

819 - Haben Sie schon mal erlebt, dass jemand bei Gericht oder bei der Polizei nach Ihrer per-
820 sönlichen Meinung gefragt hat? Wie haben Sie darauf reagiert, um Ihr Vertrauen zu be-
821 wahren?

822 Antwort: Meine Devise ist es so transparent wie nur möglich zu sein, ich bin damit eigentlich immer
823 ganz gut gefahren. Der einen und der anderen Seite gegenüber.

824 - Wie fühlen Sie sich, wenn jemand erwartet, dass Sie sich auf ihre Seite stellen? Haben Sie
825 schon mal so eine Situation erlebt, und wie haben Sie das gelöst?

826 Antwort: Ich fühle mittlerweile nichts mehr, wenn so etwas vorkommt, sondern löse das so, indem
827 ich auf meine neutrale Rolle in der Konstellation hinweise.

828 - Passiert es oft, dass jemand denkt, Sie ziehen eine Seite vor? Wie gehen Sie damit um, um
829 fair zu bleiben?

830 Antwort: Wie gesagt, ich weise dann auf meine besondere Stellung in diesem Kontext hin und hebe
831 diese nochmals hervor.

832 (Pause)

833 Um ein etwas konkreteres Beispiel zu nennen: ein Beschuldigter stellt mir persönlich eine Frage, die
834 er von mir beantwortet haben will oder er sagt mir etwas und weist davor darauf hin, dass ich das
835 aber nicht oder nicht unbedingt übersetzen muss. Dann unterbreche ich zumeist die Person, wenn ich
836 merke, wohin das führen könnte und sage dann so zum Beispiel: „ich muss alles übersetzen, was sie
837 sagen“ beziehungsweise: „ich muss ihre Frage an den Beamten weiterleiten damit er sie beantwortet“.
838 Damit kläre ich das, unter Anführungszeichen „Problem“ indem ich auf meine Funktion als Sprach-
839 rohr hinweise. Auf diese Weise zeige ich, dass ich sowohl der einen als auch der anderen Seite ge-
840 genüber fair bin.

841 - Gibt es Momente, in denen es schwer ist, nicht mitzufühlen, und wie verhindern Sie, dass
842 das Ihre Arbeit beeinflusst?

843 Antwort: Teilweise, aber nach einer gewissen Zeit, auch wenn es hart klingen mag, (lächelt) bekommt
844 man eine dicke Haut und kann nicht so schnell erschüttert werden. In solchen Situationen kommt es
845 auch oft zu Tränen und dann wird zumeist vom Richter, Beamten usw. Trost gespendet. Die Leute

846 bekommen ein Taschentuch von jemandem und es wird dann nach einer kurzen Unterbrechung darauf
847 hingewiesen, dass die Aussage trotzdem wichtig wäre zur Klärung des Sachverhalts, zum Beispiel.

848 (Pause)

849 Ich persönlich gehe als Dolmetscher in solchen Situationen natürlich nicht her und umarme die Person
850 dann, um sie zu trösten, aber ich nicke dann zum Beispiel leicht mit dem Kopf, um auf eine gewisse
851 Art zu signalisieren, dass ich bewusst auf die Situation reagiere und ich kann nachvollziehen, dass es
852 sicher nicht leicht ist... ich versuche aber dabei nicht auf meine Rolle zu vergessen und ich verlasse
853 nicht den kontextuellen Rahmen.

854 Unsichtbarkeit

855 - Wie sehen Sie Ihre Funktion als Dolmetscher*in: Sollten Sie im Hintergrund bleiben und
856 nur dolmetschen, oder ist es manchmal wichtig, mehr zu tun? Warum?

857 Antwort: Hauptsächlich sollten wir als unsichtbares Sprachrohr fungieren, ja. In einzelne Situation
858 ist es jedoch wichtig **diese Position des Unsichtbaren zu verlassen**, um zum Beispiel auf Missver-
859 ständnisse aufmerksam zu machen.

860 - Beschreiben Sie kurz eine Dolmetschsituation – stellen sie sich am Anfang vor, verwen-
861 den sie die „Ich-Form“ usw.?

862 Antwort: Also ich beginne meistens mit

863 „Guten Tag, ich bin heute als ihr Dolmetscher bestellt worden und werde Sie bei der Kommunikation
864 mit der xy-Behörde/Gericht unterstützen und für sie dolmetschen...Falls Ihnen etwas unklar sein
865 sollte oder sie etwas nicht verstehen, sagen Sie es mir bitte, ich kann es dann für Sie wiederholen oder
866 versuchen es anders zu formulieren.“

867 Das ist so mein Standardsatz, eigentlich.

868 - Was tun Sie, wenn Sie sehen, dass jemand nicht verstanden wird?

869 Antwort: Ich spreche es natürlich an. Wenn es sich zum Beispiel um kulturelle Unterschiede handelt
870 und deswegen Missverständnisse entstehen, versuche ich diese anhand meiner Expertise, wenn mög-
871 lich, bereits im Vorhinein abzufedern. Falls mir das nicht gelingen sollte, dann weise ich natürlich
872 darauf hin.

873 - Wenn Sie selbst etwas nicht verstehen?

874 Antwort: Ich deute darauf hin, dass ich das nicht verstanden habe und ich daher nicht genau weiß,
875 wie ich das übersetzen soll. Ich bitte dann nach einer Wiederholung oder ich erfrage den genaueren
876 Kontext. Alles natürlich mit dem Hinweis, um eine so gut wie mögliche Dienstleistung erbringen zu
877 können.

878 (Pause)

879 „Ko pita - ne skita“ (lächelt), also frei und direkt übersetzt aus dem Serbischen bedeutet das „Wer
880 fragt, der irrt nicht herum“.

881 - Hat die Polizei oder jemand anderes schon mal gesagt, Sie sollten sich weniger einmi-
882 schen? Wie haben Sie darauf reagiert?

883 Antwort: Ich kann mich nicht an so einen Fall erinnern, da ich meine Position kenne und wie bereits
884 erwähnt, ich versuche immer transparent zu sein... sei es gegenüber der Polizei aber natürlich auch
885 der Partei gegenüber. Das hilft mir glaube ich dabei, solche Situationen im Allgemeinen zu vermei-
886 den. Wenn sich zum Beispiel ähm die Partei zum x-ten Mal wiederholt, dann übersetze ich das trotz-
887 dem oder ich führe an, dass die Person das zuletzt gesagte wiederholt. Sei es noch oft, damit die
888 gegenüberliegende Seite weiß, dass ich das Gesagte wahrgenommen habe und mich damit auseinan-
889 dergesetzt habe.

890 Vertrauenswürdigkeit bei Gerichten und Polizei

891 - Was macht für Sie aus, dass Menschen Ihnen vertrauen, wenn Sie bei Gericht oder bei der
892 Polizei dolmetschen? Was hilft Ihnen dabei?

893 Antwort: Es erleichtert mir meine Arbeit ungemein, wenn eine Vertrauensbasis besteht. Das Wich-
894 tigste ist definitiv der gegenseitige Respekt. Bei mir bekommt jeder eine Chance und ich versuche
895 komplett vorurteilsfrei in jede Amtshandlung zu gehen... Ich bin schon oft mit einem Polizisten und
896 einem Schwerverbrecher gemeinsam in einem kleinen Raum gesessen und wir haben ganz normal
897 miteinander kommuniziert und wir sind respektvoll miteinander umgegangen. Dabei ist eine klare
898 Rollenverteilung wichtig und es funktioniert eigentlich in über 90% der Fälle, dass alles fair und
899 sportlich abläuft (lächelt).

900 - Was sind für Sie die größten Herausforderungen, wenn es darum geht, dass Ihnen bei der
901 Polizei oder im Gericht vertraut wird?

902 Antwort: Also. Man muss jeden Tag aufs Neue zeigen, dass man seine Aufgabe ernst nimmt und
903 seine neutrale Position kennt...eigentlich es ist egal wie lange man beispielsweise den Beamten
904 kennt. Ähm. Es fällt mir zum Glück nicht schwer, da ich überzeugt davon bin, dass das meine Beru-
905 fung ist und für mich nicht nur ein Beruf. Also, wir können alle einen schlechten Tag haben, weil wir
906 vielleicht zuhause Schwierigkeiten mit dem Partner haben oder was auch immer... aber es ist wichtig
907 einen Schalter umlegen zu können und sich auf das Wesentliche zu konzentrieren.

908 - Gibt es Unterschiede darin, wie vertrauensvoll Sie bei Gericht oder bei der Polizei wahr-
909 genommen werden? Können Sie ein Beispiel nennen?

910 Antwort: Naja, alleine der Rahmen, in welchem alles stattfindet, unterscheidet sich erheblich. Die
911 Anzahl der Personen, die Räumlichkeiten, die Bedeutung und Schwere des Moments vor Gericht und
912 in einer Polizeistation, wo meistens nur drei Personen anwesend sind, also das lässt sich kaum ver-
913 gleichen. Ähm. Die Drucksituation, in der sich dabei ein Dolmetscher befindet, lässt sich ebenso nicht
914 vergleichen. Wenn ich also aufgrund des Drucks, aufgrund mangelnder Erfahrung oder Wissen...was
915 auch immer, unsicher wirke, wird sich das mit Sicherheit auch auf mein Auftreten und meine Ver-
916 trauenswürdigkeit auswirken.

917 (Pause)

918 Ebenso versuchen zum Beispiel Anwälte, teilweise auch um ihre eigenen Inkompetenzen zu über-
919 spielen, Unsicherheiten bei den Dolmetschern zu unterstreichen oder auch auf nicht vorhandene Fehl-
920 übersetzungen hinzuweisen. Manchmal machen sie das auch nur um ihre Gagen etwas zu rechtferti-
921 gen, da sie vielleicht rechtlich in diesem Moment nichts für ihren Mandanten machen können... und
922 warum daher nicht ein bisschen auf unter Anführungszeichen „das schwächste Glied“ im Gerichtssaal
923 einhacken. (lächelt)

924 Dabei erinnere ich mich gerne an eine der ersten Vorlesungen am ZTW, als uns ein Vortragender
925 versichert hat, dass es die perfekte Translation nicht gibt.

926 - Gibt es eine Situation aus Ihrer Arbeit, die Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist,
927 in der Vertrauen eine große Rolle spielte? Wie haben Sie diese Situation gemeistert?

928 (Pause)

929 Antwort: Also ich kann mich an eine besondere Situation erinnern, dabei ging es schlussendlich um
930 einen Vergewaltigungsfall, welcher sich über Jahrzehnte lang hinzog. Die Frau, ging damals zur Po-
931 lizei, um mit ihrem Freund Anzeige gegen ihren Schwager zu erstatten, ursprünglich wegen beharr-
932 licher Verfolgung. In solchen Fällen ist es nicht unüblich, dass ich als Mann für eine Frau dolmetsche.
933 Jedoch es war so, diese Frau brach nach einer gewissen Zeit in Tränen aus und ihr Freund, der als
934 Vertrauensperson anwesend sein durfte, ermutigte sie dazu, mit der ganzen Wahrheit rauszurücken.
935 Es stellte sich heraus, dass sie über Jahrzehnte lang von ihrem Schwager gezwungen wurde, gemein-
936 sam mit ihm und ihrer Schwester zusammen zu leben und dieser hatte sich immer wieder sexuell über
937 sie hergemacht. Obwohl man in solchen Situationen oftmals zu einer weiblichen Dolmetscherin über-
938 geht, bestand die Frau damals darauf, dass ich weiter für sie übersetze, da sie Vertrauen zu mir auf-
939 gebaut hat und das war weder für sie noch für ihren damaligen Freund ein Problem, dass ich ein Mann
940 bin.

941 - Was macht für Sie persönlich ein*e vertrauenswürdige*r Dolmetscher*in aus?

942 Antwort: Ein hohes Maß an Integrität, Authentizität und Vertraulichkeit natürlich...das Wort stammt
943 vermutlich auch vom Wort „Vertrauen“ ab. Wir haben ja gewisse Vorstellungen wie ein Arzt ausse-
944 hen muss und warum wir diesem vertrauen. Würde ich als Dolmetscher im Trainingsgewand auftau-
945 chen, käme die berechtigte Frage auf, ob ich überhaupt Dolmetscher bin oder nicht. Also, das Ge-
946 samtbild des Auftretens und eine professionelle Einstellung zum Beruf spielen eine wesentliche
947 Rolle, um als vertrauenswürdiger Dolmetscher wahrgenommen zu werden.

948 - Was könnte aus Ihrer Sicht getan werden, um das Vertrauen aller Beteiligten in die Dol-
949 metscher*innen zu stärken?

950 Antwort: Dolmetscher wurden schon seit jeher als unter Anführungszeichen „fremd“ oder „vertrau-
951 ensunwürdig“ angesehen, da sie die Sprache der Gegenseite sprechen und man diese zumeist ja nicht
952 versteht, sonst bräuchte man ja keinen Dolmetscher. Ähm. Es erweckt vermutlich... wenn vielleicht
953 auch nur unterbewusst... es erweckt den Anschein als würde eine Absprache im Geheimen stattfin-
954 den. Aufklärungsarbeit wäre da sehr wichtig, wobei ich gerade deswegen, wie gesagt, fast bei jedem
955 Termin, schon bei meinem Vorstellen klarmache, wer ich bin und weswegen ich hier bin. Ich verstehe
956 mich auch als Dienstleister und betrachte jede Partei genauso wie den Beamten oder Richter und
957 versuche den bestmöglichen Service zu erbringen.

958 (Pause)

959 Als eine weitere Möglichkeit das allgemeine Vertrauen gegenüber Dolmetschern anzuheben, sehe ich
960 das Zugreifen auf geschultes, beziehungsweise geprüftes Personal im Hinblick auf die Dolmetscher.
961 Vor Jahren gab es da fast keine Richtlinien und Überprüfungen, mittlerweile ist das auch bei den
962 Behörden besser geworden und ich habe von einigen Leuten gehört, dass die Durchfallquote gar nicht
963 so gering sein soll. Somit sollte zumindest ein gewisses Maß an Kompetenz gewährleistet sein, wobei
964 es sicher noch Luft nach oben gibt und man ständig an Verbesserungen suchen sollte.

965

966 Interview 6 (IP6):

967 Guten Tag, schön, dass Sie Zeit für das Interview haben. Lassen Sie uns mit ein paar einführenden
968 Fragen beginnen.

969 Einführende Fragen: Hintergrund und Kontext:

970 - Können Sie mir etwas über Ihren beruflichen Hintergrund erzählen? Seit wann arbeiten
971 Sie als Dolmetscher*in in gerichtlichen oder polizeilichen Settings?

972 Antwort: Guten Tag Frau Petrovic, sehr gerne! Als Dolmetscherin in polizeilichen Settings bin ich
973 seit drei Jahren tätig. Seitdem werde ich regelmäßig zu Vernehmungen von Beschuldigten, Zeugen
974 oder Opfern hinzugezogen.

975 - Was ist Ihre Sprachkombination?

976 Antwort: Meine Sprachenkombination besteht aus Deutsch und Bosnisch/Kroatisch/Serbisch.

977 - Wo haben Sie studiert?

978 Antwort: Mein universitärer Werdegang begann an der philologischen Fakultät in Banja Luka und
979 endete am Zentrum für Translationswissenschaften in Wien, wo ich dann mein Masterstudium abge-
980 schlossen habe.

981 - Was ist für Sie Vertrauen? Was bedeutet Vertrauen beim Dolmetschen? Wie würden Sie
982 „Vertrauen“ definieren?

983 Antwort: Unter Vertrauen verstehe ich, ja, sich auf jemanden verlassen zu können, dann Ehrlichkeit,
984 Respekt und Wertschätzung entgegenzubringen.

985 (Pause)

986 Beim Dolmetschen ist Vertrauen von essenzieller Bedeutung, meiner Meinung nach, weil wir Dol-
987 metscher regelmäßig mit sensiblen und äußerst persönlichen Situationen betraut werden... mit diesen

988 Situationen muss man einerseits professionell und neutral umgehen... andererseits sind aber alle in-
989 volvierten Parteien zur Gänze auf Dolmetscher angewiesen und sie vertrauen natürlich darauf, dass
990 der wiedergegebene Inhalt aus der einen in die andere Sprache korrekt... und neutral und ohne Aus-
991 lassen von wichtigen Details übertragen wurde oder übertragen wird.

992 (Pause)

993 Vertrauen ist für mich wirklich eines der zentralen Bausteine, wenn es um unser Beruf geht. Ähm.

994 **Vertrauen ergänzt Professionalität, Neutralität und fachliche Expertise, meiner Meinung nach.**

995 Parteilichkeit

996 - Wie gehen sie mit Situationen um, wenn sie für Opfer und Täter gleichzeitig dolmetschen
997 müssen? Haben Sie das erlebt? Können Sie sich an eine Situation erinnern, wo Sie Ver-
998 trauen schaffen müssten?

999 Antwort: Diese Frage kann ich nicht beantworten, da ich mich noch nie in so einer Situation befand.

1000 - Haben Sie schon mal erlebt, dass jemand bei Gericht oder bei der Polizei nach Ihrer per-
1001 sönlichen Meinung gefragt hat? Wie haben Sie darauf reagiert, um Ihr Vertrauen zu be-
1002 wahren?

1003 Antwort: Dies ist mir in der Tat mehrmals im Zuge einiger Beschuldigtenvernehmungen wiederfah-
1004 ren. Der Beschuldigte wurde gefragt, ob er einen Angehörigen über seine Festnahme in Kenntnis
1005 setzen möchte. **Er fragte mich darauf, was ich an seiner Stelle machen würde. Ähm. Ich antwortete,**
1006 **es sei einzig und allein seine Entscheidung und dass ich ihm darauf keine Antwort geben könne.**

1007

1008 (Pause)

1009 Auf der anderen Seite haben auch Beamten, meine Meinung zu gewissen Sachverhalten einholen
1010 wollen, worauf ich antwortete, dass die Beantwortung solcher Fragen außerhalb meines Kompetenz-
1011 bereiches liege und dass ich für eine Einschätzung dieser Art nicht in der Lage sei.

1012 - Wie fühlen Sie sich, wenn jemand erwartet, dass Sie sich auf ihre Seite stellen? Haben Sie
1013 schon mal so eine Situation erlebt, und wie haben Sie das gelöst?

1014 Antwort: Es wurde bis jetzt nicht explizit danach verlangt, dass ich parteiergreifend agiere... weder
1015 von den zuständigen Beamten noch von den fremdsprachigen Personen, also. Ich habe manchmal
1016 schon das Gefühl, als würden Beschuldigte denken, ich wäre jetzt da, um ihnen zu helfen... da wir

1017 einen ähnlichen kulturellen und sprachlichen Hintergrund haben. Ich muss ihnen dann natürlich er-
1018 klären, dass ich nur da bin, um die sprachliche Barriere zu überbrücken und neutral zu dolmetschen.

1019 - Passiert es oft, dass jemand denkt, Sie ziehen eine Seite vor? Wie gehen Sie damit um, um
1020 fair zu bleiben?

1021 Antwort: Solch eine Situation ist mir noch nicht widerfahren.

1022 - Gibt es Momente, in denen es schwer ist, nicht mitzufühlen, und wie verhindern Sie, dass
1023 das Ihre Arbeit beeinflusst?

1024 Antwort: Natürlich gab es auch solche Momente, vor allem am Anfang meiner Dolmetscheraufbahn
1025 (lächelt). Besonders herausfordernd waren Vernehmungen mit stark aufgelösten Opfern häuslicher
1026 Gewalt... oder zum Beispiel sehr jungen Beschuldigten... es ist so, sie realisieren dann im Laufe der
1027 Einvernahme, dass ihnen eine Freiheitsstrafe drohen könnte. Also, in solchen Situationen ist Mitge-
1028 fühl kaum vollständig auszublenden, aber ich bleibe dennoch professionell und verliere meine Neut-
1029 ralität nicht.

1030 Unsichtbarkeit

1031 - Wie sehen Sie Ihre Funktion als Dolmetscher*in: Sollten Sie im Hintergrund bleiben und
1032 nur dolmetschen, oder ist es manchmal wichtig, mehr zu tun? Warum?

1033 Antwort: Grundsätzlich ist meine Aufgabe im Hintergrund zu bleiben und eine möglichst genaue
1034 Dolmetschung wiederzugeben. Die Realität während Polizeiverfahren schaut meistens anders aus.
1035 Also, damit ich Inhalte wahrheitsgemäß wiedergeben kann, muss ich manchmal aktive eingreifen, im
1036 Sinne von Fragen stellen. Ich finde, so kann ich etwa Missverständnisse und somit auch falsche Dol-
1037 metschungen verhindern.

1038 - Beschreiben Sie kurz eine Dolmetschsituation – stellen sie sich am Anfang vor, verwen-
1039 den sie die „Ich-Form“ usw.?

1040 Antwort: Wir stellen uns eine Beschuldigteneinvernahme vor. Also, wenn mich der Beamte nicht
1041 direkt vorstellt, sage ich, dass ich die Dolmetscherin bin. Ich verwende dann immer die „Ich-Form“
1042 natürlich. Ich erkläre, dass ich zuerst die Rechte übersetze. Ähm, wenn ich das Gefühl habe, betone
1043 ich manchmal dass ich die „Ich-Form“ verwenden werde, nur um Klarheit zu schaffen. Für viele
1044 Personen ist ja so eine Situation ganz neu und unbekannt.

1045 - Was tun Sie, wenn Sie sehen, dass jemand nicht verstanden wird?

1046 Antwort: Dann trete ich aus meiner unsichtbaren Rolle aus, um, wie gesagt, Klarheit und Verständ-
1047 lichkeit zu schaffen.

1048 - Wenn Sie selbst etwas nicht verstehen?

1049 Antwort: Ich stelle so viele Fragen wie nötig, um die Situation oder den Sachverhalt zu verstehen und
1050 somit möglichst genau zu dolmetschen.

1051 - Hat die Polizei oder jemand anderes schon mal gesagt, Sie sollten sich weniger einmi-
1052 schen? Wie haben Sie darauf reagiert?

1053 Antwort: Nein, solch eine Situation ist mir bis jetzt nicht wiederfahren.

1054 Vertrauenswürdigkeit bei Gerichten und Polizei

1055 - Was macht für Sie aus, dass Menschen Ihnen vertrauen, wenn Sie bei Gericht oder bei der
1056 Polizei dolmetschen? Was hilft Ihnen dabei?

1057 Antwort: Meiner Meinung nach, entsteht Vertrauen durch ein professionelles Auftreten, durch Si-
1058 cherheit und fachliche Kompetenz... durch Selbstbewusstsein und auch Neutralität. Diese Eigen-
1059 schaften schaffen sicherlich eine verlässliche Arbeitsbasis. Und auch Vertrauenswürdigkeit. Diese
1060 Vertrauenswürdigkeit wird also durch kontinuierliche Weiterbildung unterstützt, damit man sprach-
1061 liche, rechtliche und fachliche Kenntnisse ausbaut. Man lernt nie aus. (lächelt)

1062 - Was sind für Sie die größten Herausforderungen, wenn es darum geht, dass Ihnen bei der
1063 Polizei oder im Gericht vertraut wird?

1064 Antwort: Die größte Herausforderung besteht, denke ich, darin... also man muss Vertrauen innerhalb
1065 kürzester Zeit aufbauen. Weil die Dolmetscher, wir sind für die Einzuvernehmenden und meistens
1066 auch für Beamten eine bis dato eine unbekannte Person.

1067 - Gibt es Unterschiede darin, wie vertrauensvoll Sie bei Gericht oder bei der Polizei wahr-
1068 genommen werden? Können Sie ein Beispiel nennen?

1069 Antwort: Diese Frage kann ich Ihnen leider nicht beantworten, da ich noch keine beeidete Gerichts-
1070 dolmetscherin bin.

1071 - Gibt es eine Situation aus Ihrer Arbeit, die Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist,
1072 in der Vertrauen eine große Rolle spielte? Wie haben Sie diese Situation gemeistert?

1073 Antwort: In der Tat, besonders in Erinnerung ist mir eine Einvernahme geblieben... das war eine
1074 Einvernahme mit einer Frau, die Ihren Lebensgefährten wegen häuslicher Gewalt angezeigt hat... Sie
1075 hat intimste Details aus ihrer Beziehung preisgegeben, inklusive Fotos, und Videos und Chatverläu-
1076 fen. Sie hatte Angst, dass ich nicht alles so wiedergebe, wie sie es erzählt hat, und sie hat ständig
1077 gefragt, ob ich wirklich alles richtig gedolmetscht habe... ob die zuständige Beamtin alles verstanden
1078 hat. Ich habe wirklich Verständnis entgegengebracht und ihr jedes Mal versichert, alles so gedol-
1079 metscht zu haben, wie von ihr geschildert.

1080 - Was macht für Sie persönlich ein*e vertrauenswürdige*r Dolmetscher*in aus?

1081 Antwort: Also, professionelles und sicheres Auftreten... ähm hohe fachliche Kompetenz, Selbstbe-
1082 wusstsein und natürlich Neutralität.

1083 - Was könnte aus Ihrer Sicht getan werden, um das Vertrauen aller Beteiligten in die Dol-
1084 metscher*innen zu stärken?

1085 Antwort: Ein zentraler Aspekt sind regelmäßige Weiterbildungen und fachbezogene Workshops,
1086 würde ich sagen. Auch ein wichtiger Punkt ist mehr Transparenz seitens der Beamten, die uns beauf-
1087 tragen. Dazu gehört aber auch, dass Dolmetscher im Vorhinein umfassender über die Amtshandlung
1088 informiert werden. Ich finde, dass diese Sachen eine bessere Vorbereitung ermöglichen würden...
1089 das könnte sich positiv auf die Qualität der Dolmetschung auswirken und meiner Meinung nach, kann
1090 das auch das Vertrauen aller Parteien stärken.

1091 Interview 7 (IP7):

1092 Guten Tag, schön, dass Sie Zeit für das Interview haben. Lassen Sie uns mit ein paar einführenden
1093 Fragen beginnen.

1094 Einführende Fragen: Hintergrund und Kontext:

1095 - Können Sie mir etwas über Ihren beruflichen Hintergrund erzählen? Seit wann arbeiten
1096 Sie als Dolmetscher*in in gerichtlichen oder polizeilichen Settings?

1097 - Was ist Ihre Sprachkombination?

1098 - Wo haben Sie studiert?

1099 Antwort: Also mein beruflicher Hintergrund, ich habe natürlich Übersetzen und Dolmetschen stu-
1100 diert. Damals hieß das noch so. Es hieß das *Institut* auch noch *Institut für Übersetzen und Dolmet-*
1101 *schen*. Mittlerweile heißt es *Zentrum für Transaktionswissenschaft*, was natürlich viel besser klingt.
1102 Ich habe das Studium absolviert, habe dann viele Jahre in der Privatwirtschaft gearbeitet, wo ich
1103 natürlich auch meine Fähigkeit, meine Sprachkenntnisse einsetzen konnte, viele Jahre lang. Und bin
1104 jetzt auch schon sehr viele Jahre als Gerichtsdolmetscherin tätig für die Sprachen Bosnisch, Kroatisch
1105 und Serbisch.

1106 Ähm... Teilweise habe ich auch schon Dolmetscheinsätze gehabt für die englische Sprache, wo ich
1107 eben auch schon Kombinationen hatte BKS, Englisch und Deutsch. Das sind aber wirklich Ausnah-
1108 men. Aber meine Arbeitssprachen sind eben Bosnisch, Kroatisch, Serbisch und Deutsch.

1109 Ähm. Und ich bin in diversen Behörden zu finden, also nicht nur im Gerichtsetting, sondern auch,
1110 sondern auch bei... Zollamt, bei... in Krankenhäusern, beim Jugendamt, das mittlerweile Kinder-
1111 und Jugendhilfe heißt, natürlich auch im polizeilichen Setting, wo ich meine Übersetzer- und Dol-
1112 metscherienste anbiete. Die Sprachkombinationen habe ich schon gesagt, wo ich studiert habe, habe
1113 ich auch schon gesagt. Also in Wien. (lächelt)

1114 - Was ist für Sie Vertrauen? Was bedeutet Vertrauen beim Dolmetschen? Wie würden Sie
1115 „Vertrauen“ definieren?

1116 Antwort: Und was ist für mich Vertrauen. Ich glaube, dass Vertrauen grundsätzlich ein sehr wichtiges
1117 Gut ist. Gerade auch für uns Übersetzer und Dolmetscher, weil es eine Grundvoraussetzung ist, um
1118 auch bestellt zu werden und um auf die Arbeit gut erledigen zu können. Und Vertrauen beim Dol-
1119 metschen, es muss natürlich ein Vertrauen da sein, damit man die Arbeit auch wirklich gut rüberbrin-
1120 gen kann. Vertrauen nicht nur seitens der Behörden, also zum Beispiel von einem Richter oder einem
1121 Polizisten oder einem Arzt oder einem Notar oder einer... Was es für Setting gibt es noch... Hoch-
1122 zeiten zum Beispiel, von einer Standesbeamtin und so weiter, sondern es muss natürlich auch Ver-
1123 trauen herrschen zwischen dem Beschuldigten oder dem Angeklagten und dem Dolmetscher. Also es
1124 soll wirklich da sein, aber keine Vertrautheit. Das ist schon wieder ein großer Unterschied.

1125

1126 Multiparteilichkeit

1127 - Wie gehen sie mit Situationen um, wenn sie für Opfer und Täter gleichzeitig dolmet-
1128 schen müssen? Haben Sie das erlebt? Können Sie sich an eine Situation erinnern, wo Sie
1129 Vertrauen schaffen müssten?

1130 Antwort: Also solche Situationen hatte ich tatsächlich schon, aber das tut ja nicht wirklich was zur
1131 Sache, weil ich ja professionelle Dolmetscherin bin. Und sowieso unparteilich bin und auch unpar-
1132 teilich sein muss. Ich habe ja auch einen Eid geleistet. Und... das hat eigentlich keinen Einfluss auf
1133 meine Arbeit, ob das jetzt das Opfer sozusagen ist oder der Täter sozusagen ist. Also das sollte ei-
1134 gentlich keine Rolle spielen.

1135 - Haben Sie schon mal erlebt, dass jemand bei Gericht oder bei der Polizei nach Ihrer per-
1136 sönlichen Meinung gefragt hat? Wie haben Sie darauf reagiert, um Ihr Vertrauen zu be-
1137 wahren?

1138 Antwort: Gerade in unseren Kreisen, also am Balkan wird sehr gerne ähm... wird das sehr gerne
1139 eigentlich gemacht, dass, dass man, weil eben diese Sprache verbindet, gefragt wird: *Na, was glauben*
1140 *Sie denn? Oder was wäre denn besser?* Aber auf solche Fragen gehe ich nicht weiter ein, weil ich
1141 nicht die Person bin, die eine solche Frage beantworten kann. Also es gibt natürlich den Polizisten,
1142 das wird natürlich alles dann von mir auch rückübersetzt beziehungsweise wieder gedolmetscht und
1143 da wird dann auch die Frage an den Polizisten gestellt und der sagt ihnen dann auch, das müssen
1144 schon sich selber entscheiden und ich kann Ihnen da leider nicht weiterhelfen (lächelt).

1145 - Wie fühlen Sie sich, wenn jemand erwartet, dass Sie sich auf ihre Seite stellen? Haben
1146 Sie schon mal so eine Situation erlebt, und wie haben Sie das gelöst?

1147 (Aus Zeitmangel wurde die Frage nicht gestellt)

1148 - Passiert es oft, dass jemand denkt, Sie ziehen eine Seite vor? Wie gehen Sie damit um,
1149 um fair zu bleiben?

1150 Antwort: Also das ist mir Gott sei Dank noch nie passiert. Also ich hatte noch nie das Gefühl, dass
1151 eine Partei oder die Beteiligten in einem Dolmetsch-Setting das Gefühl hatten, dass sich eine Partei
1152 bevorzugen würde oder nicht. Also Gott sei Dank hatte ich diese Situation noch nicht. Also ich ver-
1153 suche natürlich immer fair zu sein beziehungsweise unparteiisch.

1154 - Gibt es Momente, in denen es schwer ist, nicht mitzufühlen, und wie verhindern Sie,
1155 dass das Ihre Arbeit beeinflusst?

1156 Antwort: Also es ist sehr schwer, bei Fällen, wo es um Kinder geht, da muss ich sagen, dass es mir
1157 manchmal schwerfällt, nicht mitfühlend zu sein, weil ich sehe, was diese Kinder an Leid widerfahren.
1158 Also was, was die Kinder alles an Leid widerfahren haben, aber es beeinflusst meine Arbeit - Nicht.

1159 Ich dolmetsche ja weiterhin korrekt und gut. Es kann nur sein, dass ich mich halt ein bisschen zusam-
1160 menreißen muss und dass ich vielleicht einen Schluck Wasser nehme, dann geht es wieder.

1161 Unsichtbarkeit

1162 - Wie sehen Sie Ihre Funktion als Dolmetscher*in: Sollten Sie im Hintergrund bleiben
1163 und nur dolmetschen, oder ist es manchmal wichtig, mehr zu tun? Warum?

1164 Antwort: Das ist eine sehr interessante Frage. Als ich studiert habe, war ja die Meinung, dass die
1165 Dolmetscher grundsätzlich eher so im Hintergrund zu sein brauchen oder sein sollen. Ich bin aber
1166 nicht der Auffassung, ich finde, dass wir eigentlich nicht nur Sprachmittler sind, sondern auch Kul-
1167 turmittler sind. Und ich finde, dass wir gesehen werden müssen, auch um unsere Stellung als Dol-
1168 metscher zu behaupten, denn es wird oft so abgetan. *Ach, ein Dolmetscher* aber ohne uns funktioniert
1169 gar nichts. Es funktioniert keine Gerichtsverhandlung, wenn der Dolmetscher nicht anwesend ist, weil
1170 sich die Parteien nicht untereinander verständigen können, weil der Richter nicht mit dem Angeklag-
1171 ten kommunizieren kann, weil der Rechtsanwalt nicht mit dem Angeklagten kommunizieren kann
1172 oder und so weiter also. Und manchmal ist es einfach auch notwendig, kulturelle, auf kulturelle Un-
1173 terschiede hinzuweisen. Und da werde ich natürlich tätig und gebe dann auch ein klärendes Bild,
1174 warum das so gesagt wurde. Oder es ist üblich in Serbien oder es ist üblich in Bosnien, dass so und
1175 so gehandhabt wird. Also ich bin überhaupt nicht dafür, dass wir in den Hintergrund treten sollen.
1176 Wir sollen uns jetzt natürlich auch nicht wichtig machen. Aber ich finde, dass es wichtig ist, dass wir
1177 gesehen werden.

1178 - Beschreiben Sie kurz eine Dolmetschsituation – stellen sie sich am Anfang vor, verwen-
1179 den sie die „Ich-Form“ usw.?

1180 Antwort: Also ich stelle mich nicht vor (lächelt), weil meistens eigentlich auch gar nicht verlangt
1181 wird, dass man sich vorstellt, man muss eigentlich nur einen Ausweis vorweisen. Also in den meisten
1182 Fällen bei Gericht muss ich mich nicht vorstellen, weil die, die mich geladen haben, wissen ja, wen
1183 sie geladen haben. Also ich zeige einen Ausweis her. Auch bei der Polizei zeige ich eigentlich nur
1184 meinen Dolmetscher-Ausweis her. Es kann sein, dass manchmal eine Partei sich vorstellt, aber das
1185 passiert eigentlich auch eher selten. Und ich dolmetsche eigentlich immer in Ich-Form. Also es gibt
1186 kein „Sie hat gesagt“ oder „er hat gesagt“ oder...nein, das gibt es eigentlich nicht.

1187 - Was tun Sie, wenn Sie sehen, dass jemand nicht verstanden wird?

1188 Antwort: Also wenn jemand nicht verstanden wird und wenn ich merke, dass etwas dann tatsächlich
1189 nicht korrekt protokolliert wird, weiße ich schon darauf hin. Weil es ist ja nicht unwesentlich, wenn
1190 die Partei eigentlich was anderes gesagt hat. Also weiße ich schon darauf hin.

1191 - Wenn Sie selbst etwas nicht verstehen?

1192 Antwort: Also ich hatte Gott sei Dank auch noch nicht so oft, aber es ist, glaube ich, trotzdem besser
1193 nachzufragen, als irgendetwas sich aus den Fingern zu saugen(lächelt).

1194 - Hat die Polizei oder jemand anderes schon mal gesagt, Sie sollten sich weniger einmi-
1195 schen? Wie haben Sie darauf reagiert?

1196 Antwort: Also das ist mir noch nie passiert. Ich dolmetsche tatsächlich das Gesagte und mische mich
1197 nicht ein, weil ich habe auch nicht die Ausbildung, es gibt ja auch Vernehmungstaktiken ähm... Po-
1198 lizisten oder Kriminalpolizisten sind ja speziell geschult. Und das würde ich mir nicht anmaßen, also
1199 mich da einzumischen. Also wo kämen wir dahin?

1200 Vertrauenswürdigkeit bei Gerichten und Polizei

1201 So, wir kommen jetzt zum letzten Teil des Interviews.

1202 - Was macht für Sie aus, dass Menschen Ihnen vertrauen, wenn Sie bei Gericht oder bei
1203 der Polizei dolmetschen? Was hilft Ihnen dabei?

1204 Antwort: Also grundsätzlich glaube ich, dass es schon einmal gut ist, wenn man die Gerichtsdolmet-
1205 scherprüfung abgelegt hat und tatsächlich auch einen Gerichtsdolmetscherausweis vorweisen kann.
1206 Langjährige Erfahrung hilft natürlich auch, mit der Erfahrung gewinnt man natürlich auch an Selbst-
1207 bewusstsein und ich finde auch, dass eine gepflegte Erscheinung nicht unwesentlich ist. Ein gutes
1208 Auftreten und natürlich die fachlichen Kenntnisse also mit den fachlichen Kenntnissen, mit den
1209 Sprachkenntnissen kann man auf alle Fälle Vertrauen gewinnen, sowohl bei den Beamten, ähm so-
1210 wohl auf der Behördenseite als auch auf der anderen Seite sozusagen.

1211 - Was sind für Sie die größten Herausforderungen, wenn es darum geht, dass Ihnen bei der
1212 Polizei oder im Gericht vertraut wird?

1213 Antwort: Die größten Herausforderungen, das ist gar nicht so einfach zu beantworten. Hmm... Also
1214 so ein Vertrauensproblem hatte ich ehrlich gesagt noch gar nicht. Es gibt aber mittlerweile schon
1215 relativ viele Rechtsanwälte. Mir ist das noch nicht passiert, aber es gibt mittlerweile schon sehr viele

1216 Rechtsanwälte, die eben natürlich BKS-Hintergrund haben. Und ich habe von Kolleginnen gehört,
1217 dass sie sich gerne einmischen. Aber da muss man halt dann auch drüber stehen und sagen, also ich
1218 bin der Sprachprofi, also ich würde Sie bitten, das zu lassen, beziehungsweise würde ich mir tatsäch-
1219 lich dann in solchen Fällen von den Richtern wünschen, dass sie eingreifen, weil sie sind der Chef im
1220 Saal. Und haben auch das Sagen...Also, dass tatsächlich auch rechtzeitig eingegriffen wird.

1221 - Gibt es Unterschiede darin, wie vertrauensvoll Sie bei Gericht oder bei der Polizei wahr-
1222 genommen werden? Können Sie ein Beispiel nennen?

1223 Antwort: Ich glaube nicht, dass es einen Unterschied gibt. Also es gibt natürlich sowohl bei Gericht
1224 als bei der Polizei Personen, die sehr gerne mit mir zusammenarbeiten. Und ich denke, dass sie unter
1225 anderem auch meine Vertrauenswürdigkeit schätzen und dass sie mich deshalb auch wieder bestellen.
1226 Also grundsätzlich würde ich eigentlich nicht sagen, dass es einen Unterschied gibt, ob das jetzt Ge-
1227 richt oder Polizei ist.

1228 - Gibt es eine Situation aus Ihrer Arbeit, die Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist,
1229 in der Vertrauen eine große Rolle spielte? Wie haben Sie diese Situation gemeistert?

1230 Antwort: Naja, ich schätze mal, dass, gerade wenn es so um heikle Themen geht, wie zum Beispiel
1231 sexuelle Übergriffe, Missbrauch... Also bei solchen Themen ist sicher Vertrauen ein wichtiger Fak-
1232 tor, vor allem wenn das Opfer eben oder das vermeintliche Opfer weiblich ist. Also ich glaube, dass
1233 es ganz, ganz wichtig ist, dass da tatsächlich dann auch eine Frau gerufen wird, die dann dolmetscht,
1234 damit einfach auch das Vertrauen herrscht und auch gegeben werden kann. Oder vielleicht auch in
1235 Krankenhäusern oder bei Psychologen, Psychiatern, also da gibt es schon, also da muss auch die
1236 Chemie sozusagen passen. Also da reicht es nicht nur, dass du wirklich das Fachwissen hast, sondern
1237 da muss ja auch die zwischenmenschliche Chemie passen, damit du dann auch wirklich alles trans-
1238 portieren kannst. Es ist ja nicht nur das Gesprochene, es gibt ja dann viel mehr, gerade in so einem
1239 Setting.

1240 - Was macht für Sie persönlich ein*e vertrauenswürdige*r Dolmetscher*in aus?

1241 Antwort: Also vertrauenswürdige Dolmetscher sind für mich Dolmetscher, die fachlich natürlich sehr
1242 gut sind und die natürlich auch das mit der Verschwiegenheit auch sehr ernst nehmen.

1243 - Was könnte aus Ihrer Sicht getan werden, um das Vertrauen aller Beteiligten in die Dol-
1244 metscher*innen zu stärken?

1245 Antwort: Ich denke, dass es ganz wichtig ist, dass wir unseren Beruf sichtbarer machen. Ich denke,
1246 dass wir Schutz brauchen, weil jetzt zurzeit ist es so, dass jeder x-Beibiege mehr oder weniger sich
1247 Sprachdienstleister schimpfen darf. Ich denke, dass das ein großer Fehler ist, dass es sehr große Qua-
1248 litätsunterschiede gibt und dass wir alle in einen Topf geworfen werden. Und das finde ich eben gar
1249 nicht gut und das Vertrauen in uns zu stärken, wäre es wirklich gut, dass es so eine Art Qualitätskon-
1250 trolle gibt, die es eben auch bei Rechtsanwälten gibt, die Rechtsanwälte haben eine sehr gute Lobby,
1251 die haben wir leider nicht. Unser Verband engagiert sich wirklich extrem, aber das ist halt ein Kampf
1252 gegen Windmühlen. Das sind ein bisschen so wie Donkey Hot. (lächelt) Aber ich gebe die Hoffnung
1253 nicht auf. Ich versuche und gebe mein Bestes, dass wir sichtbarer werden, dass wir mit unserem Beruf
1254 auch mehr geschätzt werden. Das würde ich mir wünschen.

1255 Interview 8 (IP8):

1256 Guten Tag, schön, dass Sie Zeit für das Interview haben. Lassen Sie uns mit ein paar einführenden
1257 Fragen beginnen.

1258 Einführende Fragen: Hintergrund und Kontext:

- 1259 - Können Sie mir etwas über Ihren beruflichen Hintergrund erzählen? Seit wann arbeiten
1260 Sie als Dolmetscher*in in gerichtlichen oder polizeilichen Settings? Was ist Ihre Sprach-
1261 kombination?
1262 Wo haben Sie studiert?

1263 Antwort: Ich arbeite seit circa zehn Jahren als Dolmetscherin. Meine Sprachkombination ist Bosni-
1264 sch, Kroatisch, Serbisch, Deutsch und Englisch. Ich habe an der Universität Wien studiert, Zentrum
1265 für Translationswissenschaft, also Bachelor und danach Master.

- 1266 - Was ist für Sie Vertrauen? Was bedeutet Vertrauen beim Dolmetschen? Wie würden Sie
1267 „Vertrauen“ definieren?

1268 Antwort: Vielleicht ist da vertrauenswürdig ein gutes Wort. Also, dass dann einfach diese Person
1269 vertrauenswürdig scheint, oder dass sich die Person traut auch irgendwie. Oder Vertrauen haben, dass
1270 diese Person genau das dolmetscht, was gesagt wurde. Das ist vielleicht. Und im Allgemeinen Leben.
1271 Vertrauen. Es kommt darauf an, es ist so schwer zu sagen. Aber es kommt auf die Situation an, worum
1272 es geht oder ich weiß es nicht, das ist eigentlich eine gute Frage jetzt.

1273 Parteilichkeit

1274

- 1275 - Wie gehen sie mit Situationen um, wenn sie für Opfer und Täter gleichzeitig dolmet-
1276 schen müssen? Haben Sie das erlebt? Können Sie sich an eine Situation erinnern, wo Sie
1277 Vertrauen schaffen müssten?

1278 Antwort: Ich muss ehrlich sagen, ich versuche das schon nicht, also ich versuche mich da nicht so
1279 sehr hinein zu versetzen und zu denken, weil, wie es leider oft so ist, Menschen lügen und es könnte
1280 halt natürlich auch, also es ist mir schon passiert, dass es einmal genau, also es sah so aus, als ob eine
1281 Person Opfer und andere Täter war und dann am Ende hat sich herausgestellt aus den Aussagen, dass
1282 es ein genau andersherum war. Deswegen versuche ich dann schon in meisten Situationen einfach
1283 komplett, ich weiß, das klingt klischeehaft, aber ich versuche neutral einfach reinzugehen und ich
1284 denke da nicht dran, wer ist Opfer und wer Täter. Oder zum Beispiel, ein gutes Beispiel, das mir
1285 gerade eingefallen ist. Ich bin oft, ich dolmetsche oft bei Scheidungen. Und da sind gleichzeitig ein
1286 Mann und eine Frau und da tun sie auch beide, also die spielen dann immer diese doppelte Rolle. Ja,
1287 ich bin das Opfer und der andere ist Täter und es ist genau das Gegenteil immer. Und ich stehe da-
1288 zwischen und ich dolmetsche, was gesagt wird, aber ich glaube ehrlich gesagt weder ihr noch ihm,
1289 weil ich keine Ahnung habe.

- 1290 - Haben Sie schon mal erlebt, dass jemand bei Gericht oder bei der Polizei nach Ihrer per-
1291 sönlichen Meinung gefragt hat? Wie haben Sie darauf reagiert, um Ihr Vertrauen zu be-
1292 wahren?

1293 Antwort: Es kann schon sein, dass mich vielleicht, aber ich glaube nicht direkt in der Situation, also
1294 direkt zum Beispiel bei den Eilvernahmen oder so. Es ist mir schon passiert, zum Beispiel bei Gericht
1295 manchmal, dass die Menschen gehen und dann fragt mich die Person, was denken Sie: Ich sage dann
1296 immer: *es tut mir leid, ich kann jetzt nichts dazu sagen* oder *Ich bin ein Laie in der Hinsicht, jetzt was*
1297 *wer jetzt gesagt oder was gemeint hat*. Also ich kann nur sagen, was gesagt wurde, aber ich will mich
1298 da eigentlich jetzt da nicht in die Situation dann so einmischen oder irgendwie sagen, was ich denke.
1299 Ich meine, außer es geht um sowas wie: *könnte das stimmen, dass...* Dann könnte ich schon vielleicht
1300 meine Meinung sagen. *Nun ja, es wäre möglich*, aber eher, wenn es um so sachliche Sachen geht.
1301 Oder wenn jemand irgendwas jetzt über die Art, wie die Person spricht, fragt oder zum Beispiel
1302 manchmal. Oder zum Beispiel, es passiert mir manchmal in der Psychiatrie, bei so Menschen, die
1303 zum Beispiel auch so Demenz haben oder so. Und dann fragen mich dann manchmal auch die Perso-
1304 nen so, ja, also manchmal verstehe ich dann auch nicht, was sie genau gesagt haben, weil die dann
1305 irgendwie Willes Zeug reden manchmal, wenn sie halt eben krank sind einfach. Und fragen sie dann

1306 einfach so, ja: *was war das für ein Eindruck oder hat jetzt diese Person nur so gespielt, dass sie so*
1307 *redet?* Aber da sage ich auch immer. Tut mir leid. Ich weiß es nicht. Also sowas.

1308 - Wie fühlen Sie sich, wenn jemand erwartet, dass Sie sich auf ihre Seite stellen? Haben
1309 Sie schon mal so eine Situation erlebt, und wie haben Sie das gelöst?

1310 (Die Frage wurde nicht gestellt)

1311 - Passiert es oft, dass jemand denkt, Sie ziehen eine Seite vor? Wie gehen Sie damit um,
1312 um fair zu bleiben?

1313 Antwort: Also ich versuche möglichst, also neutral, also auch alleine in der Art so, wo ich sitze und
1314 wie ich sitze, versuche ich **irgendwo so möglichst neutral zu sitzen**. Also ich setze mich nicht jetzt
1315 hin, zum Beschuldigen so, ja, und wir sind jetzt beste Freunde und ich versuche auch, ihnen eine Art
1316 von Gespräch zu unterbinden. Wenn mich jemand manchmal fragt: *ja, woher kommst du?* Dann sage
1317 ich auch immer so: *ja, sorry, tut mir leid, ich kann jetzt nicht so*. Also ich mache das immer so ein
1318 bisschen, dass man...obwohl zum Beispiel auch bei der Polizei manchmal, dann tun die Beamten
1319 manchmal auch so ein bisschen, als ob ich so ein Freund oder Helfer wäre, aber da versuche ich dann
1320 auch so ein bisschen, mich zu distanzieren. Also es ist nicht immer einfach, aber manchmal versuche
1321 ich da auch so ein bisschen so auf diese Art. Aber es geht halt, glaube ich nicht immer. Es ist nicht
1322 immer möglich.

1323 - Gibt es Momente, in denen es schwer ist, nicht mitzufühlen, und wie verhindern Sie,
1324 dass das Ihre Arbeit beeinflusst?

1325 Antwort: Gute Frage. Ja, wie gesagt, ich versuche es schon. Also die Leute lügen halt auch oft. Ähm.
1326 Und deswegen, ich denke mir zwar immer vielleicht, ja, es tut mir ein bisschen leid jetzt oder wenn
1327 das wirklich so passiert ist, aber ich denke mir, okay, ich fange jetzt nicht an mit jedem hier irgendwie
1328 Best Friends zu werden, weil sonst drehe ich durch. Das Schlimmste, finde ich, oder das Schwierigste,
1329 das habe ich zum Glück selten, sind so Sexualdelikte. Das ist sowas, wo ich mir immer denke so, ach
1330 so mein Gott. Aber ich denke mir, okay, ja, also ich distanziere mich dann einfach. Also ich sage
1331 zwar, was gesagt wird, aber ich versuche dann nicht...ähm. Da ist ja wieder was anderes. Normaler-
1332 weise vielen lügen halt dann. Also ich glaube, solche Sachen sind eher nicht so. Das ist, glaube ich,
1333 schon, weiß ich nicht, aber ich glaube, das ist schon. Aber ich finde trotzdem, ich will auch nicht
1334 damit belastet werden und ich will dann nicht auch am Abend darüber nachdenken. Deswegen ver-
1335 suche ich das auch so, ich mache meine Arbeit, aber ich will dann nicht mehr.

1336 Unsichtbarkeit

- 1337 - Wie sehen Sie Ihre Funktion als Dolmetscher*in: Sollten Sie im Hintergrund bleiben
1338 und nur dolmetschen, oder ist es manchmal wichtig, mehr zu tun? Warum?

1339 Antwort: Ich bin der Meinung, dass Dolmetscherin oder Dolmetscher ein Beruf ist, so wie ein Richter
1340 oder wie ein Beamter oder so und mein **Job ist es einfach rein sprachlich**, da ein Sprachmittler zu
1341 sein. Das heißt, ich meine Theorie, ja, also es gibt eine Seite, die andere Sprache nicht versteht und
1342 ich bin dann dafür da, dass beide alles verstehen. Und ich finde, es gibt schon vielleicht mal Situati-
1343 onen, wo man mehr machen sollte. Aber das ist dann auch meiner Meinung nach nur etwas, was dann
1344 eben irgendwas mit meinem Fach zu tun hat. Das heißt, wenn jemand mit ungarischer Staatsangehö-
1345 rigkeit jetzt Serbisch spricht, dann erkläre ich dann extra, ja, es gibt ja in Norden Serbiens, gibt es ja
1346 eben eine autonome Region und dort wird auch Ungarisch gesprochen. Also sowas ja, aber ich finde,
1347 ich soll da jetzt nicht jemand sein, der sich da jetzt irgendwie einmischt oder der jetzt in eine Sonder-
1348 stellung hat oder so.

- 1349 - Beschreiben Sie kurz eine Dolmetschsituation – stellen sie sich am Anfang vor, verwen-
1350 den sie die „Ich-Form“ usw.?

1351 Also normalerweise werde ich vorgestellt von derjenigen Person, die Amtshandlung leitet oder so.
1352 Also es wird gesagt - das ist Ihre Dolmetscherin. Und ich sage auch normalerweise nicht meinen
1353 Namen oder so. Ich mag das ehrlich gesagt nicht wirklich. Also wenn es nicht sein muss. Bei Gericht
1354 steht mein Name eh im Protokoll drin oder bei der Polizei steht ja auch oft hinten, also nicht immer.
1355 Und die „Ich-Form“ im Sinne von beim Dolmetschen. Ja, so habe ich an der Uni gelernt. Ich finde,
1356 man soll das nur so machen. Es gibt kein „Er sagt“ oder „Sie sagt“. (lächelt). Also es ist zwar vielleicht
1357 gut, damit man sich gut distanzieren kann vielleicht, aber das geht nicht.

- 1358 - Was tun Sie, wenn Sie sehen, dass jemand nicht verstanden wird?

- 1359 - Wenn Sie selbst etwas nicht verstehen?

1360 Das ist eine gute Frage. Ja, das kann vorkommen. Also ich versuche dann, also wenn ich zum Beispiel
1361 merke, dass mich jemand nicht versteht, manchmal bin ich ein bisschen leise oder so, dann sage ich
1362 es dann kurz, der Person, die zuständige ist, sage ich so, also irgendwie funktioniert das gerade nicht
1363 so gut, vielleicht muss ich lauter, dann rede ich lauter oder es kann passieren eben, dass die Person
1364 auch undeutlich redet oder irgendwie, es kann schon passieren. Also ich werde dann praktisch die

1365 Person, für die ich dolmetsche, also wenn die andere mich nicht verstehen, dann sage ich es der an-
1366 deren Person, dass da irgendwas nicht funktioniert. Weil normalerweise verstehe ich ja jetzt die Be-
1367 hörde normal, also verstehe ich aber, wenn ich die Partei nicht verstehe, dann hinweise ich praktisch
1368 die eine Partei drauf, dass irgendwas nicht klappt. Also verstehen jetzt im Sinne von sprachlich oder
1369 akustisch oder so. Ja, ja, genau. Also Hinweisen und dann versuchen, irgendwie dann doch.

1370

1371 - Hat die Polizei oder jemand anderes schon mal gesagt, Sie sollten sich weniger einmi-
1372 schen? Wie haben Sie darauf reagiert?

1373 Antwort: Also ich weiß es nicht, jetzt mit hundertprozentiger Sicherheit, aber nicht. Ich glaube nicht
1374 wirklich. Also entweder, wie gesagt ich versuche mich nicht einzumischen. Also ich füge nichts hinzu
1375 und ich also ich mische mich normalerweise nicht ein, ich dolmetsche einfach, was gesagt wird. Ja,
1376 es kann schon passieren, dass ich da mal was dazu.

1377 Ah, es kann schon, ah, zum Beispiel... ein Beispiel. Aber es ist ja gar nicht einmischen, aber das ist
1378 halt ein bisschen mehr sagen, als gesagt wurde. Das ist zum Beispiel manchmal, weil in Serbischen
1379 sagen die Menschen auch Schwester zu einer Cousine zum Beispiel. Und dann stelle ich dann immer
1380 so eine extra Frage, aber dann weiß ich die Person darauf hin, ich muss nur kurz extra fragen wegen
1381 Bruder und Schwester. Und dann nickt die andere Person, dann stelle ich die Frage nochmal und
1382 dann, dann ist es vielleicht ein bisschen mehr. Aber ich hinweise, wenn die Person drauf, dass sie sich
1383 nicht denkt, ja, was redet sie jetzt oder worum geht es jetzt da. Sondern ich sage, ich frage jetzt das
1384 und dann frage ich das und dann gebe ich das dann nochmal retour und dann geht es weiter. Vielleicht.
1385 Das ist so, würde man das als Einmischen...

1386 Vertrauenswürdigkeit bei Gerichten und Polizei

1387 - Was macht für Sie aus, dass Menschen Ihnen vertrauen, wenn Sie bei Gericht oder bei
1388 der Polizei dolmetschen? Was hilft Ihnen dabei?

1389 Antwort: Ich denke mir einfach so dieses professionelle...professionelles Auftreten, so wie wir auch
1390 zum Beispiel an der Uni gelernt haben, dass man sich so und so verhält oder so und so kleidet so und
1391 so anzieht und so und so verhält und eben nicht so gleich beste Freunde sind mit allen da, so und so,
1392 sondern man ist eher dort und hallo und ja und Ja, das ist einfach.

1393 - Was sind für Sie die größten Herausforderungen, wenn es darum geht, dass Ihnen bei der
1394 Polizei oder im Gericht vertraut wird?

1395 Antwort: Genau, ja. Es kommt immer wieder vor, dass eben Anwälte als ihre Strategie dann irgend-
1396 wann praktisch auf die Dolmetscherin oder Dolmetscher losgehen im Sinne von: *ja, ja, das war jetzt*
1397 *nicht so genau*, oder *das war jetzt*, oder *Sie haben das vergessen* oder keine Ahnung. Aber ja, wenn
1398 man das kennt, wenn man weiß, dass es passieren könnte. Ich meine, wenn man eben seine Arbeit
1399 richtig macht, wenn man halt alles notiert, wenn man alles genauso dolmetscht, wie gesagt wurde,
1400 ohne irgendwas hinzuzufügen oder irgendwas irgendwie auszulassen. Ja klar, es kann passieren, dass
1401 dann jemand daherkommt und trotzdem sagt: *ah okay, das Wort ist nicht so, ja*. Und dann, ja, dann,
1402 ich versuche, also oft ist es ja auch so, dass zum Beispiel, wenn ich bei Gericht bin, dass der Richter
1403 auch dann diese Anwälte sofort abblockt, weil die wissen es ja, dass sie da so losgehen auf die, weil
1404 die gerade nicht wissen, was sie sonst machen wollen. Und oft blocken dann die Richter selber dann
1405 so: *ja, bitte, Herr Kollege, jetzt hören Sie auf* oder *das ist jetzt irrelevant* und dann muss ich ja eh
1406 nichts sagen. Also es war nicht so oft, dass ich in so einer Situation war, dass ich mich so verteidigen
1407 müsste oder so. Ähm. Weil ich fühle mich dann schon auch immer so ein bisschen unterstützt auch
1408 von den anderen. Aber ja, wie gesagt, es kommt zum Glück eigentlich nicht so oft vor.

1409

1410 - Gibt es Unterschiede darin, wie vertrauensvoll Sie bei Gericht oder bei der Polizei wahr-
1411 genommen werden? Können Sie ein Beispiel nennen?

1412 Antwort: Ja, ja es ist anders bei der Polizei, das sind ja so gut wie nie Anwälte dabei. Die eben solche
1413 Sachen machen wollen oder auf diese Ideen kommen. Also wir sind immer wieder Anwälte dabei,
1414 aber die sagen normalerweise irgendwie nichts oder bei der Polizei habe ich ehrlich gesagt nichts
1415 so... die Erfahrung, dass jetzt jemand gesagt hat, das stimmt nicht oder so. Oder halt eben so Kom-
1416 mentare: *das habe ich so nicht gesagt*.

1417 - Gibt es eine Situation aus Ihrer Arbeit, die Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist,
1418 in der Vertrauen eine große Rolle spielte? Wie haben Sie diese Situation gemeistert?

1419 (Die Frage wurde nicht gestellt)

1420 - Was macht für Sie persönlich ein*e vertrauenswürdige*r Dolmetscher*in aus?

1421 Antwort: Das haben wir schon mal was gehabt, aber trotzdem einfach dieses also professionelles
1422 Auftreten und eben auch nicht, so dass man das Gefühl hat, eben, dass der Dolmetscher auf eine Seite
1423 ist oder halt als so unter Anführungszeichen auch als „befreundet“ wahrgenommen wird oder so als
1424 Helfer, so von der einen oder der anderen Seite. Und ich glaube, das ist schon mal ein Punkt, eben
1425 wenn man wie ein Beispiel vorher, wenn ich dann zum Beispiel ein bisschen, also es wird ein Satz
1426 gesagt und ich sage dann noch einen Satz extra, dass man dann praktisch kurz erklärt, warum man
1427 jetzt nochmal was sagt. Weil das merken die Leute, auch wenn die die Sprache nicht verstehen. Ir-
1428 gendwann merkt man, okay, das war mir zu viel oder es war zu wenig. Also ich glaube, das ist auch
1429 so ein bisschen so eine Wahrnehmungssache, vor allem, wenn man eben die Sprache nicht spricht.
1430 Man erwartet, glaube ich, immer, dass praktisch so von der Länge her, dass es so ähnlich ist. Also es
1431 ist ganz komisch, wenn eine Person sehr lange redet und die andere sagt - einen Satz. Also ich glaube,
1432 das ist etwas, glaube ich, wobei es Sprachen gibt, wo man tatsächlich viel spricht. Und wenn man das
1433 dann dolmetscht, es ist halt weniger. Aber ich glaube trotzdem vom Gefühl her ist es schon anders,
1434 wenn der eine denkt, okay, das weiß ich nicht wenig oder kurz oder schnell oder viel länger. Also ich
1435 glaube, das ist schon mal so eine Wahrnehmung, so eine Wahrnehmungspunkt, weil ich muss schon
1436 ehrlich zugeben, ich mache das manchmal so bei Türkisch oder Arabisch, wenn ich so Kollegen da
1437 habe, die da dolmetschen. Ich versuche dann auch immer so, ist das jetzt hat sich jetzt alles? Oder
1438 hmm hat er da wirklich, also ich spiele auch mit dem Gedanken selbst manchmal so, okay, ist das
1439 jetzt so quasi jetzt gut? Oder war sie nicht gut? Ich habe keine Ahnung. Und es kommt genau auf
1440 sowas drauf an, ja.

1441 - Ich hätte eine Zusatzfrage, wenn Sie sagen, Sie hören auch andere Kolleg*innen beim
1442 Dolmetschen zu, wo Sie die Sprache nicht verstehen. Was würden Sie sagen, was wäre
1443 notwendig, um Ihnen zu vertrauen, dass sie ihre Arbeit richtig machen?

1444 Antwort: Meiner Meinung nach ist es schon. Also ja, wie soll ich das formulieren, das es jetzt ja nicht
1445 zu heftig klingt. Aber ich finde schon, dass das Studium dafür da ist, genau diese Sachen zu lernen,
1446 weil das kann nicht jeder einfach so automatisch. Du kannst zwei Sprachen, du kannst dolmetschen,
1447 du kannst alles. Nein, es stimmt nicht, sondern du musst schon irgendwie eben auch diese ganzen
1448 ethischen Aspekte musst du auch kennen, musst du lernen, musst du lernen, okay, wie gehst du jetzt
1449 mit so einer Situation um, wie gehst du mit so einer Situation um und eben auch dieses Freundliche
1450 im Sinne von zu freundlich, zu meiden, finde ich. Das gehört auch dazu. Und ich glaube, das lernt
1451 man so einfach nicht, weil ich glaube schon, dass die unter Anführungszeichen „Laien“, schon die
1452 Tendenz dazu haben, zu sagen: *ah ja, cool, wir sind jetzt beste Freunde, wir gehen jetzt Kaffee trinken*
1453 *und ja, ich helfe dir, ich mache das für dich*. Also ich finde, das gehört sich eigentlich nicht so. Also

1454 wenn man will, dass dieser Berufsstand professionell wahrgenommen wird, dann soll man diese
1455 Frontwirtschaft vermeiden, meiner Meinung nach.

1456 Also ich meine, es ist vielleicht auch ein blödes Beispiel, aber ich mache das immer. Also zum Bei-
1457 spiel, ich habe eine Verhandlung im Saal 5. Ich setze mich nie vor dem Saal 5. Weil irgendwann
1458 kommt jemand und sagt: *ah, sind meine Dolmetscherin* und erzählen mir dann Ihre Lebensgeschichte.
1459 Und das möchte ich einfach nicht. Ich will das nicht wissen. Ich will das nicht haben. Ich will es nicht.
1460 Ich setze mich dann immer vor dem Saal 3 und warte ich. Und dann um 9 Uhr gehe ich rein. Also ich
1461 gehe dann nicht mit dieser Person da rein und wir sind schon: „ich helfe dir“. (lächeln)

1462 Bei der Polizei auch. Also ich setze mich halt schon irgendwo hin, aber ich beschäftige mich mit
1463 irgendwas, ich lese immer irgendwas oder ich mache immer irgendwas, weil ich will eigentlich nicht
1464 schon vorher in die Situation kommen, wo ich dann so als Begleitperson oder Buddy mitgehe, son-
1465 dern ich bin eigentlich jetzt nicht hier da, um dir zu helfen, sondern ich bin hier zu dolmetschen. Und
1466 das gehört sich, finde ich, schon so.

1467 - Was könnte aus Ihrer Sicht getan werden, um das Vertrauen aller Beteiligten in die Dol-
1468 metscher*innen zu stärken?

1469 Antwort: Es gibt ja immer wieder diese Geschichten irgendwelcher Geschichten, die schief gelaufen
1470 sind. Und das natürlich stärkt das Vertrauen überhaupt nicht. So mehr das Gegenteil und dann denkt
1471 sich auch jeder, okay, jeder kann dolmetschen oder jeder, der zweisprachig aufgewachsen ist, dol-
1472 metscht. Also daran sollte man schon arbeiten, vor allem jetzt in unseren Zeiten jetzt mit der KI und
1473 alles, was passiert. Also das sollte man schon... Ich sage dann immer, keine Ahnung. Ich meine,
1474 Ärzte, wenn du ins Krankenhaus gehst, du erwartest, dass ein Arzt, der ausgebildet ist, weiß, was er
1475 macht. Und es sollte eigentlich mit unserem Beruf auch so sein, dass man weiß, okay, die Person ist
1476 jetzt hat das und das und das gemacht und hat diese Ausbildung und weiß, dass man eben alles so
1477 genau dolmetschen soll, wie gesagt wird, ohne irgendwie da was zu verändern oder zu kürzen oder
1478 was hinzuzufügen. Und das ist schon. Das ist aber leider bei uns nicht der Fall, weil unser Beruf nicht
1479 geschützt ist. Jeder kann das machen, wer will - was eigentlich nicht sein sollte, aber man könnte
1480 dann nur mehr an Bildung und Zertifizierung und solchen Sachen arbeiten. Mehr kann man da nicht
1481 so wirklich machen.

1482 **Anhang (Geschäftszahl: 2026-0.334.148)**

1483 Erlass vom 15. Mai 2026 über einen Leitfaden für die Zusammenarbeit
1484 zwischen Justiz und Gerichtsdolmetscher:innen

1485 Das Bundesministerium für Justiz übermittelt im Anhang das aktualisierte „Vademecum für
1486 Richterinnen und Richter, Staatsanwältinnen und Staatsanwälte sowie
1487 Gerichtsdolmetscherinnen und Gerichtsdolmetscher“
1488 , ein vom Österreichischen Verband
1489 der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher:innen (ÖVGD) erstmals
1490 2007 erstellter und nunmehr aktualisierter Leitfaden für die Zusammenarbeit zwischen
1491 Justiz und Gerichtsdolmetscher:innen.
1492 Besonders hingewiesen werden darf gleichzeitig auf die neu eingerichtete Servicestelle des
1493 ÖVGD (siehe dazu auch Pkt. 1. des Leitfadens), deren Pilotbetrieb mit 1. Juni 2026
1494 aufgenommen werden soll.
1495 Nach den vom ÖVGD dazu bereitgestellten Informationen soll diese Servicestelle der Justiz
1496 österreichweit als zusätzliche Anlaufstelle für die Vermittlung von allgemein beeideten und
1497 gerichtlich zertifizierten Dolmetscher:innen zur Verfügung stehen, dies in Ergänzung zu den
1498 bereits bestehenden, über das Intranet verfügbaren Einrichtungen (Buchungssystem bzw.
1499 Buchungstool) zur Unterstützung bei der Dolmetscher:innen-Suche. Auf § 86 Abs. 1 GOG,
1500 wonach als Dolmetscherinnen und Dolmetscher vorrangig Personen zu bestellen sind, die
1501 in die Gerichtsdolmetscherliste eingetragen sind (wobei von der Justizbetreuungsagentur
1502 zur Verfügung gestellte geeignete Personen vorrangig heranzuziehen sind), darf besonders
1503 hingewiesen werden.
1504 Die Kontaktaufnahme mit der Servicestelle des ÖVGD wird (ausschließlich) telefonisch
1505 unter der Nummer +43 1 479 65 81-55 von Montag bis Freitag jeweils von 8:00 bis 16:00
1506 Uhr möglich sein. Dabei werden die wesentlichen Eckdaten des Auftrags erfasst,
1507 insbesondere Sprache, Ort, Termin bzw. Frist, voraussichtliche Dauer bzw. Seitenzahl,
1508 Aktenzeichen sowie eine kurze thematische Einordnung der Sache und allfällige besondere
1509 Wünsche des Entscheidungsorgans. Nachdem anhand der Kriterien eine geeignete Person
1510 für den konkreten Auftrag ermittelt wurde, die auch die fachlichen und zeitlichen Kapazitäten dafür
1511 bestätigt hat, wird die Servicestelle die Kontaktdaten der Dolmetscherin
1512 bzw. des Dolmetschers der anfragenden Stelle per E-Mail übermitteln. Maßgebliche
1513 Kriterien für die Auswahl sind Sprache, Verfügbarkeit und örtliche Nähe; bei einer Distanz
1514 von mehr als 100 km erfolgt aufgrund der möglichen Kostenbelastung vor der Vermittlung
1515 eine gesonderte Nachfrage beim Entscheidungsorgan.
1516 Die Servicestelle des ÖVGD wird ausschließlich Dolmetschleistungen durch allgemein
1517 beeidete und gerichtlich zertifizierte Dolmetscher:innen vermitteln. Da es sich um ein
1518 freiwilliges Angebot des als Verein eingerichteten ÖVGD handelt, werden dessen

1519 Vereinsmitglieder bei Vorschlägen vorrangig behandelt werden; es werden aber
1520 gegebenenfalls auch Nicht-Vereinsmitglieder in die Suche und Auswahl miteinbezogen,
1521 sofern es sich bei diesen um in die Gerichtsdolmetscherliste eingetragene Personen
1522 handelt.

1523 15. Mai 2026

1524 Für die Bundesministerin:

1525 Mag. Christian Auinger

1526 Elektronisch gefertigt

1527 **Anhang**

1528 **VADEMECUM FÜR RICHTERINNEN UND RICHTER, STAATSANWÄLTINNEN UND**
1529 **STAATSANWÄLTE SOWIE GERICHTSDOLMETSCHERINNEN UND GERICHTSDOL-**
1530 **METSCHER**

1531 Die nachfolgenden Punkte sind Erfahrungswerte aus der gerichtlichen Praxis, die von
1532 Vertreter:innen der Justiz und Gerichtsdolmetscher:innen immer wieder angemerkt
1533 wurden. Es handelt sich keineswegs um eine vollständige Auflistung oder um
1534 Vorkommnisse, die stets eintreten, sondern um einen Versuch, die Zusammenarbeit von
1535 Justiz und Gerichtsdolmetscher:innen noch reibungsloser zu gestalten. Anmerkungen und
1536 Anregungen zu diesem Leitfaden werden jederzeit gerne entgegengenommen.

1537 **1. Auswahl der Dolmetscherin/des Dolmetschers**

1538 Prinzipiell sollten für die Tätigkeit bei Gericht und bei der Staatsanwaltschaft nach
1539 Maßgabe des § 86 Abs. 1 GOG nur allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte
1540 Dolmetscher:innen zum Einsatz kommen.

1541 Die Auswahl kann aus der offiziellen elektronischen SDG-Liste getroffen werden, in der
1542 für alle gängigen Sprachen und auch für einige Sprachen mit geringer Verbreitung
1543 qualifizierte Personen eingetragen sind.

1544 Von einer solchen Person kann sich die Justiz **nicht nur ausgezeichnete**
1545 **Sprachkenntnisse und entsprechende Dolmetsch- und Übersetzungskompetenz**
1546 **erwarten, sondern auch das für die korrekte Ausübung der Tätigkeit unbedingt**
1547 **erforderliche Berufsethos.**

1548 Bitte überzeugen Sie sich vor Beginn der Verhandlung, ob der/die Dolmetscher:in
1549 wirklich beeidete und zertifiziert ist. Dies kann durch Überprüfung des Ausweises, den
1550 Gerichtsdolmetscher:innen stets zu ihren Einsätzen mitnehmen sollten, leicht erfolgen.

1551 Bei Sprachen, für die keine eingetragenen Gerichtsdolmetscher:innen zur Verfügung
1552 stehen, ist die Möglichkeit der ad hoc-Vereidigung oder ad hoc-Belehrung (§ 126 Abs. 2

1553 StPO) gegeben. Gemäß § 86 Abs. 2 GOG haben nicht eingetragene Dolmetscher:innen
1554 zu Beginn ihrer Tätigkeit ihre Ausbildung und Qualifikation kurz darzulegen. Aus diesem
1555 Anlass wäre es für beide Seiten von Nutzen, wenn sich der/die Richter:in oder die
1556 Staatsanwaltschaft vor der ad hoc-Vereidigung oder ad hoc-Belehrung (§ 126 Abs. 2
1557 StPO) einer fremdsprachenkundigen Person mit Hilfe eines kurzen Gesprächs davon
1558 überzeugt, dass diese die im Prozess verwendete deutsche Sprache versteht und dieser
1559 entsprechend mächtig ist.

1560 Direktbestellung, Buchungstool und Servicestelle des ÖVGD

1561 Die Direktbestellung über den Postkorb auf JustizOnline – Diese geht direkt an eine
1562 Person aus der Liste. Sollte dies ohne vorherige Rücksprache über die Verfügbarkeit der
1563 Dolmetscher:innen erfolgt sein, sind die Gerichtsdolmetscher:innen angehalten,
1564 genauso wie im Fall einer kurzfristigen Verhinderung für eine Vertretung zu sorgen und
1565 das Gericht dahingehend zu informieren.

1566 Die Bestellung über das Buchungstool – Hier können Aufträge allen für eine Sprache und
1567 geografische Region in Frage kommenden Personen angeboten werden. Bei der
1568 Auswahl aus den positiven Rückmeldungen empfiehlt es sich, allenfalls auch bei
1569 Übersetzungen eine Person aus der Region zu wählen, da auf die Übersetzung eine
1570 Dolmetschung folgen kann und hier lange Wege oder die Bestellung unterschiedlicher,
1571 nicht mit der Sache bereits vertrauter Personen vermieden werden können.

1572 Die Servicestelle des ÖVGD – Diese projektierte Stelle wird am 1. Juni 2026 in die
1573 Pilotphase gehen, sie versteht sich als Ergänzung der beiden obigen Kanäle, nicht als
1574 entgeltliche Vermittlung, und will vor allem in Fällen unterstützen, in denen sich die
1575 Suche nach Dolmetscher:innen schwierig gestaltet. Nähere Informationen finden sich
1576 auf der Website des ÖVGD, www.oevgd.at.

1577 **2. Ladungen**

1578 Bei telefonischen Ladungen wird gelegentlich versucht, das Versenden einer
1579 schriftlichen Ladung zu vermeiden. Da diese aber wichtige Angaben zum
1580 Dolmetscheinsatz enthält, sollte auch eine schriftliche Ausfertigung erfolgen, falls
1581 der/die Dolmetscher:in darauf nicht ausdrücklich verzichtet.

1582 Dolmetscher:innen wird geraten, sich bei der Anfrage auch gleich nach den
1583 Möglichkeiten zum Aktenstudium zu informieren (dies kann in den meisten Fällen über
1584 die Freischaltung in JustizOnline geschehen) und im Falle von Gebühren-Splitting
1585 nachfragen, ob ein Kostenvorschuss (und in welcher Höhe) hinterlegt wurde.

1586 Falls die Höhe des Kostenvorschusses nach Schätzung der Dolmetscher:innen nicht

1587 ausreicht, muss der Auftraggeber sofort davon verständigt (Warnpflicht) und um
1588 entsprechenden Nachschuss ersucht werden. In Verfahren, in denen kein
1589 Kostenvorschuss erlegt wurde, besteht die Warnpflicht, falls die zu erwartende Gebühr
1590 den Wert des Streitgegenstandes oder 2.000 Euro, im Verfahren vor dem Landesgericht
1591 und im Ermittlungsverfahren der Staatsanwaltschaft aber 4.000 Euro übersteigt.

1592 **3. Informationen zum Dolmetscheinsatz**

1593 Oft genügen ein oder zwei Sätze, mit denen Richter:innen den
1594 Gerichtsdolmetscher:innen den anstehenden Fall vor Beginn der Verhandlung kurz
1595 beschreiben. Bei komplizierteren und für eine längere Dauer angesetzten Fällen sollte
1596 der/die Gerichtsdolmetscher:in die Möglichkeit der Akteneinsicht und des
1597 Aktenstudiums haben und nützen. Bei sehr voluminösen Akten und schwierigen Fällen
1598 hat sich eine kurze Besprechung des Falles vor der Verhandlung oder einige Tage vor
1599 der Verhandlung als nützlich erwiesen. So kann der/die Gerichtsdolmetscher:in die
1600 spezifische Fachterminologie eines Falles (z. B. im Bereich der Medizin, Technik oder
1601 Wirtschaft) effektiver vorbereiten.

1602 **4. Sitzordnung im Gerichtssaal**

1603 Gerichtsdolmetscher:innen sollte in jedem Fall ein Platz im Gerichtssaal zugewiesen
1604 werden, von dem aus alle Beteiligten gut sichtbar und hörbar sind und durch welchen
1605 den Beteiligten signalisiert wird, dass sie als neutrale Sprachmittler an der Verhandlung
1606 teilnehmen.

1607 Dies gilt auch für die sog. Flüsterdolmetschung, die gegebenenfalls für eine Partei (oder
1608 Zeug:innen) außerhalb der Vernehmung erbracht wird.

1609 Auch bei Verhandlungen in einem Verhandlungszimmer ist auf gute Sicht und Akustik
1610 sowie die Möglichkeit, sich auf einer stabilen Unterlage (z. B. Tisch) Notizen machen zu
1611 können, zu achten.

1612 **5. Kurze Vorstellung der Akteure**

1613 Da Gerichtsverhandlungen in jedem Land anders ablaufen (und der/die
1614 Durchschnittsbürger:in zumeist nicht häufig vor Gericht zu erscheinen hat), kann eine
1615 kurze Vorstellung der Akteure (Richter:in, Staats-/Bezirksanwalt oder -anwältin,
1616 Gerichtsdolmetscher:in usw.) fremdsprachigen Beteiligten viel von ihrer Nervosität
1617 nehmen und den Verlauf einer Verhandlung reibungsloser gestalten.

1618 Bei der Vorstellung des/der Gerichtsdolmetscher:in sollte die zu bedolmetschende
1619 Person insbesondere darauf hingewiesen werden, dass der/die Dolmetscher:in eine
1620 neutrale Person ist und alle Fragen und Aussagen gewissenhaft und vollständig in die

1621 jeweils andere Sprache zu übertragen hat.

1622 **6. Schriftliche Texte in der Verhandlung**

1623 Werden in einer Verhandlung schriftliche Texte (Anklageschriften, Urkunden, Verträge,
1624 Korrespondenz, Aktenstellen, usw.) verlesen, ist es zweckdienlich, dies den
1625 Gerichtsdolmetscher:innen mitzuteilen und den Text (in Kopie oder als Original) zur
1626 Verdolmetschung zu übergeben bzw. eine gute Sicht auf den Bildschirm, auf dem der
1627 Text gezeigt wird, zu ermöglichen.

1628 **7. Verdolmetschung des Verhandlungsverlaufs für fremdsprachige Parteien**

1629 Um es fremdsprachigen Beteiligten zu ermöglichen, dem Verlauf einer Verhandlung
1630 (z. B. während der Einvernahme von Zeug:innen) zu folgen, können

1631 Gerichtsdolmetscher:innen – zum Beispiel neben dem/der zu Bedolmetschenden
1632 sitzend – die Aussagen von Zeug:innen und/oder Feststellungen des Richters/der
1633 Richterin flüsternd dolmetschen.

1634 Zur Erleichterung dieser anspruchsvollen Art der Dolmetschung und zur Vermeidung
1635 von Störungen des Prozessablaufes durch zu lautes Flüstern wäre die
1636 Anschaffung/Benützung eines sog. „Flüsterkoffers“ bzw. einer „Führungsanlage“
1637 empfehlenswert.

1638 **8. Unterbrechung der Dolmetschung**

1639 Die korrekte und vollständige Verdolmetschung einer Aussage an Hand von Notizen
1640 erfordert höchste Konzentration. Einwürfe während der Dolmetschung durch
1641 Anwält:innen, Richter:innen, Parteien usw. unterbrechen den Duktus einer solchen
1642 Dolmetschung und sollten deshalb erst erfolgen, wenn die Dolmetschung
1643 abgeschlossen ist.

1644 **9. Verhandlungsunterbrechungen (Pausen)**

1645 Da das Dolmetschen ein hohes Maß an Konzentration erfordert, sollte bei längeren
1646 Verhandlungen etwa nach einer Stunde eine kurze Pause eingelegt werden.

1647 **10. Übertragung von richterlichen Aufgaben an Gerichtsdolmetscher:innen**

1648 Auch wenn Gerichtsdolmetscher:innen wissen, dass bei Verhandlungsbeginn die
1649 Personalien abgefragt und die Zeug:innen an die Wahrheitspflicht erinnert werden,
1650 sowie dass der verurteilten Person nach Bekanntgabe des Urteils die
1651 Rechtsmittelbelehrung erteilt wird, sollte der/die Richterin doch selbst diese
1652 Formalitäten abhandeln und dem/der Gerichtsdolmetscher:in bloß die Dolmetschung
1653 überlassen.

1654 **11. Kulturkompetenz von Gerichtsdolmetscher:innen**

1655 Wenn der/die Richter:in oder die Staatsanwaltschaft im Zusammenhang mit einem
1656 Verfahren von Gerichtsdolmetscher:innen Informationen über spezifische
1657 Gewohnheiten eines Kulturkreises einholen möchte (z. B. ob ein Kopfnicken „ja“ oder
1658 „nein“ bedeutet), bzw. wenn der/die Gerichtsdolmetscher:in zum besseren Verständnis
1659 des Verhaltens eines fremdsprachigen Verfahrensbeteiligten eine dementsprechende
1660 Mitteilung machen möchte, sollte dies außerhalb der Verhandlung – zum Beispiel
1661 während einer kurzen Unterbrechung – geschehen oder als so bezeichnete
1662 Zusatzinformation (nicht als Teil der Dolmetschung) vermittelt werden.

1663 12. Ferndolmetschen

1664 Gelegentlich werden in Verhandlungen Zeuginnen und Zeugen mittels Videokonferenz
1665 (Zoom) zugeschaltet, wenn eine Anreise nicht möglich oder zumutbar ist. Soll eine
1666 solche Einvernahme gedolmetscht werden, sollten die Dolmetscher:innen sichtbar sein
1667 und brauchen jedenfalls gute Sicht auf den Bildschirm und gute Tonqualität;
1668 idealerweise zeigen die Kameras im Saal auch alle anderen Personen, die das Wort
1669 ergreifen könnten.

1670

Abstract

Deutsch:

Die vorliegende Masterarbeit mit dem Titel „Dolmetschen ist Vertrauenssache. Eine Untersuchung des Vertrauensphänomens im Setting Gerichts- und Behördendolmetschen“ untersucht die Bedeutung von Vertrauen im Dialogdolmetschen. Im Mittelpunkt stehen Faktoren der Vertrauensbildung sowie die Rolle von Neutralität, (Un)parteilichkeit, Multiparteilichkeit und Professionalität in Bezug auf Vertrauen.

Der theoretische Teil der Arbeit befasst sich mit der dolmetschwissenschaftlichen Perspektive auf das Vertrauensphänomen (Tipton 2015; Edwards 2005, 2006; Kadrić 2009, 2019). Dabei werden verschiedene Vertrauenskonzepte sowie berufsethische Prinzipien und institutionelle Rahmenbedingungen des Dialogdolmetschens dargestellt.

Um die Forschungsfragen zu beantworten, wurde eine qualitative Untersuchung durchgeführt. Für die Untersuchung wurden Interviews mit acht professionellen Dolmetscher*innen aus dem Bereich des Gerichts- und Behördendolmetschens geführt. Die Auswertung erfolgte mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring.

Die Ergebnisse zeigen, dass Vertrauen sowohl auf interpersoneller als auch auf systemischer Ebene entsteht. Neben fachlicher Kompetenz und Berufserfahrung tragen insbesondere Professionalität, Transparenz, Verlässlichkeit, Verschwiegenheit sowie die Einhaltung berufsethischer Grundsätze zur Vertrauensbildung bei. Gleichzeitig wird deutlich, dass Vertrauen unter bestimmten Bedingungen an seine Grenzen stoßen kann, etwa bei asymmetrischen Machtverhältnissen oder beim Einsatz nicht professioneller Dolmetscher*innen.

Die Untersuchung verdeutlicht, dass Dolmetschen tatsächlich Vertrauenssache ist. Vertrauen stellt eine zentrale Voraussetzung für die Ausübung der Dolmetschtätigkeit dar und ist sowohl für das Vertrauen in Dolmetscher*innen als auch in Institutionen, in denen Dolmetscher*innen tätig sind, von wesentlicher Bedeutung.

Schlagwörter: Vertrauensbildung (Vertrauen); Dialogdolmetschen, Gerichts- und Behördendolmetschen; Neutralität; Multiparteilichkeit; Professionalität

English:

This master's thesis, entitled „Interpreting Is a Matter of Trust: An Investigation of the Phenomenon of Trust in the Context of Court and Legal Interpreting “, examines the significance of trust in dialogue interpreting. The thesis focuses on factors influencing trust-building as well as the role of neutrality, (im)partiality, multipartiality, and professionalism.

The theoretical part of the thesis approaches the phenomenon of trust from the perspective of Interpreting Studies (Tipton 2015; Edwards 2005, 2006; Kadrić 2009, 2019). It presents various concepts of trust, as well as professional ethical principles and institutional framework conditions relevant to dialogue interpreting.

To answer the research questions, a qualitative study was conducted. The empirical data consists of interviews with eight professional interpreters working in the field of court and public service interpreting (especially legal interpreting). The data were analyzed using Mayring's qualitative content analysis.

The findings show that trust is established on both an interpersonal and a systemic level. In addition to professional competence and work experience, professionalism, transparency, reliability, confidentiality, and adherence to professional ethical principles contribute significantly to the development of trust. At the same time, the study demonstrates that trust reaches its limits under certain conditions, such as asymmetrical power relations or the use of non-professional interpreters.

The study highlights that interpreting is indeed a matter of trust. Trust represents a fundamental prerequisite for the practice of interpreting and is essential both for trust in interpreters and for trust in the institutions in which they operate.

Keywords: Trust; Dialogue Interpreting; Court and Legal Interpreting; Neutrality; Multipartiality; Professionalism