



MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Zwischen Vernehmung, Hausdurchsuchung und
Kommunikationsüberwachung: Ein Einblick in den Alltag von
Polizeidolmetscher:innen in Österreich

verfasst von | submitted by
Danijela Milovanović BA

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

Wien | Vienna, 2026

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

UA 070 331 363

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

Masterstudium Translation Deutsch Bosnisch/
Kroatisch/Serbisch

Betreut von | Supervisor:

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

Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG.....	5
1. BERUFLICHE UND INSTITUTIONELLE RAHMENBEDINGUNGEN	10
1.1. BEGRIFFLICHE EINORDNUNG UND DEFINITION	10
1.2. ZUGANG ZU DEN POLIZEILICHEN DOLMETSCHREGISTERN.....	11
1.3. ARBEITSORGANISATION UND EINSATZBEDINGUNGEN	12
1.4. VORBEREITUNG, SCHULUNGEN UND SUPERVISION.....	12
1.5. ZWISCHENFAZIT: AUSGANGSBEDINGUNGEN DES POLIZEIDOLMETSCHENS IN ÖSTERREICH.....	15
2. ZENTRALE SETTINGS UND DAMIT VERBUNDENE BELASTUNGSDIMENSIONEN	16
2.1. HANDLUNGSFELDER UND BELASTUNGEN – STAND DER FORSCHUNG	16
2.2. POLIZEILICHE VERNEHMUNGEN ALS SETTING	18
2.2.1. <i>Ablauf, Handlungsrahmen und spezifische Anforderungen</i>	18
2.2.2. <i>Emotionale und psychische Belastungen durch Übertragung und Gegenübertragung ..</i>	21
2.2.3. <i>Rollenbezogene Belastungen im Vernehmungssetting</i>	24
2.2.4. <i>Organisatorische, zeitliche und verantwortungsbezogene Belastungen</i>	27
2.2.5. <i>Psychische Belastungsfolgen</i>	28
2.2.6. <i>Zwischenfazit: Belastungsprofil polizeilicher Vernehmungen</i>	32
2.3. GEHEIME KOMMUNIKATIONSÜBERWACHUNG ALS SETTING.....	33
2.3.1. <i>Ablauf, Handlungsrahmen und spezifische Anforderungen</i>	33
2.3.2. <i>Emotionale und psychische Belastungen durch Inhalte, Dauerexposition und</i>	
<i>Verantwortungsdruck</i>	35
2.3.3. <i>Rollenbezogene Belastungen und ermittlungsbezogene Erwartungen</i>	36
2.3.4. <i>Organisatorische, technische und translatorische Belastungen</i>	39
2.3.5. <i>Handyauswertung und Kryptochats als spezifischer Teilbereich der KÜ</i>	43
2.3.6. <i>Psychische Belastungsfolgen</i>	44
2.3.7. <i>Zwischenfazit: Belastungsprofil der Kommunikationsüberwachung</i>	45
2.4. WEITERE SETTINGS ALS ERGÄNZENDER KONTEXT	46
3. METHODIK	48
3.1. ERHEBUNGSMETHODE.....	48
3.2. BESCHREIBUNG DER STICHPROBE	49
3.3. AUSWERTUNGSMETHODE – STRUKTURIERENDE QUALITATIVE INHALTSANALYSE.....	50
4. DARSTELLUNG DER ERGEBNISSE	53
4.1. KATEGORIE 1: BERUFSEINSTIEG	53
4.2. KATEGORIE 2: BERUFLICHER ALLTAG	54
4.3. KATEGORIE 3: BELASTUNGSERLEBEN IM VERNEHMUNGSSETTING.....	55
4.3.1. <i>Subkategorie A: Rahmenbedingungen und organisatorische Belastungen</i>	56

4.3.2.	<i>Subkategorie B: Emotionale und psychische Belastungen</i>	57
4.3.3.	<i>Subkategorie C: Rollenbezogene Belastungen</i>	59
4.3.4.	<i>Subkategorie D: Verantwortungsbezogene Belastungen</i>	61
4.4.	KATEGORIE 4: BELASTUNGSERLEBEN WÄHREND DER KOMMUNIKATIONSÜBERWACHUNG	62
4.4.1.	<i>Subkategorie A: Rahmenbedingungen und organisatorische Belastungen</i>	62
4.4.2.	<i>Subkategorie B: Emotionale und psychische Belastungen</i>	64
4.4.3.	<i>Subkategorie C: Rollenbezogene Belastungen</i>	67
4.4.4.	<i>Subkategorie D: Verantwortungsbezogene Belastungen</i>	68
4.5.	KATEGORIE 5: BELASTUNGSERLEBEN IN WEITEREN SETTINGS ALS ERGÄNZENDER KONTEXT	71
4.6.	KATEGORIE 6: GESAMTBEWERTUNG DES BELASTUNGSERLEBENS	73
4.6.1.	<i>Subkategorie 6.1: Wechselwirkungen</i>	73
4.6.2.	<i>Subkategorie 6.2: Vergleich der Settings</i>	75
4.7.	KATEGORIE 7: BEWÄLTIGUNGSSTRATEGIEN	77
4.8.	KATEGORIE 8: VERBESSERUNGSWÜNSCHE	79
5.	DISKUSSION DER ERGEBNISSE	83
5.1.	EINORDNUNG DER ERGEBNISSE IN DEN LITERATURGESTÜTZTEN RAHMEN	83
5.1.1.	<i>Rahmenbedingungen und organisatorische Belastungen</i>	83
5.1.2.	<i>Emotionale Belastungen und psychische Belastungsfolgen</i>	84
5.1.3.	<i>Rollenbezogene Belastungen</i>	87
5.1.4.	<i>Verantwortungsbezogene Belastungen</i>	90
5.1.5.	<i>Settingübergreifende Wechselwirkungen und kumulative Gesamtbelastung</i>	91
5.2.	PRAKTISCHE EMPFEHLUNGEN UND WEGWEISER FÜR DIE ZUKUNFT	94
5.2.1.	<i>Psychosoziale Unterstützungsstrukturen</i>	94
5.2.2.	<i>Ergonomische und organisatorische Arbeitsbedingungen</i>	95
5.2.3.	<i>Strukturierte Aus- und Weiterbildung</i>	96
5.2.4.	<i>Kommunikation, Wertschätzung und Anerkennung</i>	97
6.	SCHLUSSFOLGERUNG	99
	BIBLIOGRAPHIE	104
	ANHANG	108
	ANHANG A – INTERVIEWLEITFADEN	108
	ANHANG B – TRANSKRIPTE	109
	<i>Interviewtranskript D1</i>	110
	<i>Interviewtranskript D2</i>	122
	<i>Interviewtranskript D3</i>	137
	<i>Interviewtranskript D4</i>	147
	<i>Interviewtranskript D5</i>	157
	<i>Interviewtranskript D6</i>	172
	<i>Interviewtranskript D7</i>	185

ABSTRACT.....	199
----------------------	------------

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Online Dolmetschregister, Screenshot (BMI 2026).....	13
Abbildung 2: Kategoriensystem der empirischen Auswertung.....	51

Einleitung

In der zunehmend mehrsprachigen Gesellschaft Österreichs sind Polizeidolmetscher:innen ein zentraler Bestandteil rechtsstaatlicher Kommunikation in polizeilichen Ermittlungs- und Einsatzkontexten. Dolmetscher:innen spielen in verschiedenen Bereichen der Polizeiarbeit eine wesentliche Rolle: Ihre Tätigkeiten umfassen unter anderem das Dolmetschen bei polizeilichen Vernehmungen von Beschuldigten, Zeug:innen und Opfern, bei Besuchen von Untersuchungshäftlingen sowie im Rahmen verdeckter polizeilicher Kommunikationsüberwachungen (vgl. Herráez Ortega & Foulquié-Rubio 2008: 123).

Obwohl psychische Belastungen von Dolmetscher:innen im Gesundheitswesen sowie im Asylbereich, etwa im praxisorientierten UNHCR-Handbuch von Wedam (2015), bereits teilweise erforscht und thematisiert wurden, mangelt es im österreichischen Polizeibereich bislang an einer systematischen und differenzierten Analyse. Angesichts der vielfältigen und komplexen Belastungen, die mit der Tätigkeit von polizeilichen Dolmetscher:innen verbunden sind, erscheint eine tiefergehende Untersuchung als relevanter Beitrag. So kann es einerseits durch den unmittelbaren Kontakt mit Berichten über Gewalt im Rahmen von Vernehmungen zu sekundärer Traumatisierung kommen, andererseits führt die alltägliche, isolierte Auseinandersetzung während der geheimen Kommunikationsüberwachung mit kriminellen Inhalten zu einer fortlaufenden psychischen Beanspruchung. Hinzu kommt oftmals ein erheblicher Druck, der aus der Verantwortung entsteht, Übersetzungen als Beweismittel für Gerichtsverfahren zu liefern.

Diese Belastungen sind zudem vor dem Hintergrund der beruflichen und institutionellen Rahmenbedingungen zu betrachten: Polizeidolmetscher:innen werden häufig freiberuflich, kurzfristig und unter wechselnden organisatorischen Bedingungen eingesetzt (vgl. Tipton & Furmanek 2016: 38). Zugleich stehen vor allem sprachliche Kompetenz, Zuverlässigkeit, Neutralität und Stressresistenz im Vordergrund der polizeilichen Anforderungen an Dolmetscher:innen, während systematische Vorbereitung, settingspezifische Schulungen und institutionalisierte Supervisionsangebote bislang nur begrenzt ausgewiesen sind (vgl. Bundesministerium für Inneres [BMI] 2026).

Die Relevanz des Themas zeigt sich auch an der zunehmenden Digitalisierung polizeilicher Ermittlungen sowie an aktuellen internationalen Ermittlungskooperationen, etwa in der Zusammenarbeit mit dem US-amerikanischen FBI. Dabei wurden Unterhaltungen auf Krypto-Handys entschlüsselt, in denen es hauptsächlich um Drogenhandel, Gewalttaten und mögliche Auftragsmorde geht. Dolmetscher:innen spielen bei der Übersetzung bzw. Auswertung dieser

Chats eine Schlüsselrolle (vgl. Tofan 2021). Ähnlich wie bei der Telefonüberwachung sind Dolmetscher:innen in diesem translatorischen Handlungsrahmen mit Informationen konfrontiert, in denen Gewalttaten geschildert oder angekündigt werden und die sprachlich wiedergegeben werden müssen. Die Unvorhersehbarkeit der Gesprächsinhalte und vor allem des Bildmaterials stellt eine potenzielle Gefahr für die psychische Gesundheit der Dolmetscher:innen dar.

Die dargestellten Beispiele verdeutlichen, dass je nach polizeilichem Kontext unterschiedliche Anforderungen entstehen, die mit spezifischen Belastungen verbunden sein können. Für den österreichischen Polizeibereich fehlt bislang eine differenzierte Untersuchung, die die Belastungen von Polizeidolmetscher:innen systematisch mit unterschiedlichen Einsatzsettings in Beziehung setzt und zugleich ein Gesamtbild dieser dynamischen Tätigkeit vermittelt.

Die vorliegende Arbeit setzt an dieser Forschungslücke an, indem sie zentrale polizeiliche Einsatzkontexte beleuchtet und analysiert sowie die damit verbundenen Belastungen und möglichen psychischen Folgen in den Blick nimmt, um den Bedarf an geeigneten Unterstützungsmaßnahmen aufzuzeigen.

Ziel ist es, ein differenziertes Verständnis für die Belastungen von Polizeidolmetscher:innen in unterschiedlichen polizeilichen Einsatzsettings in Österreich zu erarbeiten. Im Fokus stehen emotionale, rollenbezogene und organisatorische Belastungsfaktoren sowie mögliche psychische Belastungsfolgen, insbesondere sekundäre Traumatisierung und Burnout, in Abhängigkeit von den jeweiligen settingspezifischen Anforderungen und Herausforderungen.

Ausgangspunkt der Untersuchung ist die Annahme, dass die Belastungen von Polizeidolmetscher:innen in Österreich stark vom jeweiligen Einsatzbereich abhängen und insbesondere durch komplexe Wechselwirkungen zwischen emotionaler Belastung, Rollenkonflikten und organisatorischem Druck geprägt sind. Zugleich wurde der berufliche Alltag von Polizeidolmetscher:innen sowie die damit verbundenen Anforderungen und Herausforderungen bislang kaum in ihrer Gesamtheit dargestellt, wodurch die unterschiedlichen Belastungsprofile in den einzelnen Tätigkeitsfeldern bisher weder systematisch erfasst noch eingehend analysiert wurden.

Grundlegend werden dabei unter anderem Konzepte wie Übertragung und Gegenübertragung (vgl. Wedam 2015), sekundäre Traumatisierung bzw. stellvertretende Traumatisierung (vgl. Daniels 2008; Lai & Costello 2021) sowie Burnout (vgl. Litzcke & Schuh 2010; Maslach 1982) herangezogen. Diese Konzepte sind für die Fragestellung besonders anschlussfähig, da sie sowohl die unmittelbare emotionale Involviertheit von Dolmetscher:innen in belastenden

Kommunikationssituationen als auch mögliche längerfristige Folgen wiederholter Belastung erfassbar machen.

Auf Basis der Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit lässt sich folgende Hauptforschungsfrage ableiten:

Wie erleben Polizeidolmetscher:innen in Österreich Belastungen in den unterschiedlichen polizeilichen Einsatzsettings, und welche emotionalen bzw. psychischen, rollenbezogenen sowie organisatorischen Belastungsdimensionen treten dabei in den Vordergrund?

Zur Konkretisierung dieser Frage werden folgende Teilfragen herangezogen:

- *Welche zentralen polizeilichen Einsatzsettings lassen sich für Polizeidolmetscher:innen in Österreich feststellen und wodurch sind diese hinsichtlich Ablauf, Anforderungen und Rahmenbedingungen gekennzeichnet?*
- *Welche emotionalen, rollenbezogenen und organisatorischen Belastungen zeigen sich in diesen unterschiedlichen Einsatzsettings?*
- *Inwiefern ergibt sich durch die Tätigkeit in mehreren sehr unterschiedlichen Settings eine kumulative Gesamtbelastung für Polizeidolmetscher:innen?*
- *Welche Unterstützungsbedarfe und Verbesserungswünsche werden im Zusammenhang mit den beschriebenen Belastungen sichtbar?*

Diese Forschungsfragen verbinden literaturgestützte und empirische Zugänge. Während die erste Frage vor allem der Beschreibung und Abgrenzung zentraler Einsatzsettings des Polizeidolmetschens auf Grundlage des bisherigen Forschungsstands dient, werden die zweite und dritte Frage sowohl auf Basis bestehender Untersuchungen als auch anhand des empirischen Materials bearbeitet. Dabei werden die in der Literatur beschriebenen Belastungsdimensionen und psychischen Belastungsfolgen mit den Erfahrungen der befragten Polizeidolmetscher:innen in Beziehung gesetzt. Die vierte Frage ist stärker empirisch und praxisorientiert ausgerichtet, da hier Bewältigungsstrategien, Unterstützungsbedarfe und Verbesserungswünsche im Mittelpunkt stehen. Auf diese Weise verbindet die Arbeit die Aufarbeitung des Forschungsstands, die empirische Analyse und die praxisbezogene Ableitung von Empfehlungen. Im Verlauf der literaturgestützten und empirischen Auseinandersetzung zeigte sich zudem, dass verantwortungsbezogene Belastungen als zusätzliche analytische Ausprägung berücksichtigt werden sollten. Diese Dimension ergänzt die ursprünglich im Zentrum stehenden emotionalen, rollenbezogenen und organisatorischen Belastungen und wird im Ergebniskapitel als eigene Subkategorie ausgewiesen (vgl. Kap. 4).

Unter Einbezug des bisherigen Forschungsstands werden zunächst jene zentralen Settings des Polizeidolmetschens beschrieben, die im empirischen Teil vertiefend untersucht werden: polizeiliche Vernehmungen und geheime Kommunikationsüberwachung einschließlich der Auswertung von Kryptochats. Im Fokus stehen zentrale Belastungsdimensionen, vor allem emotionale, rollenbezogene und organisatorische Belastungen sowie mögliche psychische Belastungsfolgen wie sekundäre Traumatisierung und Burnout.

Im empirischen Teil werden subjektive Belastungserfahrungen von Polizeidolmetscher:innen in Österreich, ihre individuellen Bewältigungsstrategien sowie ihre Unterstützungsbedarfe und Verbesserungswünsche anhand qualitativer Interviews untersucht. Da bislang nur begrenzte Erkenntnisse zu den subjektiven Belastungserfahrungen von Polizeidolmetscher:innen in Österreich vorliegen, erscheint ein qualitativer Zugang besonders geeignet, um individuelle Erfahrungen, Belastungsdimensionen und settingspezifische Unterschiede herauszuarbeiten und somit ein Gesamtbild bzw. einen Einblick in den Arbeitsalltag zu erhalten.

Abschließend bilden die gewonnenen Erkenntnisse eine Grundlage, um praxisbezogene Empfehlungen zur Gestaltung der Aus- und Weiterbildung, zur Optimierung von Arbeitsprozessen und zur Verbesserung psychosozialer Unterstützung abzuleiten.

Die vorliegende Masterarbeit gliedert sich in insgesamt sechs Kapitel. Das erste Kapitel widmet sich den beruflichen und institutionellen Rahmenbedingungen des Polizeidolmetschens in Österreich. Ausgehend von einer begrifflichen Einordnung und Definition des Tätigkeitsfeldes werden der Zugang zu den polizeilichen Dolmetscheregistern sowie die Arbeitsorganisation und Einsatzbedingungen erläutert. Darüber hinaus wird auf bestehende Angebote zur Vorbereitung, Schulung und Supervision eingegangen. Ein Zwischenfazit fasst die zentralen Ausgangsbedingungen des Polizeidolmetschens in Österreich zusammen.

Kapitel 2 bildet den inhaltlichen Kern der Arbeit. Nach einer Auseinandersetzung mit dem aktuellen Forschungsstand zu Belastungen im Polizeidolmetschen werden die zwei zentralen Einsatzsettings – die polizeiliche Vernehmung und die geheime Kommunikationsüberwachung – umfassend analysiert. Für jedes Setting werden Ablauf, Handlungsrahmen und spezifische Anforderungen beschrieben sowie die damit verbundenen emotionalen, psychischen, rollenbezogenen, organisatorischen und verantwortungsbezogenen Belastungsdimensionen herausgearbeitet. Im Rahmen der geheimen Kommunikationsüberwachung wird zudem die Auswertung von Handydaten und Kryptochats als spezifischer digitaler Teilbereich gesondert betrachtet. Jeweils abschließende Zwischenfazits verdichten die settingspezifischen Belastungsprofile. Außerdem werden weitere Einsatzsettings als ergänzender Kontext beschrieben, da

Dolmetscher:innen im Rahmen von Ermittlungen verschiedenste Aufträge erhalten, die auch Belastungen mit sich bringen können.

Das dritte Kapitel umfasst die empirische Untersuchung: Auf Basis semistrukturierter Leitfadeninterviews mit sieben Polizeidolmetscher:innen wird das subjektive Belastungserleben in der Praxis erhoben und mittels strukturierender qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) ausgewertet.

Die Darstellung der Ergebnisse in Kapitel 4 folgt dem entwickelten Kategoriensystem und umfasst den Berufseinstieg, den beruflichen Alltag, das settingspezifische Belastungserleben in Vernehmungen und Kommunikationsüberwachung, weitere Tätigkeitsbereiche, eine Gesamtbewertung des Belastungserlebens einschließlich der Wechselwirkungen zwischen verschiedenen Belastungsdimensionen und Einsatzsettings sowie Bewältigungsstrategien und Verbesserungswünsche der Befragten.

In Kapitel 5 werden die empirischen Ergebnisse mit den zuvor dargestellten Grundlagen und dem bisherigen Forschungsstand in Verbindung gebracht und kritisch diskutiert. Das letzte Kapitel schließt die Arbeit mit einer Schlussfolgerung ab, in der die zentralen Erkenntnisse zusammengefasst und konkrete Empfehlungen zur Förderung des Wohlbefindens von Polizeidolmetscher:innen abgeleitet werden.

1. Berufliche und institutionelle Rahmenbedingungen

Das erste Kapitel beleuchtet die beruflichen und institutionellen Rahmenbedingungen, unter denen Polizeidolmetscher:innen in Österreich tätig sind. Bevor die konkreten Einsatzsettings und die damit verbundenen Belastungen analysiert werden können, ist es notwendig, den strukturellen Kontext dieses Berufsfelds zu verstehen. Dazu gehören die begriffliche Einordnung des Polizeidolmetschens (1.1), der Zugang zum Dolmetscheregister (1.2), die Arbeitsorganisation (1.3) sowie die bestehenden Möglichkeiten der Vorbereitung, Schulung und Unterstützung (1.4). Nur vor dem Hintergrund dieser Rahmenbedingungen lassen sich die spezifischen Herausforderungen und Belastungen in den verschiedenen Einsatzbereichen angemessen einordnen.

1.1. Begriffliche Einordnung und Definition

Die österreichischen Ermittlungsbehörden sind aufgrund zunehmender Mehrsprachigkeit und grenzüberschreitender Mobilität seit Längerem auf qualifizierte Dolmetscher:innen angewiesen, um ihre Aufgaben rechtskonform erfüllen zu können.

Das Polizeidolmetschen wird dem Behördendolmetschen bzw. dem ‚Legal Interpreting‘ zugeordnet (vgl. Hale 2007: 90; Kadrić 2020: 501). Kadrić (2020) hält fest, dass das ‚Legal Interpreting‘ in gerichtliche und außergerichtliche Settings unterteilt werden kann, wobei das Polizeidolmetschen letzterem zugeordnet werden kann (vgl. Kadrić 2020: 502). Im Unterschied zum Gerichtsdolmetschen, das meist stärker formalisiert abläuft, ist Polizeidolmetschen häufig durch spontane Einsätze, wechselnde Einsatzorte und eine enge Zusammenarbeit mit Ermittlungsbehörden geprägt. Gamal (2014) kritisiert hierbei, dass der Begriff ‚Legal Interpreting‘ lange Zeit nahezu ausschließlich mit Gerichtsdolmetschen gleichgesetzt und von diesem besser erforschten Translationsfeld überschattet wurde. Tatsächlich stellt das Dolmetschen im Gerichtssaal lediglich den letzten Abschnitt eines viel umfassenderen juristischen Prozesses dar, der bereits mit den polizeilichen Ermittlungen beginnt. Schon in dieser frühen Phase sind Dolmetscher:innen in umfangreiche, langwierige und komplexe Ermittlungen involviert, die sich über mehrere Tage oder Wochen erstrecken können. Im Unterschied zum Gerichtsdolmetschen arbeiten Polizeidolmetscher:innen für Außenstehende meist unsichtbar (vgl. Gamal 2014: 78). Gamal plädiert daher dafür, Polizeidolmetschen als „eigenständige Spezialisierung sui generis“ (Gamal 2014: 78) zu betrachten, da es aufgrund geopolitischer und demografischer Veränderungen besondere wissenschaftliche und berufliche Beachtung verdiene.

Vor diesem Hintergrund schließt sich die vorliegende Arbeit der Position von Gamal (2014) an und betrachtet Polizeidolmetschen in Österreich als eigenständige Spezialisierung. Darauf aufbauend wird Polizeidolmetschen in der vorliegenden Arbeit als sprachliche und kulturelle Vermittlung in polizeilichen Ermittlungs- und Einsatzkontexten verstanden. Diese Arbeitsdefinition umfasst sowohl direkte Interaktionssituationen, etwa polizeiliche Vernehmungen, als auch weniger sichtbare und hybride Tätigkeitsbereiche wie Kommunikationsüberwachungen oder die Auswertung von Kommunikationsdaten.

1.2. Zugang zu den polizeilichen Dolmetschregistern

Um Personen mit unzureichenden Deutschkenntnissen ihr Recht auf Dolmetsch- und Übersetzungsleistungen zu gewährleisten, führen die österreichischen Polizeibehörden sowohl auf Bundes- als auch auf Landesebene spezielle Dolmetschregister (vgl. BMI 2026; Landespolizeidirektion [LPD] 2021).

Die Aufnahme in das seit 2018 bestehende zentrale digitale Dolmetschregister erfolgt über die Landespolizeidirektionen sowie über das Bundeskriminalamt. Österreichweit sind zum Zeitpunkt der Erhebung mehrere tausend Dolmetscher:innen für fast 200 Sprachen und Dialekte registriert, darunter auch seltene Sprachen, Gebärdensprachen und regionale bzw. sprachliche Varietäten (vgl. LPD 2021; Rechnungshof Österreich 2020: 8).

Zu den wesentlichen Voraussetzungen für die Aufnahme in ein polizeiliches Dolmetschregister zählen laut österreichischen Behörden eine ausgeprägte Sprachkompetenz auf muttersprachlichem oder vergleichbarem Niveau in der jeweiligen Fremdsprache sowie ausgezeichnete Kenntnisse der deutschen Sprache. Neben dem Nachweis einer abgeschlossenen Dolmetsch- oder Übersetzer Ausbildung besteht auch die Möglichkeit, eine von den Behörden durchgeführte Sprachkompetenzüberprüfung sowohl mündlich als auch schriftlich erfolgreich zu absolvieren. Darüber hinaus ist eine positive polizeiliche Sicherheitsüberprüfung unerlässlich. Abgerundet wird das Anforderungsprofil durch die Erwartung persönlicher Eignung, insbesondere in Bezug auf Zuverlässigkeit, Neutralität und Stressresistenz (vgl. BMI 2026; LPD 2021; Rechnungshof Österreich 2020: 20f). Von der Pflicht zur Sprachkompetenzüberprüfung ausgenommen sind in der Regel beeidigte Gerichtsdolmetscher:innen sowie Personen mit einem Masterabschluss in Translation, da in diesen Fällen eine ausreichende Qualifikation als gegeben angenommen wird. Gerichtsdolmetscher:innen bringen darüber hinaus den Vorteil mit, dass sie bereits mit dem österreichischen Rechtssystem und dem spezifischen juristischen Fachvokabular vertraut sind (vgl. LPD 2021; Rechnungshof Österreich 2020: 20).

1.3. Arbeitsorganisation und Einsatzbedingungen

Nach erfolgreichem Aufnahmeverfahren werden die Dolmetscher:innen in das digitale zentrale Register eingetragen und können von den Polizeibehörden flexibel sowie häufig kurzfristig für Einsätze in unterschiedlichen polizeilichen Settings herangezogen werden. Die für diese Arbeit zentralen Einsatzsettings werden in Kapitel 2 detailliert vorgestellt. Die Tätigkeit erfolgt überwiegend freiberuflich auf Abrufbasis, wobei Dolmetscher:innen je nach Sprachkombination und Standort auch nahezu täglich Aufträge von der Polizei annehmen können. Aufträge können etwa von einzelnen Polizeidienststellen, Polizeikommissariaten sowie Landeskriminalämtern ausgehen. Auch das Bundeskriminalamt und das Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl greifen auf dieses Dolmetschregister zu. Wenn etwa für seltene Sprachen im jeweiligen Umkreis keine geeigneten Dolmetscher:innen verfügbar sind, können auch bundesweite Anfragen erfolgen (vgl. Rechnungshof Österreich 2020: 13, 52).

Tipton und Furmanek (2016) stellen fest, dass die Tätigkeit als Polizeidolmetscher:in durch eine hohe Unvorhersehbarkeit und variierende Arbeitsbedingungen geprägt ist. Dazu gehören häufig als unregelmäßig oder belastend empfundene Arbeitszeiten sowie Einsätze, deren Dauer mitunter stark variieren kann. Einige Dolmetscher:innen erleben die Vielseitigkeit und Flexibilität der Tätigkeit als positiv. Gleichzeitig bringt die mangelnde Planbarkeit erhebliche Schwierigkeiten bei der Organisation des Arbeitsalltags und der Gestaltung der Arbeitsbedingungen mit sich (vgl. Tipton & Furmanek 2016: 38).

1.4. Vorbereitung, Schulungen und Supervision

Die Aufnahme in das Dolmetschregister für Polizeiaufträge basiert vorrangig auf einer Überprüfung der sprachlichen Kompetenz. Die praktische Kompetenzüberprüfung beschränkt sich auf das Dolmetschen einer simulierten Vernehmung und die Übersetzung eines kurzen Rechtstextes.¹ Andere polizeiliche Settings, etwa die geheime Kommunikationsüberwachung oder die Auswertung von Handydaten, werden hingegen in der Aufnahmeprüfung nicht gesondert berücksichtigt, obwohl hier auch technisches Know-how relevant sein kann.

¹ Die Details zum Prüfungsaufbau stammen von Dolmetscher:innen, die im Dolmetschregister gelistet sind. Die Aufnahmebedingungen werden durch das in Kapitel 3 ausgewertete Interviewmaterial nochmals bestätigt. (Stand 2026).

Eine formalisierte und digitale Unterstützung stellt das Abrechnungsportal für Dolmetscher:innen dar. Über die persönliche *ID Austria* können Dolmetscher:innen das Abrechnungsportal nutzen, Gebührennoten einbringen und auf weitere für ihre Tätigkeit relevante Informationen zugreifen. Abbildung 1 zeigt die im Portal angeführten Informations- und Unterstützungsangebote für Sprachmittler:innen, die im Folgenden im Hinblick auf ihre Relevanz für die Vorbereitung der Dolmetscher:innen auf polizeiliche Einsätze eingeordnet werden:

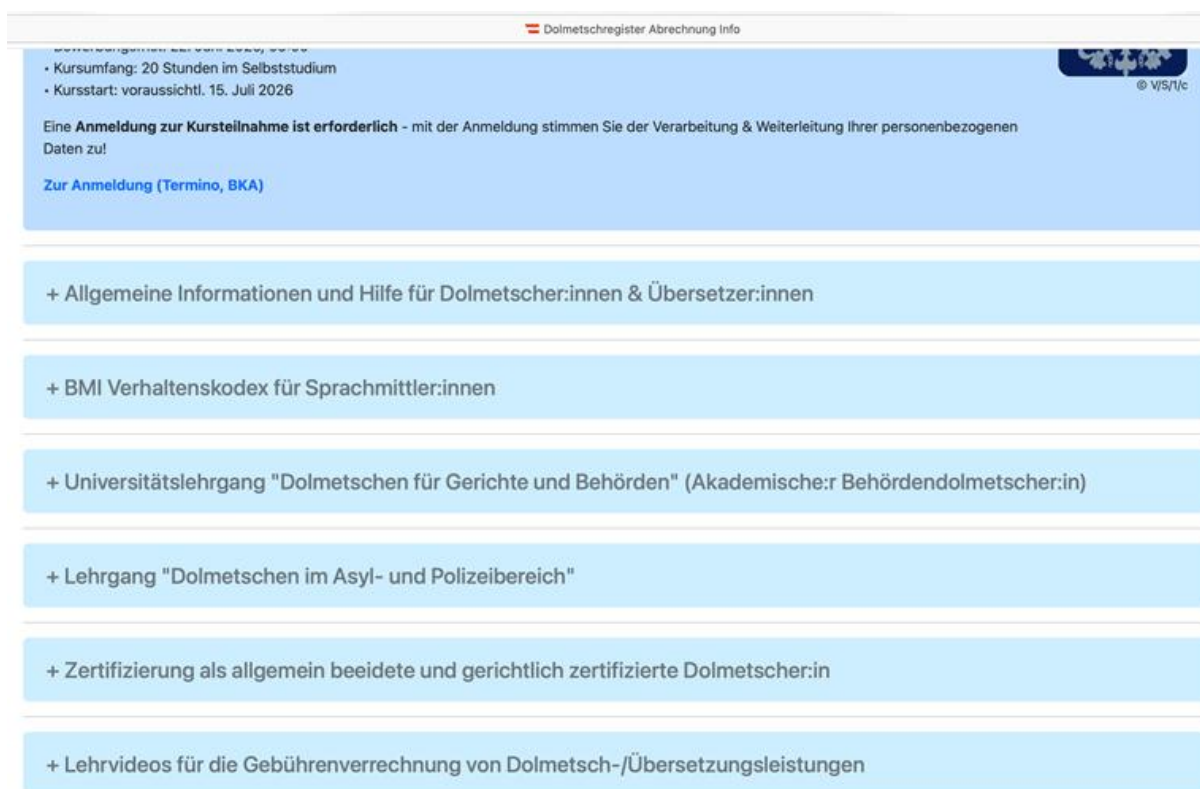


Abbildung 1: Online Dolmetschregister, Screenshot (BMI 2026)

Im Abschnitt *Allgemeine Informationen und Hilfe für Dolmetscher:innen & Übersetzer:innen* werden Hinweise zur Anmeldung mittels ID Austria bzw. Handysignatur sowie eine E-Mail-Adresse für weiterführende Fragen angeführt. Darüber hinaus wird der *Verhaltenskodex für Sprachmittler:innen* für behördliche Tätigkeiten bereitgestellt. Darin werden insbesondere Neutralität, Vertraulichkeit, Sprach- und Fachkenntnisse sowie das Bewusstsein für die eigene Rolle als Sprachmittler:innen hervorgehoben. Zudem wird festgehalten, dass Dolmetscher:innen Gesprächsbeteiligte bei Bedarf über die Grenzen ihrer Funktion informieren sollen. Der Verhaltenskodex bezieht sich damit vor allem auf direkte behördliche Kommunikationssituati-

onen (vgl. BMI o.J.). Explizite Hinweise für verdeckte oder hybride polizeiliche Tätigkeitsbereiche, etwa Kommunikationsüberwachung, Handyauswertung oder die Auswertung digitaler Kommunikationsdaten, werden auf der ausgewerteten Informationsseite nicht gesondert ausgewiesen (vgl. BMI o.J.; BMI 2026).

Die nächsten beiden im Portal angeführten Punkte stellen kostenpflichtige Fortbildungsangebote vor, die sich sowohl an Laiendolmetscher:innen mit langjähriger Berufserfahrung als auch an ausgebildete Dolmetscher:innen richten. Der Universitätslehrgang *Dolmetschen für Gerichte und Behörden (Akademische:r Behördendolmetscher:in)* ist für bestimmte Sprachen konzipiert und bietet eine umfassende Qualifizierung im Bereich des Behördendolmetschens. Der Lehrgang *Dolmetschen im Asyl- und Polizeibereich* steht unabhängig von der jeweiligen Sprachkombination allen Dolmetscher:innen offen und ist in mehrere Module gegliedert. Das UNHCR-Trainingshandbuch, das auch im literaturgestützten Teil dieser Masterarbeit herangezogen wird, bildet dabei eine zentrale Grundlage des Kursinhalts. Ein Modul behandelt das psychische Erleben beim Dolmetschen in triadischen Settings wie Vernehmungen. Beide Angebote werden als Fortbildungs- bzw. Qualifizierungsangebote angeführt; eine verpflichtende Teilnahme nach Aufnahme in das Dolmetschregister wird auf der ausgewerteten Informationsseite nicht genannt (vgl. BMI 2026).

Die Analyse der im Online-Dolmetschregister angeführten Informationen zeigt, dass dort keine verpflichtenden, institutionell standardisierten Schulungen ausgewiesen werden, die Dolmetscher:innen systematisch auf die spezifischen Anforderungen unterschiedlicher polizeilicher Aufgabenbereiche vorbereiten. Dies betrifft insbesondere Tätigkeitsfelder, die über klassische Vernehmungssituationen hinausgehen, etwa Kommunikationsüberwachung, Handyauswertung oder die Auswertung von Kryptochats. Auch der Umgang mit emotionalen, rollenbezogenen, organisatorischen und technischen Belastungen wird dort nicht als eigenständiger verpflichtender Ausbildungsbestandteil dargestellt. Dabić (2010: 155f.) kritisiert einen generellen Mangel an Leitfäden oder Handbüchern zum Umgang mit emotionaler Belastung und berufsbedingtem Stress für Dolmetscher:innen, die für Behörden tätig sind. Die fehlende Vorbereitung auf settingspezifische Herausforderungen bildet daher einen zentralen Ansatzpunkt der vorliegenden Arbeit. Auch institutionalisierte Supervisionsangebote oder systematische psychosoziale Unterstützungsstrukturen für Polizeidolmetscher:innen werden auf der ausgewerteten Informationsseite nicht gesondert angeführt.

Damit zeigt sich eine relevante Ausgangsbedingung für die weitere Analyse: Polizeidolmetscher:innen werden institutionell registriert und organisatorisch in polizeiliche Arbeitsprozesse

eingebunden. Eine systematische Vorbereitung auf psychische, emotionale und settingspezifische Belastungen, die während der Tätigkeit auftreten können, scheint jedoch nur begrenzt vorhanden zu sein.

1.5. Zwischenfazit: Ausgangsbedingungen des Polizeidolmetschens in Österreich

Die dargestellten beruflichen und institutionellen Rahmenbedingungen zeigen, dass Polizeidolmetschen in Österreich durch eine besondere Verbindung aus hoher Verantwortung, flexibler Einsetzbarkeit, wechselnden Einsatzbedingungen und begrenzter institutioneller Vorbereitung geprägt ist. Zugleich wird deutlich, dass im Aufnahmeverfahren vor allem sprachliche Kompetenzen überprüft werden, während die spezifischen Anforderungen einzelner polizeilicher Einsatzsettings sowie mögliche emotionale, rollenbezogene und organisatorische Belastungen nur geringfügig berücksichtigt werden. Auch systematische Schulungen und Supervisionsangebote scheinen bislang kaum verankert zu sein. Daher kann nicht ohne Weiteres davon ausgegangen werden, dass Dolmetscher:innen bereits im Zuge der Aufnahme in das Register systematisch für potenzielle psychische Belastungsfolgen sensibilisiert werden. Diese Ausgangsbedingungen bilden den Rahmen für die anschließende Analyse der zentralen polizeilichen Einsatzsettings, der damit verbundenen Belastungsdimensionen sowie möglicher Unterstützungsbedarfe.

2. Zentrale Settings und damit verbundene Belastungsdimensionen

Aufbauend auf den in Kapitel 1 dargestellten institutionellen und beruflichen Rahmenbedingungen richtet sich der Blick nun auf die zentralen Einsatzsettings, in denen Polizeidolmetscher:innen in Österreich täglich arbeiten. Im Mittelpunkt steht die Frage, welche Belastungsdimensionen sich in den verschiedenen Settings zeigen und wie diese jeweils spezifisch ausgeprägt sind. Zunächst wird der Stand der Forschung zu Belastungen im polizeilichen Dolmetschen vorgestellt. Anschließend werden die beiden zentralen Settings, die polizeiliche Vernehmung (2.2) und die geheime Kommunikationsüberwachung (2.3), detailliert analysiert und mit den relevanten Belastungsdimensionen in Verbindung gebracht. Außerdem werden weitere Einsatzbereiche als ergänzender Kontext (2.4) betrachtet, da Dolmetscher:innen nicht nur in den zwei zentralen Settings tätig sind. Ziel dieses Kapitels ist es, ein fundiertes literaturgestütztes Verständnis der settingspezifischen Belastungsprofile zu schaffen, das als Grundlage für die spätere empirische Analyse dient.

2.1. Handlungsfelder und Belastungen – Stand der Forschung

Das Tätigkeitsfeld von Polizeidolmetscher:innen umfasst Vernehmungen, Besuche von Häftlingen und geheime Kommunikationsüberwachungen, darunter die Transkription und Übersetzung abgehörter Telefongespräche sowie Chat- und Datenauswertungen während laufender polizeilicher Ermittlungen (vgl. Capus & Havelka 2021: 175; Herráez Ortega & Foulquié-Rubio 2008: 123). Hinzu kommen weitere Einsatzbereiche wie etwa Durchsuchungen, Treffen mit Hinweisgeber:innen und Einreisebefragungen (vgl. Stanek 2011: 101).

Das breite Aufgabenspektrum und der flexible Einsatz in diesen Bereichen können für Dolmetscher:innen mit erheblichen emotionalen und stressbezogenen Belastungen verbunden sein, die sich potenziell negativ auf ihre psychische und physische Gesundheit auswirken können. Während sich die translationswissenschaftliche Forschung im Bereich des Polizeidolmetschens bislang häufig mit Professionalisierung, Rollenverständnis und Qualitätssicherung beschäftigt hat, wurden emotionale und psychische Belastungen im österreichischen Polizeikontext bisher nur begrenzt systematisch untersucht. Insbesondere eine settingspezifische Betrachtung der Belastungen steht bislang weitgehend aus.

Dennoch gewinnt diese Thematik international zunehmend an Bedeutung. Für die Auseinandersetzung mit dem Phänomen der *stellvertretenden Traumatisierung* (engl. *vicarious*

trauma) bzw. sekundären Traumatisierung bei Dolmetscher:innen sind zudem die Studien von Lai et al. (2015) sowie Lai und Costello (2021) bedeutsam.

Lai et al. (2015) zeigen in ihrer Untersuchung zu Behördendolmetscher:innen in Australien, dass ein erheblicher Teil der Befragten (68 %) mindestens einmal pro Woche mit traumatischem Material konfrontiert ist. Knapp acht von zehn Befragten (78 %) berichten über eine längerfristige, der Konfrontation im Einsatz nachwirkende Belastung. Zugleich verweisen die Autor:innen auf fehlende institutionelle Unterstützungsstrukturen, weshalb zumeist Kolleg:innen oder das private Umfeld für entlastende Gespräche genutzt werden. Die Autor:innen empfehlen eine Reihe struktureller Maßnahmen, etwa die Einführung von Debriefing, Supervisionsangeboten sowie die stärkere Verankerung von Selbstfürsorge und Wissen über psychische Belastungsfolgen in der Dolmetscher:innenausbildung.

Die Studie *Professional Interpreters and Vicarious Trauma* von Lai und Costello (2021) knüpft an diese Forschung an und richtet den Fokus auf professionelle und erfahrene Behördendolmetscher:innen in Australien, darunter auch polizeiliche Dolmetscher:innen. Die Studie zeigt, dass Dolmetscher:innen im Vergleich zu anderen helfenden Berufsgruppen, etwa Sozialarbeiter:innen oder Psycholog:innen, häufig nur eingeschränkten Zugang zu institutioneller Supervision oder Debriefing-Angeboten haben. Darüber hinaus wird deutlich, dass Dolmetscher:innen als vollwertige Mitglieder professioneller Teams wahrgenommen und anerkannt werden möchten, etwa im polizeilichen Kontext oder im Gesundheitswesen.

Diese Ergebnisse verdeutlichen, dass emotionale bzw. psychische Beanspruchung im Behördendolmetschen seit längerer Zeit eine Rolle spielt und nicht als Randphänomen betrachtet werden kann, sondern eine zentrale berufliche Belastungsdimension darstellt. Diese vorgestellten Untersuchungen erscheinen für das österreichische Polizeidolmetschen anschlussfähig, da die vorliegende Arbeit untersucht, wie Polizeidolmetscher:innen Belastungen in unterschiedlichen Einsatzsettings erleben und welche Unterstützungsbedarfe daraus abgeleitet werden können. Für die vorliegende Arbeit ist besonders relevant, dass Polizeidolmetscher:innen nicht notwendigerweise auf ein einzelnes Setting beschränkt sind, sondern im Rahmen polizeilicher Ermittlungen in unterschiedlichen Arbeitskontexten eingesetzt werden können. Dies umfasst beispielsweise potenziell emotional belastende Vernehmungen, isolierte und technisch anspruchsvolle Kommunikationsüberwachung sowie Dolmetschen bei Hausdurchsuchungen oder Festnahmen. Der Wechsel zwischen verschiedenen Settings, die jeweils eigene Anforderungen, Dynamiken und Belastungen mit sich bringen, kann eine zusätzliche Herausforderung darstellen. Dolmetscher:innen müssen ihre Rolle, Arbeitsweise und emotionale Distanzierung wieder-

holt an unterschiedliche Rahmenbedingungen anpassen. Dadurch wird deutlich, warum die Belastungen nicht isoliert, sondern im Zusammenhang der verschiedenen polizeilichen Bereiche betrachtet werden sollten.

2.2. Polizeiliche Vernehmungen als Setting

Polizeiliche Vernehmungen gehören zu den wichtigsten und gleichzeitig anspruchsvollsten Tätigkeitsfeldern von Polizeidolmetscher:innen. Im Gegensatz zur eher unsichtbaren Arbeit bei der Kommunikationsüberwachung findet hier eine direkte triadische Interaktion zwischen Beamten:innen, vernommenen Personen und Dolmetscher:innen statt. Diese Situation ist gekennzeichnet durch emotionale Intensität, Machtasymmetrie und die hohe rechtliche Relevanz der Aussagen. Das folgende Unterkapitel beleuchtet zunächst den typischen Handlungsrahmen und die spezifischen Anforderungen polizeilicher Vernehmungen. Anschließend werden die zentralen Belastungsdimensionen analysiert: emotionale und psychische Belastungen durch Übertragung und Gegenübertragung, rollenbezogene Konflikte, organisatorische und verantwortungsbezogene Belastungen sowie die daraus resultierenden psychischen Belastungsfolgen.

2.2.1. Ablauf, Handlungsrahmen und spezifische Anforderungen

Eines der zentralen Handlungsfelder polizeilicher Ermittlungsarbeit ist die Vernehmung, welche im österreichischen Kontext als Einvernahme bezeichnet wird. Dolmetscher:innen übernehmen dabei eine wesentliche Funktion, da sie bei Befragungen von Zeug:innen, Opfern sowie Tatverdächtigen bzw. Beschuldigten hinzugezogen werden. In polizeilichen Ermittlungsverfahren stehen zunächst die Gewinnung von Informationen und die Erhebung von Beweisen im Vordergrund, während es später im Verfahren um die Feststellung von Schuld und die Bestimmung der Strafe geht (vgl. Nakane 2014: 7). Tipton und Furmanek (2016: 44) greifen in diesem Zusammenhang auf Haworth (2010: 169) zurück und beschreiben polizeiliche Vernehmungen als Kommunikationssituationen mit dualer Funktion. Sie dienen einerseits der Informationsgewinnung im Ermittlungsverfahren und andererseits der Sicherung von Aussagen als Beweismittel für spätere Gerichtsverfahren. Diese doppelte Funktion bringt auch entsprechende Anforderungen an Dolmetscher:innen mit sich.

Der Handlungsrahmen bei der Polizei kann als formalisiert betrachtet werden, denn es handelt sich nicht um freie Gesprächssituationen. Die Rollen sind rechtlich festgelegt (vgl. Kadrić 2019: 94), und die Vernehmung unterliegt gesetzlichen Vorgaben, deren Einhaltung Voraussetzung dafür ist, dass Aussagen im weiteren Verfahren als Beweismittel verwendet werden können. Zu diesen Vorgaben zählen unter anderem die Rechtsbelehrung von Beschuldigten,

Zeug:innen oder Opfern sowie das Verbot unzulässiger Vernehmungsmethoden (vgl. Sauerwein 2006: 101).

Dolmetschen in diesem Setting wird dem *Dialogdolmetschen* zugeordnet, d. h., die Dolmetschung erfolgt in der Regel konsekutiv und in beide Richtungen. Dolmetscher:innen sind in diesem Setting physisch sichtbar. Verdolmetschungen sollten in Vernehmungssituationen „[...] in Form und Inhalt der Originaläußerung möglichst nahe“ sein (Kadrić 2019: 91). Kadrić bezeichnet dies als *abbildende Dolmetschung*. Besonders deutlich wird dies etwa bei Zeugenaussagen, in denen es um eine gefährliche Drohung geht, da hier der genaue Wortlaut für die rechtliche Einordnung entscheidend sein kann. Folglich ist es hierbei essenziell, dass „[...] grammatikalische Struktur, Inhalt, Wortfolge und Stil“ berücksichtigt und möglichst direkt in die Zielsprache transferiert werden (vgl. Kadrić 2019: 91f.). Von *anpassender Dolmetschung* ist hingegen die Rede, wenn fachsprachliche oder rechtliche Inhalte in eine allgemein verständliche Sprache übertragen werden müssen, damit die vernommene Person die Aussage inhaltlich verstehen kann. Insbesondere bei rechtlichen Belehrungen sind erklärende oder vereinfachende Formulierungen oftmals zweckdienlich, sofern der rechtliche Gehalt der Aussage erhalten bleibt (vgl. Kadrić 2019: 92).

Grundsätzlich werden nach dem Status der Befragten zwei Arten von Vernehmungen unterschieden: die Vernehmung von Beschuldigten und die Vernehmung von Zeug:innen (vgl. Sauerwein 2006: 101f.). Opfer einer Straftat werden in der Regel als Zeug:innen vernommen. Es gibt jedoch für besonders schutzbedürftige Opfer weitergehende Rechte (vgl. Justiz.gv.at 2025). Es lässt sich auf Grundlage der bisher dargestellten Literatur ableiten, dass polizeiliche Vernehmungen eine besondere Form der Kommunikation darstellen und über einen spezifischen Handlungsrahmen verfügen. Einerseits sind sie stark formalisiert und erfüllen mehrere Funktionen, andererseits folgen sie dem strukturellen Aufbau einer Befragung. Kadrić et al. (2024) befassen sich in diesem Zusammenhang ausführlich mit den Charakteristika von Befragungssituationen, die auch auf polizeiliche Vernehmungen übertragbar sind.

Befragungen stellen die vernehmenden Beamt:innen, d. h. die fragende Person, vor besondere Anforderungen. Sie müssen das Gespräch steuern, relevante Informationen gewinnen und zugleich im Blick behalten, welche Themen angesprochen werden sollen und welche Informationen der vernommenen Person mitgeteilt werden können (vgl. Kadrić et al. 2024: 71).

Kadrić et al. (2024) betonen daher, dass eine umfassende Vorbereitung solcher Befragungssituationen entscheidend ist. In dieser Vorbereitungsphase erscheint es besonders wichtig, auch Dolmetscher:innen einzubinden und inhaltlich vorzubereiten. Die Autorinnen weisen

jedoch darauf hin, dass solche vorbereitenden Gespräche nicht immer möglich sind, insbesondere wenn ein gewisser Zeitdruck in bestimmten Situationen besteht (vgl. Kadrić et al. 2024: 72). Gamal (2017) nennt einen weiteren Grund dafür, weshalb Dolmetscher:innen häufig weder inhaltlich vorbereitet werden noch ein ausreichendes Briefing erhalten. Es wird nämlich erwartet, dass sie aufgrund ihrer Sprachkenntnisse und kulturellen Vertrautheit die jeweilige Situation schnell erfassen, die Zusammenhänge verstehen und den Kommunikationsprozess angemessen begleiten können (vgl. Gamal 2017: 298). Angesichts dieser vielfältigen Anforderungen sowie der rechtlichen Bedeutung der Aussagen, die im weiteren Verfahren als Beweismittel dienen können, erscheint eine ausreichende inhaltliche Vorbereitung von Dolmetscher:innen in diesem Setting als besonders wichtig.

Ein zentrales Element, welches besonders bei Vernehmungen bereits in der frühen Phase der Befragung wichtig ist, ist der vertrauensvolle Beziehungsaufbau, auch als „Rapport-Aufbau“ (Kadrić et al. 2024: 74) bezeichnet. Da dies im triadischen Setting indirekt erfolgt, müssen Dolmetscher:innen Strategien zum Aufbau des Vertrauens der Beamt:innen erkennen und im Dolmetschprozess umsetzen können (vgl. Kadrić et al. 2024: 75).

Der Befragungsprozess, der bei polizeilichen Vernehmungen als „sachbezogene Befragung“ (Sauerwein 2006: 107) bezeichnet werden kann, stellt Dolmetscher:innen vor besondere Herausforderungen. Befragte Personen können zunächst die Möglichkeit erhalten, ihre Erlebnisse oder Beobachtungen frei und ohne Unterbrechung zu schildern, da solche freien Darstellungen als weniger fehleranfällig gelten als Antworten auf konkrete Nachfragen (vgl. Kadrić et al. 2024: 76). Insbesondere bei Aussagen von Zeug:innen und Opfern könnten die freien Schilderungen länger sein, da auch kleinere Details für die Informationsgewinnung über Täter:innen relevant sein können. Für Dolmetscher:innen ist diese Phase dadurch besonders anspruchsvoll, da sie zwischen „monologischer und dialogischer Kommunikation“ (Kadrić et al. 2024: 77) wechseln und ihre Verdolmetschung entsprechend an die jeweilige Kommunikationsform anpassen. Zugleich wird deutlich, dass die Qualität der Aussagen nicht nur von der befragten Person selbst, sondern auch von der Art der Fragestellung beeinflusst wird, die wiederum in engem Zusammenhang mit der Verdolmetschung steht. Werden beispielsweise mehrere Fragen gleichzeitig gestellt, besteht die Gefahr, dass keine davon eindeutig beantwortet wird. Zudem erläutern die Autorinnen, dass komplexe Satzstrukturen sowie umgangssprachliche Ausdrücke oder doppelte Verneinungen das Dolmetschen zusätzlich erschweren können (vgl. Kadrić et al. 2024: 77).

Neben den Herausforderungen, eine vertrauensvolle Gesprächsbasis aufzubauen und sowohl Fragestellungen als auch Aussagen vernommener Personen korrekt wiederzugeben,

kommen in sachbezogenen Befragungen auch spezifische Vernehmungsstrategien hinzu. So können Beamt:innen von vernommenen Personen, insbesondere von Beschuldigten, verlangen, Erlebnisse in umgekehrter Reihenfolge zu schildern. Dadurch wird die kognitive Belastung der vernommenen Person deutlich erhöht und somit soll das Lügen erschwert werden (vgl. Kadrić et al. 2024: 64). Für Dolmetscher:innen bedeutet das jedoch, dass sie solche Vernehmungsstrategien erkennen und die Aussagen der vernommenen Personen dennoch präzise wiedergeben müssen.

In behördlichen Settings wie polizeilichen Vernehmungen werden die Aussagen schriftlich protokolliert und dienen, wie bereits festgestellt, später als Beweismittel in Strafverfahren. Kadrić et al. (2024) erläutern in diesem Zusammenhang, dass der Wechsel zwischen mündlicher und schriftlicher Form, wie bei der Rückübersetzung bzw. beim Vom-Blatt-Dolmetschen bereits protokollierter Aussagen, eine hybride Dolmetschform darstellt, die mit Herausforderungen verbunden ist (vgl. Kadrić et al. 2024: 108). Zusätzlich ist zu berücksichtigen, dass bei polizeilichen Vernehmungen nicht nur während der emotional geladenen Schilderung, sondern auch in der Abschlussphase beim Vom-Blatt-Dolmetschen die psychische Verfassung der vernommenen Personen eine wesentliche Rolle spielt. Abhängig von der Dauer polizeilicher Vernehmungen sind viele Betroffene zu diesem Zeitpunkt erschöpft, wodurch ihre Konzentrationsfähigkeit deutlich nachlässt. Jedoch sind Dolmetscher:innen dazu verpflichtet, die Niederschrift präzise wiederzugeben, damit Missverständnisse geklärt werden können.

Polizeiliche Vernehmungen sind als Dolmetschsetting vor allem durch einen formalisierten Ablauf, rechtlich relevante Kommunikationshandlungen und hohe Anforderungen an Genauigkeit, Verständlichkeit und Rollenbewusstsein der Dolmetscher:innen geprägt. Jedoch stellen Vernehmungen bei der Polizei auch eine Kommunikationssituation dar, die emotional geladen sein kann. Diese strukturellen Bedingungen bilden den Rahmen für die im Folgenden dargestellten emotionalen, rollenbezogenen und organisatorischen Belastungen.

2.2.2. Emotionale und psychische Belastungen durch Übertragung und Gegenübertragung

Im Rahmen von polizeilichen Vernehmungen werden Polizeidolmetscher:innen regelmäßig mit emotional stark belastenden und oftmals konfliktgeladenen Situationen konfrontiert. Die ständige Auseinandersetzung mit solchen Inhalten kann sowohl bewusst als auch unbewusst erhebliche emotionale Beanspruchung verursachen. Da diese Prozesse häufig subtil verlaufen und nicht immer als arbeitsbedingte Belastung wahrgenommen werden, ist es wesentlich, sie zu

verstehen und sich mit ihnen auseinanderzusetzen. Andernfalls besteht die Gefahr, dass emotionale Belastungsprozesse unbemerkt bleiben.

Im Zusammenhang mit dem psychischen Erleben von Dolmetscher:innen führt Wedam (2015) das sogenannte Phänomen der Übertragung und Gegenübertragung an, welches im praxisnahen UNHCR-Trainingshandbuch genauer erläutert wird. Die Hauptaufgabe von Dolmetscher:innen besteht darin, eine reibungslose Kommunikation zu ermöglichen. Insbesondere im triadischen Setting einer polizeilichen Vernehmung kommt ihnen dabei eine Brückenfunktion zu, da sie sprachlich und kulturell zwischen den vernommenen Personen und den vernehmenden Polizeibeamt:innen vermitteln. Gleichzeitig sind sie häufig einem äußeren Erwartungsdruck ausgesetzt: Einerseits erwartet die beauftragende Institution, in diesem Fall die Polizei, Loyalität. Andererseits gilt dies auch für die vernommenen Personen, insbesondere dann, wenn diese einen kulturellen Hintergrund mit den Dolmetschenden teilen. Derartige entgegengesetzte Erwartungen wirken oft unbewusst als Aufforderungen. Dabei signalisieren sie die Notwendigkeit, Verantwortung zu übernehmen, können gleichzeitig aber auch dazu verleiten, Beziehungsangebote anzunehmen und eine Art Bündnis mit der vernommenen Person einzugehen (vgl. Wedam 2015: 186).

In sämtlichen zwischenmenschlichen Kommunikationssituationen können unbewusst Emotionen im Gegenüber ausgelöst werden. Im Drei-Personen-Setting polizeilicher Vernehmungen haben Dolmetscher:innen aufgrund ihrer sprachlichen Vermittlungsfunktion einen besonders unmittelbaren Zugang zu den Gefühlen der Betroffenen. Zugleich ist dieses Setting in der Regel durch eine deutliche Machtasymmetrie geprägt.

In diesem Zusammenhang beschreibt Wedam unmittelbare emotionale Reaktionen auf das Gegenüber, die sie als Übertragung und Gegenübertragung bezeichnet. Diese emotionalen Reaktionen können mit vergangenen oder aktuellen Lebenssituationen zusammenhängen und dazu führen, dass Dolmetscher:innen an eigene Erfahrungen erinnert werden. Ebenso kann es zu Abwehrmechanismen kommen, etwa wenn das Gehörte verdrängt oder nicht geglaubt wird. Vor allem bei traumatischen Erzählungen, die mit Gewalt in Verbindung stehen, besteht die Gefahr solcher Abwehrreaktionen. Folglich können sich diese unbewussten Prozesse auch auf die Dolmetschung auswirken (vgl. Wedam 2015: 187). Ergänzend dazu bestätigt auch die qualitative Studie *Vicarious Posttraumatic Growth Among Interpreters*, dass Dolmetscher:innen eine starke emotionale Mitbewegung erleben können, die dort unter anderem als „emotional mirroring“ (Splevins et al. 2010: 1709) beschrieben wird. Die Teilnehmer:innen berichteten, dass sie Gefühle ihrer Klient:innen nicht nur empathisch nachvollziehen, sondern zum Teil selbst miterleben, wobei dieser Prozess insbesondere durch das Dolmetschen in der Ich-Form

sowie durch geteilte sprachliche, kulturelle Gemeinsamkeiten verstärkt werden kann (vgl. Splevins et al. 2010: 1709).

Hinzu kommt, dass in polizeilichen Vernehmungen oft über schwierige Lebenslagen, belastende Erfahrungen oder strafrechtlich relevante Vorfälle berichtet wird. Beschuldigte können etwa unter dem Eindruck einer Festnahme stehen, während Opfer oder Zeug:innen traumatische Ereignisse, Gewalterfahrungen oder Bedrohungssituationen schildern. Für Dolmetscher:innen bedeutet dies, dass sie nicht nur sprachlich vermitteln, sondern auch emotionale Ausbrüche, Angst, Wut, Scham oder Verzweiflung unmittelbar miterleben. Gerade in der sachbezogenen Befragung, die bereits in Abschnitt 2.2.1 als zentrale Phase der Vernehmung beschrieben wurde, können Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse besonders deutlich werden. In dieser Phase müssen Dolmetscher:innen belastende Inhalte häufig aus der Ich-Perspektive in die Zielsprache übertragen, wodurch die emotionale Nähe zum Gesagten zusätzlich verstärkt werden kann.

Zur Illustration der von Wedam (2015) beschriebenen Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse kann eine anonymisierte Praxisinformation² aus dem polizeilichen Dolmetschkontext herangezogen werden. Diese dient hier nicht als systematisch ausgewertetes empirisches Material, sondern als veranschaulichendes Beispiel für die zuvor grundlegende erläuterte Belastungsdynamik: Eine Dolmetscherin wurde vom Landeskriminalamt Wien zu einer Vernehmung eines weiblichen Opfers hinzugezogen. Die vernommene Person schilderte, dass sie auf dem Heimweg von einem Mann verfolgt worden sei und in ihr Wohngebäude geflüchtet sei. Der Mann sei ihr bis zur Eingangstür gefolgt und habe versucht, in das Gebäude zu gelangen. Erst als ein Nachbar auf die Situation aufmerksam geworden sei, sei der Tatverdächtige geflohen. Während der Vernehmung war das Opfer stark verängstigt und brach in Tränen aus. Die Dolmetscherin musste die Schilderung vollständig wiedergeben und berichtete später, dass bei ihr eigene Erinnerungen an eine ähnliche persönliche Erfahrung ausgelöst worden seien. In der Folge fühlte sie sich über einen längeren Zeitraum auf ihrem eigenen Heimweg unsicher und verängstigt. Das Beispiel zeigt, dass Dolmetscher:innen belastende Inhalte nicht nur sprachlich übertragen, sondern diese auch emotional verarbeiten müssen. Besonders dann,

² Schilderung von I.I. im persönlichen Gespräch, 2026. Die Praxisinformation stammt von einer anonymisierten Dolmetscherin mit Erfahrung im polizeilichen Dolmetschen. Sie dient in der vorliegenden Arbeit ausschließlich als illustratives Beispiel für Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse und ist nicht Teil des in Kapitel 3 ausgewerteten Interviewmaterials.

wenn geschilderte Erfahrungen mit eigenen persönlichen Erlebnissen verknüpft werden, können Gegenübertragungsprozesse entstehen, die über die konkrete Vernehmungssituation hinauswirken.

Das frühzeitige Erkennen solcher Übertragungsphänomene kann für Dolmetscher:innen aus mehreren Gründen relevant sein: Einerseits können sie eigene emotionale Reaktionen besser wahrnehmen und reflektieren. Andererseits kann durch die bewusste Auseinandersetzung mit dem Erlebten professionelle Distanz aufgebaut werden. Diese Distanz entsteht jedoch nicht durch das Verdrängen oder Unterdrücken belastender Inhalte, sondern durch deren bewusste Reflexion (vgl. Wedam 2015: 187).

Polizeiliche Vernehmungssituationen sind häufig von Machtungleichgewicht, Konfrontation und einer hohen emotionalen Intensität geprägt, was die unbewusste Übertragung und Gegenübertragung von Gefühlen fördert und daher bei Dolmetscher:innen zu einer erheblichen inneren Anspannung führen kann. Zugleich gilt es, darauf zu achten, eine notwendige professionelle Neutralität zu wahren, die polizeiliche Vernehmungsführung nicht zu beeinträchtigen und die eigenen emotionalen Reaktionen steuern zu können. Dabei wird deutlich, dass emotionale Belastungen im Kontext polizeilicher Vernehmungen nicht nur situativ wirksam sind, sondern auch längerfristige psychische Beanspruchungen begünstigen können, wie im Abschnitt 2.2.5 tiefergehend beleuchtet wird.

2.2.3. Rollenbezogene Belastungen im Vernehmungssetting

Aus den bisherigen Ausführungen lässt sich ableiten, dass polizeiliche Vernehmungen aus Sicht von Dolmetscher:innen nicht nur durch rechtliche und kommunikative Anforderungen geprägt sind, sondern auch durch unterschiedliche Rollenerwartungen an die beteiligten Personen. Für Dolmetscher:innen entsteht dabei eine besondere Spannung: Einerseits sollen sie neutral und möglichst vollständig zwischen den Gesprächsparteien vermitteln, andererseits werden sie im polizeilichen Kontext häufig mit Erwartungen konfrontiert, die über eine reine Sprachmittlung hinausgehen. Gerade diese widersprüchlichen Erwartungen können zu Rollenambiguität und rollenbezogenen Belastungen führen.

Die nach wie vor einflussreichen Arbeiten von Donk (1994a; 1994b) zeigen, dass die Beziehung von Dolmetscher:innen bei kriminalpolizeilichen Vernehmungen aus polizeilicher Sicht ambivalent wahrgenommen werden kann. Zwar ist die Polizei auf Dolmetscher:innen angewiesen, zugleich können gewohnte Vernehmungsstrategien und sprachliche Routinen nur über die Dolmetschenden vermittelt werden. Da Dolmetscher:innen in der Regel keine krimi-

nalistische Ausbildung besitzen, können bestimmte polizeiliche Strategien in der Verdolmetschung unbeabsichtigt abgeschwächt oder verändert werden (vgl. Donk 1994a: 55). Vor diesem Hintergrund besteht die Gefahr, dass Beamt:innen Dolmetscher:innen nicht nur als Sprachmittler:innen, sondern auch als „Hilfspolizist[:innen]“ (Donk 1994a: 42) oder „Ermittlungshelf[:innen]“ (Donk 1994a: 42) wahrnehmen. Dies zeigt sich etwa dann, wenn erwartet wird, dass Dolmetscher:innen bei Unklarheiten, auffälligen Aussagen oder nonverbalen Signalen eigenständig nachfragen oder kriminalistisch mitdenken (vgl. Donk 1994a: 42). Die Untersuchungen von Donk zeigen jedoch, dass sich Dolmetscher:innen vorrangig als „reine Übersetzer[:innen]“ (Donk 1994b: 134) verstehen, wodurch die polizeiliche Rollenzuschreibung einen grundlegenden Konflikt zusätzlich verschärft: Einerseits wird von Dolmetscher:innen erwartet, möglichst ‚unsichtbar‘ zu bleiben und als neutrale Sprachmittler:innen zu agieren. Andererseits sollen sie sich aus Sicht der Polizei aktiv einbringen, die Vernehmungsführung unterstützen und teilweise kriminalistisch relevante Hinweise erkennen. Dadurch geraten Dolmetscher:innen in ein Spannungsfeld zwischen geforderter Neutralität, institutioneller Abhängigkeit und polizeilicher Erwartungshaltung.

Eine solche Rollenambiguität kann bereits zu Beginn einer Vernehmung sichtbar werden. Während Polizeibeamt:innen aus taktischen Gründen nur begrenzte Informationen aus dem eigenen Kenntnisstand preisgeben, müssen Dolmetscher:innen den Tatvorwurf bzw. den Vernehmungsgegenstand dennoch möglichst präzise und verständlich übertragen (vgl. Sauerwein 2006: 107; Kadrić 2019: 91f.). Dadurch wird die translatorische Aufgabe bereits in der Anfangsphase der Vernehmung erschwert, ohne dass die Rolle der Dolmetscher:innen ausdrücklich geklärt wird.

Auf Basis von Vernehmungstranskripten haben Donk und Schröer (1995: 404f.) eine Typologie von Dolmetscher:innenrollen entwickelt. Dazu zählen denunziatorisch agierende Hilfspolizist:innen, sprachinkompetente Hilfspolizist:innen, Dolmetscher:innen als Übersetzungsmaschinen, Dolmetscher:innen in der Funktion von Vernehmungsbeamt:innen sowie Dolmetscher:innen als Erfüllungsgehilf:innen. Für jede dieser Rollen gilt, dass Dolmetscher:innen nicht ausschließlich als neutrale Sprachmittler:innen auftreten, sondern in unterschiedlicher Weise in die Logik der polizeilichen Vernehmung eingebunden werden. Donk und Schröer definieren Dolmetscher:innen dann als denunziatorisch agierende Hilfspolizist:innen, wenn Beamt:innen versuchen, die Dolmetscher:innen – etwa durch wirtschaftliche Abhängigkeitsverhältnisse – in die Funktion der Hilfspolizist:innen zu drängen. Dolmetscher:innen verfügen jedoch über keine kriminalistische Ausbildung und können die von den Beamt:innen gewählten Strategien daher zumeist nicht erfolgreich umsetzen. Stattdessen wurde beobachtet, dass sich

Dolmetscher:innen von den Beschuldigten distanzieren und ihnen gegenüber ein autoritäres Verhalten bis hin zu einer denunziatorischen Haltung einnehmen. Aus Sicht der Beschuldigten kann dadurch der Eindruck einer Koalition zwischen Beamt:innen und Dolmetscher:innen entstehen, wodurch die Vertrauensbasis beeinträchtigt wird (vgl. Donk & Schröder 1995: 404). Die sprachinkompetenten Hilfspolizist:innen sind hingegen zwar um einen vertrauensvollen Kontakt zum Beschuldigten bemüht, scheitern jedoch an ihrer fehlenden sprachlichen Kompetenz (vgl. Donk & Schröder 1995: 405).

Rollenkonflikte und widersprüchliche Erwartungen entstehen jedoch nicht nur gegenüber Beschuldigten, sondern zeigen sich besonders deutlich bei der Vernehmung schutzbedürftiger Opfer, vor allem von Minderjährigen. In diesem sensiblen Kontext variieren die Rollenerwartungen an Dolmetscher:innen je nach nationalem Kontext erheblich. Während in manchen Ländern eine strikt neutrale und zurückhaltende Haltung gefordert wird, erwarten Beamte in anderen eine aktivere Unterstützung, durch Sprachanpassung, kulturelle Ergänzungen oder die Beruhigung des Kindes (vgl. Salaets et al. 2017: 174f.). Diese unterschiedlichen Erwartungen erschweren es Dolmetscher:innen zusätzlich, ihre professionelle Rolle klar abzugrenzen.

Auch andere Rollenmuster verweisen auf die Problematik unklarer professioneller Grenzen. So beschreibt Donk etwa Dolmetscher:innen, die faktisch als Vernehmungsbeamt:innen agieren, indem sie die Vernehmung mitstrukturieren oder eigenständig Fragen stellen, während Beamt:innen vor allem die Niederschrift übernehmen. Kadrić et al. (2024: 74) empfehlen daher, dass die Niederschrift nicht von der fragenden Person übernommen werden sollte, da sich diese voll auf die Befragung konzentrieren muss. Im österreichischen Polizeikontext ist jedoch anzunehmen, dass Beamt:innen die Protokollierung selbst durchführen. Dies kann zu einer Überforderung der Beamt:innen führen und dazu beitragen, dass Dolmetscher:innen in Rollen gedrängt werden bzw. Aufgaben übernehmen.

Donk betont, dass Dolmetscher:innen häufig nicht freiwillig in diese Rolle wechseln, sondern durch die Vernehmungsbeamt:innen implizit dazu aufgefordert werden (vgl. Donk 1994b: 141f.). Ebenso problematisch ist eine parteiliche Rollenübernahme, wenn Dolmetscher:innen belastende Aussagen abschwächen, auslassen oder zusammenfassen und dadurch eine helfende bzw. anwaltliche Funktion gegenüber Beschuldigten übernehmen. Sauerwein bezeichnet eine solche Verschiebung als Auftreten von Dolmetscher:innen als ‚(Pseudo-)Anwält:innen‘ (vgl. Sauerwein 2006: 57). Gamal (2017: 310) erklärt, dass vernommene Personen oft erwarten, dass Dolmetscher:innen als Anwält:innen oder Helfer:innen handeln, was auf kulturell geformte Rechtsvorstellungen zurückzuführen ist.

Die Rollenmuster von Donk und Schröder werden auch durch Staneks (2011) Untersuchung gestützt. Stanek befasste sich insbesondere mit dem Einsatz unqualifizierter Dolmetscher:innen und befragte Polizeibeamt:innen zu ihren Erwartungen an Dolmetscher:innen. Auch sie kommt zu dem Ergebnis, dass im Polizeidolmetschen kein einheitliches Rollenverständnis besteht. Dies zeigt sich besonders an der Hilfspolizist:innenrolle: Einerseits kritisieren Beamt:innen Dolmetscher:innen, wenn diese versuchen, polizeiliche Aufgaben zu übernehmen. Andererseits erwarten sie zugleich, dass Dolmetscher:innen ihnen dabei helfen, Sachverhalte aufzudecken und sie über die Sprachmittlungsfunktion hinaus zu unterstützen (vgl. Stanek 2011: 122 f.). Neben dieser unterstützenden Funktion wird jedoch weiterhin erwartet, dass Dolmetscher:innen eine professionelle Neutralität wahren (vgl. Stanek 2011: 123). Derart widersprüchliche Erwartungen verweisen auf eine zentrale rollenbezogene Belastung. Donk weist darauf hin, dass die beschriebenen Rollenmuster zur Überforderung von Dolmetscher:innen führen können. Zu einem ähnlichen Ergebnis gelangt Pöllabauer (2015: 53), die betont, dass gegensätzliche und widersprüchliche Rollenerwartungen Rollenkonflikte auslösen und erhebliche Auswirkungen auf die psychische Gesundheit von Dolmetscher:innen haben können.

Auch die Sitzordnung kann rollenbezogene Erwartungen sichtbar machen. Reichertz (1998: 273) weist darauf hin, dass es keine einheitlichen Vorgaben dazu gibt, ob Dolmetscher:innen bei den Beamt:innen, bei den Beschuldigten oder zwischen den Parteien sitzen. Kadrić et al. (2024: 73) betonen, dass die räumliche Positionierung die Gesprächsdynamik beeinflussen kann. Die räumliche Positionierung ist damit nicht nur organisatorisch relevant, sondern kann beeinflussen, ob Dolmetscher:innen als neutrale Vermittler:innen, als der Polizei zugehörig oder als Unterstützung der vernommenen Person wahrgenommen werden.

Basierend auf den dargestellten Untersuchungen zu Rollenzuschreibungen und widersprüchlichen Erwartungen lässt sich ableiten, dass eine bewusste Auseinandersetzung mit Rollenmustern und Rollenerwartungen für Polizeidolmetscher:innen von zentraler Bedeutung ist. Dadurch können Dolmetscher:innen mögliche Belastungen frühzeitig erkennen und ihnen entgegenwirken. An dieser Stelle soll betont werden, dass es zwar Untersuchungen zu Rollenkonflikten im Polizeibereich gibt, diese sich jedoch nur auf Vernehmungen fokussieren. Rollenkonflikte in anderen Settings, etwa in der Kommunikationsüberwachung (vgl. 2.3), wurden bislang kaum erforscht.

2.2.4. Organisatorische, zeitliche und verantwortungsbezogene Belastungen

Ein wesentlicher Stressfaktor bei polizeilichen Vernehmungen besteht im intensiven Zeitdruck sowie in der Unberechenbarkeit der Einsätze. Während Termine beim Gerichtsdolmetschen

meist langfristig festgelegt werden, werden Polizeidolmetscher:innen häufig sehr kurzfristig und ohne inhaltliche Vorbereitung zu Einsätzen gerufen – teils zu ungewöhnlichen Tages- oder Nachtzeiten und unter erheblichem Zeitdruck (vgl. Ahrens & Kalina 2014: 187; Gamal 2014: 79). Solche Einsätze können mehrere Stunden dauern, wobei meist kaum eine Möglichkeit besteht, sich auf den konkreten Auftrag vorzubereiten (vgl. Ahrens & Kalina 2014: 187).

Gamal (2014: 79) veranschaulicht die besondere Situation folgendermaßen: Während Gerichtsdolmetscher:innen in einem streng geregelten und vorhersehbaren Rahmen tätig sind, müssen Polizeidolmetscher:innen oftmals unmittelbar und spontan agieren. Sie werden zu unterschiedlichsten Einsatzorten gerufen, nicht selten mitten in der Nacht, und sollen sofort professionell arbeiten – häufig ohne die Möglichkeit, sich vorzubereiten, mit wenig Schlaf und ohne angemessene Versorgung. Die Erwartung einer derart hohen Flexibilität stellt eine erhebliche organisatorische und situative Belastung dar. Diese Kombination aus kurzfristiger Anforderung, unregelmäßigen Arbeitszeiten und fehlender Vorbereitung zählt zu den zentralen organisatorischen Belastungen im Polizeidolmetschen und wirkt verstärkend auf die bereits dargelegten emotionalen und rollenbezogenen Belastungen.

Hinzu kommt ein erheblicher Verantwortungsdruck. Fehler in den einzelnen Vernehmungsphasen können schwerwiegende rechtliche Konsequenzen haben, da Aussagen später als Beweismittel verwendet werden können (vgl. 2.2.1). Dolmetscher:innen müssen daher nicht nur während der Befragung präzise und vollständig dolmetschen, sondern können unter Umständen auch später als Zeug:innen vor Gericht geladen werden. Eine besondere Herausforderung entsteht zudem bei der abschließenden Protokollierung: Nach mehrstündigen Vernehmungen kann es vorkommen, dass die vernommene Person beim Vom-Blatt-Dolmetschen der Niederschrift nicht mehr aufmerksam ist oder bereits deutliche Erschöpfungszeichen zeigt. Dennoch bleiben Dolmetscher:innen verpflichtet, das Protokoll vollständig zu übertragen und darauf zu achten, dass die vernommene Person den Inhalt nachvollziehen kann. Dies gilt insbesondere dann, wenn Beschuldigte nach einer Festnahme erschöpft, verunsichert oder unter Schock stehen. Das Dolmetschen unter solchen Bedingungen erhöht die kognitive und verantwortungsbezogene Belastung zusätzlich.

2.2.5. Psychische Belastungsfolgen

Die bisher in den Abschnitten 2.2.2–2.2.4 dargestellten emotionalen, rollenbezogenen, organisatorischen und verantwortungsbezogenen Belastungen wirken im Vernehmungssetting nicht

isoliert, sondern können sich gegenseitig verstärken. Dadurch entsteht ein spezifisches Belastungsprofil, das nicht nur kurzfristige Beanspruchung verursacht, sondern auch längerfristige psychische Belastungsfolgen begünstigen kann. Diese werden im folgenden Abschnitt anhand der sekundären Traumatisierung und des Burnout-Risikos näher betrachtet.

2.2.5.1. Sekundäre Traumatisierung

Eine mögliche längerfristige Folge wiederholter Konfrontation mit traumatischen Inhalten ist die sekundäre Traumatisierung. Sie entsteht im Gegensatz zur primären Traumatisierung nicht durch ein selbst erlebtes traumatisches Ereignis, sondern durch die intensive und wiederholte Auseinandersetzung mit den Erfahrungen primär traumatisierter Personen, deren Erlebnisse häufig bildhaft und emotional aufgeladen geschildert werden (vgl. Wedam 2015: 186).

In der Forschung zu berufsbedingten Traumata wird sekundäre Traumatisierung unter verschiedenen Bezeichnungen diskutiert, wie etwa als sekundärer traumatischer Stress, Mitgefühlerschöpfung bzw. *Compassion Fatigue* (vgl. Figley 1995: 4). Daniels (2008: 100) beschreibt sekundäre Traumatisierung als „[...] Ansteckung mit posttraumatischen Symptomen“. In der translationswissenschaftlichen Literatur werden zudem die Begriffe sekundäre Traumatisierung und stellvertretende Traumatisierung bzw. *Vicarious Trauma* häufig eng miteinander verknüpft verwendet (vgl. Lai & Costello 2021). Während sekundäre Traumatisierung eher akute, PTBS-ähnliche Symptome bezeichnet, verweist die stellvertretende Traumatisierung stärker auf langfristige Veränderungen der inneren Erfahrungswelt und des Weltbildes (vgl. Daniels 2008: 100). Da die Begriffe in der Praxis häufig ineinander übergehen, werden die Begriffe der sekundären und stellvertretenden Traumatisierung in der vorliegenden Arbeit jedoch weitgehend synonym verwendet.

Im Vernehmungssetting kann dieses Risiko besonders relevant werden, weil Polizeidolmetscher:innen traumatische oder gewaltbezogene Schilderungen unmittelbar und häufig in der Ich-Form übertragen müssen. Dadurch sind sie nicht nur sprachlich, sondern auch emotional eng an die Erzählungen der Betroffenen gebunden. Wiederholte Einsätze mit primär traumatisierten Personen können daher psychischen Stress erhöhen, der sich unter anderem in Schlafstörungen, Angst vor bevorstehenden Aufträgen oder emotionalen Reaktionen äußern kann, die jenen der betroffenen Personen ähneln (vgl. Wedam 2015: 187).

Lai et al. (2015) sowie Lai und Costello (2021) bestätigen in ihren Untersuchungen zu sekundärer bzw. stellvertretender Traumatisierung bei Behördendolmetscher:innen, dass diese Berufsgruppe einem erhöhten Risiko für psychischen Stress ausgesetzt sein kann. Als zusätzlicher Risikofaktor wird die fehlende inhaltliche Vorbereitung auf belastende Einsätze genannt

(vgl. Lai & Costello 2021: 78). Es wird davon ausgegangen, dass Polizeidolmetscher:innen in Österreich häufig ohne ausführliche Vorbereitung zu Vernehmungen hinzugezogen werden. Daher liegt die Annahme nahe, dass auch sie in besonderer Weise von diesem Risiko betroffen sein können.

Eine besondere Rolle spielt hierbei Empathie. Sie ist für das Verstehen und Vermitteln von Aussagen notwendig, kann jedoch bei unzureichender Abgrenzung zur Identifikation mit der vernommenen Person führen und psychischen Stress verstärken (vgl. Daniels 2008: 105; Lai & Costello 2021: 71). In den Untersuchungen von Lai und Costello berichteten Dolmetscher:innen zudem, dass das Dolmetschen in der Ich-Perspektive als besonders belastend erlebt werden kann und mit Gefühlen der Machtlosigkeit verbunden ist (vgl. Lai & Costello 2021: 71). Zugleich kann die professionelle Erwartung von Neutralität dazu führen, dass Dolmetscher:innen emotionale Betroffenheit unterdrücken oder nicht ausreichend wahrnehmen. Anderson (2011: 3) weist darauf hin, dass gerade dieses Unterdrücken emotionaler Beteiligung die eigene Vulnerabilität verdecken und langfristig zu beruflichen Stressreaktionen wie Mitgefühlerschöpfung oder sekundärer Traumatisierung führen kann. Damit zeigt sich, dass weder das Unterdrücken von Empathie noch eine unkontrollierte Identifikation mit der vernommenen Person als geeignete Bewältigungsform gelten kann.

Diese strikte Einhaltung professioneller Neutralität kann die psychische Belastung verstärken, da sie den Zugang zu notwendigen Bewältigungsstrategien erschwert. Es sei an dieser Stelle darauf hingewiesen, dass Lai und Costello zudem die weit verbreitete Illusion, dass eine neutrale Haltung automatisch zu neutralen Gefühlen führe, kritisieren (vgl. Lai & Costello 2021: 80).

Daraus lässt sich ableiten, dass eine reflektierte Auseinandersetzung mit Empathie im polizeilichen Kontext relevant ist, da sich weder das Unterdrücken von Empathie noch eine unkontrollierte Identifikation mit der vernommenen Person positiv auf das Wohlbefinden von Polizeidolmetscher:innen auswirkt. Auch neuere Arbeiten zur Empathie von Dolmetscher:innen im polizeilichen Kontext betonen die Bedeutung von Emotionsregulation und strukturierten Unterstützungssystemen in der Ausbildung, da wiederholte Belastung ohne geeignete Bewältigungsstrategien langfristige Folgen haben kann (vgl. Yin 2026: 18).

Abschließend ist zu betonen, dass Dolmetscher:innen unterschiedlich auf traumatische Inhalte reagieren. Der Umgang mit solchen Belastungen hängt unter anderem von der individuellen psychischen Widerstandsfähigkeit ab (vgl. Pschyrembel 2014: 333). Für Polizeidolmetscher:innen ist daher anzunehmen, dass sowohl individuelle Faktoren als auch die Häufigkeit

belastender Vernehmungen eine zentrale Rolle dafür spielen, ob und in welchem Ausmaß sekundäre Traumatisierung entstehen kann.

2.2.5.2. Burnout

Neben der in Abschnitt 2.2.5.1 dargestellten sekundären Traumatisierung bzw. Mitgefühlerschöpfung kann auch Burnout für Dolmetscher:innen, die für Behörden dolmetschen, ein gesundheitliches Risiko darstellen. Burnout entsteht infolge langanhaltender, nicht ausreichend bewältigter Stresssituationen. Der Begriff beschreibt einen Zustand arbeitsbedingter Erschöpfung, bei dem sich Betroffene ausgebrannt, antriebslos und dauerhaft überlastet fühlen (vgl. Litzcke & Schuh 2010: 157; Maslach 1982: 4). Tipton und Furmanek (2016) unterscheiden Burnout von Mitgefühlerschöpfung insofern, als Burnout meist über einen längeren Zeitraum durch chronischen Stress entsteht, während Mitgefühlerschöpfung bereits durch einzelne traumatische Vorfälle ausgelöst werden kann (vgl. Tipton & Furmanek 2016: 105f.).

Zu den möglichen Anzeichen von Burnout zählen körperliche Beschwerden, Zynismus und anhaltende Niedergeschlagenheit (vgl. Schlesinger 2007: 166). Weitere Hinweise können Schlafstörungen, Konzentrationsschwierigkeiten und nachlassende Leistungsfähigkeit sein (vgl. Schwenke 2015: 38f.). Diese Merkmale können sich mit Stress- oder Depressionssymptomen überschneiden. Während Stress jedoch häufig eine kurzfristige Reaktion auf Belastung darstellt, entsteht Burnout infolge dauerhafter Überlastung. Depressionen wiederum sind nicht zwingend beruflich bedingt, sondern können unterschiedliche Ursachen haben (vgl. Litzcke & Schuh 2010: 157f.).

Valero-Garcés (2015) fasst verschiedene Vorstudien zusammen, darunter auch eine Untersuchung von Cordero Cid zu Burnout bei Dolmetscher:innen im öffentlichen Dienst. Cordero Cid stellte dabei fest, dass Burnout tendenziell seltener auftritt, je mehr Berufserfahrung Dolmetscher:innen haben, was darauf hindeutet, dass erfahrene Dolmetscher:innen mit herausfordernden Situationen besser umgehen können. Zugleich zeigt sich, dass Burnout in der Dolmetschausbildung kaum behandelt wird und nur wenige gezielte Unterstützungsmaßnahmen für Dolmetscher:innen existieren.

Polizeidolmetscher:innen in Österreich können daher zu einer Berufsgruppe mit erhöhtem Burnout-Risiko gezählt werden. Bei Vernehmungen sind sie nicht nur emotional belastenden Inhalten ausgesetzt, sondern müssen zugleich mit Rollenambiguitäten, hohem Verantwortungsdruck, unregelmäßigen Einsatzzeiten, langen Auftragsdauern und häufig fehlender Vorbereitung umgehen. Gerade diese Ansammlung unterschiedlicher Belastungsfaktoren kann langfristige Erschöpfungszustände begünstigen.

2.2.6. Zwischenfazit: Belastungsprofil polizeilicher Vernehmungen

In den vorangegangenen Abschnitten 2.2.1–2.2.5 wurde deutlich, dass polizeiliche Vernehmungen für Dolmetscher:innen ein spezifisches und mehrdimensionales Belastungsprofil aufweisen. Dieses ergibt sich zunächst aus der besonderen Funktion der Vernehmung im Ermittlungsverfahren. Aussagen dienen nicht nur der unmittelbaren Informationsgewinnung, sondern können auch als Beweismittel in späteren Gerichtsverfahren herangezogen werden. Daraus entstehen hohe Anforderungen an Genauigkeit, Verständlichkeit und Vollständigkeit der Dolmetschung.

Eine zentrale Belastungsdimension liegt in der unmittelbaren emotionalen Konfrontation mit vernommenen Personen. Vor allem in der sachbezogenen Befragung berichten Opfer, Zeug:innen oder Beschuldigte häufig von Gewalterfahrungen, Bedrohungssituationen oder anderen belastenden Ereignissen, die mit Scham, Angst oder Verzweiflung verbunden sein können. Da Dolmetscher:innen solche Inhalte häufig in der Ich-Form übertragen müssen, entsteht eine besondere emotionale Nähe zum Gesagten. Dadurch können Übertragungs- und Gegenübertragungsprozesse verstärkt werden, die nicht nur eine angespannte Atmosphäre erzeugen, sondern bei wiederholter Konfrontation auch längerfristige psychische Belastungsfolgen wie sekundäre Traumatisierung oder Mitgefühlerschöpfung begünstigen können.

Neben diesen emotionalen Anforderungen treten rollenbezogene Belastungen hinzu. Polizeidolmetscher:innen sollen einerseits neutral, vollständig und möglichst unauffällig zwischen den Gesprächsparteien vermitteln. Andererseits werden sie im polizeilichen Kontext mit Erwartungen konfrontiert, die über reine Sprachmittlung hinausgehen. Sie können aus Sicht der Polizei als Personen wahrgenommen werden, die die Befragungen oder Ermittlungsarbeit unterstützen sollen, während vernommene Personen sie je nach Situation als der Polizei zugehörig oder als potenzielle Unterstützung betrachten können. Diese widersprüchlichen Rollenzuschreibungen führen zu Rollenambiguität und können Überforderung sowie innere Anspannung steigern.

Zusätzlich entstehen organisatorische, zeitliche und verantwortungsbezogene Belastungen. Polizeidolmetscher:innen werden häufig kurzfristig, ohne ausreichende inhaltliche Vorbereitung und zu unterschiedlichen Tages- oder Nachtzeiten zu Einsätzen gerufen. Vernehmungen können mehrere Stunden dauern und verlangen über längere Zeit hinweg hohe Konzentration. Der Verantwortungsdruck wird dadurch verstärkt, dass Fehler in der Verdolmetschung rechtliche Folgen haben können und Dolmetscher:innen unter Umständen später selbst als Zeug:innen geladen werden. Auch die abschließende Protokollierung und das Vom-Blatt-Dolmetschen der

Niederschrift erhöhen die kognitive Belastung, insbesondere wenn die vernommene Person bereits erschöpft, verunsichert oder nicht mehr aufmerksam ist.

Insgesamt zeigt sich, dass polizeiliche Vernehmungen ein besonders belastungsintensives Setting darstellen. Die Belastungen entstehen nicht isoliert, sondern im Zusammenspiel von emotionaler Konfrontation, triadischer Gesprächssituation, hohen Genauigkeitsanforderungen, widersprüchlichen Rollenerwartungen, kurzfristiger Einsatzorganisation und erheblichem Verantwortungsdruck. Gerade diese Ansammlung unterschiedlicher Belastungsfaktoren kann sowohl unmittelbare emotionale Beanspruchung als auch längerfristige psychische Belastungsfolgen wie sekundäre Traumatisierung und Burnout begünstigen.

2.3. Geheime Kommunikationsüberwachung als Setting

Im Gegensatz zur direkten und sichtbaren Interaktion bei polizeilichen Vernehmungen stellt die geheime Kommunikationsüberwachung ein völlig anderes Einsatzfeld für Polizeidolmetscher:innen dar. Die Tätigkeit erfolgt meist unsichtbar und ist durch eine Verschwiegenheitspflicht gekennzeichnet. Außerdem arbeiten hierbei Dolmetscher:innen in einem rechtlich und institutionell wenig definierten Umfeld. Ähnlich wie im vorangegangenen Setting werden zunächst der Ablauf, der Handlungsrahmen und die spezifischen Anforderungen der Kommunikationsüberwachung festgelegt. Die weiteren Abschnitte fokussieren sich auf die Herausforderungen dieses hybriden Tätigkeitsfelds: emotionale und psychische Belastungen durch die Inhalte und die Dauerexposition, rollenbezogene Belastungen und ermittlungsbezogene Erwartungen, organisatorische, technische sowie translatorische Herausforderungen. Ein eigenes Unterkapitel widmet sich der Auswertung von Handys und Kryptochats als besonderem Teilbereich. Das Kapitel schließt mit einem Zwischenfazit, das das spezifische Belastungsprofil der geheimen Kommunikationsüberwachung zusammenfasst.

2.3.1. Ablauf, Handlungsrahmen und spezifische Anforderungen

Wie bereits im Zusammenhang mit polizeilichen Vernehmungen deutlich wurde, ist die Informationsgewinnung ein zentrales Ziel polizeilicher Ermittlungsarbeit. Auch die geheime Kommunikationsüberwachung (KÜ) verfolgt dieses Ziel und erfolgt im Rahmen polizeilicher Ermittlungsverfahren (vgl. Herráez Ortega & Foulquié-Rubio 2008: 123). Derartige Überwachungsmaßnahmen, die in die Privatsphäre von Personen eingreifen, sind gesetzlich geregelt und werden in erster Linie bei schwerwiegenden Strafdelikten wie Drogen- und Waffenhandel eingesetzt (vgl. Capus & Havelka 2021: 189).

Die Sprachmittlung in der Kommunikationsüberwachung nimmt dabei zwei zentrale Funktionen ein: Zum einen ermöglicht sie die Gewinnung von Informationen, die den Strafverfolgungsbehörden aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse sonst nicht zugänglich wären. Zum anderen dient sie der Erstellung von Beweismitteln, die im weiteren Verlauf des Strafverfahrens von Relevanz sind. Primär wird die Sprachmittlung in der Kommunikationsüberwachung im Rahmen nationaler Strafverfahren eingesetzt. Bei grenzüberschreitenden Ermittlungskooperationen kann sie jedoch ebenso relevant sein (vgl. Capus et al. 2024: 38).

Im Wesentlichen lässt sich die Kommunikationsüberwachung in Österreich in verschiedene Bereiche gliedern: Zum einen umfasst sie die Überwachung von Telefongesprächen. Diese werden entweder aufgezeichnet und im Nachhinein übersetzt oder direkt in Echtzeit gedolmetscht. Darüber hinaus zählt auch die Auswertung von Mobiltelefonen zur Kommunikationsüberwachung. Dabei werden sichergestellte Geräte untersucht, um mögliches Beweismaterial zu finden. Weitere Einsatzbereiche umfassen etwa akustische Überwachungsmaßnahmen in Räumen, bei denen Gespräche aufgezeichnet und anschließend ausgewertet werden.

Im Gegensatz zum Dolmetschen während Vernehmungen sind Dolmetscher:innen bei der Kommunikationsüberwachung nicht sichtbar und nehmen nicht direkt an der Kommunikation teil. Aufgrund des geheimen Charakters der Überwachung erfolgt selbstverständlich keinerlei Aufklärung der Gesprächsteilnehmer:innen. Zugleich handelt es sich aus Sicht der Gesprächsteilnehmer:innen anders als im Vernehmungskontext um ein natürliches Setting. Die Aufgabe der Dolmetscher:innen besteht darin, abgehörte Gesprächsinhalte, die für die laufenden Ermittlungen relevant sein könnten, zu erkennen und zu übersetzen beziehungsweise zu dolmetschen (vgl. Capus & Havelka 2021: 189).

Je nach Ermittlungsform können Gesprächsinhalte entweder nachträglich übersetzt und verschriftlicht oder bei Observationen direkt live gedolmetscht werden. Für das weitere Verfahren relevante Gespräche werden in der Regel von den Dolmetscher:innen selbst protokolliert und sind dabei möglichst wortgetreu ins Deutsche zu übertragen. Das Setting der geheimen KÜ stellt somit einen spezifischen translatorischen Handlungsrahmen dar, der sich deutlich von sichtbaren Kontexten wie Vernehmungen oder Gerichtsverhandlungen unterscheidet. Die überwachten Personen können – im Gegensatz zu einer polizeilichen oder gerichtlichen Befragung – nichts ergänzen, klären oder korrigieren (vgl. Capus & Havelka 2021: 189). Gleichzeitig werden auditive Ausgangsinformationen aus der Distanz und in der Regel ohne Wissen oder Einwilligung der Betroffenen aufgezeichnet (vgl. Capus et al. 2024: 72).

Eine der wichtigsten Anforderungen ist die hohe Vertrauenswürdigkeit der Dolmetscher:innen, da Kommunikationsüberwachungen häufig im Zusammenhang mit schwerwiegenden Straftaten stehen (vgl. Stanek 2011: 201). In Österreich sind Dolmetscher:innen in diesem Kontext in der Regel zur Verschwiegenheit verpflichtet bzw. müssen eine entsprechende Verschwiegenheitserklärung unterzeichnen (vgl. Stanek 2011: 101). Aus diesen Besonderheiten ergeben sich nicht nur spezifische translatorische Anforderungen, sondern auch Belastungen, die sich deutlich von jenen in sichtbaren Settings unterscheiden.

2.3.2. Emotionale und psychische Belastungen durch Inhalte, Dauerexposition und Verantwortungsdruck

Eine wesentliche Herausforderung, die in der Literatur zum Thema Kommunikationsüberwachung bisher kaum berücksichtigt wurde, ist die emotionale Belastung und die Unvorhersehbarkeit der Gesprächsinhalte. Verdächtige Personen, die überwacht werden, sprechen nicht nur über ihre kriminellen Tätigkeiten oder mit ihren Mittäter:innen über das Tagesgeschäft. Es können auch tragische oder gewaltsame Gesprächsinhalte vorkommen, denen Dolmetscher:innen direkt ausgesetzt sind, obwohl sie an keinem direkten Gespräch teilnehmen und in diesem Fall ‚unsichtbar‘ agieren. Auch ohne direkte Gesprächsbeteiligung kann es zu emotionalen Reaktionen kommen, die an die in Abschnitt 2.2.2 beschriebenen Prozesse der Übertragung und Gegenübertragung anschließen. Anders als in Vernehmungen entstehen diese Reaktionen jedoch nicht durch die Wiedergabe in der Ich-Perspektive, sondern durch das wiederholte Anhören und Verarbeiten belastender Gesprächsinhalte.

Auf psychischer Ebene gilt der Prozess des dauerhaften Zuhörens als besonders stark beanspruchender Aspekt des Dolmetschens im KÜ-Kontext, der für den Erfolg der Maßnahme jedoch zentral ist (vgl. Capus et al. 2024: 75). Dabei wirken sogenannte *Zuhörfilter*, die individuell verschieden sind und durch Faktoren wie Alter, psychische und emotionale Verfassung, Stress oder Müdigkeit beeinflusst werden. Sie steuern die Aufmerksamkeitsressourcen, wodurch die Zuhörqualität bei hoher Belastung sinken kann. Interne Zuhörfilter umfassen persönliche Einstellungen und Vorwissen, während externe Filter äußere Einflüsse wie Dialekte, Störgeräusche oder technische Ausstattung betreffen. Besonders das vorhandene Wissen und diese Filter prägen das Zuhören bei der Kommunikationsüberwachung maßgeblich (vgl. Capus et al. 2024: 75).

Gerade in Kombination mit emotional fordernden oder traumatischen Inhalten, wie etwa Schilderungen von Gewalt, Straftaten oder persönlichen Krisensituationen, kann das dauerhafte Zuhören für Dolmetscher:innen eine starke psychische Belastung hervorrufen. Dies gilt insbesondere dann, wenn Inhalte aufgrund schlechter akustischer Bedingungen mehrfach angehört

werden müssen, um sie anschließend in der Zielsprache verschriftlichen zu können. Mögliche längerfristige psychische Belastungsfolgen dieser wiederholten Exposition werden in Abschnitt 2.3.6 näher eingeordnet.

Wie bereits festgestellt wurde, gibt es zahlreiche Herausforderungen während einer Kommunikationsüberwachung, die eine Übersetzung erschweren können. Ist die Verantwortung groß, wird auch der damit verbundene Druck auf die Dolmetscher:innen dementsprechend erhöht. Je höher der Druck, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass Dolmetscher:innen überfordert sind und somit Fehler begehen. Um den hohen Verantwortungsdruck der Dolmetscher:innen im spezifischen Kontext der Kommunikationsüberwachung exemplarisch darzustellen, kann auf den Fall *Yara Gambirasio/Mohamed Fikri* (vgl. Lauria 2012) verwiesen werden. Im Zuge der Ermittlungen wurde das Telefon eines in Italien unter Mordverdacht stehenden marokkanischen Mannes überwacht. Eine arabisch-italienische Übersetzung eines abgehörten Satzes wurde zunächst als mögliches Geständnis interpretiert und trug zur Festnahme des Verdächtigen bei. Spätere Überprüfungen durch weitere Dolmetscher:innen ergaben jedoch, dass der Satz anders zu verstehen war und kein Mordgeständnis enthielt (vgl. Lauria 2012).

Der Fall zeigt, dass Übersetzungsentscheidungen in der Kommunikationsüberwachung erhebliche strafprozessuale Folgen haben können. Zugleich verdeutlicht er, dass Fehler nicht ausschließlich auf mangelnde Sprachkompetenz zurückgeführt werden dürfen, sondern dass auch akustische Schwierigkeiten, Zeitdruck, implizites Vorwissen, Erwartungshaltungen oder der Druck laufender Ermittlungen dazu beitragen können. In der Praxis können bereits einzelne schwer verständliche Wörter, undeutliche Namen, Dialektformen, Slang-Begriffe, verkürzte Aussagen oder mehrdeutige Formulierungen ausschlaggebend sein. Damit wird Verantwortungsdruck im KÜ-Kontext nicht nur durch die spätere Beweisfunktion der Übersetzungen erzeugt, sondern auch durch die unsicheren Bedingungen, unter denen translatorische Entscheidungen häufig getroffen werden müssen.

2.3.3. Rollenbezogene Belastungen und ermittlungsbezogene Erwartungen

Neben den bisher dargestellten emotionalen und psychischen Belastungen (2.3.2) können in der Kommunikationsüberwachung ebenfalls spezifische rollenbezogene Spannungen entstehen. Diese ergeben sich vor allem daraus, dass Dolmetscher:innen einerseits als neutrale Sprachmittler:innen auftreten sollen, andererseits aber Übersetzungen und Transkripte erstellen, die laufende Ermittlungen beeinflussen und im weiteren Strafverfahren als Beweismittel relevant

werden können. Ähnlich wie im Kontext polizeilicher Vernehmungen können Übersetzungsentscheidungen im weiteren Verfahren zum Gegenstand von Rückfragen oder Einwänden werden, etwa wenn Dolmetscher:innen ihre Dolmetschung oder Übersetzung erläutern müssen oder wenn Verteidiger:innen die sprachliche Grundlage eines Beweismittels infrage stellen. Für Dolmetscher:innen entsteht daraus ein erhöhter Rechtfertigungs- und Begründungsdruck, weil sie einzelne translatorische Entscheidungen unter Umständen nachträglich erklären müssen, obwohl diese häufig unter Bedingungen wie Zeitdruck, unvollständigem Kontext, schlechter Audioqualität oder ermittlungsbezogenen Erwartungen getroffen wurden (vgl. Stanek 2011: 101).

Lai (2023) weist in diesem Zusammenhang auf häufige Ängste von polizeilichen Dolmetscher:innen hin. Da sie im Rahmen gerichtlicher Befragungen bzw. Kreuzverhöre einzelne Übersetzungsentscheidungen genau begründen müssen, werden derartige Situationen mit einem sehr hohen Erklärungsdruck verbunden. Dies gilt insbesondere in Fällen, in denen Übersetzungen im Zusammenspiel mehrerer Gespräche, vorhandenem Vorwissen, schlechter Audioqualität oder Hintergrundgeräuschen entstanden sind. Die Untersuchungsergebnisse lassen darauf schließen, dass Dolmetscher:innen angesichts dieses Verantwortungsdrucks gelegentlich besonders vorsichtig handeln und unklare Stellen in Transkripten als unverständlich kennzeichnen, selbst wenn sie eine konkrete Vermutung über die tatsächliche Bedeutung haben (vgl. Lai 2023: 12).

Wie bereits im Zusammenhang mit Vernehmungen gezeigt wurde, kann sich die Rolle von Dolmetscher:innen verschieben, wenn Auftraggebende ihnen Aufgaben zuschreiben, die über reine Sprachmittlung hinausgehen. Auftraggebende schreiben Dolmetscher:innen häufig Rollen zu, die über reine Sprachmittlung hinausgehen und eine Nähe zur polizeilichen Vernehmungsführung oder Ermittlungsarbeit aufweisen (vgl. Donk 1994b: 134). In einem unstrukturierten und weniger geregelten Setting wie der KÜ besteht die Gefahr, dass Dolmetscher:innen ähnliche Rollen wie in Vernehmungen einnehmen, die über das reine Dolmetschen oder Übersetzen hinausgehen.

In der juristischen Praxis wird weiterhin regelmäßig angenommen, Dolmetscher:innen könnten bei der KÜ vollkommen neutral handeln. Die Vorstellung ist, dass sie das Gehörte rein sachlich und ohne Einfluss persönlicher Kenntnisse oder Einschätzungen in die Zielsprache übertragen. Diese Annahme steht jedoch im klaren Gegensatz zur tatsächlichen Praxis des Dolmetschens. In der Realität sind Dolmetscher:innen immer auch vom jeweiligen Kontext, dem Wissen der Polizei und dem Wiedererkennen von Stimmen beeinflusst. Die geforderte strikte Trennung zwischen einer ermittelnden und einer beweissichernden Rolle ist daher oftmals nicht

durchführbar. Der Rollenkonflikt entsteht somit nicht aus einem bewussten Rollenverstoß, sondern aus der Struktur des Settings selbst: Dolmetscher:innen sollen neutral übertragen, müssen aber zugleich kontextualisieren, wiedererkennen und ermittlungsrelevante Zusammenhänge berücksichtigen (vgl. Capus et al. 2024: 55).

Diese Spannung zeigt sich auch in den Erwartungen der Ermittlungsbehörden. Stanek (2011) stellt fest, dass Beamt:innen von Dolmetscher:innen nicht nur Sprachkompetenz, sondern auch ein „detektivisches Gespür“ (Stanek 2011: 102) erwarten. Dazu gehört etwa, Geheimsprachen, Codes, Dialekte oder subkulturelle Ausdrucksweisen zu erkennen und Gesprächsinhalte in größere Ermittlungszusammenhänge einzuordnen. Capus et al. betonen ebenfalls, dass praktische Erfahrung in der KÜ für Ermittler:innen besonders wertvoll ist, weil Dolmetscher:innen dadurch Stimmen wiedererkennen, Aussagen kontextualisieren oder Bezüge zu früheren Ermittlungen herstellen können (vgl. Capus et al. 2024: 25f.). Diese Fähigkeiten sind für die polizeiliche Arbeit zwar nützlich, verschieben jedoch die Rolle der Dolmetscher:innen in Richtung Ermittlungsunterstützung. Damit gehen zusätzliche Erwartungen einher, die belastend wirken können, insbesondere wenn Dolmetscher:innen Aufgaben übernehmen sollen, für die sie keine spezifische kriminalistische oder forensische Schulung erhalten haben. Lai (2023) kritisiert in diesem Zusammenhang insbesondere die Erwartung, Dolmetscher:innen könnten ohne entsprechende Schulung zuverlässige Stimmvergleiche zwischen unterschiedlichen Aufnahmen durchführen (vgl. Lai 2023: 14).

Ein weiterer Aspekt, der auf einen Rollenkonflikt hinweist, ist die Tatsache, dass Dolmetscher:innen, die in diesem Setting arbeiten, häufig nicht über diesen Teil ihres Berufs sprechen, da sie befürchten, als ‚Verräter:innen‘ betrachtet zu werden, wie aus der folgenden Aussage im Rahmen der Untersuchung zur KÜ von Capus et al. (2024) hervorgeht:

Weil, unsere Landsleute [...] verstehen das nicht, dass wir unsere Arbeit nur tun. Sie/ sie betrachten uns als Teil der Polizei. Und in [Land] die Polizei ist/ die ist korrupt. Dass sie nicht verstehen, dass die Polizei hier, sie sind anders und sie arbeiten auch anders. Sie verstehen das nicht. [...] [Das gilt] für alle, aber am schlimmsten es für die Sprach/[mittler], also bei der Telefonüberwachung, also Kommunikationsüberwachung. Weil, sie sagen, ja, wir hätten sie verraten. Für Gerichtdolmetscher sie gucken schief, aber sie sagen, ‚Ah, er hat andere Arbeit. Er kommt mal hier[her] und [hilft] manchmal [aus]‘. Aber für uns, die bei/ für die Polizei arbeite[n], da sagen sie: ‚Das sind die Verräter. Weil, ohne deren Hilfe hätte die Polizei uns nicht überführt.‘ (Capus et al. 2024: 22)

Das obige Zitat verdeutlicht, dass die Tätigkeit in der KÜ auch außerhalb des institutionellen Rahmens rollenbezogene Spannungen erzeugen kann. Dies ist dann der Fall, wenn Dolmetscher:innen nicht mehr nur als Sprachmittler:innen wahrgenommen werden, sondern von Teilen der eigenen Sprach- oder Herkunftsgemeinschaft als Teil der Polizei identifiziert werden.

Dadurch kann eine Art ‚Loyalitätskonflikt‘ entstehen, der sich von jenem in Vernehmungen unterscheidet: Während dort die Spannung im unmittelbaren triadischen Setting sichtbar wird, wirkt sie in der KÜ stärker über Geheimhaltung, soziale Zuschreibungen und mögliche Stigmatisierung.

Capus et al. zeigen, dass die Geheimhaltung der Tätigkeit zur Unsichtbarkeit der Dolmetscher:innen beiträgt. Während der Justizbereich durch die EU-Richtlinie 2010/64/EU zumindest teilweise geregelt ist, bestehen für die Sprachmittlung in der KÜ kaum rechtliche Vorgaben oder klare Standards. Dadurch herrschen auch bei Gerichten häufig Unsicherheit und mangelndes Wissen im Umgang mit diesem Tätigkeitsfeld (vgl. Capus et al. 2024: 22f.). Für Dolmetscher:innen entsteht daraus ein zusätzlicher Rollenkonflikt. Sie arbeiten in einem rechtlich und institutionell wenig definierten Umfeld, in dem klare Vorgaben, transparente Zuständigkeiten und die Anerkennung ihrer professionellen Rolle fehlen. Zugleich können sie aufgrund der Geheimhaltung auch im privaten Umfeld nur eingeschränkt über ihre Tätigkeit sprechen, wodurch Möglichkeiten zur Reflexion und Entlastung begrenzt sind.

Eine zusätzliche Belastung entsteht, wenn diese zuvor geheime Tätigkeit im gerichtlichen Kontext sichtbar wird. Dolmetscher:innen können dabei befürchten, von angeklagten Personen oder deren Umfeld nicht als neutrale Sprachmittler:innen, sondern als Teil der Polizei oder als ‚Verräter:innen‘ wahrgenommen zu werden. Dadurch verbindet sich die rollenbezogene Belastung mit Stigmatisierungs- und Sicherheitsängsten. Auch Lai (2023: 12) zeigt, dass Dolmetscher:innen in diesem Zusammenhang Sorgen um ihre persönliche Sicherheit äußern.

2.3.4. Organisatorische, technische und translatorische Belastungen

Die besonderen Rahmenbedingungen der KÜ führen zu einem hybriden Translationsfeld: Auditive Informationen werden in schriftliche Zieldokumente übertragen, wobei Strategien des Dolmetschens und des Übersetzens miteinander kombiniert werden. Daraus resultieren für die Sprachmittler:innen spezifische und in ihrer Kombination einzigartige Herausforderungen (vgl. Capus et al. 2024: 72).

Capus et al. (2024: 72) haben diese Herausforderungen folgendermaßen zusammengefasst:

- Unstrukturiertheit spontaner Kommunikation;
- das Fehlen visueller Informationen zum Verständnis;
- Umgebungsgeräusche und akustische Mängel;
- die zeitliche und/oder räumliche Distanz zum abgehörten Gespräch;
- verdeckte Kommunikation als bewusst eingesetzte Verständnishürde.

Die von Capus et al. (2024: 72) angeführten Faktoren wirken nicht nur als translatorische Anforderungen, sondern können zugleich zu erheblichen kognitiven und organisatorischen Belastungen im Dolmetschprozess führen.

So verlaufen KÜ-Gespräche meist spontan und oft ungeordnet und sind häufig von gegenseitigen Unterbrechungen, abgebrochenen oder unvollständigen Sätzen sowie einer hohen Dynamik gekennzeichnet (vgl. Capus et al. 2024: 72). Capus und Havelka führen außerdem aus, dass die sonst gegebenen Gesprächsparameter wie „Beteiligte, Thema, Textsorte, Aufbau und räumliche und zeitliche Einschränkungen sowie das Kommunikationsziel der Gesprächsbeteiligten“ (Capus & Havelka 2021: 189) meistens nicht bekannt sind. Außerdem können ein hohes Gesprächstempo und ein gleichzeitiges Sprechen der Gesprächspartner:innen zusätzlich das Verständnis beeinträchtigen, welches schon unter natürlichen Bedingungen eine Herausforderung wäre (vgl. Capus & Havelka 2021: 189f.). Beim Abhören kommt zudem erschwerend hinzu, dass ausschließlich akustische Informationen zur Verfügung stehen und jegliche visuellen Hinweise wie Gestik, Mimik oder Körperhaltung fehlen. Daraus ergibt sich, dass die Kommunikation zwangsläufig nur teilweise erfasst werden kann (vgl. Capus et al. 2024: 72).

Eine zusätzliche Schwierigkeit für den Translationsprozess besteht nach Ansicht der Autorinnen darin, dass Polizeidolmetscher:innen während der KÜ definitionsgemäß räumlich vom Gesprächsgeschehen getrennt sind. Dies erschwert die Einordnung der Situation und das Verständnis des Kontextes erheblich. Die Autorinnen halten daher fest, dass für den Translationsprozess nur auditive Informationen genutzt werden können. Die Fähigkeit, aktiv zuzuhören, kann demnach als eine entscheidende Kompetenz für Dolmetscher:innen der Telefonüberwachung betrachtet werden. Diese Kompetenz wird insbesondere benötigt, wenn visuelle und situative Informationen fehlen und es erforderlich ist, die Situation zu erfassen, zu kontextualisieren und wiederherzustellen. Die auditiv wahrgenommenen Inhalte müssen innerhalb weniger Sekunden identifiziert und in den Kontext eingeordnet werden. Aktives Zuhören zählt somit zu den Schlüsselkompetenzen, um fehlende visuelle Informationen auszugleichen und Inhalte schnell zu erfassen und in den richtigen Kontext einzuordnen (vgl. Capus & Havelka 2021: 189f.).

Bei der Auswertung aufgezeichneter Audioinformationen besteht eine zeitliche Entfernung zum ursprünglichen Gespräch. Die Analyse erfolgt im Nachhinein und erfordert eine chronologische Erfassung, da sich der Inhalt oft erst durch den Zusammenhang mit anderen Gesprächen erschließt (vgl. Capus et al. 2024: 73). Eine weitere Herausforderung für einen erfolgreichen Translationsprozess stellen Umgebungsgeräusche und akustische Mängel dar. Technische Schwierigkeiten oder eine schlechte Verbindungsqualität sind auch keine Seltenheit

(vgl. Capus & Havelka 2021: 189f.). Miranda Lai (2023) bestätigt in ihrer Untersuchung zur Kommunikationsüberwachung, dass schlechte Audioqualität und überlappendes Sprechen für KÜ-Sprachmittler:innen eine Belastung darstellen. In ihrer Befragung beschreibt eine Dolmetscher:in die Situation folgendermaßen: „Many a time, I had to listen to a section of the recording more than ten times. I was always worried about losing productivity in my attempts to create excellent quality output“ (Lai 2023: 8f.). Zusammenfassend gelten strukturelle Einschränkungen, insbesondere schlechte Audioqualität und fehlende visuelle Informationen, als erhebliche kognitive Belastung. Sie können zu schnellerer mentaler Erschöpfung führen und dadurch das Risiko von Fehlinterpretationen erhöhen.

Neben diesen technischen und kognitiven Anforderungen entstehen in der KÜ auch organisatorische Belastungen. Wie zuvor festgehalten wurde, spielt die ständige Abrufbarkeit eine wichtige Rolle bei polizeilichen Vernehmungen. Die Auftraggebenden erwarten auch für die KÜ eine ständige Verfügbarkeit und Abrufbarkeit, sowohl nachts als auch frühmorgens und am Wochenende. Bei bevorstehenden Festnahmen werden Dolmetscher:innen für Live-Verdolmetschungen benötigt, weshalb ein sofortiger Einsatz notwendig ist (vgl. Stanek 2011: 101).

Die Sicherstellung der Geheimhaltung beeinflusst die Arbeitsorganisation sprachmittlender Personen erheblich und erfordert eine sorgfältige Planung. Idealerweise arbeiten sie direkt in den Räumlichkeiten der Polizei oder Ermittlungsbehörden, was den Informationsaustausch erleichtert und das Risiko von Datenlecks minimiert. Dieses Umfeld unterstützt die Einhaltung der Geheimhaltungspflicht, reduziert Außenkontakte und trennt die Sprachmittlung von anderen Tätigkeiten. Alternativ, jedoch aus Kostengründen in Österreich seltener, können gesicherte Polizeicomputer für die Arbeit im Homeoffice bereitgestellt oder über gesicherte Verbindungen auf polizeiliche Systeme zugegriffen werden. Die unsicherste Methode ist der Austausch von Dateien per E-Mail (vgl. Capus et al. 2024: 39).

Zwar wird durch die Arbeit in den Räumlichkeiten der Ermittlungsbehörden das Risiko für Datenlecks reduziert, jedoch stellt Lai (2023) in ihrer Untersuchung fest, dass genau diese physische Umgebung nicht ideal ist und dass 80 % der Befragten in ihrer australischen Studie isoliert arbeiten. Die Räumlichkeiten sind meist nicht wie klassische Büroräumlichkeiten ausgestattet. Dolmetscher:innen arbeiten meist stundenlang, ohne Pause, und außerdem ist es vorgesehen, dass sie unter Überwachung von Ermittler:innen arbeiten müssen (vgl. Lai 2023: 8). Solche Arbeitsbedingungen können sich auf das Wohlbefinden der Dolmetscher:innen auswirken und als belastend oder auslaugend empfunden werden, wie aus der folgenden Antwort einer teilnehmenden Person abgeleitet werden kann:

When you work onsite at police premises, you may not have the benefit of having a little chat here and there, stretching your legs, etc. so you end up doing many straight hours looking at the computer, straining your ear, without a break, sometimes surrounded by people you haven't met before, and even a toilet break is stressful when you have to ask someone to escort you, unlock doors, etc. and then someone has to come and log you into the system again, etc. (Lai 2023:12)

Das Zitat verdeutlicht, dass die Arbeit in polizeilichen Räumlichkeiten nicht nur aus Gründen der Geheimhaltung organisatorisch anspruchsvoll ist, sondern auch konkrete Belastungen für die Dolmetscher:innen mit sich bringen kann. Besonders hervorzuheben sind die isolierte Arbeitssituation, fehlende informelle Entlastungsmöglichkeiten, lange Arbeitsphasen ohne ausreichende Pausen sowie die eingeschränkte Bewegungsfreiheit innerhalb gesicherter Räumlichkeiten. Dadurch wird deutlich, dass Geheimhaltung und Datensicherheit zwar zentrale Anforderungen der KÜ darstellen, zugleich aber Arbeitsbedingungen erzeugen können, die körperlich und psychisch zusätzlich beanspruchend wirken.

Eine weitere Belastungskonstellation ergibt sich bei Live-Dolmetschungen im Rahmen laufender Observationen oder zeitsensitiver Ermittlungen. Dabei stehen Dolmetscher:innen unter hohem Zeitdruck, können Fehler nicht korrigieren und müssen räumliche Distanz sowie Verständnisschwierigkeiten überwinden. Darüber hinaus kommt es vor, dass überwachte Personen oftmals bewusst in einer Weise miteinander sprechen, dass Außenstehende den Gesprächsinhalt nur schwer nachvollziehen können. In solchen Fällen sind die Gesprächsinhalte bzw. Aussagen der Akteur:innen verschlüsselt oder stark verkürzt, um das Verstehen zu erschweren oder zu verhindern (vgl. Capus et al. 2024: 73).

Die Kombination aus Live-Dolmetschungen unter extremem Zeitdruck und bewusst verschlüsselter oder verkürzter Kommunikation stellt eine besonders kritische Belastungskonstellation dar. Dolmetscher:innen müssen in Echtzeit hochkomplexe, kodierte Inhalte erfassen und übersetzen, ohne die Möglichkeit einer Rückfrage oder Korrektur. Dies erhöht nicht nur das Risiko von Fehlinterpretationen, sondern kann auch unmittelbare Auswirkungen auf polizeiliche Entscheidungen haben – etwa bei der Einleitung von Zugriffen oder der Einschätzung von Gefahrensituationen. Die damit verbundene kognitive und emotionale Beanspruchung verstärkt somit die Gesamtbelastung und den Verantwortungsdruck in diesem Setting erheblich.

Für das Verständnis von Gesprächsinhalten spielt das vorhandene Wissen eine zentrale Rolle, da es Erwartungen hinsichtlich des Inhalts und der Kommunikationsform erzeugt und zu sogenannten Präsuppositionen führt, die jedem Rezeptionsprozess zugrunde liegen. Im Kontext der KÜ beeinflussen kontextspezifische Annahmen – etwa erwartete Nebengeräusche bei einer Wanze oder Bewegung bei Mobiltelefonaten – die auditive Wahrnehmung der Dolmetscher:innen maßgeblich (vgl. Capus et al. 2024: 73f.). Dieses Vorwissen umfasst nicht nur Allgemein-

und Weltwissen, sondern auch Erfahrungswissen aus früheren Ermittlungen, etwa zu typischen Verhaltensweisen bei bestimmten Delikten oder zu individuellen Kommunikationsmustern der überwachten Personen. Es ermöglicht zwar eine bessere Kontextualisierung, birgt jedoch zugleich die Gefahr des sogenannten *Primings*: Durch Erwartungshaltungen aus vorherigen Fällen können aktuelle Gespräche verzerrt interpretiert werden. Capus et al. führen beispielsweise an, dass Gespräche und beobachtete Vorgänge aus einer aktuellen Abhörmaßnahme aufgrund früherer Erfahrungen mit Einbruchsdelikten fälschlicherweise als Hinweise auf einen weiteren Raub interpretiert werden können. Solche Fehlinterpretationen können schwerwiegende Konsequenzen haben, da die Übersetzungen als Beweismittel dienen (vgl. Capus et al. 2024: 74). Die Kombination aus hohem Verantwortungsdruck und der Möglichkeit kognitiver Verzerrungen stellt somit eine spezifische Belastungsdimension in der KÜ dar.

Hinzu kommt, dass Kommunikationsüberwachungen über längere Zeiträume laufen können, abhängig vom Ermittlungsverlauf und von staatsanwaltschaftlichen Entscheidungen. Da in der Regel nicht mehrere Dolmetscher:innen parallel an einer Maßnahme arbeiten, kann sich daraus ein umfangreicher und zeitlich schwer planbarer Auftrag ergeben.

Insgesamt zeigen die organisatorischen, technischen und translatorischen Rahmenbedingungen, dass Dolmetscher:innen in der KÜ unter besonders anspruchsvollen Arbeitsbedingungen tätig sind. Fehlende visuelle Informationen, schlechte Audioqualität, unstrukturierte Gesprächsverläufe, verdeckte Kommunikation, Geheimhaltungsvorgaben, Live-Dolmetschungen und zeitlich schwer planbare Aufträge erhöhen die kognitive Belastung und erschweren die translatorische Entscheidungsfindung. Diese Bedingungen stehen zugleich in engem Zusammenhang mit den zuvor dargestellten rollenbezogenen Belastungen und ermittlungsbezogenen Erwartungen und verstärken somit den Verantwortungsdruck in diesem Setting.

2.3.5. Handyauswertung und Kryptochats als spezifischer Teilbereich der KÜ

Ein besonders anspruchsvolles und vergleichsweise neues Feld innerhalb der geheimen KÜ stellt die Auswertung von Handydaten und Kryptochats dar. Im Rahmen der seit April 2021 laufenden Operation *Achilles* des Bundeskriminalamts erhielt Österreich umfangreiche Datensätze aus verschlüsselten Messenger-Diensten wie *Anom*, *EncroChat* und *SkyECC*. Diese wurden insbesondere im Kontext organisierter Kriminalität, etwa im internationalen Drogen- und Waffenhandel sowie bei Gewaltdelikten, genutzt (vgl. Tofan 2021). Für die KÜ ergeben sich daraus besondere Herausforderungen: Es handelt sich um sehr große Datenmengen, die nicht nur Textnachrichten, sondern auch Fotos, Videos und Sprachnachrichten umfassen. Capus et

al. (2024: 95) weisen darauf hin, dass Bild- und Videomaterial den Kontext unklarer Textnachrichten verdeutlichen und damit deren Verständnis erleichtern kann. Zugleich kann gerade dieses Material für Dolmetscher:innen psychisch belastend sein, wenn es etwa gewalthaltige oder traumatisierende Inhalte zeigt. In der Auswertung von Kryptochats erhält diese Problematik besonderes Gewicht, da neben Textnachrichten auch Fotos, Videos und Sprachnachrichten verarbeitet werden müssen.

Die vermeintliche Sicherheit verschlüsselter Kommunikationskanäle kann zudem dazu führen, dass Tatbeteiligte offener und detaillierter über Straftaten kommunizieren (vgl. Tofan 2021). Für Dolmetscher:innen bedeutet dies eine intensive und wiederholte Konfrontation mit belastenden Inhalten bei gleichzeitig hoher Verantwortung, da ihre Übersetzungen und Verschriftlichungen als Beweismittel in Strafverfahren relevant sein können. Da sie in diesem spezifischen Teilbereich nicht nur einzelne Äußerungen übertragen, sondern teilweise umfangreiches Kommunikationsmaterial sichten, einordnen und übersetzen müssen, erweitert sich auch ihr Aufgabenbereich. Dadurch verbinden sich emotionale Belastungen, organisatorische Anforderungen und rollenbezogene Erwartungen in besonderer Weise.

Die fortlaufende Veränderung polizeilicher Arbeitsmethoden wirkt sich damit unmittelbar auf den Berufsalltag von Polizeidolmetscher:innen aus. Sie müssen sich auf neue technische Formate, große Datenmengen, multimediale Inhalte und neue Formen ermittlungsbezogener Erwartungen einstellen. Handyauswertung und Kryptochats verschärfen somit das Belastungsprofil der Kommunikationsüberwachung, weil sie die bereits beschriebenen psychischen, organisatorisch-technischen und rollenbezogenen Belastungen in einem digitalen Tätigkeitsfeld bündeln.

2.3.6. Psychische Belastungsfolgen

Die in den vorangegangenen Abschnitten beschriebenen Belastungen können auch in der KÜ längerfristige psychische Folgen begünstigen. Anders als in polizeilichen Vernehmungen entstehen diese Folgen jedoch weniger aus der unmittelbaren triadischen Interaktion oder dem Dolmetschen in der Ich-Form, sondern vor allem aus der wiederholten auditiven Exposition, der isolierten Arbeitsweise, der Konfrontation mit belastenden Inhalten und dem hohen Verantwortungsdruck.

In diesem Zusammenhang ist die Untersuchung von Kiyimba und O'Reilly (2015) relevant, in der die sekundäre Traumatisierung bei Transkriptionskräften untersucht wurde. Die Studie zeigt, dass Personen, die Audioaufnahmen mit emotional belastenden oder traumati-

schen Inhalten wiederholt anhören und verschriftlichen, auch ohne direkte Gesprächsbeteiligung unerwartete emotionale Reaktionen entwickeln können. Besonders belastend wirken dabei das wiederholte Hören von Weinen, emotionalen Ausbrüchen und belastenden Schilderungen sowie die Kombination aus Isolation und emotionaler Exposition. Für die KÜ ist diese Studie insofern anschlussfähig, als auch Polizeidolmetscher:innen belastende Inhalte nicht nur einmalig wahrnehmen, sondern wiederholt anhören, verarbeiten und verschriftlichen müssen.

Neben sekundärer Traumatisierung können auch Burnout-Prozesse im Kontext der KÜ begünstigt werden. Wie bereits in Abschnitt 2.2.5.2 dargestellt, entsteht Burnout infolge langanhaltender, nicht ausreichend verarbeiteter Stresssituationen und äußert sich unter anderem in Erschöpfung und Antriebslosigkeit (vgl. Maslach 1982: 4; Litzcke & Schuh 2010: 157). In der KÜ können insbesondere unstrukturierte Arbeitsbedingungen, dauerhaftes und intensives Zuhören, wiederholte Konfrontation mit gewalthaltigen Inhalten, stundenlange Arbeit in Isolation sowie hoher Qualitäts- und Verantwortungsdruck solche Erschöpfungsprozesse verstärken.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass psychische Belastungen individuell unterschiedlich verarbeitet werden und unter anderem von der psychischen Widerstandsfähigkeit einer Person abhängen (vgl. Pschyrembel 2014: 333). Dennoch zeigen die spezifischen Rahmenbedingungen der KÜ zentrale Risikofaktoren auf, die bei der Analyse der psychischen Gesundheit von Polizeidolmetscher:innen berücksichtigt werden müssen.

2.3.7. Zwischenfazit: Belastungsprofil der Kommunikationsüberwachung

Insgesamt zeigt sich, dass die geheime Kommunikationsüberwachung (KÜ) ein hybrides und bislang vergleichsweise wenig erforschtes Translationsfeld darstellt. Im Unterschied zu polizeilichen Vernehmungen nehmen Dolmetscher:innen nicht unmittelbar an der Kommunikation teil, sondern arbeiten mit abgehörten, aufgezeichneten oder live übertragenen Gesprächsinhalten. Dadurch entstehen spezifische Belastungen: Die Gespräche sind häufig spontan, unstrukturiert, kontextarm, akustisch beeinträchtigt oder bewusst kodiert. Da Rückfragen an die Gesprächsteilnehmer:innen nicht möglich sind, müssen Dolmetscher:innen Inhalte unter erheblicher Unsicherheit erfassen, einordnen und übertragen.

Auf emotionaler und psychischer Ebene ist die KÜ vor allem durch die wiederholte Konfrontation mit belastenden Inhalten, dauerhafte auditive Exposition, Isolation und hohen Verantwortungsdruck geprägt. Besonders bei gewalthaltigen Inhalten sowie Bild- und Videomaterial können sich psychische Belastungsrisiken verstärken. Sekundäre Traumatisierung und Burnout erscheinen daher auch in diesem Setting als relevante mögliche Belastungsfolgen, wobei die konkrete Verarbeitung individuell unterschiedlich ausfallen kann.

Organisatorisch, technisch und translatorisch ergeben sich Belastungen durch schlechte Audioqualität, fehlende visuelle Informationen, Zeitdruck, Live-Dolmetschungen, große Datenmengen, Geheimhaltung, lange Einsatzdauer und schwer planbare Arbeitsaufträge. Hinzu kommt, dass Übersetzungen und Verschriftlichungen in der KÜ unmittelbare Bedeutung für laufende Ermittlungen und spätere Strafverfahren haben können. Dadurch steigt der Qualitäts- und Verantwortungsdruck erheblich.

Rollenbezogene Belastungen entstehen vor allem durch die ermittlungsnahen Erwartungen an Dolmetscher:innen. Sie sollen nicht nur sprachlich übertragen, sondern auch Codes, Dialekte, Stimmen, Zusammenhänge und ermittlungsrelevante Bedeutungen erkennen. Dadurch verschiebt sich ihre Rolle teilweise in Richtung Ermittlungsunterstützung, ohne dass dafür immer klare rechtliche Vorgaben, institutionelle Standards oder spezifische Schulungen vorhanden sind. Zusätzlich können Geheimhaltung, institutionelle Unsichtbarkeit und die mögliche Wahrnehmung als Teil der Polizei oder als ‚Verräter:innen‘ zu Stigmatisierungs- und Sicherheitsängsten beitragen.

Damit unterscheidet sich das Belastungsprofil der KÜ deutlich von jenem der polizeilichen Vernehmungen. Während Vernehmungen vor allem durch direkte Interaktion, Ich-Dolmetschung und triadische Rollenspannungen geprägt sind, entstehen Belastungen in der KÜ stärker durch unsichtbare, dauerhafte und technisch vermittelte Arbeit an potenziell belastenden Kommunikationsdaten. Die zunehmende Bedeutung digitaler Formate wie Handyauswertungen und Kryptochats verschärft dieses Belastungsprofil zusätzlich.#

2.4. Weitere Settings als ergänzender Kontext

Neben polizeilichen Vernehmungen und der geheimen Kommunikationsüberwachung können Polizeidolmetscher:innen auch in weiteren Einsatzsituationen tätig werden, die weniger standardisiert sind und stärker von situativen Rahmenbedingungen abhängen. Dazu zählen etwa Einsätze an Tatorten, bei Hausdurchsuchungen, Festnahmen, medizinischen Abklärungen oder in Gewahrsamssituationen. Diese Einsatzformen unterscheiden sich von formalisierten Vernehmungen insbesondere dadurch, dass sie häufig kurzfristig, mobil und unter schwer vorhersehbaren Bedingungen stattfinden.

Die Bedeutung solcher ergänzenden Einsatzsituationen wird auch in der internationalen Literatur zum Polizeidolmetschen sichtbar. Gamal (2014: 79) macht anhand eines Beispiels aus dem australischen Polizeikontext deutlich, dass Polizeidolmetschen nicht ausschließlich in for-

malisierten Vernehmungsräumen oder institutionell klar geregelten Settings stattfindet. Vielmehr können Dolmetscher:innen auch kurzfristig zu mobilen Einsätzen hinzugezogen werden, bei denen äußere Bedingungen wie Uhrzeit, Witterung, fehlende Vorbereitung, räumliche Unübersichtlichkeit oder unmittelbarer Handlungsdruck die Arbeit zusätzlich erschweren. Für die vorliegende Arbeit ist dieser Hinweis insofern relevant, da er den Blick auf die Belastungsdimensionen der formalisierten Settings der polizeilichen Vernehmung (2.2) und der geheimen KÜ (2.3) erweitert: Neben emotionalen, rollenbezogenen und verantwortungsbezogenen Anforderungen können in weniger standardisierten Einsatzsituationen auch körperliche, situative und organisatorische Belastungen stärker in den Vordergrund treten. Diese weiteren Einsatzsituationen werden daher nicht als eigenständige Hauptsettings des vorgestellten Teils behandelt, sondern im empirischen Teil als ergänzende Belastungskontexte berücksichtigt.

Im empirischen Teil wird daher geprüft, inwiefern vergleichbare mobile Einsatzsituationen auch für die befragten Polizeidolmetscher:innen im österreichischen Kontext relevant sind. In solchen Situationen können mehrere Akteur:innen beteiligt sein, räumliche Positionierungen unklar bleiben und betroffene Personen unter Schock, Angst oder erheblichem Stress stehen. Für Dolmetscher:innen entstehen dadurch zusätzliche Anforderungen, da sie unter unübersichtlichen Bedingungen sprachlich vermitteln und zugleich professionelle Distanz, Genauigkeit und Neutralität wahren müssen.

3. Methodik

Die vorliegende Arbeit folgt einem qualitativen Forschungsansatz, der darauf abzielt, die subjektiven Erfahrungen und Wahrnehmungen von Polizeidolmetscher:innen in konfliktgeladenen und emotional belastenden Situationen zu erfassen und somit einen Einblick in den Arbeitsalltag von Polizeidolmetscher:innen in Österreich zu erhalten. Ein qualitatives Vorgehen ist für dieses Forschungsziel besonders geeignet, da es die Tiefe individueller Erfahrungen, Deutungen und Bedeutungszuschreibungen zugänglich macht, die durch standardisierte quantitative Erhebungsinstrumente nicht hinreichend erfasst werden könnten (vgl. Mayring 2015: 33).

Die Untersuchung ist explorativ ausgerichtet und erhebt keinen Anspruch auf statistische Repräsentativität. Im Zentrum stehen vielmehr die Wahrnehmung der jeweiligen Einsatzkontexte sowie die damit verbundenen Herausforderungen und Belastungen. Ziel der Arbeit ist es, subjektiv wahrgenommene Belastungsfaktoren von Polizeidolmetscher:innen in unterschiedlichen polizeilichen Einsatzsettings herauszuarbeiten und deren Bedeutung für das berufliche Erleben der Befragten nachvollziehbar zu rekonstruieren. In den folgenden Unterkapiteln werden die Erhebungsmethode (3.1), die ausgewählte Stichprobe (3.2) sowie die Auswertungsmethode (3.3) dargelegt.

3.1. Erhebungsmethode

Als Erhebungsmethode wurde das semistrukturierte Leitfadeninterview gewählt. Diese Vorgehensweise verbindet die Vorteile einer thematischen Vorstrukturierung mit der Offenheit, den Befragten Raum für eigene Schwerpunktsetzungen und vertiefende Ausführungen zu geben. Der Leitfaden wurde literaturgestützt entwickelt und an der Forschungsfrage sowie den im ersten Teil herausgearbeiteten Belastungsdimensionen ausgerichtet. Dazu zählen die wesentlichen Settings des Polizeidolmetschens sowie die damit verbundenen emotionalen, psychischen, rollenbezogenen und organisatorischen Belastungen. Dadurch wird gezielt an bestehende wissenschaftliche Erkenntnisse angeknüpft und eine zielgerichtete Analyse ermöglicht (vgl. Mayring 2015: 59).

Im Verlauf der Interviews wurden je nach Bedarf zusätzliche Fragen gestellt, um Aussagen zu vertiefen oder unklare Aspekte zu klären. Diese flexible Herangehensweise ermöglichte es, Inhalte zu bearbeiten, die ursprünglich nicht im Interviewleitfaden enthalten waren, aber im Verlauf des Gesprächs aufkamen (vgl. Mayring 2015: 9).

Zu Beginn wurden die Teilnehmer:innen zunächst anhand einer erzählgenerierenden Einstiegsfrage zu ihrem beruflichen Werdegang und zu ihrer Ausbildung befragt. Um einen realitätsnahen Einblick in die berufliche Praxis der Teilnehmer:innen zu gewinnen, folgten Fragen zur allgemeinen Auftragslage und der Verteilung ihrer Einsätze auf die verschiedenen Settings. Der Hauptteil des Interviewleitfadens wurde in drei thematische Blöcke gegliedert, die sich an den zentralen polizeilichen Einsatzsettings orientieren: A) polizeiliche Vernehmungen, B) geheime Kommunikationsüberwachung einschließlich Handyauswertung und Kryptochats sowie C) weitere Settings als ergänzender Kontext. Anschließend folgten Fragen zur Gesamtbewertung, zu möglichen Wechselwirkungen sowie zu Bewältigungsstrategien und Verbesserungsvorschlägen. Zum Abschluss des Interviewleitfadens wurde zusätzlich eine offene Frage gestellt, die den Teilnehmer:innen Raum ließ, weitere ihnen wichtige Punkte oder Themen eigenständig einzubringen. Der vollständige Interviewleitfaden findet sich in Anhang A.

3.2. Beschreibung der Stichprobe

An der vorliegenden Untersuchung nahmen insgesamt sieben Polizeidolmetscher:innen im Alter zwischen Ende 20 und Mitte 30 teil. Alle Teilnehmer:innen sind selbstständig tätig und im zentralen Dolmetschregister der Landespolizeidirektion gelistet. Trotz ihres freiberuflichen Status nehmen sie nahezu täglich Aufträge von Polizeibehörden an, was vor allem auf die hohe Nachfrage in Wien zurückzuführen ist. Die Mehrheit der Befragten ist mit den Arbeitssprachen Bosnisch/Kroatisch/Serbisch (B/K/S) und Englisch im Dolmetschregister gelistet. Die meisten Befragten sind überwiegend in Wien tätig, einzelne übernehmen jedoch auch Aufträge in anderen Bundesländern. Sie arbeiten regelmäßig sowohl für das Landeskriminalamt und das Bundeskriminalamt als auch für Polizeikommissariate und kleinere Dienststellen.

Ein zentrales Merkmal der Stichprobe ist, dass alle Befragten in mehreren polizeilichen Einsatzsettings Erfahrung gesammelt haben. Sämtliche Teilnehmer:innen verfügen über praktische Erfahrung in polizeilichen Vernehmungen und in der geheimen Kommunikationsüberwachung, teilweise auch in weiteren Einsatzbereichen. Alle sieben Interviewpartner:innen verfügen über eine translationswissenschaftliche Ausbildung und mindestens einen Bachelorabschluss am Zentrum für Translationswissenschaft in Wien oder in Graz.

Die Gespräche fanden im Zeitraum von April bis Mai 2026 in Form von persönlichen Interviews auf Deutsch statt. Die Dauer jedes Gesprächs betrug etwa 40 Minuten, wobei alle Befragten ausführlich über ihre Erfahrungen berichteten. Die ausführlichen Antworten lieferten differenzierte Einblicke in die berufliche Praxis der Befragten. Eine der sieben Erhebungen erfolgte nicht mündlich, sondern in Form einer schriftlichen Beantwortung des Leitfadens.

Diese Erhebung unterscheidet sich insofern von den persönlich geführten Interviews, als keine spontanen Nachfragen oder Vertiefungen im Gesprächsverlauf möglich waren. Da die Antworten jedoch ausführlich ausfielen und entlang desselben Leitfadens erfolgten, wurden sie in die Analyse einbezogen und nach demselben Kategoriensystem ausgewertet. Diese methodische Abweichung wird bei der Interpretation der Ergebnisse berücksichtigt.

Um die Anonymität zu gewährleisten, wurden sämtliche personenbezogenen Informationen streng vertraulich behandelt. Im gesamten Text werden die Befragten daher mit dem Kürzel *D* und einer fortlaufenden Nummer (D1–D7) bezeichnet. Alle persönlich geführten Interviews wurden mit dem Einverständnis der Interviewpartner:innen aufgezeichnet und anschließend vollständig transkribiert. Für die Analyse wurden vereinfachte Transkriptionsregeln verwendet, da der Fokus auf dem inhaltlichen Wert der Aussagen lag und keine detaillierte Gesprächsanalyse angestrebt wird. Die gewonnenen Daten werden ausschließlich im Rahmen dieser Masterarbeit genutzt. Die vollständigen Transkripte sind dem Anhang B zu entnehmen.

3.3. Auswertungsmethode – strukturierende qualitative Inhaltsanalyse

Die Auswertung des Datenmaterials erfolgt mittels strukturierender qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring (2015). Mit dieser Vorgehensweise soll das untersuchte Material strukturiert anhand eines festgelegten Kategoriensystems ausgewertet werden, wobei inhaltlich bedeutungsvolle Aussagen identifiziert, zusammengefasst und interpretiert werden (vgl. Mayring 2015: 65ff.).

Das Kategoriensystem (vgl. Abbildung 2) bildet den zentralen Bestandteil der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (vgl. Mayring 2015: 51). Im vorliegenden Fall erfolgte die Kategorienbildung in einem kombinierten deduktiv-induktiven Verfahren. Die Hauptkategorien wurden zunächst deduktiv auf Grundlage bisheriger Untersuchungen, der Forschungsfrage und des Interviewleitfadens abgeleitet. Dabei orientierten sie sich an den zentralen Einsatzsettings, da diese basierend auf der vorgestellten Literatur den strukturellen Rahmen der Arbeit bilden.

Auch die zentralen Subkategorien innerhalb der beiden Hauptsettings wurden deduktiv entwickelt, um eine systematische Vergleichbarkeit der Belastungserfahrungen zu ermöglichen. Dazu zählen Rahmenbedingungen und organisatorische Belastungen (A), emotionale und psychische Belastungen (B) und rollenbezogene Belastungen (C). Im Zuge der Materialauswertung zeigte sich darüber hinaus, dass verantwortungsbezogene Belastungen (D) in beiden Hauptsettings wiederkehrend sichtbar wurden. Diese wurden daher als zusätzliche analytische Subkategorie aufgenommen.

Kategorien zum beruflichen Einstieg, zum beruflichen Alltag, zur Gesamtbewertung des Belastungserlebens, zu Bewältigungsstrategien sowie zu Verbesserungswünschen wurden deduktiv aus dem Interviewleitfaden und dem Erkenntnisinteresse der Arbeit abgeleitet.

Induktiv aus dem Material geschärft wurden demgegenüber vor allem die konkrete inhaltliche Ausgestaltung einzelner Kategorien, die darin sichtbaren Belastungsschwerpunkte sowie die spezifischen Ausprägungen von Bewältigungsstrategien, Verbesserungswünschen und einzelnen settingspezifischen Belastungsaspekten. Auf diese Weise konnten literaturgestützte Strukturierung und materialnahe Differenzierung miteinander verbunden werden.

Die nachfolgende Abbildung 2 gibt einen Überblick über das für die Auswertung verwendete Kategoriensystem in tabellarischer Form. Sie zeigt die deduktiv entwickelten Haupt- und Subkategorien sowie den jeweiligen analytischen Fokus der Kategorien.

Abbildung 2: Kategoriensystem der empirischen Auswertung

Kategorie	Subkategorie	Analytischer Fokus
Kategorie 1: Berufseinstieg	–	Zugang zur Tätigkeit als Polizeidolmetscher:in, Rekrutierungswege, Qualifikation, Aufnahme in das Dolmetschregister, Aufnahmebedingungen und Berufserfahrung
Kategorie 2: Beruflicher Alltag	–	Umfang und Häufigkeit der Tätigkeit, zentrale Einsatzbereiche, Tätigkeitsschwerpunkte, Auftragslage und Vielfalt der polizeilichen Tätigkeitsfelder
Kategorie 3: Belastungserleben im Vernehmungsetting	A: Rahmenbedingungen und organisatorische Belastungen	Auftragserteilung, kurzfristige Einsätze, fehlende Vorbereitung, Atmosphäre der Vernehmung und situative Unvorhersehbarkeit
	B: Emotionale und psychische Belastungen	Belastende Inhalte, emotionale Nachwirkungen, Umgang mit Opfer-, Zeug:innen- und Beschuldigtenaussagen sowie Formen der Distanzierung
	C: Rollenbezogene Belastungen	Neutralität, Erwartungshaltungen von Beamt:innen und vernommenen Personen, Rollenunklarheit und Abgrenzung gegenüber polizeilichen oder beratenden Funktionen
	D: Verantwortungsbezogene Belastungen	Genauigkeit der Dolmetschung, Bedeutung der Niederschrift als Beweismittel, Vom-Blatt-Dolmetschung und rechtliche Folgen möglicher Fehler
Kategorie 4: Belastungserleben während der geheimen KÜ	A: Rahmenbedingungen und organisatorische Belastungen	Projektförmige Arbeitsweise, Planbarkeit, lange Arbeitsdauer, technische Einschulung, Live-Überwachung und akustische Schwierigkeiten

Kategorie	Subkategorie	Analytischer Fokus
	B: Emotionale und psychische Belastungen	Konfrontation mit belastenden Gesprächs-, Chat-, Bild- und Audioinhalten, Dauerausstellung, isolierte Arbeit, Nachwirkungen und Veränderungen des Sicherheits- bzw. Weltbildes
	C: Rollenbezogene Belastungen	Selektionsentscheidungen, ermittlungsbezogene Erwartungen, Einordnung von Gesprächsinhalten, Meinungsabfragen, Stimmzuordnungen und Nähe zur Ermittlungsarbeit
	D: Verantwortungsbezogene Belastungen	Relevanzfilterung, Übersetzungen als Beweismittel, fehlende Rückfragemöglichkeiten, Verantwortungsdruck bei Live-Überwachungen und möglichen Gerichtsverfahren
Kategorie 5: Belastungserleben in weiteren Settings als ergänzender Kontext	—	Belastungen bei Hausdurchsuchungen, Festnahmen, kurzen Befragungen in Zellen sowie weiteren mobilen oder weniger standardisierten Einsatzsituationen
Kategorie 6: Gesamtbewertung des Belastungserlebens	Kat. 6.1: Wechselwirkungen	Wechsel zwischen unterschiedlichen Settings, kumulative Belastung, Vorwissen aus der Kommunikationsüberwachung und Überschneidungen körperlicher, emotionaler und kognitiver Beanspruchung
	Kat. 6.2: Vergleich der Settings	Unterschiede zwischen Vernehmungen, Kommunikationsüberwachung, Hausdurchsuchungen, Live-Überwachung, schriftlichen Übersetzungen und weiteren Tätigkeiten hinsichtlich des Belastungserlebens
Kategorie 7: Bewältigungsstrategien	—	Kollegialer Austausch, mentale Distanzierung, Trennung von Beruf und Privatleben, Pausen, Ablehnung einzelner Aufträge, Sport, Reisen und sinnstiftende Deutung der Tätigkeit
Kategorie 8: Verbesserungswünsche	—	Psychologische Unterstützung, Supervision, fachliche, technische und einsatzbezogene Weiterbildung, bessere Planbarkeit, Briefings, feste Arbeitsplätze, räumlich-ergonomische Arbeitsbedingungen und stärkere institutionelle Anerkennung

Quelle: Eigene ausgearbeitete Darstellung

Für die Auswertung wurden relevante Textstellen den jeweiligen Kategorien zugeordnet und anschließend im Hinblick auf wiederkehrende Belastungsmuster, settingspezifische Unterschiede und individuelle Bewältigungsformen zusammengefasst und interpretiert.

4. Darstellung der Ergebnisse

Im vorliegenden Kapitel werden die Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse dargestellt. Die Darstellung folgt dem in Kapitel 3 entwickelten Kategoriensystem und orientiert sich an den zentralen Einsatzsettings der Arbeit.

In Abschnitt 4.1 werden zunächst der Berufseinstieg und die Zugangswege zum Tätigkeitsfeld beschrieben. Abschnitt 4.2 widmet sich dem beruflichen Alltag der befragten Polizeidolmetscher:innen und den organisatorischen Rahmenbedingungen ihrer Tätigkeit. Anschließend werden in Abschnitt 4.3 die Belastungen im Vernehmungssetting und in Abschnitt 4.4 die Belastungen im Rahmen der geheimen Kommunikationsüberwachung dargestellt. Zur besseren Vergleichbarkeit werden für die beiden Settings jeweils vergleichbare Subkategorien verwendet und mit den Kürzeln A–D versehen. Abschnitt 4.5 behandelt weitere polizeiliche Einsatzsituationen und deren spezifische Belastungsmerkmale. In Abschnitt 4.6 werden settingübergreifende Wechselwirkungen und Zusammenhänge zwischen den verschiedenen Einsatzformen herausgearbeitet. Darauf aufbauend werden in Abschnitt 4.7 die von den Befragten beschriebenen Bewältigungsstrategien dargestellt, bevor Abschnitt 4.8 ihre Verbesserungswünsche und Unterstützungsbedarfe zusammenfasst.

4.1. Kategorie 1: Berufseinstieg

Hinsichtlich des Berufseinstiegs zeigt sich eine deutliche Übereinstimmung: Sämtliche sieben befragten Polizeidolmetscher:innen (D1–D7) gelangten über persönliche Empfehlungen aus ihrem universitären Umfeld zur Tätigkeit bei der Polizei. Keine der interviewten Personen wurde durch eine offizielle Stellenausschreibung auf diesen Berufsbereich aufmerksam. Der Zugang der Befragten zum Tätigkeitsfeld erfolgte somit nicht über formalisierte öffentliche Ausschreibungen.

In der vorliegenden Untersuchung zeigt sich außerdem ein hohes akademisches Qualifikationsniveau unter den befragten Polizeidolmetscher:innen. Zum Zeitpunkt der Befragung verfügten insgesamt sechs von sieben Teilnehmer:innen über einen Masterabschluss in Translation, während eine teilnehmende Person (D5) einen Bachelorabschluss in Transkultureller Kommunikation besitzt. Die Studienschwerpunkte reichen von Konferenzdolmetschen über Dialogdolmetschen bis hin zum Fachübersetzen.

Die jeweiligen Aufnahmeprozesse in das zentrale Dolmetschregister wurden unterschiedlich geschildert. Einige Teilnehmer:innen mussten eine Kompetenzüberprüfung absolvieren, die

teilweise auf die Verschärfungen hinsichtlich Aufnahmebedingungen in das Register zurückzuführen sind (vgl. D5: 13–19). Zwei Teilnehmer:innen berichten, dass sie trotz ihres Masterabschlusses in Fachübersetzen nachträglich eine zusätzliche mündliche Prüfung ablegen mussten (vgl. D2: 10–14; D3: 11–12). Im Gegensatz dazu wurden Teilnehmer:innen mit fortgeschrittenem Studienstatus bzw. bereits abgeschlossenen einschlägigen Modulprüfungen mit Schwerpunkt Dialog- bzw. Konferenzdolmetschen teilweise von dieser Kompetenzüberprüfung befreit (vgl. D6: 5–12; vgl. D7: 7–12).

Die Berufserfahrung der Polizeidolmetscher:innen variiert zwischen mindestens vier Jahren und insgesamt acht Jahren (vgl. D6: 5–12; D7: 7–12). Drei der Teilnehmer:innen werden zusätzlich vom Bundeskriminalamt angefordert (vgl. D1: 102–105; D3: 90–91; D4: 16–18; D5: 29–35). Sie sind somit nicht nur für lokale Dienststellen, sondern auch für spezialisierte bzw. bundesweite Ermittlungsstrukturen tätig.

4.2. Kategorie 2: Beruflicher Alltag

Die Auswertung der Interviews (D1–D7) zeigt, dass alle Teilnehmer:innen trotz ihrer Selbstständigkeit fast täglich als Polizeidolmetscher:innen tätig sind. Die Anzahl der monatlichen Aufträge ist bei der Mehrheit der Befragten sehr hoch, sodass sie insgesamt rund 20 bis 25 Arbeitstage mit mehreren Einsatzstunden leisten. D7 vergleicht die Tätigkeit mit einer Vollzeitbeschäftigung:

Ich bin schon seit, also wie gesagt, schon seit acht Jahren tätig und ich kann auch schon sagen, dass das wirklich als ein Vollzeitjob beschrieben werden kann. Ich bin fast jeden Tag als Dolmetscherin bei der Polizei tätig und ich bekomme verschiedene Aufträge, auch am selben Tag natürlich. Ich verbringe manchmal, sagen wir mal, fünf bis acht Stunden am Tag bei einer Dienststelle für die schriftlichen Übersetzungen. Und das wirklich jetzt ohne Pausen, sozusagen ohne größere Pausen. Und dann kann ich zu anderen Dienststellen fahren für Einvernahmen oder es gibt Vernehmungen in den Dienststellen, wo ich mich befinde. Ich bin selbstständig, aber man kann den Beruf mit einem Vollzeitjob mit zusätzlich vielen Überstunden vergleichen. Aufträge hat man ja auch oft am Wochenende. (D7: 27–37)

Aus den Ausführungen von D7 wird darüber hinaus deutlich, dass Polizeidolmetscher:innen in unterschiedlichen Einsatzbereichen tätig sein können. Diese Vielseitigkeit zeigt sich auch in den übrigen Interviews. Anhand der Auswertung aller Interviews konnten folgende Einsatzbereiche festgestellt werden:

- **Kommunikationsüberwachung:** Dies umfasst vor allem die Auswertung von Chats aus Krypto-Messenger-Diensten wie SkyECC, aber auch Handyauswertungen sowie Telefonüberwachungen, die teilweise live stattfinden können (vgl. D1–D7).
- **Polizeiliche Vernehmungen:** Hier dolmetschen die Teilnehmer:innen bei Befragungen von Beschuldigten, Opfern und Zeug:innen. Die rechtlich geregelten Vernehmungen finden in der Regel in Polizeidienststellen statt. Es wurde jedoch auch berichtet, dass Vernehmungen fallweise außerhalb der Dienststellen durchgeführt werden, etwa in Justizanstalten oder direkt in Zellen, wobei es sich hier meist um kurze Befragungen handelt (vgl. D1–D7).
- **Operative Einsätze:** Dazu gehören Hausdurchsuchungen und Festnahmen, bei denen die Dolmetscher:innen vor Ort die Kommunikation zwischen Beamt:innen und Betroffenen unterstützen (vgl. D1–D4, D6, D7).
- **Schriftliche Übersetzungen:** Hierzu zählen die Übersetzung von Rechtshilfeersuchen, Gerichtsbeschlüssen sowie internationalem Schriftverkehr, unter anderem mit Europol (vgl. D3, D5).
- **Internationale Arbeitsbesprechungen:** Dolmetschungen im Rahmen von Besprechungen mit ausländischen Behörden (vgl. D2, D5).
- **Telefondolmetschungen:** Darunter sind Ad-hoc-Einsätze zu verstehen, bei denen eine schnelle telefonische Kommunikation zwischen Beamt:innen und Betroffenen hergestellt wird (vgl. D1).

Zwar lassen sich aus den Interviews zahlreiche Einsatzbereiche ableiten, der Schwerpunkt liegt bei fast allen Teilnehmer:innen jedoch auf polizeilichen Vernehmungen sowie auf der geheimen Kommunikationsüberwachung einschließlich Handyauswertung und Kryptochats. Diese beiden Einsatzkontexte bilden daher die zentralen settingspezifischen Hauptkategorien der folgenden Ergebnisdarstellung.

4.3. Kategorie 3: Belastungserleben im Vernehmungssetting

Während die vorangegangenen Kategorien den Berufseinstieg und den beruflichen Alltag der Polizeidolmetscher:innen beleuchtet haben, widmet sich Kategorie 3 dem Belastungserleben im Setting polizeilicher Vernehmungen. Die Darstellung erfolgt entlang der vier zentralen Subkategorien: Rahmenbedingungen und organisatorische Belastungen (A), emotionale und psychische Belastungen (B), rollenbezogene Belastungen (C) sowie verantwortungsbezogene Belastungen (D).

4.3.1. Subkategorie A: Rahmenbedingungen und organisatorische Belastungen

Die Analyse der Interviews verdeutlicht, dass die Rahmenbedingungen im Vernehmungssetting von den Dolmetscher:innen als teilweise wesentliche Belastungsfaktoren wahrgenommen werden. Besonders die Art der Auftragserteilung und die unvorhersehbare Atmosphäre prägen dieses Arbeitsfeld.

Die Auftragserteilung ist von Spontaneität und Informationsmangel geprägt. Die Aufträge werden fast ausschließlich über Telefonanrufe, oft nur ein bis zwei Stunden vor Beginn der Vernehmung, erteilt, jedoch finden auch spontan polizeiliche Vernehmungen statt, wenn man sich bereits bei einer Dienststelle befindet (vgl. D1: 34–36; D2: 36–40). In der Regel erhalten Dolmetscher:innen vorab kaum inhaltliche Informationen zum Sachverhalt, um sich dementsprechend auf den Auftrag vorzubereiten (vgl. D1: 37–40; D2: 41–43; D6: 35–36). Das Thema wird oft nur in kurzen Sätzen grob umrissen, indem der Sachverhalt wie etwa Körperverletzung genannt wird (vgl. D7: 56–58).

Es ist jedoch festzustellen, dass Auftraggeber:innen mitteilen, ob es sich um eine Einvernahme von Beschuldigten, Opfern oder Zeug:innen handelt.

Die fehlende inhaltliche Vorbereitung beziehungsweise die Unvorhersehbarkeit wirken sich auf das Wohlbefinden der Dolmetscher:innen aus.

Auch nach acht Jahren kann ich immer wieder eine kleine, wie soll ich sagen, Nervosität empfinden, wenn es darum geht, weil man weiß ja nie, was auf einen zukommt. (D7: 363–365)

Trotz langjähriger Erfahrung berichtet die befragte Person von einer anhaltenden Nervosität vor Beginn einer Vernehmung, da sie nie genau weiß, welche emotionale Dynamik beziehungsweise welche Inhalte erwartet werden können.

D3 lehnt aufgrund von schlechten Erfahrungen sogar polizeiliche Vernehmungen ab. Sie nimmt lediglich Aufträge bei Stammdienststellen an, da sie einen gewissen Druck verspürt, verfügbar zu sein, um auch künftig für andersartige Aufträge berücksichtigt zu werden:

Anhand von erwähnten Erfahrungen im Bereich Vernehmungen, bekomme ich schon bei Anrufen Schweißausbrüche bzw. bin ich körperlich gestresst. Ich weiß schon im Voraus, dass ich solche Aufträge nicht annehmen möchte, weil mich das in der Vergangenheit belastet hat. Wenn es Beamte sind, mit denen ich seit Jahren arbeite, und sie eine Dolmetscherin für die Vernehmungen brauchen, nehme ich diese Aufträge an, aber auch nicht gerne. Ich habe aber ein Gefühl, dass ich solche Aufträge aufgrund der langen Zusammenarbeit annehmen sollte. (D3: 192–198)

Die Atmosphäre in der Vernehmung wird als situationsbedingt, unbeständig und stark von den beteiligten Personen abhängig beschrieben.

Es kommt doch drauf an, ob die Stresssituation bei den Beamten beziehungsweise bei den zu vernehmenden Personen gerade eine Stresssituation vorliegt oder nicht. Also, ob die selber zu einem Termin gerufen wurden, die einvernehmenden Personen, ob sie Angst vor etwas haben, ob es eine Spontanaktion war, wo gerade jemand festgenommen wurde, ein Zeuge, ein traumatisches Erlebnis hatte. Das kriegt man natürlich immer jedes Mal mit und das spürt man auch. Das ist halt das, was man sieht oder von der Energie her fühlt, ... (D5: 65–68)

Bei Beschuldigten wird die Atmosphäre auch oft als angespannt beschrieben, während Vernehmungen von Opfern von Empathie und Mitgefühl geprägt sind.

Da bin ich mit Mitgefühl und Empathie dabei. Bei Tätern fühle ich mich eher angespannt. Ich versuche immer, alles neutral anzugehen. Ich stelle mich immer als Dolmetscherin vor und sage, dass ich für beide Seiten dolmetsche. (D2: 43–47)

4.3.2. Subkategorie B: Emotionale und psychische Belastungen

Die Auswertung der geführten Interviews hebt emotionale und psychische Belastungen als wesentlichen Bestandteil der Dolmetschtätigkeiten im Vernehmungssetting hervor. Dabei erleben die Befragten diese Belastungen unterschiedlich stark. Sechs der sieben befragten Dolmetscher:innen berichten von deutlichen emotionalen Belastungen im Rahmen von Vernehmungen (vgl. D1: 51–55; D2: 55–58; D3: 40–60; D5: 79–97; D6: 58–79; D7: 87–96). Lediglich eine befragte Person gibt an, keinerlei emotionale Belastung zu verspüren, da sie sich bewusst distanziert und das Geschehen laut Eigenaussage ähnlich wie einen Film erlebt (vgl. D4: 59–62).

Für die befragten Dolmetscher:innen stellen Gewalt gegen Kinder und sexuellen Übergriffen eine besonders große Belastung dar. Diese Fälle werden häufig als die schwierigsten empfunden, insbesondere dann, wenn schutzbedürftige Opfer betroffen sind:

Also ein Beispiel ist zum Beispiel, was mich emotional sehr belastet hat, oder ziemlich zu Beginn meiner Karriere als Dolmetscher:in, die Einvernahme mit einem kleinen Mädchen, das sexuell misshandelt wurde. Und da finde ich einfach die Thematik wahnsinnig belastend. Und man versucht sich einfach, versucht einfach, so sein Bestes zu geben, damit man das wiedergeben kann, was dieses Mädchen eben von sich geben möchte. Und dieses Setting, das aufgebaut wurde in dieser Dienststelle, war sehr kindergerecht. Zum Beispiel war es auch mit Spielsachen ausgestattet und so. Von dem her sieht man dann direkt den Vergleich: Einerseits diese ganz schlimme Straftat und

andererseits das Kind und das ganze Kindliche und dass die zwei Sachen zum Beispiel überhaupt nicht miteinander zusammenpassen, aber dass das einfach passiert ist und dass es mir aber dann trotzdem so wichtig ist, dass das doch erledigt wird und doch gedolmetscht wird. (D2 :57–70)

Die interviewte Person beschreibt die Atmosphäre während der Einvernahme mit dem minderjährigen Opfer und betont, wie stark sie insbesondere die Thematik emotional belastet. Gleichzeitig hebt sie hervor, wie bedeutsam ihre Arbeit in solchen Situationen ist und dass sie sich dafür verantwortlich fühlt.

Auch Schilderungen von häuslicher Gewalt, die physische und sexuelle Missbrauchshandlungen an erwachsenen Betroffenen zum Inhalt haben, hinterlassen häufig spürbare Eindrücke. Verstärkt wird dies oft dadurch, dass Dolmetscher:innen derartige Aufträge häufig unvorbereitet annehmen, was sich in folgender Schilderung von D1 widerspiegelt:

Ich hatte speziell einmal eine Einvernahme, zu der ich spontan gerufen wurde, bei der es eigentlich nur um ein Betretungsverbot gehen sollte. Mir wurde am Telefon mitgeteilt, dass das eine sehr kurze Einvernahme sein wird. Und als ich dann zur Einvernahme gekommen bin, hat die Frau angefangen zu erzählen, dass es halt über häusliche Gewalt hinweggeht. Und sie hat erzählt, dass sie psychisch, mental und auch sexuell von ihrem Ehemann missbraucht wird. Und sie musste das natürlich sehr detailliert erzählen und das hat mich in dem Moment schon sehr belastet. Man darf es aber natürlich nicht zeigen, wenn man der Frau auch das Gefühl geben will, dass sie alles sagen kann und dass nichts zu viel ist. Und in dem Moment muss man sich selbst dann sehr zurücknehmen. (D1: 50–59)

D1 wurde zu einem Einsatz gerufen, bei dem zunächst angenommen wurde, dass die Einvernahme nur kurz dauern würde. Die Unvorhersehbarkeit des Inhalts der Vernehmung hat die befragte Person emotional beeinflusst. Dennoch zeigt sich, dass Dolmetscher:innen ihre eigenen Gefühle in solchen Situationen zurückhalten müssen, um ihre professionelle Haltung zu bewahren und sich auf die Übersetzung der Aussagen der Opfer zu konzentrieren.

Nach den beschriebenen Beispielen berichten sowohl D1 als auch D2, dass Polizeibeamt:innen ihnen nach der Einvernahme aktiv angeboten hätten, gemeinsam über die Eindrücke aus der Vernehmung zu sprechen. D1 lehnte dieses Angebot jedoch ab, da sie einen professionellen Eindruck hinterlassen wollte. Sie hatte die Sorge, dass die Beamt:innen sie bei Anzeichen von emotionaler Betroffenheit zukünftig nicht mehr für Einsätze kontaktieren könnten (vgl. D1: 64–68). D2 wiederum empfand das Angebot als besonders bemerkenswert und wertvoll. Sie

reflektierte, dass Polizeibeamt:innen sich untereinander austauschen können, während Dolmetscher:innen aufgrund der strengen Verschwiegenheitspflicht keine Einzelheiten besprechen dürfen und daher solche belastenden Erfahrungen oftmals alleine verarbeiten müssen (vgl. D2: 79–84).

Neben Gewalttaten und Sexualdelikten empfinden Dolmetscher:innen auch die Schilderungen von Schicksalen und Lebensumständen junger Täter:innen als belastend (vgl. D2: 87–93; D3: 39–47; D6: 63–68).

Am stärksten wirkt auf viele die unmittelbare emotionale Reaktion der betroffenen Personen (vgl. D3: 40–68; D6: 49–52). Mehrere Dolmetscher:innen berichten, dass sie über das Schicksal der Personen noch Tage später nachdenken (vgl. (D1: 52–63; D5: 89–93; D7: 55–58). D5 beschreibt die nachwirkenden Belastungen wie folgt als eine Art ‚Flashback‘, wobei sie das Geschehene nachanalysiert:

Die emotionale Belastung ist natürlich da, denn das Hirn verarbeitet Informationen weiter, auch wenn man nach Hause geht und die Sache abgeschlossen ist, passiert es doch, dass sie im Alltag immer wieder, blöd gesagt, man Flashbacks hat, aber es kommt dann doch vor und dass man mal über eine Situation, wo man dann vielleicht über das Gehörte wieder nachdenkt, das nachanalysiert. (D5: 89–94)

Die strenge Verschwiegenheitspflicht verstärkt das Gefühl, mit diesen Emotionen allein zu bleiben (vgl. D2: 83–87).

Wie bereits festgestellt, distanziert sich D4 von den Emotionen und verspürt keine emotionale Belastung (vgl. D4: 170–71). Ähnlich schildert dies D7, wobei dem ein Veränderungsprozess vorausging, welcher ebenjene emotionale Distanzierung ermöglichte. D7 betont, dass am Anfang ihrer Karriere fast jede Vernehmung sie emotional belastet hat, da sie Mitleid für viele Menschen empfand. Diese Emotionen haben sich auch auf ihren Alltag übertragen (vgl. D7: 56–65). Obwohl D7 versucht, sich bewusst abzugrenzen, gibt es Themen, die noch immer belastend wirken. Dies gilt insbesondere für Fälle, in die Kinder involviert sind (vgl. D7: 100–118).

4.3.3. Subkategorie C: Rollenbezogene Belastungen

Neben den emotionalen beziehungsweise psychischen Belastungen können auch rollenbezogene Belastungen für Polizeidolmetscher:innen eine Herausforderung bei Vernehmungen darstellen. Diese Belastungen resultieren hauptsächlich daraus, dass die Polizei und die vernommenen Personen oft unterschiedliche Erwartungen an die Dolmetscher:innen haben, wodurch deren Neutralität immer wieder herausgefordert wird.

Zahlreiche Dolmetscher:innen berichten, dass von ihnen erwartet wird, die Vernehmung aktiv zu steuern oder die befragte Person zu unterbrechen, wenn diese vom Thema abkommt oder nicht die gewünschten Aussagen macht (D1: 88–94, D3: 65–70, D5: 105–111, D6: 97–103). D4 berichtet außerdem, dass es zu Rollenkonflikten kommen kann, da sie polizeiliche Aufgaben wie die Rechtsbelehrung übernehmen muss:

Zu Rollenkonflikten kommt es oft. Das liegt vor allem daran, dass viele Beamte nicht ausreichend dafür sensibilisiert sind, was die Rolle der Dolmetscher:innen genau umfasst und was sie von uns erwarten können. Dann müssen wir uns als DolmetscherInnen oft anpassen, weil wir als „Einzelkämpfer“ unterwegs sind und im bestmöglichen Licht dastehen wollen, damit wir auch wieder angerufen werden. Ein konkretes Beispiel ist, wenn ich von Beamten aufgefordert werde, dem Beschuldigten seine Rechte zu erklären. Zu Beginn habe ich immer wieder betont, dass dies eigentlich nicht meine Rolle ist. Da dieser Hinweis jedoch nicht bei jedem gut ankam, habe ich begonnen, die Rechtsbelehrungen immer bei mir zu tragen und sie nach Bedarf einfach vorzulesen. (D4: 66–73)

Wie das obige Zitat zeigt, ist sich D4 der Rollenabweichung bewusst, betrachtet sich jedoch als ‚Einzelkämpfer:in‘ und versucht, den Wünschen der Beamt:innen nachzugehen, um künftig Aufträge zu erhalten.

Parteiliche Rollenzuschreibungen spiegeln sich wiederholt in den Antworten der befragten Personen. Beamt:innen setzen teilweise voraus, dass Dolmetscher:innen ‚auf ihrer Seite‘ stehen, insbesondere wenn durch eine vorangegangene Zusammenarbeit bei der Kommunikationsüberwachung bereits ein Vertrauensverhältnis entstanden ist, wie es D2 beschreibt (vgl. D2: 97–110).

Neben der Erwartungshaltung seitens der Beamt:innen lässt sich auch ein Rollenkonflikt durch die Erwartungshaltung der vernommenen Personen feststellen. Aufgrund der gemeinsamen Sprache und Kultur betrachten vernommene Personen Dolmetscher:innen als Verbündete. Sie bitten um rechtlichen Rat oder fragen nach ihrer persönlichen Meinung (D1: 74–78, D2: 96–102, D3.: 70–75, D5: 98–104, D6: 87–96).

D4 weist schon am Anfang der Befragung auf ihre Rolle als neutrale Sprachmittler:in hin:

In meiner Rolle halte ich mich strikt an den Berufskodex für DolmetscherInnen und handle ausschließlich als neutrale Sprachmittlerin. Selbst in schwierigen oder hoch-emotionalen Momenten unterstütze ich lediglich auf der sprachlichen Ebene, ohne das Gesagte zu mildern oder zu verstärken. (D4: 46–50)

Trotz der bewussten Auseinandersetzung mit ihrer Rolle beschreibt D4 Situationen, in denen sie Aufgaben wie die Rechtsbelehrung übernimmt und dadurch punktuell in eine Rolle gerät,

die über die neutrale Sprachmittlung hinausgeht und in Richtung einer polizeilichen Unterstützungsfunktion weist, die an die zuvor beschriebene Rolle der ‚Hilfspolizist:innen‘ erinnert.

Zudem kann bei Dolmetscher:innen ein innerer Rollenkonflikt entstehen, der unabhängig von den Erwartungen der Beteiligten auftritt, beispielsweise, wenn sie gegenüber Opfern Mitgefühl zeigen möchten, gleichzeitig aber darauf achten müssen, nicht zu viel Emotionalität zu zeigen, um ihre Professionalität zu wahren (vgl. D2: 88–93).

Zwar berichtet die Mehrheit von rollenbezogenen Belastungen, diese betreffen jedoch nicht alle Teilnehmer:innen gleichermaßen. So gibt D7 an, dass die Zusammenarbeit mit Beamt:innen absolut problemlos funktioniere und noch nie jemand von ihr erwartet habe, polizeiliche Aufgaben zu übernehmen oder in eine andere Rolle zu schlüpfen. D7 beschreibt die Zusammenarbeit somit insgesamt deutlich positiver als andere Befragte (vgl. D7: 123–131).

4.3.4. Subkategorie D: Verantwortungsbezogene Belastungen

Als zentrale Ursache für den Verantwortungsdruck nennen mehrere Befragte die Beweisfunktion der Niederschriften. Die befragten Dolmetscher:innen sind sich bewusst, dass die Qualität und Genauigkeit der Dolmetschung sowie die Niederschrift als schriftliches Produkt den weiteren Verlauf von Verfahren bei Gericht beeinflussen können. Daher betont die Mehrheit, dass sie besonders großen Wert auf die Vom-Blatt-Dolmetschung legt. Sie betrachten es als Teil ihrer Verantwortung als Sprachmittler:innen, Missverständnisse zu beseitigen, bevor die vernommene Person die Niederschrift unterschreibt (D1: 85–94; D2: 123–130; D5: 125–133; D6: 272–278; D7: 152–162).

D5 betont darüber hinaus, dass ihre Verantwortung nicht nur in der exakten und wortgetreuen Übersetzung liegt, sondern auch darin, die beabsichtigte Bedeutung sowie die emotionale Stimmung angemessen zu übertragen. Zusätzlich weist D5 darauf hin, dass die Sprache der schriftlichen Protokolle vom ursprünglich Gesagten abweichen kann, da sie speziell für eine andere Zielgruppe, wie etwa Staatsanwälte:innen und Rechtsanwälte:innen, formuliert wird (vgl. D5: 124–132).

D4 erläutert, dass der Verantwortungsdruck bei schwerwiegenden Delikten, etwa im Vergleich zu Bagatelldelikten, spürbar ansteigt, da die juristischen Konsequenzen schwerwiegender sind (vgl. D4: 220–222).

D7 ist sich des Verantwortungsdrucks bewusst, nutzt jedoch aktiv die Möglichkeit, sich während des Dolmetschens selbst zu korrigieren oder nachzufragen, wenn das Gefühl besteht, etwas nicht präzise genug verstanden zu haben:

Die Verantwortung ist sehr groß und deswegen ist auch eine Art Selbstreflexion immer wichtig. Also, ich hinterfrage alles, was ich mache. Ich nutze auch die Möglichkeit, die wir Dialogmenschen haben, uns zu korrigieren. Und sobald ich merke, dass etwas nicht richtig ist oder nicht gut funktioniert, frage ich auch nach, ob ich das richtig verstanden habe, ob ich das wirklich, ob die Person, sei es der Beamte oder die vernommene Person, das wirklich so gemeint hat. (D7: 152–162)

Bei D1 zeigt sich eine Wechselwirkung zwischen Verantwortungsgefühlen und den Rollenerwartungen von Seiten der Beamt:innen. Sie empfindet es als belastend, wenn von ihr verlangt wird, Aussagen zu verkürzen oder Personen selbstständig zu unterbrechen, da sie es als ihre Pflicht ansieht, sämtliche Äußerungen der vernommenen Person vollständig zu dolmetschen (vgl. D1: 85–94).

4.4. Kategorie 4: Belastungserleben während der Kommunikationsüberwachung

Während Kategorie 3 das Belastungserleben in der direkten Interaktion bei polizeilichen Vernehmungen untersucht hat, widmet sich Kategorie 4 einem grundlegend anderen Setting: der geheimen Kommunikationsüberwachung. In diesem unsichtbaren Arbeitsfeld wird die subjektive Belastungserfahrung der Dolmetscher:innen entlang der vier Subkategorien (A–D) dargestellt, die bereits für die Ergebnisse des Vernehmungssettings verwendet wurden.

4.4.1. Subkategorie A: Rahmenbedingungen und organisatorische Belastungen

Die Ergebnisse der Interviews zeigen, dass die Rahmenbedingungen der Kommunikationsüberwachung aufgrund ihrer besonderen Arbeitsweise vor allem bei Chat-Auswertungen, Handyauswertungen und Telefonüberwachungen deutlich von denen polizeilicher Vernehmungen abweichen. Während Vernehmungen meist Einzeltermine sind, handelt es sich hier um längerfristige Projekte, die sich über Monate oder sogar Jahre erstrecken können (vgl. D1: 100–110; D4: 95–99).

Die Auftragserteilung wurde von D4 explizit erwähnt, die hervorhebt, dass sie nur über „etablierte Netzwerke“ (D4: 103) und persönliche Empfehlungen der Polizei zu solchen Aufträgen kommt, da für diese sensible Arbeit erfahrene Dolmetscher:innen bevorzugt werden (vgl. D4: 101–108).

Die organisatorischen Belastungen sind in diesem Setting deutlich geringer ausgeprägt, da vor allem Auswertungen von Krypto-Chats besser planbar sind. Dolmetscher:innen geben ihre Verfügbarkeiten Wochen oder einen Monat im Voraus an (vgl. D1: 102–107). Im Bundeskriminalamt können sich Dolmetscher:innen bei solchen Aufträgen ihre Zeit selbst einteilen,

solange das Projekt fristgerecht fertiggestellt wird (vgl. D1: 104–108). Der besseren Planbarkeit stehen laut einer Mehrheit der Dolmetscher:innen (vgl. D1: 141–152, D3, D5, D7: 186–191) eine grundsätzlich längere Auftragsdauer und Bildschirmtätigkeiten von acht Stunden täglich gegenüber.

Laut den Aussagen der Befragten kann die konkrete Arbeitsweise innerhalb des Einsatzbereiches der KÜ deutlich variieren. Einerseits berichten Dolmetscher:innen von Aufträgen, bei denen sie ihre Übersetzungstätigkeiten von anderen isoliert verrichten (vgl. D1: 110–116; D3: 90–100; D5: 144–148), andererseits berichten Befragte von großen Projekten, bei denen sie in einem Team aus Dolmetscher:innen und Ermittler:innen arbeiten (vgl. D2: 144–150; D6: 151–156).

Ein durchgehendes Muster lässt sich hingegen bei den technischen Aspekten erkennen: Dolmetscher:innen arbeiten in diesem Setting mit verschiedenen Programmen, ohne jedoch über eine offizielle Schulung zu verfügen. Vielmehr berichten fast alle Teilnehmer:innen (D1, D2, D3, D5, D6, D7), dass sie von erfahrenen Kolleg:innen eingeschult wurden oder sich die technischen Kompetenzen selbst aneignen müssen.

D6 unterstreicht, dass die Einschulung durch Kolleg:innen gut funktioniert. Dabei wird auch ein für solche Zwecke eigenständig entwickeltes ‚System‘ erwähnt:

Außerdem haben mir die Kolleginnen, als ich angefangen habe, alles gezeigt: wie das ungefähr aussieht, wie man es korrekt macht und in welchen Programmen. So habe ich es gelernt, und das zeige ich jetzt auch neuen Kolleginnen und Kollegen. Es ist schon ein ziemlich gut aufgebautes System, das durch Dolmetscher und Dolmetscherinnen gebildet wurde. (D6: 154–158)

Auch D1 bestätigt, dass Einschulungen häufig durch Dolmetschkolleg:innen erfolgen, gibt zugleich jedoch an, dass sich einige Beamt:innen für die Organisation dementsprechender Schulungen einsetzen:

Man wird häufig von Kolleginnen eingeschult bzw. kommt man schwer zu Schulungen. Es kommt auf die Beamten an. Manche versuchen auch für Dolmetscher:innen, solche Schulungen zu organisieren. (D1: 120–123)

Die Rahmenbedingungen innerhalb der KÜ können sich je nach Art des Auftrags deutlich unterscheiden. Bei der Auswertung von Chatverläufen herrscht meist weniger Zeitdruck, da die bereits aufgezeichneten Daten in Ruhe überprüft und recherchiert werden können. Im Gegensatz dazu steht die Telefonüberwachung, die meist live stattfindet, weshalb häufig ein intensiver

Zeitdruck vorherrscht (vgl. D4: 208–212; D5: 144–152). In solchen Fällen sind Dolmetscher:innen dazu gezwungen, die wesentlichen Inhalte unmittelbar und ohne Korrekturmöglichkeit prägnant zusammenzufassen.

Eine weitere organisatorische Belastung bei der Live-Telefonüberwachung stellt die Unvorhersehbarkeit der Auftragsdauer dar. Die Mehrheit (D1: 125–130, D2: 158–168, D5: 151–159, D6: 266–270) gibt an, dass Observationen oder operative Einsätze der Ermittler:innen stundenlang dauern können und auch in den Abendstunden stattfinden. Zusätzlich zur langen Dauer können diese operativen Einsätze zu Festnahmen führen, wodurch sich der Auftrag der Dolmetscher:innen durch eine polizeiliche Vernehmung im Anschluss an die Telefonüberwachung verlängert.

Rahmenbedingungen, die laut Aussagen der Befragten grundsätzlich auf sämtliche Teilbereiche der KÜ zutreffen, sind eine schlechte Akustik, Störungen durch Hintergrundgeräusche und Dialekte, die das Dolmetschen in diesem hybriden Tätigkeitsbereich deutlich erschweren (vgl. D2: 195–200, D4: 110–114).

Die Mehrheit der Befragten beschreibt die spezifischen Rahmenbedingungen der KÜ daher tendenziell als psychisch bzw. mental erschöpfend (vgl. D1: 135–140; D4: 132–141; D5: 196–207; D6: 178–182).

4.4.2. Subkategorie B: Emotionale und psychische Belastungen

Die Auswertung der Interviews macht deutlich, dass die Rahmenbedingungen und die Arbeit am Computer im Vergleich zu Vernehmungen zwar als besser planbar und weniger stressig empfunden werden, die Mehrheit der Teilnehmer:innen berichtet jedoch von erheblichen emotionalen und psychischen Belastungen (vgl. D1: 135–152; D2: 181–190; D3: 106–120, D5: 165–191, D6: 171–177, D7: 210–230). Vor allem die visuellen Eindrücke bei der Auswertung von Krypto-Chats stellen psychische Belastungsfaktoren dar:

Und sehr oft kommt es vor, dass du viele Bilder siehst mit Gewalttaten oder solchen Sachen. Es kann unvorbereitet passieren, dass man einfach darauf stößt. Manchmal wird es einem auch vorher gesagt, wenn man schon weiß, dass es das sein wird, damit man sich darauf vorbereiten kann. Aber ich denke, man kann sich auch selbst nicht immer gut einschätzen, man weiß manchmal nicht, kann ich das gerade oder kann ich das nicht aushalten. Jetzt um ein Extrembeispiel zu nennen, das man vor allem bei der Kommunikationsüberwachung hat. Man geht von einem Bild eines Welpen, vom Bild eines Babys, auf einmal zu einem abgeschnittenen Kopf auf dem Tisch, was ich wirklich in einem Beispiel hatte, und da erschrickt man, weil man übersetzt etwas und auf einmal

tauchen solche Sachen auf. Dieser Kontrast, dieses Extreme ist einfach verrückt, vor allem seitdem es diese Kryptochats gibt. (D5: 176–185)

Ähnlich wie bei den polizeilichen Vernehmungen stellen auch Inhalte mit Kindern eine besondere psychische Belastung dar, wie D6 ausführt:

... Aber was psychisch eher verstörend und belastend war, ist, dass sie sehr oft auch kriminelle Bilder untereinander von ihren Kindern oder von anderen Kindern schicken. Und sie verschicken auch ab und zu Nacktbilder von Kindern. (D6: 174–177)

D1 schildert, dass die erlebten Eindrücke besonders zu Beginn der Tätigkeit in der Kommunikationsüberwachung lange Zeit gedanklich nachwirken. Mit zunehmender Erfahrung tritt jedoch eine gewisse Abstumpfung ein, wodurch die Eindrücke weniger präsent werden:

... Und man sitzt manchmal schon neun, zehn Stunden in der Arbeit und liest nur Nachrichten, beziehungsweise sehe ich mir Bilder an. Und es ist dann körperlich auch sehr anstrengend nach einer Zeit. Und der Kopf ist auch einfach, also man hat all diese Eindrücke im Kopf. Die bleiben auch, die Eindrücke auch nachher. Am Anfang, als ich angefangen habe, waren die Eindrücke definitiv mehr ... Nach der Zeit stumpft man ein bisschen ab und lässt die Arbeit sozusagen in der Arbeit und man nimmt es nicht mit nach Hause. (D1: 143–149)

Aus der Aussage von D1 lässt sich ableiten, dass unter anderem nicht nur Bildmaterial, sondern auch Gespräche im Gedächtnis bleiben. Ebenso berichtet D7, dass anfangs die Eindrücke eine schwere Belastung darstellten, jedoch durch persönliche Weiterentwicklung die Inhalte weniger belastend auf sie wirkten.

Ich musste auch daran denken, natürlich, das ist menschlich. Also, wenn man nach Hause kommt, nachdem man ein Bild von einem toten Mann gesehen hat, kann man dieses Bild einfach nicht so leicht aus dem Kopf löschen. Aber mit der Zeit habe ich es wirklich geschafft. Ich habe auch an mir gearbeitet, dass ich das alles als einen Job betrachte, dass ich das wirklich nicht als etwas Privates sehe. (D7: 211–213)

Abweichend von dem Bild starker emotionaler und psychischer Belastungen betont D4, dass keine emotionalen Belastungen durch den Inhalt während der Kommunikationsüberwachung vorliegen. D4 distanziert sich davon und betrachtet alle Ereignisse laut Eigenaussage wie einen Film (vgl. D4: 124–127).

Im Gegensatz zu D4 berichten D1, D3, D5 und D7 jedoch, dass auch das Mithören intimer bzw. privater Gespräche, die für die Ermittlungen irrelevant sind, ein bedrückendes Gefühl auslösen kann. D1 und D5 fügen hinzu, dass sie über solche Dinge nur mit Dolmetschkolleg:innen sprechen könnten (vgl. D1: 189–194; D5: 246–253).

Darüber hinaus können stundenlange, häufig isolierte Arbeit sowie schlechte Audioqualität die psychische Belastung zusätzlich verstärken. Die Zuhörkompetenz wird insbesondere durch schlechte Audioqualität stark beansprucht (vgl. D2: 194–200; D4: 132–135). Neben der psychischen Beanspruchung betonen D2 und D5 die physische Belastung durch die überwiegend im Sitzen verrichtete Tätigkeit (vgl. D2: 194–195; D5: 205–206).

Zusätzlich zu dem vor allem zu Beginn der Tätigkeit beobachteten langen Nachwirken verstörender Inhalte deuten die Interviews auch auf tiefergehende Veränderungen im Weltbild der Befragten hin. D5 gibt an, durch die Inhalte der Kommunikationsüberwachung ängstlicher geworden zu sein.

Wenn man viel Negatives mitbekommt, ist man vielleicht auch negativ eingestimmt gegenüber menschlichen Beziehungen, weil man so viele Dinge hört, die sonst keiner mitbekommt. Und wenn man vor allem dann, wenn man die Orte oder Co. kennt, wo sich Verdächtige aufhalten, oder wo man jetzt mitbekommen hat, aufgrund der Telefonüberwachung oder Auswertung, dass dort etwas Strafbares passiert ist, kann das dann genauso sein, dass man dadurch ängstlicher wird oder sich mehr Gedanken darüber macht, vor allem, wenn man daran vorbeigeht zum Beispiel oder wenn einem Orte oder Personen bekannt sind. (D5: 169–171)

D7 berichtet, dass sie inzwischen vorsichtiger und skeptischer gegenüber anderen ist, obwohl sie betont, sich bewusst von den Inhalten der Kommunikationsüberwachung abzugrenzen.

Eine weitere psychische Belastung zeigt sich in Sicherheitsängsten im Zusammenhang mit möglichen Gerichtsverfahren, wie die Aussage von D1 verdeutlicht:

Ich habe mir auch tatsächlich schon mehrere Male Sorgen gemacht, dass ich vielleicht zu Gericht muss, weil es auch, wie gesagt, Täter sind, die gewalttätig sind, und da möchte man jetzt nicht unbedingt im selben Gerichtssaal mit ihnen sitzen beziehungsweise wissen, beziehungsweise möchte man nicht, dass sie wissen, wer die Chats übersetzt hat. Wir hatten erst vor kurzem einen riesigen Fall, und da habe ich mir wirklich Gedanken gemacht, was passieren könnte. (D1: 170–178)

D1 berichtet, dass sie im Rahmen eines umfangreichen Falls Übersetzungen vorgenommen hat und dabei die Sorge hatte, vor Gericht erscheinen zu müssen und dem Beschuldigten persönlich gegenüberzusitzen. Hier wurden Befürchtungen geäußert, der Beschuldigte könnte herausfinden, wer die Übersetzungen der Chats angefertigt hat.

4.4.3. Subkategorie C: Rollenbezogene Belastungen

Wie die Interviews zeigen, beschränkt sich die Tätigkeit der Dolmetscher:innen im Rahmen der KÜ nicht auf die Sprachmittlung. So geben die befragten Personen an, aufgrund des sprachlichen Zugangs und der großen Datenmenge, vor allem bei Chat-Auswertungen wie SkyECC, relevante Inhalte eigenhändig vorzuselektieren. Dabei entscheiden sie auch darüber, welches Material als weniger relevant eingestuft werden könnte. D2 erklärt dies am Beispiel von Handyauswertungen, bei denen sie nach belastendem bzw. ermittlungsrelevantem Material sucht:

Ich schaue vor allem bei Auswertungen von Handys auch Material durch und dass ich dann selbst auch entscheide, zum Beispiel, was wichtig ist oder ob es etwas Belastendes gibt, ob es etwas hilft, was bei der Wahrheitsfindung helfen kann. Aber wenn ich dann einen Chat übersetze, dann den gesamten Chat und nicht nur teilweise. (D2: 238–241)

D5 erwähnt neben der Rolle der Sprachmittler:in auch eine Rolle, die mit einer Art ‚detektivischem Gespür‘ einhergeht:

Man ist auch von Anfang an bei einem Fall dabei und ohne uns könnten manche Fälle gar nicht entstehen. Neben der sprachlichen Kompetenz kommen auch andere Fähigkeiten dazu. Man ist wirklich, blöd gesagt, wie ein Detektiv. Die kulturellen Hintergründe, die man in den Arbeitssprachen kennt, sind dann auch sehr wichtig. (D5: 333–337)

Hierin zeigt sich der potenziell entscheidende Beitrag der Polizeidolmetscher:innen für den Ermittlungserfolg, was mit deren über die Sprachmittlung hinausgehenden Kompetenzen – etwa spezifischem Wissen bezüglich kultureller Hintergründe der überwachten Personen – einhergeht.

Die Untersuchung offenbart zudem spezifische rollenbezogene Belastungen im KÜ-Setting. D3 und D5 geben beispielsweise an, von den ermittelnden Beamt:innen regelmäßig nach ihrer persönlichen Meinung zu bestimmten Fällen gefragt zu werden. Wie D5 ausführt, ist dies wiederholt mit hohen Erwartungen von Seiten der Ermittler:innen verbunden, wodurch zum Teil eine Einflussnahme auf die Auswahl und Deutung relevanter Inhalte spürbar wird. In diesem Zusammenhang verlangen Ermittlungsbeamt:innen oft, gewisse Inhalte bei der KÜ wiederholt zu kontrollieren, in der Hoffnung, eine gewünschte Aussage zu erhalten. D5 hebt hervor, dass dies bei den Dolmetscher:innen häufig mit der Sorge einhergeht, etwas Entscheidendes übersehen zu haben oder sich von fremden Ansichten beeinflussen zu lassen:

Das, was aber bisher definitiv jedes Mal der Fall war, ist, dass man, ob das jetzt mit in deren Arbeit und Entscheidung einfließt, kann ich nicht sagen, aber man wird immer nach der Meinung gefragt. Was hältst du davon? Was denkst du? Manchmal ist es genau

das, was sie hören, wollen aber auch oft das, was sie nicht hören wollen. Ja. Aber man muss halt es ihnen mitteilen. Sie haben oft schon aufgrund von anderen Ermittlungen eine Ahnung, was ein Täter macht. Aber oft brauchen sie die Beweise durch die Gespräche, oder Auswertungen. Leider ist nicht immer alles eindeutig bei der Kommunikationsüberwachung. Ich kann es leider nicht ändern. Da verlangen manchmal Beamte, dass man öfter drüber schaut, weil sie hoffen, dass man etwas übersehen hat. Als junge Dolmetscherin war es nicht immer einfach anfangs. Ich fühlte oft auch einen Druck, und habe mir Sorgen gemacht, ob ich nicht etwas übersehen habe oder noch schlimmer, dass ich zu viel interpretiert habe. Natürlich übersetzt man genau, aber manchmal wird man einfach beeinflusst. (D5: 230–241)

D3 führt aus, dass manche Beamt:innen von den Polizeidolmetscher:innen erwarten, trotz fehlendem Kontext – etwa durch ein vorheriges Briefing – klare und eindeutige Übersetzungen liefern zu können:

Am schwierigsten finde ich es, wenn mir ein Gespräch vorgespielt wird und ich sagen muss, worum es geht. Egal ob Abhören oder Durchlesen, wenn man nicht weiß, um wen es geht, wer spricht oder worum es geht. Ist es schwierig, den Kontext zu verstehen und eine richtige Übersetzung zu liefern. (D3: 134–137)

Teilweise berichten Polizeidolmetscher:innen auch davon, im Rahmen der KÜ-Sprachmittlung in eine Rolle gedrängt zu werden, die in Richtung forensischer Stimmidentifikation geht (vgl. D3: 139-145; D4: 154-165). Derartige rollenbezogene Erwartungen können belastend wirken, da sie über klassische Sprachmittlung hinausgehen und Kompetenzen berühren, für die Dolmetscher:innen in der Regel keine forensische Ausbildung erhalten.

4.4.4. Subkategorie D: Verantwortungsbezogene Belastungen

Die rollenbezogenen Belastungen (vgl. 4.4.3) sind eng mit verantwortungsbezogenen Belastungen verknüpft. Die Mehrheit der befragten Dolmetscher:innen stuft den Verantwortungsdruck im Rahmen der KÜ als sehr hoch ein (vgl. D1: 161–169, D2: 218–225, D3: 127–138; D5: 214–217; D7: 282-290)

Als Ursache für den hohen Verantwortungsdruck gibt D1 das eigenständige Filtern nach relevantem Material an:

Ja, also die Verantwortung für Dolmetscher ist sehr hoch. Man muss teilweise selbst entscheiden, welche Inhalte wichtig sind oder welche unwichtig sind, vor allem bei den Chat-Auswertungen, weil es so viele Daten gibt. Es kommt oft vor, dass Geheimsprache verwendet wird oder dass abgekürzt wird. Es gibt viele Tippfehler und man muss dann

einfach versuchen, das trotzdem so gut wie möglich zu verstehen und zu übersetzen. Und auch so, dass es vor Gericht dann auch hält, weil die Übersetzung kann sehr viel ausmachen bei Gerichtsverhandlungen. Und bei der Telefonüberwachung ist es natürlich dasselbe. (D1: 161–169)

Wie D1 ausführt, stoßen Dolmetscher:innen dabei oftmals auf Herausforderungen wie codierte bzw. verschlüsselte Sprache, Abkürzungen und Tippfehler, die die korrekte Auswertung erschweren. Zugleich werden die Übersetzungen als Beweismittel vor Gericht verwendet und haben damit möglicherweise einen entscheidenden Einfluss auf das weitere Verfahren.

Die Mehrheit der interviewten Personen nennt die Verwendung von Übersetzungen als Beweismittel vor Gericht als zentralen Grund für den empfundenen Verantwortungsdruck (vgl. D1: 161–169; D2: 218–225; D5: 222–226).

D2 führt im Zusammenhang mit dem Verantwortungsdruck von Übersetzungen als Beweismittel auch die grundlegende Problematik von KÜ-Settings an, dass hierbei keine Möglichkeit für Rückfragen besteht. Somit können, anders als in Vernehmungen, überwachte Personen bei Unklarheiten keine Erläuterungen hinzufügen. Dadurch besteht die Gefahr, dass unzureichende Übersetzungen unverändert in weiteren Verfahren verwendet werden, worüber sich die Dolmetscher:innen bewusst sind:

Also ich empfinde ihn sehr hoch, muss ich sagen. Und ich finde, wir haben oder ich in diesem Fall habe eine sehr große Verantwortung, weil du etwas übersetzt, was jemand persönlich gesagt oder geschrieben hat. Und das wird dann eben vor Gericht gegen eine Person verwendet, um sie zu belasten oder um sie zu entlasten. Und von dem her finde ich das schon sehr, sehr wichtig, denn diese Person kann sich da in dem Fall nicht selbst verantworten. Sondern eben das, was du dann schreibst, quasi könnte man so sagen, zählt. Man kann die Person nicht fragen, was sie gemeint hat. Und manchmal überlegt man, was das bedeuten könnte. Oder man denkt sich: Okay, es ist jetzt irgendwas Codiertes und es ist etwas Wichtiges. Man schreibt auch „vermutlich“ hinzu, wenn man sich nicht sicher ist bzw. muss man auch sich absichern. (D2: 218–230)

Wie bereits in Abschnitt 4.4.3 erwähnt, kommt es im Rahmen der KÜ wiederholt zu Situationen, in denen an Dolmetscher:innen Erwartungen herangetragen werden, die in Richtung forensischer Stimmidentifikation gehen, ohne dass diese entsprechende Schulungen absolviert haben. D3 und D4 empfinden dabei einen hohen Verantwortungsdruck. D4 erwähnt insbesondere Telefonüberwachungen als belastendes Setting, da hierbei auch mehrere Gesprächsteilnehmer:innen gleichzeitig sprechen können, wodurch das Risiko für Verwechslungen steigt. Dies hängt auch mit der Notwendigkeit zusammen, unmittelbar und direkt zu dolmetschen:

Der Verantwortungsdruck ist bei der Telefonüberwachung deutlich höher als bei der Handy-Auswertung. Bei einer Handy-Auswertung übersetze ich meist gut verständliche SMS- oder Audio-Nachrichten und habe mehr Zeit zum Überlegen. Bei der Kommunikationsüberwachung hingegen müssen laufende Gespräche – oft bei schlechter akustischer Qualität – direkt verdolmetscht/übersetzt werden. Zudem trägt man hier die Verantwortung dafür, die Stimmen der verschiedenen Gesprächsteilnehmer korrekt zu identifizieren und Verwechslungen auszuschließen. (D4: 154–159)

D7 erläutert in diesem Zusammenhang, wie Dolmetschungen im Rahmen von Live-Überwachungen stattfinden und mit welchen unmittelbaren Folgen dies für polizeiliche operative Maßnahmen verbunden ist:

Live-Überwachung bedeutet, dass wir direkt übersetzen. Gleich nachdem ein Gespräch fertig ist, wird es direkt dem Beamten übersetzt bzw. gedolmetscht. Auch mündlich, also nicht nur schriftlich. Und nach unserer Übersetzung entscheidet der Beamte, was er dann macht, was die nächsten Schritte sind. Und das ist natürlich extrem belastend, weil es erstens sehr wichtig ist, dass man sich alles im Kopf notiert. Also man hört ein Gespräch ab und muss den Beamten sofort mitteilen, was los ist. Man soll also nicht Wort für Wort übersetzen, sondern ein bisschen zusammengefasst übersetzen. Das heißt, man muss entscheiden, was wichtig ist und was weniger wichtig ist. Wenn jemand am Telefon sagt: ‚Ich komme zu dieser Adresse und zu dieser Uhrzeit‘, und dazu noch erwähnt: ‚Ich nehme auch noch eine Tasche mit‘, und dann noch fünf Minuten über irgendwelche anderen Sachen redet, dann muss im Kopf bleiben, dass diese drei Informationen sofort mitgeteilt werden müssen, weil sie die wichtigsten sind. Alles andere kann auch später übersetzt werden, aber die Dinge, die für die Beamten am wichtigsten sind, müssen sofort mitgeteilt werden. Und das ist, glaube ich, auch für Dolmetscher nicht so leicht, dass man sich sofort alles merkt. (D7: 266–273)

Die Live-Dolmetschung ist somit nach den Schilderungen von D7 mit besonders hohen Anforderungen an die Leistung der Sprachmittler:innen verbunden, da sie zum einen rasch essenzielle Gesprächsinhalte identifizieren und übersetzen müssen. Zum anderen kann die Dolmetschung unmittelbar in operative Entscheidungen einfließen. Angesichts der potenziell weitreichenden Konsequenzen für die überwachten Personen fällt der Druck, möglichst korrekt und zugleich rasch zu dolmetschen bzw. zu übersetzen, besonders hoch aus.

4.5. Kategorie 5: Belastungserleben in weiteren Settings als ergänzender Kontext

Bereits in Abschnitt 4.2 zum beruflichen Alltag der befragten Polizeidolmetscher:innen wurde deutlich, dass ihre Tätigkeit nicht nur polizeiliche Vernehmungen und KÜ umfasst, sondern auch weitere Einsatzbereiche einschließt.

Auf die Frage, in welchen weiteren belastenden Einsatzkontexten die interviewten Personen tätig sind, nannte die große Mehrheit (D1, D2, D3, D6, D7) Hausdurchsuchungen und Festnahmen als besonders relevante Einsatzsettings.

Die Auswertung der Interviews zeigt, dass das Belastungserleben in diesem speziellen Handlungsrahmen von mehreren Befragten als besonders ausgeprägt beschrieben wird. Dies hängt unmittelbar mit den konkreten, vorherrschenden Situationen zusammen. D1 und D7 geben an, dass Hausdurchsuchungen in den frühen Morgenstunden stattfinden können, wobei die Zielpersonen noch schlafen (vgl. D1: 202–207; D7: 328–329). D2, D3 und D7 berichten, dass auch bewaffnete Spezialeinheiten wie die WEGA oder das Einsatzkommando Cobra anwesend sind. D7 vergleicht das Setting entsprechend mit Darstellungen in Spielfilmen (D7: 331–332).

D2 hebt den Eingriff in die Privatsphäre der betroffenen Personen als besonders unangenehm und belastend hervor:

Die Situation ist einfach ganz anders. Und du als Dolmetscher trittst dann dort auf und die Personen, die da jetzt vielleicht gerade in der Früh aufgeweckt wurden und wo man dann in das Haus oder in die Wohnung, also wo die Polizei dann die Wohnung stürmt und man selbst kommt dann auch mit rein. Da hat man auch ein bisschen das Gefühl, also für mich ist es auch immer unangenehm gewesen, weil das so ein unglaublicher Eingriff in die Privatsphäre ist von den Personen. Und ich bin dann auch einfach mit-tendrin, wenn die Person zum Beispiel noch im Pyjama steht oder ganz unausgeschlafen ist oder es ihnen sehr unangenehm ist, sehr stressig für sie ist. (D2: 265–272)

Dass Dolmetscher:innen dieses Setting als belastend empfinden, kann nicht nur auf den Eingriff in die Privatsphäre fremder Personen, sondern auch auf rollenbezogene Belastungen zurückzuführen sein. D3 erklärt, dass man vor Ort nicht immer als Dolmetscher:in wahrgenommen wird:

Und es ist ein bisschen kompliziert, wenn man dabei ist, weil man als Dolmetscher nicht weiß, wo man stehen oder wie man sich verhalten soll. Also ist man irgendwie wie das Sorgenkind der Polizei, weil man dabei sein muss, sie einen brauchen, aber man steht doch ein bisschen im Weg. Und man weiß nicht wirklich, wie man sich verhalten soll, und dann kann es ein bisschen unangenehm werden. Es passiert dann auch, dass nicht alle Beamten einen kennen oder zum Beispiel, wenn auch die WEGA dabei ist oder die Kobra, und dann kann es passieren, dass man auch fälschlicherweise, weil ja nicht alle

wissen, dass man Dolmetscher ist, als Beamter wahrgenommen wird oder Ähnliches.
(D3: 219–226)

Die Aussage von D3 beschreibt bedeutende Unsicherheiten im Einsatzsetting der Hausdurchsuchungen. So werden Dolmetscher:innen einerseits zum Teil als zusätzlicher Unsicherheitsfaktor wahrgenommen, andererseits werden sie jedoch für die polizeiliche Kommunikation benötigt. Zusätzlich zur Rollenunklarheit wird deutlich, dass das Dolmetschen häufig unter Bewegung und in unübersichtlichen räumlichen Situationen stattfindet. Ein weiterer Belastungsfaktor besteht darin, dass auch die Einsatzbeamt:innen selbst angespannt sind, da sie die Situation richtig einschätzen und absichern müssen (vgl. D2: 257–265).

Das Dolmetschen in diesem Setting erfordert zudem eine hohe Konzentrationsfähigkeit, da oftmals für mehrere Personen zugleich gedolmetscht wird, die sich jedoch nicht in denselben Räumen befinden, wie D2 erläutert:

Alle möchten ja zum Beispiel, dass du gerade dann auch da bist. Und wenn es mehrere Täter sind, die dann auf verschiedene Zimmer aufgeteilt werden, dann wird jetzt von der einen Person oder von dem einen Beamten oder von eben von dem einen Inhaftierten wird dann von dem einen Raum was zugerufen und die anderen sind dort dazwischen stehen vielleicht auch noch Beamte mit Sturmgewehren. Also das Setting ist halt nicht sehr angenehm und gleichzeitig dolmetscht man für mehrere Personen und man muss sich auf viele Dinge gleichzeitig konzentrieren. (D2: 277–282)

Die Auswertung verdeutlicht darüber hinaus, dass auch in diesem Kontext, ähnlich wie bei Vernehmungen, der direkte Kontakt mit Personen sowie deren emotionale Reaktionen eine Belastung darstellen können (vgl. D2: 267–274; D3: 165–174).

Die Ergebnisse zeigen jedoch, dass nicht alle Befragten die weiteren Einsatzbereiche außerhalb des Vernehmungssettings als belastend empfinden. D4 betont ausdrücklich, dass sie gerade diese Abwechslung am Beruf schätzt (vgl. D4: 175–181). D6 teilt diese Auffassung und empfindet solche Einsätze trotz der bestehenden Stressfaktoren als spannend (vgl. D6: 302–310).

Ein weiterer genannter Aufgabenbereich sind kurze Erstbefragungen oder die Erfassung von Personendaten, die unmittelbar nach einer Festnahme erfolgen und teilweise direkt in Zellen bzw. im Polizeiarrest durchgeführt werden können. In diesem Setting sind ebenfalls mehrere gleichzeitig wirkende Belastungsdimensionen feststellbar:

Das sind die Zellen, die in Polizeistationen sind, und Personen hinkommen, kurz nach der Festnahme. In Zellen vielleicht halt auch die Tatsache, dass man eine sehr geringe

Distanz zu Personen hat, von denen man nicht einmal weiß, wer sie sind, wie sie reagieren könnten, was sie tun könnten. Also es sind Leute, die auch emotional geladen sind. Man weiß nicht, ob sie gerade in einem Adrenalinschub sind, ob sie gerade voll ängstlich sind, das weiß man halt nicht. Bei so kurzen Befragungen dolmetscht man auch im Stehen meist. Man steht auch oft neben den Beamten aus Sicherheitsgründen, aber es könnte so wirken, als wäre man auch Beamte. (D5: 264–271)

Zum einen stellen die unberechenbare psychische Verfassung der festgenommenen Personen und die geringe körperliche Distanz zu ihnen eine Belastung dar. Zum anderen besteht die Sorge, dass aufgrund der Positionierung neben den Beamt:innen zunächst ein falscher Eindruck entstehen könnte und Dolmetscher:innen nicht als neutrale Sprachmittler:innen wahrgenommen werden.

4.6. Kategorie 6: Gesamtbewertung des Belastungserlebens

Nachdem in den vorangegangenen Kategorien die einzelnen Einsatzbereiche getrennt dargestellt wurden, richtet sich der Blick nun auf Aussagen zum Belastungserleben im Gesamtzusammenhang. Die Interviews zeigen, dass die Belastungen der befragten Polizeidolmetscher:innen nicht ausschließlich innerhalb einzelner Settings entstehen, sondern sich häufig durch den Wechsel zwischen unterschiedlichen Tätigkeitsbereichen, durch fallbezogenes Vorwissen und durch das Zusammentreffen mehrerer Belastungsdimensionen verstärken. Daher werden zunächst die Wechselwirkungen zwischen verschiedenen Einsatzkontexten und Belastungsarten betrachtet (4.6.1). Anschließend wird herausgearbeitet, wie die Befragten die einzelnen Settings im Vergleich zueinander bewerten und welche Tätigkeitsbereiche als besonders belastend bzw. als vergleichsweise weniger belastend erlebt werden (4.6.2).

4.6.1. Subkategorie 6.1: Wechselwirkungen

Die Auswertung der Interviews zeigt, dass der Berufsalltag der befragten Polizeidolmetscher:innen selten aus einem einzigen, klar abgegrenzten Tätigkeitsbereich besteht. Stattdessen berichten die meisten Teilnehmer:innen von einem regelmäßigen Wechsel zwischen verschiedenen Einsatzbereichen, die jeweils spezifische Belastungen mit sich bringen.

Mehrere Befragte (D1, D2, D4, D5, D6, D7) beschreiben Arbeitstage, an denen zunächst eine planbare Tätigkeit wie die Auswertung von Chats oder schriftliche Übersetzungen mehrere Stunden in Anspruch nimmt und anschließend eine polizeiliche Vernehmung folgt. D5 berichtet von Tagen, an denen sie innerhalb einer einzigen Dienststelle zwischen bis zu drei verschiedenen Tätigkeitsbereichen wechselt (vgl. D5: 39–44). D4 ist auf den Wechsel zwischen verschiedenen Arbeitskontexten bereits psychisch eingestellt, während D3 beschreibt, dass nach einem

langen Tag mit Chatauswertungen die Konzentration für eine abendliche Vernehmung oft nicht mehr ausreicht (vgl. D3: 198–203; D4: 31–33).

Eine besondere Form der Wechselwirkung entsteht, wenn Dolmetscher:innen einen Fall bereits ab Ermittlungsbeginn begleiten und dadurch an mehreren Einsatzkontexten als Sprachmittler:innen beteiligt sind. Die Mehrheit der Befragten (D1, D2, D3, D5, D6, D7) berichtet, Fälle teilweise von der KÜ bis zur anschließenden Vernehmung sprachlich zu begleiten. Diese Erfahrung wird von den befragten Polizeidolmetscher:innen häufig als komisch oder merkwürdig beschrieben, da sie durch die vorangegangene Überwachung oftmals bereits über umfangreiches Vorwissen zur Zielperson verfügen. In der Vernehmung muss dieses Vorwissen vollständig ausgeblendet werden, ohne dass es sich in Stimme oder Mimik bemerkbar macht, was D6 als besonders herausfordernd beschreibt (vgl. D6: 249–257).

D1 und D5 geben an, derartige Vernehmungsaufträge manchmal abzulehnen, wenn sie sich durch ihr Vorwissen befangen fühlen oder die zuvor überwachte Person nicht persönlich treffen möchten:

Es ist ein bisschen komisch, wenn man zum Beispiel nach der Telefonüberwachung, wenn man sehr vieles über eine Person weiß, sie aber nichts über mich weiß. Dann fühlt es sich für mich ein bisschen vertraut an und gleichzeitig aber auch komisch. Es gibt Beamte, die darauf schauen, dass man vielleicht doch nicht bei der Vernehmung dabei ist, die das so unbedingt wollen, weil man mit dem Fall vertraut ist. Ich muss auch dazu sagen, dass es manchmal auch meine Entscheidung sein kann. Also wenn ich zu einem Beamten sage: ‚Ich, ich möchte nicht bei dieser Vernehmung dabei sein‘, dann wird das respektiert. Und dann wird eine andere Dolmetscherin, die den Täter nicht kennt, zur Einvernahme hinzugeholt. Dieses Selbstbewusstsein habe ich mittlerweile. (D1: 231–243)

Die Aussagen zeigen, dass Beamt:innen dieses Problem teilweise erkennen und darauf achten, dass nicht dieselben Dolmetscher:innen sowohl in der Kommunikationsüberwachung als auch in der darauffolgenden Vernehmung eingesetzt werden. D5 betont jedoch, dass es seitens der Ermittlungsbeamt:innen zum Teil auch erwünscht ist, dieselben Dolmetscher:innen einzusetzen, da diese mit dem Inhalt bereits vertraut sind und die polizeiliche Arbeit dadurch erleichtert wird (vgl. D5: 289–300). Auch D4 beschreibt dieses Vorwissen als Vorteil, da sie dadurch in der Vernehmung schneller und sicherer dolmetschen kann (vgl. D4: 193–196).

Darüber hinaus zeigen die Ergebnisse, dass sich verschiedene Belastungsarten gegenseitig verstärken können. Die Kombination aus körperlicher Erschöpfung durch stundenlange

Computerarbeit und emotionaler Intensität oder hohem Zeitdruck wird von mehreren Befragten als besonders belastend beschrieben.

D2 nennt als Beispiel dringende Ermittlungen bei Mordfällen, bei denen Zeitdruck und schwierige Inhalte zusammentreffen (vgl. D2: 307–315). D4 ergänzt, dass schlechte Audioqualität bei der Live-Überwachung in Kombination mit Erschöpfung das Fehlerrisiko und die mentale Anspannung zusätzlich erhöht (vgl. D4: 198–204). Bei Festnahmen und Hausdurchsuchungen treffen laut D2, D3 und D6 Belastungsfaktoren wie die emotionale Intensität durch den Schock der Beteiligten, die Anwesenheit bewaffneter Einheiten und die Herausforderung, für mehrere Personen gleichzeitig unter Zeitdruck zu dolmetschen, aufeinander, wodurch eine kumulierte Belastung entstehen kann.

Insgesamt zeigt sich, dass die Wechselwirkungen zwischen verschiedenen Einsatzbereichen ein charakteristisches Merkmal des Berufsalltags der befragten Polizeidolmetscher:innen darstellen und die Gesamtbelastung deutlich erhöhen können.

4.6.2. Subkategorie 6.2: Vergleich der Settings

Werden die verschiedenen Einsatzsettings miteinander verglichen, zeigen die Interviews ein differenziertes Bild hinsichtlich der Belastungen. Die Einschätzungen unterscheiden sich je nach persönlicher Erfahrung und danach, ob vor allem physische, emotionale, kognitive oder verantwortungsbezogene Belastungen im Vordergrund stehen.

Hausdurchsuchungen und Festnahmen werden von mehreren Befragten als besonders belastungsintensive Einsatzsettings beschrieben. Als zentrale Gründe werden der Eingriff in die Privatsphäre der Betroffenen, das Miterleben von Schockzuständen bei Familien sowie die bedrohliche Atmosphäre durch bewaffnete Einsatzkräfte genannt (vgl. D2: 257–280; D3: 165–174; D7: 328–334).

Besonders belastend werden zudem Themen bzw. Situationen empfunden, in denen Kinder betroffen oder anwesend sind. Dies wird insbesondere im Zusammenhang mit polizeilichen Vernehmungen deutlich, wie aus der bisherigen Ergebnisdarstellung festgestellt werden kann. Hier werden vor allem der Verantwortungsdruck im Zusammenhang mit der Niederschrift sowie die emotionale Schwere bei Delikten wie Sexualstraftaten oder bei Vernehmungen von Personen in Krisensituationen hervorgehoben.

D3 berichtet, dass allein die telefonische Beauftragung für eine Vernehmung bei ihr körperliche Stresssymptome wie Schweißausbrüche auslöst (vgl. D3: 193–202). Für D4 und D6 stellt hingegen die Live-Telefonüberwachung das anspruchsvollste Setting dar. Die Belas-

tung liegt dabei weniger im Inhalt der Gespräche als vielmehr in der unvorhersehbaren Dynamik, der notwendigen Dauerkonzentration bei oft schlechter Akustik und der Anforderung, die anwesenden Beamt:innen durch schnelle Zusammenfassungen unmittelbar zu unterstützen (vgl. D4: 206–207; D6: 279–286). D1 empfindet wiederum die Auswertung von Krypto-Chats als besonders belastend, da die anhaltende Konfrontation mit gewaltvollen Inhalten und Bildern über einen längeren Zeitraum sowohl körperlich als auch mental erschöpfend wirkt (vgl. D1: 248–252).

Als weniger belastend oder teilweise entlastend werden jene Settings beschrieben, die mehr Vorhersehbarkeit oder ein selbstbestimmtes Arbeitstempo ermöglichen. Schriftliche Übersetzungen werden von mehreren Befragten als vergleichsweise angenehm empfunden, insbesondere wenn sie von zu Hause aus erledigt werden können (vgl. D3: 204–210; D5: 325–331). D2, D4 und D6 schätzen die Auswertung bereits gespeicherter Daten als deutlich weniger belastend ein als die Live-Überwachung. Als entlastend werden dabei insbesondere der geringere unmittelbare Zeitdruck und die Möglichkeit genannt, Pausen freier einzuteilen (vgl. D2: 350–351; D4: 214–219; D6: 298–301). D2 und D4 empfinden zudem Vernehmungen bei leichteren Delikten, etwa im Zusammenhang mit Verkehrsunfällen, als routinierter und weniger belastend (vgl. D2: 344–350; D4: 220–222).

Im direkten Vergleich zwischen den beiden Hauptsettings zeigen sich weitere Unterschiede. D7 empfindet Vernehmungen trotz der damit verbundenen Nervosität als angenehmer, weil sie diese als menschlicher erlebt als die isolierte Arbeit am Computer (vgl. D7: 364–384). D1 beschreibt die Kommunikationsüberwachung als langfristiges Projekt mit stabilem Einkommen, das jedoch mit der Zeit eine gewisse Abstumpfung mit sich bringen kann (vgl. D1: 143–149). Vernehmungen hingegen werden von D5 eher als punktuelle, häufig unerwartete Belastungssituationen beschrieben, die mit einem kurzfristigen Adrenalinschub verbunden sein können (vgl. D5: 265–270). Auch D4 und D6 nehmen diesen Unterschied zwischen längerfristiger KÜ-Tätigkeit und punktuellen Vernehmungssituationen wahr (vgl. D4: 95–99; D6: 279–286).

Die bereits in der vorangegangenen Subkategorie beschriebene Überschneidung von Informationen beim Wechsel vom KÜ-Setting zum Vernehmungssetting innerhalb desselben Falls wird von der Mehrheit der Befragten (D1, D3, D5, D6, D7) auch im Settingvergleich als belastend erwähnt. Dabei wird deutlich, dass nicht nur einzelne Einsatzsettings belastend sein können, sondern auch der Übergang zwischen ihnen.

Eine besonders differenzierte Einschätzung liefert D7, die betont, dass für sie grundsätzlich jedes Setting belastend sein kann, sobald ein Zeitlimit besteht oder die Verantwortung

für präzise Ergebnisse spürbar wird. Für sie gibt es keinen Tätigkeitsbereich, den sie als selbstverständlich oder völlig problemlos wahrnimmt (vgl. D7: 372–384).

Zusammenfassend zeigt Kategorie 6, dass schriftliche Tätigkeiten und die Auswertung gespeicherter Daten von mehreren Befragten als vergleichsweise weniger belastend beschrieben werden, während Hausdurchsuchungen, hochemotionale Vernehmungen und Live-Überwachungen besonders häufig als belastungsintensive Einsatzsituationen genannt werden. Ergänzend wird die Auswertung belastender Krypto-Chats von D1 als besonders erschöpfend und psychisch belastend hervorgehoben. Darüber hinaus werden Live-Überwachungsmaßnahmen als besonders anspruchsvoll eingestuft.

4.7. Kategorie 7: Bewältigungsstrategien

Die befragten Polizeidolmetscher:innen haben im Laufe ihrer Berufstätigkeit unterschiedliche Strategien entwickelt, um mit den Belastungen ihres Arbeitsalltags umzugehen. Die genannten Bewältigungsformen reichen von kollegialem Austausch über mentale Abgrenzungstechniken bis hin zu organisatorischen Selbstschutzmaßnahmen. Darüber hinaus wird auch die Sinnhaftigkeit der eigenen Tätigkeit von mehreren Befragten als stabilisierender Faktor beschrieben.

Eine zentrale Bewältigungsstrategie stellt der Austausch mit Kolleg:innen dar, die in ähnlichen Projekten oder Teams arbeiten. Da die Verschwiegenheitspflicht den offenen Austausch mit Außenstehenden deutlich einschränkt, wird der kollegiale Rahmen als besonders wertvoll beschrieben. D1, D3, D5 und D6 betonen ausdrücklich, dass Gespräche mit Kolleg:innen helfen, belastende Eindrücke einzuordnen oder zumindest innerhalb des beruflichen Rahmens zu besprechen (vgl. D1: 270–273; D3: 213–216; D5: 348–352; D6: 312–315). Auch D2 formuliert zunächst, keine klar entwickelte Bewältigungsstrategie zu haben, nennt aber ebenfalls den Austausch mit Kolleg:innen als mögliche Entlastungsmaßnahme (vgl. D2: 355–361).

Wenn Teamarbeit möglich ist, wird sie von mehreren Befragten als entlastend erlebt. Dies betrifft vor allem größere Auswertungsprojekte, bei denen sich die Dolmetscher:innen gegenseitig unterstützen, fachlich beraten und Unsicherheiten gemeinsam besprechen können. D1 beschreibt längerfristige Projekte als eine Form von Teamarbeit, die im Umgang mit Belastungen hilfreich ist (vgl. D1: 306–309). Auch D2 und D6 heben hervor, dass kollegiale Zusammenarbeit nicht nur fachlich, sondern auch mental unterstützend wirkt (vgl. D2: 359–361; D6: 312–315).

Auf mentaler Ebene greifen die Befragten auf unterschiedliche Strategien zurück, um Distanz zum Erlebten herzustellen. D7 beschreibt, dass sie gelernt habe, belastende Inhalte als Teil ihrer beruflichen Tätigkeit zu betrachten und nicht als etwas Persönliches mitzunehmen.

Sie vergleicht diese Form professioneller Distanzierung mit medizinischen Berufen, in denen ebenfalls mit schweren Schicksalen umgegangen werden muss (vgl. D7: 210–226). D4 beschreibt eine ähnliche Abgrenzung über eine filmartige Wahrnehmung: Belastende Inhalte und Situationen werden von ihr konsequent als etwas betrachtet, das nichts mit ihrer persönlichen Realität zu tun hat. Diese Distanzierung hilft ihr, die eigene Neutralität und Leistungsfähigkeit aufrechtzuerhalten (vgl. D4: 58–62, 120–126).

Andere Befragte berichten, dass sich mit zunehmender Berufserfahrung eine gewisse Gewöhnung bzw. emotionale Distanzierung entwickelt. D1 beschreibt, dass Eindrücke zu Beginn der Tätigkeit stärker nachwirkten, während sie inzwischen besser zwischen Beruf und Privatleben trennen kann und belastende Inhalte nicht mehr in gleicher Weise mit nach Hause nimmt:

Und es ist dann körperlich auch sehr anstrengend nach einer Zeit. Und der Kopf ist auch einfach, also man hat all diese Eindrücke im Kopf. Die bleiben auch, die Eindrücke auch nachher. Am Anfang, als ich angefangen habe, waren die Eindrücke definitiv mehr ... Nach der Zeit stumpft man ein bisschen ab und lässt die Arbeit sozusagen in der Arbeit und man nimmt es nicht mit nach Hause. Aber am Anfang auf jeden Fall. Da waren die Eindrücke sehr stark. Ich erinnere mich auch an meine ersten Telefonüberwachungen. Ich habe ständig über die Dinge nachgedacht und da hatte ich keine Bilder, nur Gespräche. Man träumt auch davon, vor allem am Anfang. (D1: 146–148).

D5 spricht ebenfalls davon, dass man mit der Zeit teilweise abstumpft oder abhärtet, weil bestimmte Inhalte nicht mehr vollkommen unbekannt sind (vgl. D5: 248–250). In hochemotionalen Situationen dient zudem die bewusste Konzentration auf die sprachliche Ebene und auf ein neutrales Auftreten als Schutzmechanismus. D4 betont, dass sie selbst in schwierigen Momenten ausschließlich auf der sprachlichen Ebene unterstützt, sich an den Berufskodex hält und emotionale Distanz wahrt. D6 beschreibt, dass sie in Vernehmungen bewusst seriös auftritt und auf einen neutralen Gesichtsausdruck achtet, um nicht als parteiisch wahrgenommen zu werden (vgl. D4: 46–50; D6: 103–109).

Die Trennung von Beruf und Privatleben wird von den Befragten ebenfalls als wesentlich für die langfristige Belastbarkeit beschrieben. D7 nennt als persönliche Regel, arbeitsbedingten Stress nicht mit nach Hause zu nehmen und zwischen beruflicher Tätigkeit und eigenem Leben klar zu trennen (vgl. D7: 388–395). D4 achtet nach intensiven Einsätzen und langen Nachtschichten auf Regeneration, ausreichend Schlaf und privaten Ausgleich (vgl. D4: 228–

231). D3 nutzt Sport und Urlaub, um Stress auszugleichen, während D5 neben Sport auch bewusste Selbstgespräche beschreibt, um belastende Eindrücke zu relativieren und zu verhindern, dass negative Inhalte das eigene Weltbild dauerhaft prägen (vgl. D3: 213–216; D5: 348–360).

Auch organisatorische Selbstschutzmaßnahmen werden als Bewältigungsstrategien genannt. Einige Dolmetscher:innen machen von der Möglichkeit Gebrauch, Aufträge abzulehnen, wenn sie sich etwa durch Vorwissen aus einer Kommunikationsüberwachung befangen fühlen oder eine zuvor überwachte Person nicht persönlich in einer Vernehmung treffen möchten. D1 beschreibt, dass sie in solchen Fällen inzwischen selbstbewusst mitteilen kann, nicht an einer bestimmten Vernehmung teilnehmen zu wollen. Auch D5 berichtet, bereits Aufträge abgelehnt zu haben, weil sie zu viel über eine Person wusste oder ihr nicht begegnen wollte (vgl. D1: 231–238; D5: 292–300). Bei Auswertungsarbeiten werden zudem bewusste Pausen als entlastend beschrieben, während Vernehmungen dafür meist weniger Spielraum lassen (vgl. D2: 310–315; D5: 348; D5: 409–415). D4 beschreibt darüber hinaus transparente Kommunikation gegenüber den Ermittler:innen als Strategie zur Reduktion des eigenen Erwartungsdrucks: Sie unterscheidet klar zwischen gesicherten Informationen und bloßen Vermutungen, wenn akustische oder inhaltliche Unsicherheiten bestehen (vgl. D4: 135–140).

Schließlich erscheint im Material das Bewusstsein, durch die eigene Arbeit einen wichtigen Beitrag zur Kommunikation, zur Aufklärung von Straftaten oder zur Unterstützung betroffener Personen zu leisten, als stabilisierender Bezugspunkt. D1 beschreibt die erfahrene Wertschätzung in längerfristigen Projekten und die damit verbundene Motivation (vgl. D1: 303–309). D2 betont, dass professionelle Dolmetschung sowohl für die Ermittlungen als auch für betroffene Personen wichtig ist (vgl. D2: 344–351). D5 und D6 verweisen auf die sprachliche und kulturelle Kompetenz der Dolmetscher:innen als wesentlichen Beitrag zur Ermittlungsarbeit (vgl. D5: 369–371; D6: 300–308).

4.8. Kategorie 8: Verbesserungswünsche

Aus den Interviews lassen sich zahlreiche konkrete Verbesserungsvorschläge ableiten, die auf eine bessere psychische Unterstützung, fachliche Weiterbildung, verbesserte Arbeitsbedingungen sowie eine klarere Kommunikation und stärkere Anerkennung der Sprachmittlungstätigkeit gerichtet sind.

Ein besonders breit belegter Verbesserungswunsch betrifft den Zugang zu psychologischer Betreuung oder Supervision. D1, D2, D3, D5, D6 und D7 sprechen ein entsprechendes Angebot entweder ausdrücklich an oder halten es zumindest grundsätzlich für sinnvoll (vgl. D1: 283–287; D2: 371–380; D3: 226–236; D5: 390–396; D6: 333–335; D7: 418–425).

D1 und D3 verweisen auf bisherige Erfahrungen mit gruppenbezogenen Formaten, an denen auch Beamt:innen teilnahmen. Dabei wird kritisiert, dass diese nur eingeschränkt hilfreich waren, weil die Dolmetscher:innen dort ihre eigenen Emotionen nicht offen zeigen wollten (vgl. D1: 283–287; D3: 226–236). D5 ergänzt, dass psychologische Unterstützung unabhängig organisiert sein sollte, da die psychologische Betreuung der Beamt:innen nicht automatisch auch für Dolmetscher:innen passend sei (vgl. D5: 390–393). D2 schlägt konkret Anlaufstellen für Dolmetscher:innen vor, um sich ebenda eigenständig für Termine anmelden zu können, etwa über die Landespolizeidirektion oder ein vergleichbares institutionelles Angebot (vgl. D2: 377–380). D6 hält ein solches Angebot grundsätzlich für sinnvoll, auch wenn sie es persönlich derzeit nicht benötigt (vgl. D6: 333–335). D2 regt außerdem an, psychische Belastungen bereits im universitären Curriculum stärker zu berücksichtigen, da angehende Dolmetscher:innen sonst möglicherweise unvorbereitet in belastende polizeiliche Einsatzbereiche eintreten (vgl. D2: 380–386).

Ein weiterer zentraler Verbesserungswunsch betrifft strukturierte Ausbildungs- und Schulungsangebote. Da viele Kenntnisse bisher vor allem durch selbstständiges Aneignen und informelle Einschulungen durch Kolleg:innen erworben werden, sprechen sich mehrere Befragte für professionelle Schulungen zu den verwendeten Softwareprogrammen aus. Dies betrifft insbesondere Programme im Bereich der Kommunikationsüberwachung, Handy- und Krypto-Chat-Auswertung (vgl. D1: 293–299; D2: 395–402; D3: 249–251; D6: 312–315). D6 wünscht sich zudem offizielle Bestätigungen oder Zertifikate über erworbene technische Kompetenzen, da Dolmetscher:innen im Zuge ihrer Tätigkeit zahlreiche Fähigkeiten entwickeln, die institutionell bisher kaum sichtbar gemacht werden (vgl. D6: 318–322).

Neben technischen Einschulungen werden auch Weiterbildungen zum österreichischen Rechtssystem, zu Ermittlungsabläufen und zu Vernehmungstaktiken gewünscht. D2 betont, dass viele rechtliche und ermittlungsspezifische Zusammenhänge bisher eigenständig oder über Kolleg:innen und Beamt:innen erlernt werden müssen (vgl. D2: 387–394). D3 verweist darauf, dass sie Vernehmungstaktiken erst durch Erfahrung verstehen musste und eine entsprechende Vorbereitung hilfreich gewesen wäre (vgl. D3: 245–247). Auch D5 spricht sich für grundlegende Informationen zum Ablauf polizeilicher Ermittlungen, zur Bedeutung von Beweismitteln und zu den Anforderungen an polizeiliche Arbeit aus (vgl. D5: 377–388). D6 hält Informationen zu ermittlerischen Taktiken und Vorgehensweisen ebenfalls für sinnvoll, da Dolmetscher:innen zwar für die Sprache zuständig sind, die polizeilichen Abläufe aber dennoch verstehen müssen (vgl. D6: 323–330). D4 wünscht sich darüber hinaus themenspezifische Fortbildungen in Bereichen, mit denen Dolmetscher:innen nicht regelmäßig vertraut sind (vgl. D4:

234–236). D6 regt außerdem die gemeinsame Erstellung von Glossaren durch Ermittler:innen und Dolmetscher:innen an, etwa für Szenebegriffe oder fachsprachliche Ausdrücke im Bereich Suchtgift (vgl. D6: 326–330).

Hinsichtlich der Arbeitsorganisation nennen mehrere Befragte eine bessere Planbarkeit von Einsätzen und eine frühzeitigere Kommunikation von Terminen als wesentliche Verbesserungsansätze. D1 verweist darauf, dass auch bei geplanten Observationen und Telefonüberwachungen frühere Informationen hilfreich wären, um die eigene Arbeit besser organisieren zu können (vgl. D1: 287–291). D3 wünscht sich Termine für Vernehmungen und Auswertungen sowie Informationen zum Sachverhalt, um vorab entscheiden zu können, ob sie einen Auftrag annehmen möchte (vgl. D3: 219–222). D6 regt an, dass Auftraggeber:innen bei geplanten Festnahmen oder ähnlichen Einsätzen früher Bescheid geben sollten, damit Dolmetscher:innen ihre Termine entsprechend planen können (vgl. D6: 333–334).

Eng damit verbunden ist der Wunsch nach inhaltlichen Briefings. D3, D4 und D7 sprechen sich für ausführlichere Vorinformationen aus, um sich terminologisch, fachlich und mental besser auf Einsätze vorbereiten zu können (vgl. D3: 219–225; D4: 237–246; D7: 405–407). D4 betont, dass jedes zusätzliche Detail für die Dolmetschung relevant sein kann und eine präzisere, schnellere und sicherere Sprachmittlung ermöglicht (vgl. D4: 237–246). D5 schlägt darüber hinaus vor, dass Dolmetscher:innen ihre Arbeitszeit bei Auswertungen flexibler einteilen können sollten, wenn die Tätigkeit nicht zwingend an die Anwesenheit bestimmter Beamt:innen gebunden ist (vgl. D5: 372–376).

Auch die räumliche und ergonomische Situation an den Dienststellen wird von mehreren Befragten kritisch angesprochen. D1, D3, D5, D6 und D7 verweisen auf fehlende oder wechselnde Arbeitsplätze, unzureichende Ausstattung, ungünstige Lichtverhältnisse, lange Sitzzeiten und die Notwendigkeit, eigene Arbeitsmittel wie Kopfhörer oder Handgelenksstützen mitzubringen (vgl. D1: 312–320; D3: 240–244; D5: 363–371; D6: 340–348; D7: 235–248). Insbesondere für längerfristige Tätigkeiten in der Kommunikationsüberwachung und bei Chat-Auswertungen erscheinen bessere Arbeitsplatzbedingungen als bedeutsam, weil diese Arbeiten über Monate oder Jahre hinweg regelmäßig an denselben Dienststellen stattfinden können. D5 regt außerdem an, kurze Bewegungs- oder Verschnaufpausen stärker in den Arbeitsalltag zu integrieren und diese auch als Arbeitszeit anzuerkennen (vgl. D5: 409–415).

Schließlich sprechen mehrere Befragte das Thema Wertschätzung und Kommunikation an. D1, D2, D6 und D7 berichten von einer motivierenden Wirkung durch die Anerkennung von Seiten der Ermittler:innen, während die institutionelle Sichtbarkeit der Polizeidolmetscher:innen häufig als begrenzt erlebt wird (vgl. D1: 303–310; D2: 406–408; D6: 344–348; D7:

427–432). D4 und D5 betonen zusätzlich, wie eine Zusammenarbeit auf Augenhöhe, ein proaktiver Informationsfluss und die Anerkennung als relevanter Teil der Ermittlungsarbeit nicht nur auf die Arbeitsqualität, sondern auch auf die Motivation und die langfristige Zusammenarbeit positiv einwirken können (vgl. D4: 250–263; D5: 416–423).

5. Diskussion der Ergebnisse

Die im vorangegangenen Kapitel dargestellten Ergebnisse geben einen differenzierten Einblick in das Belastungserleben sowie in die Arbeitsrealität von Polizeidolmetscher:innen. Im folgenden Abschnitt (5.1) werden die empirischen Ergebnisse in den literaturgestützten Rahmen der Arbeit eingeordnet und im Hinblick auf zentrale Belastungsdimensionen des Polizeidolmetschens diskutiert. Anschließend werden aus den Erkenntnissen der vorliegenden Arbeit praxisbezogene Empfehlungen für die zukünftige Entwicklung des polizeilichen Dolmetschens abgeleitet (5.2).

5.1. Einordnung der Ergebnisse in den literaturgestützten Rahmen

Im Mittelpunkt steht dabei die Frage, inwiefern sich die im ersten Teil herausgearbeiteten Belastungsformen in den Interviews wiederfinden, welche Unterschiede zwischen den Settings sichtbar werden und welche zusätzlichen Aspekte sich aus dem empirischen Material ergeben.

5.1.1. Rahmenbedingungen und organisatorische Belastungen

Mit Blick auf die erste Teilforschungsfrage bestätigen die empirischen Ergebnisse zunächst die zuvor erarbeiteten Grundlagen und die vorgenommene Abgrenzung zentraler Einsatzsettings. Für die befragten Polizeidolmetscher:innen erweisen sich insbesondere polizeiliche Vernehmungen sowie die geheime Kommunikationsüberwachung einschließlich Handyauswertung und Kryptochats als zentrale Tätigkeitsbereiche. Ergänzend treten weitere Einsatzsituationen wie Hausdurchsuchungen, Festnahmen, kurze Befragungen in Zellen, schriftliche Übersetzungen, Telefondolmetschungen und internationale Arbeitsbesprechungen hinzu (vgl. 4.2). Damit zeigt sich, dass die herausgearbeiteten Hauptsettings (vgl. 2.2–2.4) auch im empirischen Material deutlich hervortreten, zugleich aber durch weitere, weniger standardisierte Einsatzkontexte ergänzt werden müssen.

Die Interviews unterstreichen organisatorische Belastungen und belastende Rahmenbedingungen in allen untersuchten Settings (vgl. 4.3.1; 4.4.1; 4.5), wenngleich in unterschiedlicher Ausprägung. Vernehmungen und operative Einsätze sind häufig durch Spontaneität, kurzfristige Beauftragungen und mangelnde inhaltliche Vorbereitungsmöglichkeiten gekennzeichnet. Die Befragten betonen jedoch, dass eine inhaltliche Vorbereitung in diesem Setting von großer Bedeutung ist. Die vorgestellten Untersuchungen im ersten Teil der Arbeit bestätigen, dass solche Vorbereitungen relevant sind, um die Befragungssituationen problemloser zu gestalten (vgl. Gamal 2017: 298; Kadrić et al. 2024: 64). Im Vergleich dazu wird die Kommunikationsüberwachung als deutlich besser planbar beschrieben. Gerade bei den aktuellen

SkyECC-Auswertungen besteht mitunter ein größerer zeitlicher Spielraum, was von den Dolmetscher:innen teilweise als entlastend wahrgenommen wird.

Die Ergebnisse machen jedoch auch deutlich, dass diese bessere Planbarkeit nicht bedeutet, dass in diesem Setting keine organisatorischen Belastungen bestehen. Vielmehr äußern sich diese weniger in hohem Druck und Stress als in langen Arbeitsphasen, monotoner Belastung, technischer Abhängigkeit und der oft stundenlangen Konzentrationsarbeit.

Dies steht im Einklang mit den grundlegenden Bedingungen des Polizeidolmetschens in Österreich, das überwiegend freiberuflich und auf Abruf organisiert ist. Je nach Sprachkombination und regionalem Bedarf können Dolmetscher:innen dabei regelmäßig, teilweise sogar nahezu täglich, von unterschiedlichen Stellen wie Polizeidienststellen, Polizeikommissariaten, Landeskriminalämtern, dem Bundeskriminalamt oder dem Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl beauftragt werden (vgl. Rechnungshof Österreich 2020: 13, 52). Damit stützen die Ergebnisse die Feststellung von Gamal (2014) und Tipton und Furmanek (2016), wonach Polizeidolmetschen insgesamt von wechselnden Arbeitsbedingungen und begrenzter Planbarkeit geprägt ist (vgl. Gamal 2014: 79; Tipton & Furmanek 2016: 38).

Hinzu kommt, dass organisatorische Belastungen nicht nur innerhalb einzelner Settings auftreten, sondern auch durch den Wechsel zwischen verschiedenen Tätigkeitsbereichen verstärkt werden können. Dieser Zusammenhang wird in Abschnitt 5.1.5 vertiefend diskutiert.

5.1.2. Emotionale Belastungen und psychische Belastungsfolgen

Die empirischen Ergebnisse zeigen, dass emotionale und psychische Belastungen sowohl in den beiden zentralen Einsatzsettings des Polizeidolmetschens als auch in den weiteren Settings, die mit operativen Einsätzen wie Hausdurchsuchungen verbunden sind, eine wesentliche Rolle spielen. Damit bestätigen die Interviews zunächst die im literaturgestützten Teil dargestellte Annahme, dass Polizeidolmetschen nicht nur sprachliche Präzision, sondern auch ein hohes Maß an emotionaler Belastbarkeit erfordert (vgl. 2.1; 2.2.2; 2.3.2; Wedam 2015: 186f.; Splevins et al. 2010: 1709; Lai & Costello 2021). Gleichzeitig wird deutlich, dass sich Art und Intensität dieser Belastungen je nach Setting mitunter deutlich unterscheiden können.

Im Setting der polizeilichen Vernehmung stehen vor allem die unmittelbare zwischenmenschliche Interaktion, die emotionale Nähe zu den beteiligten Personen sowie die Konfrontation mit belastenden Inhalten im Vordergrund. Die Aussagen der Interviewpartner:innen verdeutlichen, dass insbesondere sensible Themen wie Misshandlungen, Gewalt, aber auch schwierige Lebenslagen von vernommenen Personen bei den Dolmetscher:innen eine hohe emotionale Anspannung hervorrufen können (vgl. 4.3.2). Diese Ergebnisse lassen sich mit den

bereits beschriebenen emotionalen und psychischen Belastungen im triadischen Setting in Verbindung bringen (vgl. 2.2.2). Insbesondere das dort behandelte Konzept der Übertragung und Gegenübertragung hilft dabei, zu erklären, weshalb Dolmetscher:innen in solchen Situationen nicht nur als Sprachrohr agieren, sondern auch emotional stark involviert sein können. Durch ihre sprachliche Vermittlungsfunktion haben Dolmetscher:innen einen direkten Zugang zu den Gefühlen der Betroffenen, welcher durch das Wiedergeben in der Ich-Perspektive verstärkt wird (vgl. Lai & Costello 2021; Wedam 2015: 186f.).

Auch die Ergebnisse der Interviews verweisen auf derartige Dynamiken im Berufsalltag der befragten Polizeidolmetscher:innen. So zeigt sich, dass belastende Inhalte von den Befragten oft nicht offen angesprochen oder weiterverarbeitet werden, unter anderem weil sie ihre Professionalität und Neutralität wahren möchten. Schilderungen mit Bezug zu anhaltender emotionaler Niedergeschlagenheit über mehrere Tage erlauben eine Anknüpfung an das in der Literatur beschriebene erhöhte Risiko für *sekundäre Traumatisierung* oder *Mitgefühlerschöpfung* (vgl. 2.2.5; Daniels 2008: 100; Figley 1995: 4).

Der von mehreren Befragten beschriebene Versuch, sich bewusst von ihren Emotionen zu distanzieren, um ihre neutrale Rolle im beruflichen Kontext aufrechterhalten zu können, verweist auf einen in der Literatur beschriebenen Schutzmechanismus, der jedoch langfristig zur Unterdrückung des eigenen Gefühlslebens führen kann. Damit einher geht die Annahme, dass eine dauerhafte Distanzierung sekundäre Traumatisierung begünstigen kann (vgl. Anderson 2011: 3). Die Ergebnisse der Interviews (vgl. 4.3.2; 4.3.3) bestätigen außerdem die Ergebnisse aus der Literatur, wonach eine neutrale Haltung nicht automatisch zu neutralen Gefühlen führt (vgl. Lai & Costello 2021: 80).

Die weiteren Einsatzsettings, wie beispielsweise Hausdurchsuchungen oder das unmittelbare Dolmetschen nach Festnahmen vor Ort, werden von mehreren Befragten ebenfalls als emotional belastungsintensiv beschrieben (vgl. 4.5; 4.6.2). Die befragten Dolmetscher:innen berichten von Einsätzen, in denen Personen unter Schock stehen, weinen oder sich in einem massiven emotionalen Ausnahmezustand befinden, was auch das Dolmetschen in diesem speziellen Handlungsrahmen erschwert. Im Unterschied zu stärker formalisierten Settings wie polizeilichen Vernehmungen sind Dolmetscher:innen hier oft noch stärker mit den Gefühlsausbrüchen der betroffenen Personen konfrontiert. Als besonders belastend wird dabei vor allem der direkte Eingriff in die Privatsphäre der Betroffenen wahrgenommen (vgl. 4.5).

Wie Gamal (2014: 79) ausführt, kommt erschwerend hinzu, dass solche Einsätze häufig zu ungewöhnlichen Tages- oder Nachtzeiten stattfinden, weshalb auch die körperliche Erschöpfung der Dolmetscher:innen eine Rolle spielen kann.

Während sich emotionale Belastungen in Vernehmungen und operativen Einsätzen vor allem durch den direkten Kontakt mit betroffenen Personen und deren sichtbare Reaktionen ergeben, zeigt sich in der geheimen Kommunikationsüberwachung eine andere Art von psychischer Beanspruchung. Dabei steht weniger die persönliche Interaktion im Vordergrund, sondern vielmehr die wiederholte und oft stundenlange Auseinandersetzung mit belastenden Gesprächsinhalten, die unter hoher Konzentration verarbeitet werden müssen. Die Ergebnisse zeigen, dass auch in diesem wenig sichtbaren Einsatzbereich Hinweise auf mögliche Belastungsfolgen bestehen (vgl. 4.4.2). Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Beanspruchung von Zuhörfiltern individuell unterschiedlich ist und durch Faktoren wie Alter, psychische und emotionale Verfassung, Stress oder Müdigkeit beeinflusst wird (vgl. Capus et al. 2024: 75).

Die Studie von Kiyimba und O'Reilly (2015) zeigt, dass Personen, die Audioaufnahmen mit emotional belastenden oder traumatischen Inhalten wiederholt anhören und verschriftlichen, auch ohne direkte Beteiligung am Gespräch unerwartete emotionale Reaktionen entwickeln können. Als besonders belastend wurden dabei das wiederholte Hören von Weinen, emotionalen Ausbrüchen und belastenden Schilderungen sowie die Kombination aus Isolation und emotionaler Exposition beschrieben.

Die befragten Dolmetscher:innen stützen dieses Resultat dahingehend, dass sie die langfristige und wiederholte Konfrontation mit belastenden Inhalten als psychisch fordernd beschreiben. Dies gilt insbesondere im Rahmen von Krypto-Chatauswertungen, in denen die Dolmetscher:innen häufig mit belastendem Bildmaterial konfrontiert werden. Ähnlich wie bereits im Vernehmungssetting werden auch hier Inhalte im Zusammenhang mit Gewalt und sexuellem Missbrauch an Kindern als besonders belastend erlebt. Die Befragten berichten in diesem Zusammenhang mehrfach von einem Nachwirken der Inhalte über die eigentliche Tätigkeit hinaus (vgl. 4.4.2). Entsprechend kann auch für das Setting der geheimen Kommunikationsüberwachung ein Risiko für langfristige psychische Belastungsfolgen angenommen werden.

Darüber hinaus beschreiben die Befragten nicht nur die Inhalte selbst als belastend, sondern auch die Dauer der Einsätze und die Arbeitsbedingungen. Da Dolmetscher:innen in Österreich in diesem Bereich häufig über längere Zeiträume hinweg tätig sind, oft isoliert und über mehrere Stunden hinweg arbeiten und es sich teilweise um Projekte handelt, die sich über Monate oder Jahre erstrecken, kann auch ein Risiko für weitere langfristige Belastungsfolgen wie Burnout entstehen. Dieses kann sich unter anderem in Erschöpfung und Antriebslosigkeit äußern (vgl. Litzcke & Schuh 2010: 157; Maslach 1982: 4). Die Aussagen mehrerer befragter

Dolmetscher:innen geben Hinweise auf mentale Erschöpfung, die sich mit der physischen Belastung durch die lange, monotone und überwiegend im Sitzen verrichtete Tätigkeit zusätzlich verstärkt (vgl. 4.4.1; 4.4.2).

Ein weiterer Hinweis auf mögliche psychische Belastungsfolgen zeigt sich darin, dass einige Befragte von einer Gewöhnung an bestimmte Inhalte oder von einer zunehmenden Abstumpfung sprechen. Einzelne Aussagen deuten zudem auf Veränderungen im eigenen Weltbild hin (vgl. 4.4.2). Auch dies kann mit Mitgefühlsererschöpfung beziehungsweise stellvertretender Traumatisierung in Verbindung gebracht werden.

Jedoch zeigen nicht alle befragten Teilnehmer:innen dieselbe Ausprägung an Belastung, und auch das Risiko für psychische Belastungsfolgen scheint nicht in allen Fällen gleich hoch zu sein. Dies entspricht den forschungsbasierten Überlegungen, wonach Menschen unterschiedlich auf traumatische Inhalte reagieren und die Verarbeitung solcher Erfahrungen unter anderem von der individuellen psychischen Widerstandsfähigkeit abhängt (vgl. Pschyrembel 2014: 333). Auch die Ergebnisse dieser Untersuchung machen deutlich, dass die Wahrnehmung der Belastung je nach Person und Setting unterschiedlich ausfällt. Während einige Befragte den direkten Kontakt mit vernommenen Personen, sowohl in Vernehmungen als auch in operativen Einsätzen, als besonders emotional anspruchsvoll erleben, beschreiben andere vor allem die Kommunikationsüberwachung als stark belastend, da sie dort traumatische Inhalte nicht nur hören, sondern häufig auch in Form von Bildmaterial sehen.

Zusammenfassend lässt sich ableiten, dass Dolmetscher:innen im Polizeidienst sowohl emotional als auch psychisch stark belastet werden können. Vor allem sind die Ergebnisse vor dem Hintergrund zu betrachten, dass Dolmetscher:innen nicht ausschließlich in einzelnen Settings tätig sind, sondern häufig zwischen verschiedenen Einsatzbereichen wechseln. Dadurch kann sich das Risiko für die beschriebenen Belastungsfolgen verdichten.

5.1.3. Rollenbezogene Belastungen

Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung zeigen, dass es im Setting der polizeilichen Vernehmungen teilweise zu Rollenkonflikten kommt.

In der Praxis bleibt die Rolle der Polizeidolmetscher:innen oft nicht auf die Funktion neutraler Sprachmittler:innen beschränkt, da von ihnen teilweise erwartet oder gefordert wird, Aufgaben zu übernehmen, die über das eigentliche Anforderungsprofil hinausgehen. Mehrere Befragte berichten, dass die Beamt:innen teilweise ein aktiveres Eingreifen in den Ablauf der Vernehmungen erwarten oder einfordern. Genannt wurde etwa der Wunsch, die vernommene

Person zu unterbrechen, Antworten in eine bestimmte Richtung zu lenken oder die Rechtsbelehrung eigenständig durchzuführen (vgl. 4.3.3).

Donk bestätigt dies insofern, als Dolmetscher:innen bei kriminalpolizeilichen Vernehmungen aus Sicht der Polizei nicht immer ausschließlich als neutrale Sprachmittler:innen wahrgenommen werden, sondern mitunter auch als Personen, denen eine unterstützende Funktion in der polizeilichen Vernehmungsführung oder Ermittlungsarbeit zugeschrieben wird (vgl. Donk 1994a: 42). Dahinter steht die Erwartung der Beamt:innen, dass Polizeidolmetscher:innen nicht nur sprachlich übertragen, sondern auch bei Unklarheiten eingreifen, relevante Hinweise erkennen und den Ablauf mittragen (vgl. Donk 1994b: 134).

Auch Sauerwein und Gamal weisen darauf hin, dass Dolmetscher:innen gegenüber vernommenen Personen in eine helfende oder anwaltlich zugeschriebene Rolle geraten können (vgl. Sauerwein 2006: 57; Gamal 2017: 310).

Gleichzeitig machen die Aussagen der Befragten deutlich, dass sie sich ihrer Rolle als neutrale Sprachmittler:innen bewusst sind und solche Rollenverschiebungen nicht aktiv übernehmen möchten (vgl. 4.3.3). Damit bestätigen die Interviews auch Donks Beobachtung, wonach sich Dolmetscher:innen eher auf eine reine Übersetzungs- bzw. Sprachmittlungsfunktion beziehen, während die institutionelle Praxis ihnen zum Teil eine deutlich aktivere Rolle zuschreibt (vgl. Donk 1994b: 134). Es konnte bei den Befragten jedoch festgestellt werden, dass besonders Themen mit schutzbedürftigen Opfern, vor allem mit Minderjährigen, belastend wirken. In diesem Zusammenhang nehmen auch Dolmetscher:innen eine aktivere Rolle ein, wie aus den Befragungen zu erkennen ist (vgl. 4.3.2). In den beschriebenen literaturgestützten Untersuchungen wird in manchen Ländern eine strikt neutrale und zurückhaltende Haltung bei Vernehmungen mit Kindern erwartet, während andere Länder wie Italien eine aktivere Unterstützung durch Sprachanpassung, kulturelle Ergänzungen oder die Beruhigung des Kindes fordern (vgl. Salaets et al. 2017: 174f.). Die Interviews geben nicht ausreichend Auskunft, um festzustellen, wie die Rollenerwartung der Beamt:innen in Österreich in diesem sensiblen Setting ist.

Selbst wenn sich das eigene Rollenverständnis nicht verändert, können unterschiedliche Vorstellungen über die Rolle von Dolmetscher:innen und Beamt:innen zu Konflikten und zusätzlicher Belastung führen. Insbesondere dann, wenn sich aufgrund einer bereits länger bestehenden Zusammenarbeit ein Vertrauensverhältnis gebildet hat, wird es zunehmend schwierig, die notwendige professionelle Distanz aufrechtzuerhalten. Dies scheint besonders dann relevant zu werden, wenn Dolmetscher:innen bereits zuvor in denselben Ermittlungen tätig waren, etwa im Rahmen der Kommunikationsüberwachung (vgl. 4.3.3; 4.6.1).

In solchen Fällen können die Grenzen zwischen sprachlicher Vermittlung, institutioneller Nähe und professioneller Distanz stärker verschwimmen. Die Ergebnisse legen daher nahe, dass rollenbezogene Belastungen im Polizeidolmetschen nicht nur aus widersprüchlichen Erwartungen während der Vernehmung selbst entstehen, sondern auch aus der längerfristigen Einbindung in polizeiliche Arbeitsabläufe (vgl. 4.3.3; 4.6.1).

Neben dem Vernehmungssetting sind auch im Rahmen der KÜ rollenbezogene Belastungen festzustellen. Die Mehrheit der befragten Dolmetscher:innen beschreibt in diesem Zusammenhang Erwartungen, die über eine reine Sprachmittlung hinausgehen und etwa die Vorselektion relevanter Inhalte, das Erkennen belastenden oder ermittlungsrelevanten Materials, die Kontextualisierung von Gesprächsinhalten sowie rasche Relevanzentscheidungen bei Live-Überwachungen betreffen (vgl. 4.4.3; 4.4.4).

Stanek beschreibt, dass Beamt:innen ein gewisses „detektivisches Gespür“ (Stanek 2011: 102) im Rahmen der KÜ von Dolmetscher:innen erwarten, um Gesprächsinhalte in größere Ermittlungszusammenhänge einzuordnen. Daher setzen Ermittlungsbeamt:innen bevorzugt auf erfahrene Dolmetscher:innen, die beispielsweise Stimmen wiedererkennen oder Bezüge zu früheren Ermittlungen herstellen können (vgl. Capus et al. 2024: 25f.).

Die Auswertung der Interviews zeigt, dass auch in Österreich aufgrund dieser Anforderungen auf erfahrene Dolmetscher:innen gesetzt wird und entsprechende Aufträge eher selten ausschließlich über das zentrale Dolmetschregister vergeben werden (vgl. 4.4.1; 4.4.3).

Während Dolmetscher:innen im sichtbaren Setting der polizeilichen Vernehmung mitunter eine helfende Rolle zugeschrieben wird, zeigt sich im Rahmen der KÜ tendenziell eine anders gelagerte rollenbezogene Spannung. In diesen Fällen werden Dolmetscher:innen stärker mit der Polizei und den Ermittlungsbehörden in Verbindung gebracht. Dies gilt besonders dann, wenn sie im weiteren Verlauf eines Verfahrens etwa auch als Zeug:innen vor Gericht auftreten. In solchen Fällen besteht die Gefahr, dass sie von der betroffenen bzw. angeklagten Person nicht mehr als neutrale Sprachmittler:innen, sondern als Teil der polizeilichen Ermittlungsstruktur wahrgenommen werden. Sowohl die Untersuchungen von Lai (2023: 12) und Capus et al. (2024: 22f.) als auch die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit heben Stigmatisierungs- und Sicherheitsängste in diesem Zusammenhang hervor.

Eine zusätzliche rollenbezogene Belastung ergibt sich daraus, dass Dolmetscher:innen häufig in mehreren Settings desselben Ermittlungsverfahrens eingesetzt werden. So berichten die Befragten, dass sie zunächst in der Kommunikationsüberwachung tätig sind und anschließend auch die Vernehmung derselben Person dolmetschen (vgl. 4.6.1). Das dabei entstehende Vorwissen kann einen inneren Rollenkonflikt bewirken, weil die Dolmetscher:innen weiterhin

neutral auftreten müssen, zugleich aber bereits über fallbezogene Informationen verfügen, die der vernommenen Person nicht bekannt sind.

Rollenbezogene Belastungen zeigen sich somit nicht nur innerhalb einzelner Settings, sondern entstehen auch durch den Wechsel zwischen verschiedenen Einsatzbereichen und die fortlaufende Einbindung in denselben Fall. Dieser Zusammenhang wird in Abschnitt 5.1.5 vertiefend als Teil der kumulativen Gesamtbelastung diskutiert.

5.1.4. Verantwortungsbezogene Belastungen

Außerdem bestätigt die vorliegende Untersuchung, dass der Verantwortungsdruck bei den Befragten settingübergreifend sehr hoch ist. Sowohl im Vernehmungssetting als auch im Rahmen der geheimen KÜ berichten die Dolmetscher:innen von einer großen Verantwortung, da ihre sprachmittelnde Tätigkeit unmittelbare Folgen für das weitere Verfahren haben kann. Im Vernehmungskontext betrifft dies insbesondere die Niederschrift, in der die Aussagen der vernommenen Person festgehalten werden (vgl. 4.3.4). In der Kommunikationsüberwachung gilt dies für die Verschriftlichung von Gesprächen sowie für die Übersetzung von Chats, die später als Beweismittel vor Gericht verwendet werden können (vgl. 4.4.4). In beiden Bereichen wird deutlich, dass sprachliche Entscheidungen von Dolmetscher:innen im Einzelfall beeinflussen können, wie Aussagen verstanden, bewertet und strafrechtlich eingeordnet werden.

Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse, dass sich die konkreten Herausforderungen je nach Setting unterscheiden. Im triadischen Setting der Einvernahme weisen Dolmetscher:innen darauf hin, nicht nur den sprachlichen Inhalt, sondern auch das Gemeinte und die Emotionen der Aussage wiedergeben zu müssen (vgl. 4.3.4). Dies lässt sich mit Kadrićs Anforderung verbinden, wonach Verdolmetschungen in Vernehmungssituationen „[...] in Form und Inhalt der Originaläußerung möglichst nahe“ sein sollen (Kadrić 2019: 91). Hinzu kommt, dass polizeiliche Vernehmungen eine doppelte Funktion erfüllen: Sie dienen einerseits der Informationsgewinnung und andererseits der Sicherung von Aussagen als Beweismittel für spätere Verfahren (vgl. Tipton & Furmanek 2016: 44). Dadurch entsteht für polizeiliche Dolmetscher:innen ein besonderer Verantwortungsdruck, weil ihre sprachliche Übertragung nicht nur die unmittelbare Kommunikation ermöglicht, sondern auch die spätere rechtliche Bewertung beeinflussen kann.

In der geheimen Kommunikationsüberwachung bestehen die Schwierigkeiten hingegen vor allem in der Entzifferung von Geheimsprache, Slang, undeutlicher Audioqualität und verkürzten oder kontextarmen Chatnachrichten. Die Befragten machen zudem deutlich, dass insbesondere bei Live-Überwachungen kaum Zeit für Überprüfung oder Korrektur bleibt, da die

Beamt:innen auf eine schnelle Wiedergabe der Inhalte angewiesen sind, um weitere Ermittlungsentscheidungen treffen zu können (vgl. 4.4.1; 4.4.4). Derartige Situationen zeigen exemplarisch, wie sich Zeitdruck und Verantwortungsdruck in besonderem Maße verstärken können.

Wie gravierend die Folgen fehlerhafter Übersetzungsentscheidungen sein können, zeigt auch der im ersten Teil der Arbeit dargestellte Fall aus Italien (vgl. 2.3.2), in dem ein unschuldiger Mann infolge einer fehlerhaften Übersetzung im Rahmen einer Kommunikationsüberwachung als Verdächtiger festgenommen wurde (vgl. Lauria 2012). Dieser Fall macht deutlich, dass Übersetzungsleistungen in der KÜ erhebliche strafprozessuale Konsequenzen haben können. Solche Fehler sind jedoch nicht zwangsläufig allein auf mangelnde Sprachkompetenz zurückzuführen, sondern können auch aus den besonderen Arbeitsbedingungen und dem translatorischen Handlungsrahmen entstehen. Dazu gehören unter anderem Zeitdruck, technische Schwierigkeiten sowie sprachspezifische Herausforderungen verdeckter Kommunikation.

Hinzu kommt, dass auch sogenannte Präsuppositionen, also kontextspezifische Annahmen oder Erwartungshaltungen aus früheren Ermittlungen, die Wahrnehmung beeinflussen und zu verzerrten Interpretationen führen können (vgl. Capus et al. 2024: 73f.). Die Untersuchung zeigt, dass sich Dolmetscher:innen teilweise der Gefahr verzerrter Interpretationen bewusst sind. Die Ergebnisse der vorliegenden Arbeit bestätigen somit, dass verantwortungsbezogene Belastungen im Polizeidolmetschen nicht nur aus der Bedeutung des sprachlichen Produkts selbst entstehen, sondern auch aus den Bedingungen, unter denen dieses sprachliche Produkt in der Praxis entsteht.

5.1.5. Settingübergreifende Wechselwirkungen und kumulative Gesamtbelastung

Die vorangegangenen Abschnitte haben die organisatorischen, emotionalen, rollenbezogenen und verantwortungsbezogenen Belastungen zunächst nach einzelnen Belastungsdimensionen diskutiert. In der Gesamtschau der Ergebnisse wird jedoch deutlich, dass diese Dimensionen in der Arbeitsrealität der befragten Polizeidolmetscher:innen nicht isoliert auftreten. Ein zentraler Befund der vorliegenden Untersuchung besteht vielmehr darin, dass Belastungen durch den Wechsel zwischen unterschiedlichen polizeilichen Einsatzsettings, durch fallbezogenes Vorwissen und durch das gleichzeitige Zusammenwirken mehrerer Belastungsdimensionen kumulieren können (vgl. 4.6.1). Damit konkretisieren die Ergebnisse die Ausgangsannahme der Arbeit, dass Belastungen im Polizeidolmetschen nicht nur settingspezifisch, sondern auch im Zusammenspiel unterschiedlicher Einsatzbedingungen betrachtet werden sollten (vgl. 2.1).

Die empirischen Ergebnisse bestätigen den bisherigen Forschungsstand polizeilicher Einsatzsettings und zeigen zugleich, dass vor allem der Wechsel zwischen unterschiedlichen

Arbeitslogiken belastungsrelevant ist. Neben Kommunikationsüberwachung und Vernehmungen berichten die Befragten auch von Hausdurchsuchungen, Festnahmen, kurzen Befragungen in Zellen, schriftlichen Übersetzungen, Telefondolmetschungen und internationalen Arbeitsbesprechungen (vgl. 4.2; 4.5; 4.6.1). Damit schließt die Untersuchung an den Forschungsstand an, der Polizeidolmetschen als Tätigkeit in verschiedenen polizeilichen Handlungsfeldern beschreibt (vgl. Capus & Havelka 2021: 175; Herráez Ortega & Foulquié-Rubio 2008: 123; Stanek 2011: 101).

Besonders deutlich wird die settingübergreifende Belastung an Arbeitstagen, an denen Dolmetscher:innen zunächst mehrere Stunden mit der Auswertung von Kommunikationsdaten, Chats oder schriftlichen Übersetzungen beschäftigt sind und anschließend in eine polizeiliche Vernehmung wechseln (vgl. 4.2; 4.6.1). Diese Befunde schließen an Tipton und Furmanek an, die Polizeidolmetschen als Tätigkeit beschreiben, die durch Unvorhersehbarkeit, unregelmäßige Arbeitszeiten und variierende Arbeitsbedingungen geprägt ist (vgl. Tipton & Furmanek 2016: 38). Während die Kommunikationsüberwachung häufig längere Konzentrationsphasen, Bildschirmarbeit, technische Anforderungen, isolierte Arbeit und wiederholte Konfrontation mit belastendem Material umfasst (vgl. 4.4.1–4.4.2), verlangt die Vernehmung unmittelbare Interaktion, schnelle Reaktionsfähigkeit, sichtbare Neutralität und emotionale Kontrolle (vgl. 4.3.1–4.3.3). Die Belastung entsteht daher nicht nur aus dem einzelnen Einsatz, sondern auch aus dem Übergang zwischen unterschiedlichen Arbeitslogiken. Körperliche und mentale Erschöpfung aus einer vorherigen Auswertung können sich mit der Unvorhersehbarkeit, dem Zeitdruck und der emotionalen Dynamik einer anschließenden Vernehmung verbinden (vgl. 4.6.1).

Eine weitere spezifische Wechselwirkung zeigt sich, wenn Dolmetscher:innen denselben Fall über mehrere Ermittlungsphasen hinweg begleiten. Besonders relevant ist dabei der Übergang von der Kommunikationsüberwachung zur späteren Vernehmung einer zuvor überwachten Person. In solchen Fällen verfügen Dolmetscher:innen bereits über umfangreiches Vorwissen zu Personen, Gesprächsinhalten, Delikten oder Ermittlungszusammenhängen, müssen dieses Wissen in der Vernehmung jedoch ausblenden und weiterhin als neutrale Sprachmittler:innen auftreten. Dadurch entsteht eine besondere Informationsasymmetrie; die Dolmetscher:innen wissen mehr über die vernommene Person, als diese über sie weiß. Dieses Vorwissen kann die sprachliche Einordnung zwar erleichtern, zugleich aber Befangenheit, innere Anspannung oder Zweifel an der eigenen neutralen Außenwirkung hervorrufen. Die Ergebnisse spiegeln dabei kein einheitlich negatives Bild wider, sondern zeigen eine doppeldeutige Struktur. Einerseits berichten einzelne Befragte, dass sie Vernehmungsaufträge ablehnen, wenn sie

durch die vorangegangene Überwachung zu viel über die betroffene Person wissen oder ihr nicht persönlich begegnen möchten. Andererseits kann fallbezogenes Vorwissen auch eine fachliche Ressource darstellen, etwa wenn Stimmen, Slang, Ausdrucksweisen oder Codewörter bereits bekannt sind und dadurch schneller bzw. sicherer gedolmetscht werden können (vgl. 4.6.1).

Diese Ambivalenz lässt sich in den bisherigen Forschungsstand einordnen: Kontextwissen kann für die translatorische Präzision hilfreich sein, weil Dolmetscher:innen in rechtlich bedeutsamen Vernehmungssituationen Form und Inhalt der Originaläußerung möglichst genau wiedergeben müssen (vgl. Kadrić 2019: 91f.). Zugleich kann eine enge Einbindung in Ermittlungsprozesse die Grenze zwischen neutraler Sprachmittlung und ermittlungsbezogener Unterstützung verwischen. Darauf verweisen insbesondere Donks Analysen zu polizeilichen Rollenzuschreibungen sowie Staneks Befunde zu widersprüchlichen Erwartungen an Dolmetscher:innen im polizeilichen Kontext (vgl. Donk 1994a: 42; Donk 1994b: 141f.; Stanek 2011: 122f.). Die fallbezogene Mehrfachbeteiligung zeigt, dass Rollenkonflikte nicht nur situativ entstehen. Wechseln Dolmetscher:innen innerhalb desselben Falls zwischen Kommunikationsüberwachung und Vernehmung, überlagern sich unterschiedliche Rollenerwartungen, wodurch neutrale Sprachmittlung nicht nur innerhalb einer konkreten Gesprächssituation, sondern über mehrere Phasen des Ermittlungsprozesses hinweg herausgefordert wird (vgl. 4.3.3; 4.4.3; 4.6.1).

Auch weitere Einsatzsituationen wie Hausdurchsuchungen, Festnahmen oder kurze Befragungen in Zellen verdeutlichen, dass kumulative Belastung nicht auf die beiden Hauptsettings beschränkt ist. In solchen Situationen können situativer Zeitdruck, räumliche Unübersichtlichkeit, emotionale Reaktionen betroffener Personen, Eingriffe in die Privatsphäre und rollenbezogene Unsicherheit zusammentreffen (vgl. 4.5; Gamal 2014: 79). Zugleich zeigen die Ergebnisse, dass solche Einsätze nicht ausschließlich negativ erlebt werden, sondern teilweise auch als abwechslungsreich oder sinnstiftend wahrgenommen werden (vgl. 4.5; 4.6.2).

Diese Erkenntnisse lassen zwei zentrale Schlussfolgerungen zu. Erstens besteht die Gesamtbelastung von Polizeidolmetscher:innen nicht bloß aus der Summe einzelner Belastungsdimensionen, sondern aus deren gegenseitiger Verstärkung. Beispielsweise wird dies bei Live-Telefonüberwachungen sichtbar, wenn akuter Zeitdruck, schlechte Audioqualität, codierte Sprache, fehlende Korrekturmöglichkeiten und operative Relevanz zusammentreffen (vgl. 4.4.1; 4.4.4). Die emotionale Belastung solcher Einsätze ergibt sich zusätzlich aus der wiederholten Konfrontation mit belastenden Inhalten (vgl. 4.4.2). Im Bereich der Handyauswertung und Kryptochats wird dieses Belastungsprofil durch große Datenmengen sowie die Konfronta-

tion mit Bild-, Video- und Sprachnachrichten verschärft (vgl. Capus et al. 2024: 95). Die kumulative Wirkung deckt sich auch mit dem Befund, wonach die Befragten insbesondere jene Konstellationen als besonders belastend beschreiben, in denen nach langen Phasen monotoner Auswertungstätigkeit unmittelbar eine Vernehmung folgt, die von derselben dolmetschenden Person übernommen wird und häufig ebenfalls durch emotional belastende Inhalte sowie hohen Zeit- und Verantwortungsdruck geprägt ist (vgl. 4.6.1).

Zweitens liegen die Ursachen der Belastung von Polizeidolmetscher:innen auch in der strukturellen Vielschichtigkeit ihres Berufsalltags. Die befragten Dolmetscher:innen müssen zwischen sichtbarer und unsichtbarer Sprachmittlung, Dialogdolmetschen und schriftlicher bzw. hybrider Übersetzungsarbeit, unmittelbarer Interaktion und isolierter Auswertung sowie neutraler Vermittlung und ermittlungsnaher Einbindung wechseln. Diese ständige Anpassungsleistung bildet eine zentrale, bislang wenig sichtbare Belastungsform. Die vorliegenden Ergebnisse erlauben keine Aussagen im Sinne einer klinischen Diagnose psychischer Belastungsfolgen, zeigen aber, dass wiederholte Exposition, mangelnde Vorbereitung, Verantwortung und fehlende Entlastungsräume im polizeilichen Kontext zusammenwirken können (vgl. 4.3.2; 4.4.2; 4.6.1; 4.7). Damit lassen sich die Ergebnisse vorsichtig an die im ersten Teil diskutierten Risiken sekundärer bzw. stellvertretender Traumatisierung und Mitgefühlerschöpfung anschließen (vgl. Daniels 2008: 100; Figley 1995: 4; Kiyimba & O'Reilly 2015; Lai & Costello 2021; Wedam 2015: 186f.).

5.2. Praktische Empfehlungen und Wegweiser für die Zukunft

Die in Abschnitt 5.1.5 herausgearbeitete kumulative Gesamtbelastung verweist damit auf die Notwendigkeit, Unterstützungsmaßnahmen nicht nur ereignis- oder settingspezifisch, sondern institutionell und settingübergreifend zu denken (vgl. 4.8; 5.1.5).

Daraus ergeben sich insgesamt vier praxisbezogene Handlungsfelder, die im Folgenden dargelegt werden: Im Mittelpunkt stehen psychosoziale Unterstützungsstrukturen (5.2.1), ergonomische und organisatorische Arbeitsbedingungen (5.2.2), settingspezifische Aus- und Weiterbildungsangebote (5.2.3) sowie eine verbesserte Kommunikation und institutionelle Anerkennung von Polizeidolmetscher:innen (5.2.4).

5.2.1. Psychosoziale Unterstützungsstrukturen

Wie bereits zu Beginn der vorliegenden Arbeit festgestellt wurde, werden auf der ausgewerteten Informationsseite des BMI-Abrechnungsportals keine gesonderten Supervisionsangebote für Dolmetscher:innen im polizeilichen Bereich ausgewiesen (vgl. BMI 2026). Auch Leitfäden oder Handbücher zum Umgang mit emotionaler Belastung und berufsbedingtem Stress, wie sie

etwa von Dabić vorgeschlagen werden, sind dort nicht erkennbar verankert (vgl. Dabić 2010: 155f.; BMI 2026). Vor dem Hintergrund der empirischen Ergebnisse erscheint dies problematisch, da mehrere Befragte den Bedarf an professioneller Unterstützung deutlich machen (vgl. 4.8).

Die Ergebnisse zeigen, dass belastende Erlebnisse derzeit häufig nur informell mit Kolleg:innen besprochen werden, während ein Austausch im privaten Umfeld aufgrund der Verschwiegenheitspflicht und der Besonderheit der Inhalte meist kaum möglich ist (vgl. 4.7; 4.8). Da Polizeidolmetscher:innen überwiegend selbstständig arbeiten und ihre Tätigkeit häufig isoliert ausüben, kann jedoch nicht vorausgesetzt werden, dass ein regelmäßiger kollegialer Austausch tatsächlich stattfindet (vgl. 1.3; 4.4.1).

Dabei ist nicht nur das Vorhandensein solcher Angebote entscheidend, sondern auch deren konkrete Ausgestaltung. Die Ergebnisse zeigen, dass es bereits einen Versuch gab, Dolmetscher:innen im Rahmen einer Gruppenbesprechung gemeinsam mit Polizeibeamt:innen und professioneller psychologischer Begleitung zu unterstützen. Dieser Ansatz wurde von den betroffenen Dolmetscher:innen jedoch nicht als hilfreich erlebt, da sowohl fremde Dolmetscher:innen als auch Auftraggeber:innen anwesend waren. Gegenüber Auftraggeber:innen besteht offenbar das Bedürfnis, Professionalität und Belastbarkeit zu zeigen, weil die Sorge besteht, bei sichtbarer Überforderung künftig weniger Aufträge zu erhalten. Unterstützungsangebote sollten daher möglichst vertraulich, extern begleitet und von unmittelbaren Auftrags- und Bewertungsbeziehungen getrennt organisiert werden (vgl. 4.8).

Zu ähnlichen Ergebnissen kommen auch Lai et al. (2015) in ihrer Untersuchung in Australien. Neben Supervisionsangeboten empfehlen sie auch weitere strukturelle Maßnahmen, etwa die Einführung von Debriefing-Formaten sowie eine stärkere Verankerung von Selbstfürsorge und Wissen über psychische Belastungsfolgen bereits in der Ausbildung. Für den österreichischen Polizeikontext bedeutet dies, dass psychosoziale Unterstützung nicht als individuelle Zusatzleistung verstanden werden sollte, sondern als Bestandteil professioneller Qualitätssicherung im Umgang mit belastenden polizeilichen Einsatzsituationen.

5.2.2. Ergonomische und organisatorische Arbeitsbedingungen

Vor allem im Bereich der geheimen Kommunikationsüberwachung spielt das physische Arbeitsumfeld eine wichtige Rolle, da die befragten Dolmetscher:innen angeben, dort oft über viele Stunden hinweg unter hoher Konzentration zu arbeiten (vgl. 4.4.1).

Besonders für Wien wird im Rahmen der Interviews auf einen Mangel an geeigneten Arbeitsplätzen hingewiesen. Darüber hinaus wünschen sich die Befragten eine bessere Ausstattung,

etwa höhenverstellbare Tische, ergonomische Stühle, bessere Lichtverhältnisse sowie die Bereitstellung von Kopfhörern und Handgelenksstützen (vgl. 4.8). Die von den Befragten genannten Verbesserungswünsche zur räumlichen und ergonomischen Ausstattung lassen sich vor dem Hintergrund des in Abschnitt 5.1.4 diskutierten Verantwortungsdrucks nicht nur als Komfortanliegen, sondern auch als Frage belastungsarmer und qualitätssichernder Arbeitsbedingungen verstehen.

Capus et al. (2024) bezeichnen die Räumlichkeiten der Institution grundsätzlich als ideale Bedingungen für die Kommunikationsüberwachung. Die Arbeit direkt in den Räumlichkeiten von Polizei oder Ermittlungsbehörden erleichtert den Informationsaustausch, minimiert das Risiko von Datenlecks und unterstützt die Einhaltung der Geheimhaltungspflicht, da Außenkontakte reduziert und die Sprachmittlung klar von anderen Tätigkeiten getrennt werden können (vgl. Capus et al. 2024: 39). Die Ergebnisse der vorliegenden Untersuchung zeigen jedoch, dass institutionelle Räumlichkeiten nur dann entlastend wirken können, wenn sie auch tatsächlich geeignete Arbeitsbedingungen bieten.

Neben der räumlichen und ergonomischen Ausstattung betrifft der Verbesserungsbedarf auch die zeitliche Organisation der Arbeit. Obwohl die Kommunikationsüberwachung im Vergleich zu Vernehmungen insgesamt besser planbar wahrgenommen wird (vgl. 4.4.1; 5.1.1), äußern die Befragten den Wunsch nach flexibleren Arbeitszeiten bei Auswertungen (vgl. 4.8). Gerade bei nicht live stattfindenden Auswertungen besteht häufig ein gewisser zeitlicher Spielraum bei der Bearbeitung der Daten (vgl. 4.4.1; 4.8). Eine flexiblere Gestaltung könnte dazu beitragen, Erschöpfung durch lange Arbeitsphasen zu reduzieren und zugleich die Konzentrationsfähigkeit bei anspruchsvollen Auswertungsaufgaben zu erhalten.

5.2.3. Strukturierte Aus- und Weiterbildung

Wie die Auswertung der Interviews zeigt, wurden Kenntnisse bislang vor allem durch selbstständiges Aneignen oder durch informelle Einweisungen von Kolleg:innen erworben (vgl. 4.8; 4.4.1).

Nichtsdestoweniger äußern die Befragten mehrheitlich den Wunsch nach professionellen Schulungen für die verwendeten Softwareprogramme sowie nach zusätzlichen Weiterbildungen zum österreichischen Rechtssystem, zu Ermittlungsabläufen und zu Vernehmungstaktiken, wobei Letztere vor allem dem besseren Verständnis polizeilicher Kommunikationssituationen dienen sollten. Kadrić et al. (2024: 64) weisen in diesem Zusammenhang darauf hin, dass während der Vernehmungen gewisse Befragungsstrategien angewendet werden, die eine

weitere Herausforderung für Dolmetscher:in darstellen. Darüber hinaus wird angeregt, erworbene technische Kompetenzen durch offizielle Zertifikate sichtbar zu machen (vgl. 4.8). Daraus ergibt sich die Empfehlung, settingspezifische Schulungsangebote nicht nur informell oder abhängig von einzelnen Dienststellen bereitzustellen, sondern strukturiert und wiederkehrend anzubieten.

Bereits im ersten Teil der Arbeit wurde deutlich, dass derzeit vor allem sprachliche Kompetenz und professionelle Haltung im Vordergrund stehen, während weitere berufsspezifische Kompetenzen, wie technische Kenntnisse im Bereich der Kommunikationsüberwachung oder Wissen über polizeiliche Ermittlungsabläufe, institutionell weniger systematisch berücksichtigt werden (vgl. 1.2; 1.4). Gerade weil Dolmetscher:innen in der Praxis häufig mit digitalen Auswertungsprogrammen, Geheimsprache, großen Datenmengen und rechtlich relevanten Übersetzungsentscheidungen konfrontiert sind, sollten solche Kompetenzen stärker als Teil des professionellen Anforderungsprofils verstanden werden (vgl. 4.4.1; 4.4.4).

5.2.4. Kommunikation, Wertschätzung und Anerkennung

Die Ergebnisse zeigen, dass sich einige Dolmetscher:innen von einzelnen Auftraggeber:innen und Ermittler:innen durchaus wertgeschätzt fühlen, zugleich aber einen besseren und offeneren Informationsaustausch wünschen. Dazu zählen insbesondere klarere Briefings vor Einsätzen, nachvollziehbare Informationen zum jeweiligen Ermittlungszusammenhang, feste Ansprechpersonen, Rückmeldungen nach belastenden Einsätzen sowie eine transparente Kommunikation über Erwartungen und Grenzen der Rolle als Sprachmittler:in (vgl. 4.8). Ein solcher Austausch könnte nicht nur die tägliche Arbeit erleichtern, sondern auch Rollenkonflikte reduzieren und das berufliche Selbstverständnis der Dolmetscher:innen stärken (vgl. 5.1.3).

Darüber hinaus verweisen die Ergebnisse auf die Möglichkeit, durch eine größere Sichtbarkeit des Berufs im polizeilichen Umfeld die Motivation der Dolmetscher:innen langfristig zu fördern (vgl. 4.8). Wertschätzung ist daher nicht nur für das persönliche Wohlbefinden relevant, sondern auch für Arbeitsqualität, berufliche Bindung und institutionelle Zusammenarbeit. Polizeidolmetscher:innen übernehmen in Ermittlungsverfahren eine hochverantwortliche sprachmittelnde Tätigkeit, die für die Informationsgewinnung, Beweissicherung und rechtsstaatliche Kommunikation von zentraler Bedeutung ist (vgl. 5.1.4). Diese Verantwortung sollte sich auch in der organisatorischen Einbindung, in der Kommunikation mit Auftraggeber:innen und in der Anerkennung ihrer fachlichen Expertise widerspiegeln.

Somit verdeutlichen die praktischen Empfehlungen die Grenzen individueller Bewältigungsstrategien im Umgang mit den beschriebenen Belastungen von Polizeidolmetscher:innen.

Erforderlich sind vielmehr institutionelle Rahmenbedingungen, die psychosoziale Unterstützung, geeignete Arbeitsbedingungen, strukturierte Schulungen und fachliche Anerkennung systematisch miteinander verknüpfen.

6. Schlussfolgerung

Die vorliegende Arbeit untersuchte, wie Polizeidolmetscher:innen in Österreich Belastungen in unterschiedlichen polizeilichen Settings erleben und welche emotionalen bzw. psychischen, rollenbezogenen, organisatorischen und verantwortungsbezogenen Belastungsdimensionen dabei besonders hervortreten. Die Forschungsfrage lässt sich auf Grundlage bestehender Untersuchung und der empirischen Analyse dahingehend beantworten, dass das Belastungserleben von Polizeidolmetscher:innen nicht auf einzelne belastende Situationen reduziert werden kann. Vielmehr entsteht es aus dem Zusammenspiel settingspezifischer Anforderungen, wiederholter Exposition gegenüber belastenden Inhalten, widersprüchlicher Rollenerwartungen, organisatorischer Rahmenbedingungen und eines hohen Verantwortungsdrucks.

Mit Blick auf die Einsatzsettings zeigen sich polizeiliche Vernehmungen und die geheime Kommunikationsüberwachung als die in der Untersuchung zentral herausgearbeiteten Tätigkeitsbereiche der befragten Polizeidolmetscher:innen. Ergänzend treten weitere Einsatzsituationen hinzu, etwa Hausdurchsuchungen, Festnahmen, kurze Befragungen in Zellen, schriftliche Übersetzungen, Telefondolmetschungen oder internationale Arbeitsbesprechungen. Dadurch wird deutlich, dass Polizeidolmetschen ein breites und heterogenes Tätigkeitsfeld bildet, das über das klassische Bild der Sprachmittlung in Vernehmungssituationen deutlich hinausgeht.

Die einzelnen Settings sind mit unterschiedlichen Belastungsprofilen verbunden. In polizeilichen Vernehmungen stehen vor allem die unmittelbare Interaktion mit vernommenen Personen, die Konfrontation mit emotional belastenden Schilderungen, die triadische Gesprächssituation, widersprüchliche Rollenerwartungen sowie der Verantwortungsdruck im Zusammenhang mit der Niederschrift im Vordergrund. Dolmetscher:innen müssen in diesen Situationen nicht nur sprachlich präzise arbeiten, sondern zugleich Befragungsstrategien erkennen sowie emotionale Distanz, Neutralität und professionelle Handlungsfähigkeit wahren. Besonders belastend werden Vernehmungen dann erlebt, wenn Gewalt, sexualisierte Gewalt, Fälle mit Kindern, Opfererfahrungen oder schwere persönliche Schicksale thematisiert werden.

In der geheimen Kommunikationsüberwachung verschiebt sich das Belastungsprofil. Hier entstehen Belastungen weniger durch unmittelbare Interaktion als durch langandauernde Konzentrationsarbeit, isolierte Bildschirmtätigkeit, schlechte Audioqualität, große Datenmengen, kodierte Sprache, fehlende Rückfragemöglichkeiten und die wiederholte Konfrontation mit belastendem Gesprächs-, Bild-, Video- oder Audiomaterial. Besonders die Auswertung von

Handydaten und Kryptochats zeigt, dass Polizeidolmetscher:innen zunehmend mit multimediale und digital vermittelten Inhalten arbeiten, deren Umfang, Unvorhersehbarkeit und potenzielle Beweisrelevanz die Belastung zusätzlich erhöhen. Zugleich treten in diesem Setting rollenbezogene Spannungen auf, weil Dolmetscher:innen nicht nur übertragen, sondern häufig auch Inhalte einordnen, Zusammenhänge erkennen und Ermittlungsbeamte:innen sprachlich wie kontextuell unterstützen müssen.

Weitere Einsatzsituationen wie Hausdurchsuchungen, Festnahmen oder kurze Befragungen in Zellen ergänzen dieses Belastungsbild. Sie sind häufig weniger standardisiert, räumlich unübersichtlich und emotional aufgeladen. Dolmetscher:innen treffen dort auf Personen in Schock-, Angst- oder Stresszuständen und müssen unter situativem Zeitdruck präzise, neutral und handlungsfähig bleiben. Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse, dass solche Einsätze nicht ausschließlich negativ erlebt werden. Einzelne Befragte beschreiben sie auch als abwechslungsreich oder sinnstiftend. Damit wird deutlich, dass Belastung im Polizeidolmetschen nicht allein aus dem jeweiligen Setting selbst entsteht, sondern auch von persönlicher Erfahrung, konkreter Einsatzsituation und individueller Deutung abhängt.

Ein zentrales Ergebnis der Arbeit besteht darin, dass sich die Gesamtbelastung von Polizeidolmetscher:innen nicht rein additiv verstehen lässt. Belastungen entstehen nicht nur dadurch, dass emotionale, organisatorische, rollenbezogene und verantwortungsbezogene Anforderungen nebeneinander auftreten. Vielmehr können sie sich gegenseitig verstärken, insbesondere wenn Dolmetscher:innen zwischen verschiedenen Tätigkeitsbereichen wechseln, etwa von stundenlanger Auswertungstätigkeit in der Kommunikationsüberwachung zu einer anschließenden polizeilichen Vernehmung. In solchen Konstellationen verbinden sich körperliche und mentale Erschöpfung, Zeitdruck, emotionale Dynamik und Verantwortung zu einer kumulativen Belastung.

Besonders relevant ist zudem fallbezogenes Vorwissen. Wenn Dolmetscher:innen zunächst in der Kommunikationsüberwachung tätig sind und später die Vernehmung derselben Person dolmetschen, entsteht eine besondere Informationsasymmetrie. Sie verfügen bereits über Wissen zu Gesprächsinhalten, Delikten, Personen oder Ermittlungszusammenhängen, müssen in der Vernehmung aber weiterhin als neutrale Sprachmittler:innen auftreten. Dieses Vorwissen kann einerseits die sprachliche Einordnung erleichtern, andererseits aber Befangenheit, innere Anspannung und Zweifel an der eigenen neutralen Außenwirkung hervorrufen. Die Arbeit zeigt damit, dass Rollenkonflikte im Polizeidolmetschen nicht nur innerhalb einzelner Gespräche entstehen, sondern auch über mehrere Phasen eines Ermittlungsverfahrens hinweg.

Auch der Verantwortungsdruck erweist sich als settingübergreifende Belastungsdimension. In Vernehmungen betrifft er insbesondere die Genauigkeit der Dolmetschung, das Vom-Blatt-Dolmetschen der Niederschrift und deren mögliche Bedeutung als Beweismittel. In der Kommunikationsüberwachung bezieht er sich auf die Verschriftlichung, Übersetzung und Einordnung von Gesprächs- und Chatmaterial, das im weiteren Verfahren strafprozessual relevant werden kann. Sprachliche Entscheidungen von Polizeidolmetscher:innen sind damit nicht nur kommunikative Leistungen, sondern können Auswirkungen auf Ermittlungen, Beweissicherung und gerichtliche Verfahren haben. Dieser Befund macht deutlich, dass Qualitätssicherung im Polizeidolmetschen nicht allein als individuelle Verantwortung der Dolmetscher:innen verstanden werden kann, sondern auch von den Bedingungen abhängt, unter denen Sprachmittlung stattfindet.

Die Untersuchung verweist außerdem auf mögliche psychische Belastungsfolgen. Die wiederholte Konfrontation mit Gewalt, sexualisierter Gewalt, emotionalen Ausnahmesituationen, belastendem Bildmaterial oder privaten und intimen Gesprächsinhalten kann über den einzelnen Einsatz hinaus nachwirken. Einige Befragte berichten, dass sie nach Einsätzen unter anhaltender gedanklicher Beschäftigung, emotionaler Erschöpfung, Abstumpfung oder Veränderungen im eigenen Sicherheits- und Weltbild leiden.

Die vorliegende Arbeit erlaubt keine klinische Diagnose sekundärer Traumatisierung, stellvertretender Traumatisierung oder eines Burnouts. Sie zeigt jedoch, dass wiederholte Exposition, mangelnde Vorbereitung, Verantwortungsdruck, isolierte Arbeit und fehlende Entlastungsräume als ernst zu nehmende Risikofaktoren berücksichtigt werden sollten.

Aus den Ergebnissen ergeben sich klare praktische Implikationen. Unterstützungsmaßnahmen sollten nicht nur auf einzelne besonders belastende Einsätze ausgerichtet sein, sondern das settingübergreifende Belastungsprofil des Polizeidolmetschens berücksichtigen. Zentral sind vertrauliche psychosoziale Unterstützungsangebote, Supervision oder Debriefing, strukturierte Möglichkeiten zur Reflexion nach belastenden Einsätzen, ergonomisch und organisatorisch geeignete Arbeitsbedingungen, planbarere Abläufe, klare Briefings, transparente Rollenabgrenzungen sowie settingspezifische Aus- und Weiterbildungsangebote. Dazu zählen insbesondere Schulungen zu technischen Programmen, zur Kommunikationsüberwachung, zu Handyauswertungen, Kryptochats, rechtlichen Grundlagen, Ermittlungsabläufen und vernehmungsspezifischen Kommunikationssituationen.

Darüber hinaus zeigt die Arbeit, dass Wertschätzung und institutionelle Anerkennung für Polizeidolmetscher:innen nicht nur Nebenaspekte darstellen. Polizeidolmetscher:innen

übernehmen eine verantwortungsvolle sprachmittelnde Tätigkeit, die für Informationsgewinnung, Beweissicherung und rechtsstaatliche Kommunikation zentral ist. Diese Verantwortung sollte sich auch in ihrer organisatorischen Einbindung, in verlässlicher Kommunikation mit Auftraggeber:innen und Ermittler:innen sowie in der Anerkennung ihrer fachlichen Expertise widerspiegeln. Professionelle Unterstützung, fachliche Schulung und institutionelle Anerkennung sind daher nicht bloß Maßnahmen zur individuellen Entlastung, sondern zugleich Bestandteile der Qualitätssicherung im polizeilichen Dolmetschen.

Die Ergebnisse sind vor dem Hintergrund des qualitativen und explorativen Forschungsdesigns einzuordnen. Die Untersuchung basiert auf einer kleinen, spezifischen Stichprobe von sieben Polizeidolmetscher:innen mit einschlägiger Praxiserfahrung und erhebt daher keinen Anspruch auf statistische Repräsentativität. Ziel war vielmehr, subjektive Belastungserfahrungen der Arbeitsrealität differenziert sichtbar zu machen und Zusammenhänge zwischen Einsatzsettings, Belastungsdimensionen und Unterstützungsbedarfen herauszuarbeiten. Auch Aussagen zu psychischen Belastungsfolgen sind entsprechend vorsichtig zu verstehen: Die Arbeit kann Hinweise auf Belastungsrisiken aufzeigen, aber keine klinischen Diagnosen stellen.

Für zukünftige Forschung wäre es sinnvoll, die hier herausgearbeiteten Ergebnisse mit größeren und breiter zusammengesetzten Stichproben weiter zu untersuchen. Dabei sollten unterschiedliche Sprachkombinationen, regionale Kontexte, Erfahrungsniveaus und institutionelle Rahmenbedingungen berücksichtigt werden. Besonders die geheime Kommunikationsüberwachung, die Auswertung von Handydaten und Kryptochats sowie die zunehmende Digitalisierung polizeilicher Ermittlungen stellen bislang noch wenig sichtbare Tätigkeitsfelder dar, die translationswissenschaftlich und arbeitspsychologisch weiter erforscht werden sollten. Ebenso wäre zu untersuchen, welche Supervisions-, Debriefing- und Schulungsformate für Polizeidolmetscher:innen in Österreich tatsächlich praktisch, vertraulich und entlastend wirken.

Abschließend lässt sich festhalten, dass Polizeidolmetschen in Österreich ein anspruchsvolles, verantwortungsreiches und bislang nur begrenzt sichtbares Tätigkeitsfeld darstellt. Polizeidolmetscher:innen leisten einen wesentlichen Beitrag zu polizeilichen Ermittlungen und rechtsstaatlicher Kommunikation, arbeiten jedoch unter Bedingungen, die hohe sprachliche Präzision, emotionale Belastbarkeit, Rollenbewusstsein, Flexibilität und Verantwortungsbewusstsein erfordern. Die zentrale Schlussfolgerung der Arbeit lautet daher, dass Belastungen im Polizeidolmetschen nicht allein individuell bewältigt werden können. Erforderlich sind vielmehr institutionelle Rahmenbedingungen, die psychosoziale Unterstützung, geeignete Arbeitsbedingungen, strukturierte Aus- und Weiterbildung, klare Kommunikation und fachliche Anerkennung systematisch miteinander verbinden.

Bibliographie

- Ahrens, Barbara & Kalina, Sylvia (2014). Dolmetschleistungen als Menschenrecht. Ausgewählte Aspekte des Dolmetschens bei der Polizei. In: Ahrens, Barbara; Hansen-Schirra, Silvia; Krein-Kühle, Monika; Schreiber, Michael & Wienen, Ursula (Hg.) *Translationswissenschaftliches Kolloquium III. Beiträge zur Übersetzungs- und Dolmetschwissenschaft*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 181–198.
- Anderson, Arlyn (2011). Peer Support and Consultation Project for Interpreters: A Model for Supporting the Well-Being of Interpreters who Practice in Mental Health Settings. *Journal of Interpretation* 21(1), Article 2. <https://digitalcommons.unf.edu/joi/vol21/iss1/2/> (Stand: 20.06.2026).
- Bundesministerium für Inneres (o.J.). *Verhaltenskodex für Sprachmittler*. <https://citizen.bmi.gv.at/at.gv.bmi.fnsdmrweb-p/dmr/public/api/document/PDF/a369ccce-6259-4903-aed5-d672b5c1fb4e> (Stand: 15.05.2026).
- Bundesministerium für Inneres (2026). *Dolmetsch- und Sachverständigenregister des Bundesministeriums für Inneres*. <https://citizen.bmi.gv.at/at.gv.bmi.fnsdmrweb-p/dmr/public/AbrechnungInfo> (Stand: 15.05.2026).
- Capus, Nadja & Havelka, Ivana (2021). Geheime Kommunikationsüberwachung bei der Polizei. Eine interdisziplinäre Literaturrecherche zum translatorischen Handlungsrahmen. *transkom* 14(1), 175–196.
- Capus, Nadja; Griebel, Cornelia & Havelka, Ivana (2024). *Sprachmittlung in der geheimen Kommunikationsüberwachung*. Berlin: Frank & Timme.
- Dabić, Marija (2010). „Darüber möchte ich nicht sprechen“. Dolmetschen für Folterüberlebende. In: Mirzaei, Siroos & Schenk, Martin (Hg.) *Abbilder der Folter. Hemayat: 15 Jahre Arbeit mit traumatisierten Flüchtlingen*. Wien: Mandelbaum, 150–160.
- Daniels, Judith (2008). Sekundäre Traumatisierung. Interviewstudie zu berufsbedingten Belastungen von Therapeuten. *Psychotherapeut* 53, 100–107.
- Donk, Ute (1994a). Der Dolmetscher als Hilfspolizist – Zwischenergebnis einer Feldstudie. *Zeitschrift für Rechtssoziologie* 15(1), 37–57.
- Donk, Ute (1994b). Der Dolmetscher in kriminalpolizeilichen Vernehmungen. Eine ethnographische Strukturrekonstruktion. In: Schröder, Norbert (Hg.) *Interpretative Sozialforschung. Auf dem Wege zu einer hermeneutischen Wissenssoziologie*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 130–150.

- Donk, Ute & Schröer, Norbert (1995). Die Vernehmung nicht-deutscher Beschuldigter. *Kriminalistik* 6, 401–406.
- Figley, Charles R. (1995). Compassion Fatigue: Toward a New Understanding of the Costs of Caring. In: Figley, Charles R. (ed.) *Compassion Fatigue: Coping with Secondary PTSD Among Those Who Treat the Traumatized*. New York: Brunner/Mazel, 3–28.
- Gamal, Muhammad Y. (2014). Police Interpreting: A View from the Australian Context. *International Journal of Society, Culture & Language* 2(2), 1–15.
- Gamal, Muhammad Y. (2017). Police interpreting: The facts sheet. *Semiotica*, 2017(216), 297–316.
- Hale, Sandra Beatriz (2007). *Community Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Herráez Ortega, Juan Miguel & Foulquié-Rubio, Ana Isabel (2008). Interpreting in police settings in Spain: Service providers' and interpreters' perspectives. In: Valero-Garcés, Carmen & Martin, Anne (eds.) *Crossing Borders in Community Interpreting*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 123–146.
- Justiz.gv.at (2025). *Opfer und Opferrechte*. <https://www.justiz.gv.at/service/opferhilfe-und-prozessbegleitung/opfer-und-opferrechte.2c94848a542b5c16015581a118da5055.de.html> (Stand: Oktober 2025).
- Kadrić, Mira (2019). *Gerichts- und Behördendolmetschen: Prozessrechtliche und translatorische Perspektiven*. Wien: Facultas.
- Kadrić, Mira (2020). Legal Interpreting and Social Discourse. In: Meng, Ji & Sara, Laviosa (Hrsg.). *The Oxford Handbook of Translation and Social Practices*. Oxford University Press, 501–520.
- Kadrić, Mira; Stempovski, Monika & Havelka, Ivana (2024). *Legal Interpreting and Questioning Techniques Explained*. London/New York: Routledge.
- Kiyimba, Nikki & O'Reilly, Michelle (2015). An exploration of the possibility for secondary traumatic stress among transcriptionists: a grounded theory approach. *Qualitative Research in Psychology*, 13(1), 92–108.
- Lai, Miranda (2023). Transcribing and translating forensic speech evidence containing foreign languages—An Australian perspective. *Frontiers in Communication*, 8: 1096639.
- Lai, Miranda & Costello, Susi (2021). Professional Interpreters and Vicarious Trauma: An Australian Perspective. *Qualitative Health Research* 31(1), 70–85.
- Lai, Miranda; Heydon, Georgina & Mulayim, Sedat (2015). Vicarious Trauma Among Interpreters. *International Journal of Interpreter Education* 7(1), 3–22.

- Landespolizeidirektion Wien (2021). *Berichte aus der LPD Wien*.
<https://www.polizei.gv.at/wien/start.aspx?nwid=2F73363062323261644B6B3D&ctrl=3734335266674D385951343D&nwo=1> (Stand: 10.02.2026).
- Lauria, Daniela (2012). *Yara, Fikri: "Mie telefonate su Al Jazeera, le tradurranno in milioni"*.
<https://archivio.blitzquotidiano.it/cronaca-italia/yara-fikri-telefonate-al-jazeera-traduzione-milioni-arabi-1393695/> (Stand: 15.06.2026).
- Litzcke, Sven & Schuh, Horst (2010). *Stress, Mobbing, Burn-out am Arbeitsplatz*. 5. Aufl. Berlin: Springer.
- Maslach, Christina (1982). *Burnout: The Cost of Caring*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Mayring, Philipp (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 12., überarbeitete Aufl. Weinheim/Basel: Beltz.
- Nakane, Ikuko (2014). *Interpreter-mediated Police Interviews. A Discourse-Pragmatic Approach*. London: Palgrave Macmillan.
- Pöllabauer, Sonja (2015). Die Rolle von DolmetscherInnen im Asylverfahren. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*, 52–71.
https://www.asyl.at/files/uploads/176/13-trainingshandbuch_fuer_dolmetscherinnen_im_asylverfahren.pdf (Stand: 22.06.2026).
- Pschyrembel (2014). *Klinisches Wörterbuch*. 265., neu bearbeitete Aufl. Berlin/Boston: De Gruyter.
- Rechnungshof Österreich (2020). *Dolmetsch- und Übersetzungsleistungen im Innenministerium und Justizministerium. Bericht des Rechnungshofes*. Reihe BUND 2020/20. https://www.rechnungshof.gv.at/rh/home/home/004.686_Dolmetsch-Uebersetzungsleistungen.pdf (Stand: 22.06.2026).
- Reichertz, Jo (1998). Reduktion des Tatvorwurfs als Folge polizeilicher Ermittlungspraxis. In: Reichertz, Jo (Hg.) *Die Wirklichkeit des Rechts*. Opladen: Westdeutscher Verlag, 259–278.
- Salaets, Heidi & Balogh, Katalin (2017): Participants' and Interpreters' Perception of the Interpreter's Role in Interpreter-mediated Investigative Interviews of Minors: Belgium and Italy as a Case. In: Valero-Garcés, Carmen & Tipton, Rebecca (eds.): *Ideology, Ethics and Policy Development in Public Service Interpreting and Translation*. Bristol: Multilingual Matters, 151–178.
- Sauerwein, Fadia Sami (2006). *Dolmetschen bei polizeilichen Vernehmungen und grenzpolizeilichen Einreisebefragungen. Eine explorative translationswissenschaftliche Untersuchung zum Community Interpreting*. Frankfurt am Main: Peter Lang.

- Schwenke, Tomina (2015). Burnout. In: Pöchhacker, Franz; Grbić, Nadja; Mead, Peter & Setton, Robin (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London: Routledge, 38.
- Schlesinger, Yael (2007). Vicarious traumatization among interpreters who work with torture survivors and their therapists. In: Pöchhacker, Franz; Jakobsen, Arnt Lykke & Mees, Inger M. (eds.) *Interpreting Studies and Beyond. A Tribute to Miriam Shlesinger*. Copenhagen: Samfundslitteratur, 153–172.
- Splevins, Katie A.; Cohen, Keren; Joseph, Stephen; Murray, Craig & Bowley, Jake (2010): *Vicarious Posttraumatic Growth Among Interpreters*. In: *Qualitative Health Research*, 20 (12), 1705–1716.
- Stanek, Małgorzata (2011). *Dolmetschen bei der Polizei. Zur Problematik des Einsatzes unqualifizierter Dolmetscher*. Berlin: Frank & Timme.
- Tipton, Rebecca & Furmanek, Olgierda (2016). *Dialogue interpreting. A guide to interpreting in public services and the community*. London/New York: Routledge.
- Tofan, Romana (2021). Kriminalitätsbekämpfung. Bundesministerium für Inneres. In: https://www.bmi.gv.at/magazin/2021_11_12/kriminalitaetsbekaempfung.html (Stand: 15.06.2026).
- Valero-Garcés, Carmen (2015). The impact of emotional and psychological factors on public service interpreters: Preliminary studies. *Translation & Interpreting* 7(3), 90–102.
- Wedam, Uta (2015). Psychisches Erleben von DolmetscherInnen. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*, 185–191. https://www.asyl.at/files/uploads/176/13-trainingshandbuch_fuer_dolmetscherinnen_im_asylverfahren.pdf (Stand: 22.06.2026).
- Yin, Taojie (2026). Exploring self-rated empathy among language interpreters before and after a simulated task interpreting for police. *Criminal Behaviour and Mental Health* 36(1), 14–20.

Anhang

Anhang A – Interviewleitfaden

Berufseinstieg
• Können Sie mir kurz erzählen, seit wann Sie als Polizeidolmetscher:in tätig sind und wie Sie zu diesem Beruf gekommen sind? Welches Studium oder welche Ausbildung haben Sie abgeschlossen? Wurde bei Ihnen eine Kompetenzüberprüfung durchgeführt?
Beruflicher Alltag
• Welche Art von Aufträgen haben Sie schon angenommen, seitdem Sie im Dolmetschregister sind? Welche polizeilichen Aufträge führen Sie am häufigsten durch? • Wie viele Aufträge haben Sie ungefähr pro Monat und wie verteilen sich diese auf die verschiedenen Settings? Führen Sie verschiedene Aufträge in verschiedenen Settings am selben Tag durch?
Settingspezifische Erfahrungen und Belastungen
Teil A: Polizeiliche Vernehmungen
• Wie erleben Sie typischerweise eine polizeiliche Vernehmung als Dolmetscher:in? Wie ist der Ablauf ab Auftragserteilung, die Atmosphäre und Ihre eigene Rolle dabei? • Welche emotionalen Belastungen spüren Sie in Vernehmungen besonders stark? Hatten Sie Situationen, bei denen Sie sich unwohl gefühlt haben, oder hat Sie der Inhalt der Vernehmungen emotional berührt oder belastet? Wenn ja, warum? Können Sie ein Beispiel nennen? • Kommt es in Vernehmungen Ihrer Meinung nach bei Ihnen zu Rollenkonflikten aufgrund von Erwartungen der Polizei oder der vernommenen Personen? Oder sogar zwischen der geforderten Neutralität und dem Wunsch, empathisch zu sein? • Wie wirkt sich Zeitdruck bei Vernehmungen auf Sie aus? Wie wirkt sich der Verantwortungsdruck bei Vernehmungen auf Sie aus?
Teil B: Geheime Kommunikationsüberwachung (inkl. Handyauswertung, Kryptochats)
• Wie unterscheidet sich für Sie die Arbeit bei der Kommunikationsüberwachung von polizeilichen Vernehmungen? Wie sieht Ihr typischer Alltag in diesem Setting aus? • Welche emotionalen Belastungen entstehen für Sie durch das Abhören und Auswerten von Gesprächen und Chats? Wie gehen Sie mit belastenden oder verstörenden Inhalten

(bei Gesprächen, aber auch bei Bildmaterial) um? Kommt es manchmal auch zu physischer oder mentaler Erschöpfung? • Wie hoch empfinden Sie den Verantwortungsdruck bei der Kommunikationsüberwachung und Handy-Auswertung, besonders wenn Ihre Übersetzungen als Beweismittel verwendet werden? Müssen Sie häufig kodierte Sprache, Slang oder Geheimsprache entschlüsseln, deren Übersetzung dann auch als Beweismittel relevant ist? • Werden Sie in Entscheidungsprozesse eingebunden oder bekommen Sie klare Vorgaben von den Beamten? • Treten bei der Überwachung oder Handy-Auswertung besondere ethische Dilemmata oder Rollenkonflikte auf? Zum Beispiel beim Abhören privater, intimer oder sehr persönlicher Gespräche, oder wenn Sie Inhalte hören, die Sie moralisch belasten?
Teil C: Weitere Settings als ergänzender Kontext
• Gibt es noch andere polizeiliche Tätigkeiten, die für Sie besonders belastend oder andersartig sind? Wie empfinden Sie das Dolmetschen in solchen Situationen?
Wechselwirkungen & Gesamtbewertung
• Sind Sie an Ermittlungen beteiligt, bei denen Sie in mehreren Settings involviert sind? Wenn ja, wie fühlen Sie sich dabei? • In welchen Situationen verstärken sich die Belastungen gegenseitig? • Welches Setting empfinden Sie insgesamt als das belastendste und warum? • Gibt es Settings, die Sie als weniger belastend oder sogar als entlastend empfinden?
Bewältigungsstrategien, Ressourcen und Verbesserungsvorschläge
• Wie gehen Sie persönlich mit den arbeitsbedingten Belastungen um? Welche Strategien oder Hilfsmittel nutzen Sie? • Welche Unterstützung würden Sie sich von der Polizeiinstitution bzw. von dem/der Auftraggeber:in wünschen? • Was müsste sich aus Ihrer Sicht ändern, damit die Arbeit als Polizeidolmetscher:in langfristig gesünder und nachhaltiger wird? Empfinden Sie, dass Ihre Arbeit als Polizeidolmetscher:in von Seiten der Polizeiinstitution geschätzt wird?
Abschlussfrage
• Gibt es etwas Wichtiges, das wir bisher nicht angesprochen haben?

Anhang B – Transkripte

1 **Interviewtranskript D1**

2 **Einleitung, Einführung**

3 **Allgemeines:**

4 **I:** Können Sie mir kurz erzählen, seit wann Sie als Polizeidolmetscher:in tätig sind und wie Sie zu
5 diesem Beruf gekommen sind? Welches Studium oder welche Ausbildung haben Sie
6 abgeschlossen?

7 **D1:** Ich habe das Studium, das Masterstudium Translation abgeschlossen mit dem Schwerpunkt
8 Konferenzdolmetschen. Ich arbeite jetzt seit 2019 selbstständig als Dolmetscherin und
9 Übersetzerin. Und zu dem Beruf gekommen bin ich über eine Studienkollegin, die schon in dem
10 Bereich gearbeitet hat und mir gesagt hat, dass sie noch weitere Dolmetscher:innen brauchen.

11 **I:** Wie wurden Sie ins Dolmetschregister aufgenommen?

12 **D1:** Ich habe mich bei einer Polizeistelle, also ich hatte ein Vorstellungsgespräch bei einer
13 Polizeiinspektion, und der Inspektor hat dann, ich glaube, bei der LPD angerufen. Und ich musste
14 persönlich hin und ich habe einen ganz kurzen Test gemacht und bin so dann auf die Liste
15 gekommen. Und ich musste mein Zeugnis des Bachelors, glaube ich, abgeben. Damals hatte ich
16 noch den Master nicht, daher gab es eine kurze Überprüfung. 2019 war auch die sprachliche
17 Überprüfung nicht so streng. Diese hat sich inzwischen geändert.

18 **Beruflicher Alltag + Häufigkeit der Settings**

19 **I:** Welche polizeilichen Aufträge führen Sie am häufigsten durch?

20 **D1:** Zurzeit am meisten Chat-Auswertungen und zusätzlich Einvernahmen. Live-
21 Telefonüberwachungen kommen auch manchmal dazu.

22 **I:** Für wen tätigen Sie Chat-Auswertungen?

23 **D1:** Auswertungen für das LKA und für das Bundeskriminalamt.

24 **I:** Wie viele Aufträge haben Sie ungefähr pro Monat und wie verteilen sich diese auf die
25 verschiedenen Settings? Führen Sie verschiedene Aufträge in verschiedenen Settings an einem Tag
26 durch?

27 **D1:** Pro Monat sind es ungefähr zwischen 20 und 23 Aufträgen. Hauptsächlich sind es
28 Auswertungen, aber an solchen Tagen kann ich auch zu Einvernahmen fahren. Ich habe auch gerne
29 Tage, wo ich nur zu einer Einvernahme fahre und dann den restlichen Tag keinen Termin mehr
30 annehme.

31 **Settingspezifische Erfahrungen und Belastungen**

32 **Teil A: Polizeiliche Vernehmungen**

33 **I:** Wie erleben Sie typischerweise eine polizeiliche Vernehmung als Dolmetscher:in? Wie ist der
34 Ablauf ab Auftragserteilung, die Atmosphäre und Ihre eigene Rolle dabei?

35 **D1:** Meistens bekomme ich einen spontanen Anruf. Mir wird mitgeteilt, dass eine Dolmetscherin
36 gebraucht wird, für eine Vernehmung. Das ist meistens recht spontan und meistens innerhalb von
37 ein-zwei Stunden. Man wird aber auch für Termine angerufen, ist aber nicht oft der Fall. Und dann
38 sage ich am Telefon entweder ab oder zu. Falls ich zusage, kriege ich manchmal Informationen,
39 worüber es gehen wird, manchmal auch nicht. Dann fahre ich zur Polizeistation hin. Ich bin
40 meistens ein bisschen früher da. Ich werde dann von einem Polizisten oder von dem Beamten, der
41 die Vernehmung durchführt, abgeholt, ins Vernehmungszimmer geholt und dort warten wir dann
42 meistens auf die zu vernehmende Person. Manchmal bekomme ich ein paar Informationen,
43 detailliertere Informationen und die Atmosphäre ist eigentlich recht entspannt, wenn man vor der
44 zu vernehmenden Person da ist und kurz über den Fall sprechen kann. Die Atmosphäre kann sich
45 während der Vernehmung ändern, und es kommt sehr auf den Zustand der vernommenen Personen
46 und auf den Inhalt an.

47 **I:** Welche emotionalen bzw. psychischen Belastungen spüren Sie in Vernehmungen besonders
48 stark? Hatten Sie Situationen, bei denen Sie sich unwohl gefühlt haben, oder hat Sie der Inhalt der
49 Vernehmungen emotional berührt? Wenn ja, warum? Können Sie ein Beispiel nennen?

50 **D1:** Ja, es gibt natürlich sehr viele verschiedene Situationen und Inhalte, die einen belasten. Am
51 meisten belasten mich Situationen wie häusliche Gewalt. Ich hatte speziell einmal eine
52 Einvernahme, zu der ich spontan gerufen wurde, bei der es eigentlich nur um ein Betretungsverbot
53 gehen sollte. Mir wurde am Telefon mitgeteilt, dass das eine sehr kurze Einvernahme sein wird.
54 Und als ich dann zur Einvernahme gekommen bin, hat die Frau angefangen zu erzählen, dass es

55 halt über häusliche Gewalt hinweggeht. Und sie hat erzählt, dass sie psychisch, mental und auch
56 sexuell von ihrem Ehemann missbraucht wird. Und sie musste das natürlich sehr detailliert erzählen
57 und das hat mich in dem Moment schon sehr belastet. Man darf es aber natürlich nicht zeigen,
58 wenn man der Frau auch das Gefühl geben will, dass sie alles sagen kann und dass nichts zu viel
59 ist. Und in dem Moment muss man sich selbst dann sehr zurücknehmen.

60 Es ist schon so, dass man darüber dann noch nachdenkt im Nachhinein. Nicht lange, natürlich, da
61 es Teil des Berufs ist, sondern man blöder gesagt, vergisst es dann auch irgendwann einmal wieder.
62 Aber so ein, zwei Tage bleibt es schon im Hinterkopf. Man weiß ja nicht, was dann aus der Frau
63 wird.

64 Die Polizistin hat sich nach der Einvernahme bei mir entschuldigt, da sie nicht genau wusste,
65 worum es gehen wird. Sie hat mich überraschenderweise auch gefragt, ob ich darüber mit ihr
66 sprechen möchte. Man möchte jedoch professionell wirken, um später wieder einen Auftrag zu
67 erhalten. Daher meinte ich, es sei nicht nötig. Ich habe befürchtet, dass sie mich sonst nicht mehr
68 kontaktieren würde.

69 **I:** Kommt es in Vernehmungen Ihrer Meinung nach bei Ihnen zu Rollenkonflikten, aufgrund von
70 Erwartungen der Polizei oder der vernommenen Personen? Oder sogar zwischen der geforderten
71 Neutralität und dem Wunsch, empathisch zu sein?

72 **D1:** Ja, ich finde sogar sehr oft, und zwar von beiden Seiten. Man hat oft das Gefühl, obwohl man
73 eine neutrale Person ist, dass von den Beamten oder von den Polizisten her erwartet wird, dass man
74 ein bisschen auf ihrer Seite steht, und gleichzeitig erwartet die zu vernehmende Person dasselbe,
75 weil man dieselbe Sprache spricht und somit auch irgendwo dieselbe Kultur hat, und dann entsteht
76 so eine Erwartungshaltung, dass man sich irgendwie auf die Seite stellen sollte. Bei
77 Opfeereinvernahmen ist es auch so, dass man besonders empathisch sein möchte, was vielleicht
78 wegen der geforderten Neutralität von den Beamten falsch verstanden werden könnte.

79

80 **I:** Wie wirkt sich Zeitdruck oder organisatorischer Druck bei Vernehmungen auf Sie aus?

81 **D1:** Ja, also bei den Vernehmungen passiert es schon manchmal, dass man merkt, dass man
82 vielleicht jetzt fertig sein sollte, beziehungsweise die vernehmende Person ist es auch oft, so dass
83 die vernehmende Person einfach nur nach Hause will und dann die Rückübersetzung gar nicht mehr
84 hören möchte.

85 Ich bin aber natürlich dazu verpflichtet, die ganze Einvernahme noch einmal rückzuübersetzen.
86 Und da spürt man den Druck dann schon, dass es so schnell wie möglich vom Blatt zu dolmetschen
87 ist.

88 Während der Vernehmung merkt man auch manchmal, vor allem, wenn die Person so ungenau
89 antwortet oder zu lange antwortet, merkt man dann schon, dass von einem vielleicht ein bisschen
90 erwartet wird, das Ganze zu verkürzen.

91 Der Verantwortungsdruck bei Vernehmungen ist auch sehr hoch, da die Niederschriften als Beweis
92 bei Gericht verwendet werden. Daher ist die Rückübersetzung dann so wichtig. Außerdem, wenn
93 eine Person etwas sagen möchte, bin ich dazu da, es zu dolmetschen. Es ist nicht meine Aufgabe
94 sie zu stoppen, obwohl es verlangt wird.

95 **Teil B: Geheime Kommunikationsüberwachung (inkl. Handyauswertung)**

96 **I:** Wie unterscheidet sich für Sie die Arbeit bei der Kommunikationsüberwachung von
97 polizeilichen Vernehmungen? Wie sieht Ihr typischer Alltag in diesem Setting aus?

98
99 **D1:** Also es entscheidet sich vor allem darin, dass es planbarer ist und dass es sozusagen ein Projekt
100 ist, welches andauert, und es sind mehrere Aufträge, die weniger spontan sind, sondern eher
101 planbar.

102 Derzeit bearbeite ich eine große Menge an entschlüsselten Krypto-Chats. Beim LKA ist es so, dass
103 ich einen Monat vorher oder zumindest zwei Wochen vorher meine Verfügbarkeiten angebe für
104 die nächsten Wochen. Und so dann auch angefordert werde. Und beim Bundeskriminalamt läuft es
105 ähnlich. Hier ist es sogar noch etwas planbarer, weil ich keine Verfügbarkeiten angeben muss,
106 sondern einfach selber einteilen kann. Also ich habe ein Projekt und ich muss es fertigstellen und
107 ich kann mir selber einteilen, wann ich arbeite. Natürlich gibt es Projekte, wo ich mich an die
108 Beamten anpassen muss, wie zum Beispiel bei der Telefonüberwachung.

109

110 I: Und im BK arbeiten Sie isoliert oder sind Sie eher auf sich allein gestellt?

111

112 D1: Es kommt auf den Fall an, manchmal arbeite ich mit Dolmetschern an einem Fall zusammen.

113 Also ich arbeite manchmal mit Dolmetschern zusammen für einen Beamten, aber meistens ist es

114 so, dass jeder seinen eigenen Fall betreut und alleine daran arbeitet. Die Zusammenarbeit mit den

115 Ermittlern ist sehr eng, da sie so viele Infos brauchen, wie es nur geht. Sie verstehen ja die Sprache

116 nicht.

117

118 I: Wie sieht das mit diesen technischen Aspekten der KÜ aus?

119

120 D1: Man wird häufig von Kolleginnen eingeschult bzw. kommt man schwer zu Schulungen. Es

121 kommt auf die Beamten an. Manche versuchen auch für Dolmetscher:innen solche Schulungen zu

122 organisieren.

123

124 I: Wie sehen Aufträge der Telefonüberwachungsmaßnahmen aus?

125

126 D1: Ich passe mich an die Beamten an. Wenn sie da sind, kann ich kommen. Teilweise ist es

127 planbar, aber es kommt immer wieder mal zu den Observationen oder zu Verhaftungen und da

128 muss man dann auch immer spontan verfügbar sein. Auch am Wochenende oder später am Abend

129 in der Früh, es ist ganz verschieden. Also da weißt du auch manchmal nicht, wie lange du arbeitest.

130

131 I: Welche emotionalen Belastungen entstehen für Sie durch das Abhören und Auswerten von

132 Gesprächen und Chats? Wie gehen Sie mit belastenden oder verstörenden Inhalten um? Kommt es

133 manchmal auch zu physischer oder mentaler Erschöpfung?

134

135 D1: Also speziell bei Krypto-Auswertungen ist leider immer sehr viel Gewalt mit dabei. Sehr viele

136 Gewalttaten und auch Morde. Und dazu gibt es natürlich immer sehr detaillierte Beschreibungen,

137 Nachrichten, Bildmaterial, und das belastet einen dann schon.

138

139 I: Ist es vorgekommen, dass Sie auch so unvorbereitetes Material gesehen haben oder? Oder kommt

140 es auch vor, dass jemand das vorher sieht?

141 **D1:** Es ist verschieden. Es gibt die Variante, wo bei der Auswertung, also die Chats von Beamten
142 vorher gesichtet werden, aber oft ist es auch so, dass die Dolmetscher die Ersten sind, die diese
143 Chats lesen, und dann eben auch unvorbereitet diese ganzen Inhalte und Bilder erleben. Und man
144 sitzt manchmal schon neun, zehn Stunden in der Arbeit und liest nur Nachrichten, beziehungsweise
145 sehe ich mir Bilder an. Und es ist dann körperlich auch sehr anstrengend nach einer Zeit. Und der
146 Kopf ist auch einfach, also man hat all diese Eindrücke im Kopf. Die bleiben auch, die Eindrücke
147 auch nachher. Am Anfang, als ich angefangen habe, waren die Eindrücke definitiv mehr ... Nach
148 der Zeit stumpft man ein bisschen ab und lässt die Arbeit sozusagen in der Arbeit und man nimmt
149 es nicht mit nach Hause. Aber am Anfang auf jeden Fall. Da waren die Eindrücke sehr stark. Ich
150 erinnere mich auch an meine ersten Telefonüberwachungen. Ich habe ständig über die Dinge
151 nachgedacht und da hatte ich keine Bilder, nur Gespräche. Man träumt auch davon, vor allem am
152 Anfang.

153
154
155 **I:** Wie hoch empfinden Sie den Verantwortungsdruck bei der Kommunikationsüberwachung und
156 Handy-Auswertung, besonders wenn Ihre Übersetzungen als Beweismittel verwendet werden?
157 Müssen Sie häufig kodierte Sprache, Slang oder Geheimsprache entschlüsseln, deren Übersetzung
158 dann auch als Beweismittel relevant ist? Werden Sie in Entscheidungsprozesse eingebunden, oder
159 bekommen Sie klare Vorgaben?

160
161 **D1:** Ja, also die Verantwortung für Dolmetscher ist sehr hoch. Man muss teilweise selbst
162 entscheiden, welche Inhalte wichtig sind oder welche unwichtig sind, vor allem bei den Chat-
163 Auswertungen, weil es so viele Daten gibt. Es kommt oft vor, dass Geheimsprache verwendet wird
164 oder dass abgekürzt wird. Es gibt viele Tippfehler und man muss dann einfach versuchen, das
165 trotzdem so gut wie möglich zu verstehen und zu übersetzen Und auch so, dass es vor Gericht dann
166 auch hält, weil die Übersetzung kann sehr viel ausmachen bei Gerichtsverhandlungen. Und bei der
167 Telefonüberwachung ist es natürlich dasselbe. Oder oft gibt es ja auch Dialekte oder einfach
168 akustisch schwierig verständliche Gespräche, die man dann trotzdem so gut wie möglich
169 übersetzen muss.

170
171 Ich habe mir auch tatsächlich schon mehrere Male Sorgen gemacht, dass ich vielleicht zu Gericht
172 muss, weil es auch, wie gesagt, Täter sind, die gewalttätig sind, und da möchte man jetzt nicht

173 unbedingt im selben Gerichtssaal mit ihnen sitzen beziehungsweise wissen, beziehungsweise
174 möchte man nicht, dass sie wissen, wer die Chats übersetzt hat. Wir hatten erst vor kurzem einen
175 riesigen Fall, und da habe ich mir wirklich Gedanken gemacht, was passieren könnte.

176

177 **I:** Sind Sie in Entscheidungsprozesse eingebunden oder bekommen Sie klare Vorgaben?

178

179 **D1:** Meistens bekommt man Vorgaben, man solle nur das Wichtigste im Bezug zu einem
180 bestimmten Strafdelikt übersetzen. Aber es wird schon einem gesagt, sollte noch Wichtiges dabei
181 sein, bitte auch übersetzen. Und da liegt dann die Entscheidung bei mir, was darüber hinaus noch
182 wichtig sein könnte. Die Beamten brauchen die Unterstützung, da sie nichts in der Fremdsprache
183 verstehen. Bei einer großen Datenmenge ist es auch schwierig alles zu übersetzen. Aber es wäre
184 besser, weil ich dann nicht so sehr die Verantwortung trage.

185

186 **I:** Treten bei der Überwachung oder Handy-Auswertung besondere ethische Dilemmata oder
187 Rollenkonflikte auf? Zum Beispiel beim Abhören privater, intimer oder sehr persönlicher
188 Gespräche, oder wenn Sie Inhalte hören, die Sie moralisch belasten?

189 **D1:** Ja, ab und zu schon, vor allem am Anfang, weil es ja oft auch sagen wir, normale Personen,
190 sind. Vor allem bei der Telefonüberwachung, ist der Aspekt, warum diese Person überwacht wird,
191 ja nur ein ganz kleiner Teil ihres Lebens. Und man hört aber alles mit. Auch die privaten Probleme,
192 die sie haben. Und das lässt einem dann schon zu denken geben. Mit der Zeit gewöhnt man sich
193 daran, aber es ist auch schwierig, weil man mit niemandem über diesen Teil der Arbeit spricht. Nur
194 mit Kolleg:innen, wenn man mit welchen zusammenarbeitet.

195 **Teil C: Weitere Settings (kurz)**

196 **I:** Gibt es noch andere polizeiliche Tätigkeiten, die für Sie besonders belastend oder andersartig
197 sind? Wie empfinden Sie das Dolmetschen in solchen Situationen?

198 **D1:** Es gibt noch andere Settings, zum Beispiel Hausdurchsuchungen oder internationale
199 Telefongespräche zwischen Beamten und Personen oder anderen Ermittlern, aber auch kurze
200 Befragungen in der Zelle in Polizeistationen, und auch Einvernahmen im Gefängnis.

201 I: Und wie haben Sie diese Situationen empfunden?

202 D1: Hausdurchsuchungen, also ich finde, Hausdurchsuchungen haben auch immer etwas ein
203 bisschen Belastendes, weil sie meistens sehr früh stattfinden, wenn die Täter beziehungsweise die
204 Personen noch schlafen. Und man stürmt dann rein, sie sind komplett überfordert, erschrocken
205 natürlich. Und dann muss man dolmetschen. Es ist ihnen meistens auch unangenehm, weil sie
206 wenig bekleidet sind oder Ähnliches. Und ja, das kann belastend sein, sie in so einer Situation zu
207 sehen.

208 In Hafträumen, also in der Zelle, sind es meistens nur Gespräche und noch nicht wirklich offizielle
209 Einvernahmen. Ja, das ist ähnlich wie bei Hausdurchsuchungen. Man hat ein bisschen **Mitleid**,
210 auch wenn es jetzt natürlich einen Grund gibt, warum diese Personen verhaftet wurden, wenn sie
211 einfach neben sich stehen und erschrocken sind und nicht wissen, was mit ihnen passieren wird,
212 und dann müssen wir sozusagen mit ihnen diese ersten Gespräche führen. Manchmal kommt auch
213 ein **Amtsarzt** zu den Zellen und da ist man auch dabei. Man ist immer in Bewegung und geht von
214 einem Raum zum anderen und dolmetscht.

215 I: Sie haben Telefongespräche erwähnt, die aber keine Gespräche von der
216 Kommunikationsüberwachung sind?

217 D1: Es gab tatsächlich eine Situation, wo ich ein Telefongespräch übersetzen Und zwar hat eine
218 besorgte Schwester aus New York angerufen, also sie war sehr besorgt um ihren Bruder, weil der
219 angeblich in einer Wohnung in Wien festgehalten wurde. Und ja, das war auch belastend für mich,
220 weil man merkte, dass sie sich wirklich sehr viele Sorgen macht. Und in dem Moment kann man
221 aber gar nicht so viel tun, als Dolmetscherin schon gar nicht. Aber natürlich müssen die Beamten
222 da bestimmte Dinge abwarten, wie zum Beispiel Hausdurchsuchungsbefehl oder Ähnliches. Und
223 man wird dann sozusagen ein bisschen allein gelassen mit dem Gefühl, ob da jetzt wirklich jemand
224 festgehalten wird oder nicht. Und man wird ganz oft auch nicht darüber informiert, wie es dann
225 ausgegangen ist. Also ob das dann positiv ausgegangen ist oder negativ.

226

227 **Wechselwirkungen & Gesamtbewertung**

228 **I:** Sind Sie an Ermittlungen beteiligt, bei denen Sie in mehreren Settings involviert sind?

229 **D1:** Ja, es gibt, also man ist meistens bei der Telefonüberwachung und ist manchmal auch bei der
230 Hausdurchsuchung und sehr oft bei den Vernehmungen dabei.

231 Es ist ein bisschen komisch, wenn man zum Beispiel nach der Telefonüberwachung, wenn man
232 sehr vieles über eine Person weiß, sie aber nichts über mich weiß. Dann fühlt es sich für mich ein
233 bisschen vertraut an und gleichzeitig, aber auch komisch. Es gibt Beamte, die darauf schauen, dass
234 man vielleicht doch nicht bei der Vernehmung dabei ist, die das so unbedingt wollen, weil man mit
235 dem Fall vertraut ist. Ich muss auch dazu sagen, dass es manchmal auch meine Entscheidung sein
236 kann. Also wenn ich zu einem Beamten sage: „Ich, ich möchte nicht bei dieser Vernehmung dabei
237 sein“, dann wird das respektiert. Und dann wird eine andere Dolmetscherin, die den Täter nicht
238 kennt, zur Einvernahme hinzugeholt. Dieses Selbstbewusstsein habe ich mittlerweile.

239 **I:** In welchen Situationen verstärken sich die Belastungen gegenseitig?

240 **D1:** Ich überlege, ob mir etwas einfällt. Also was ich zum Beispiel schon hatte, sind Einvernahmen,
241 wo mir die zu vernehmende Person emotionale Dinge erzählt hat, beziehungsweise belastende
242 Dinge, die aber eigentlich nicht Teil der Einvernahme waren. Und dann hat man das Gefühl, dass
243 der Beamte oder der Polizist eben nicht so interessiert daran ist, weil das nicht die Frage war. Aber
244 ich muss es trotzdem dolmetschen und dann hängt das so ein bisschen in der Luft, dieses Trauma
245 oder diese emotionalen Dinge, die erzählt werden. Und man möchte alles wiedergeben, aber es gibt
246 eventuell auch einen Zeitdruck und die Beamten erwarten sich etwas Anderes.

247 **I:** Welches Setting empfinden Sie insgesamt als das belastendste und warum?

248 **D1:** Für mich sind bisher die Krypto-Auswertungen, sie belasten mich am meisten. weil es einfach
249 sehr viel ist. Es sind sehr viele Informationen, sehr viele verschiedene Gewalttaten, also
250 verschiedene Dinge. Und es ist auch einfach auch körperlich anstrengend, den ganzen Tag solche
251 Dinge zu lesen und zu sehen. Man nimmt so einen Auftrag an und es ist gut, dass es so lange anhält,
252 aber man sieht auch kein Ende in Sicht.

253 **I:** Machen Sie sich Sorgen, wenn Sie so einen Fall annehmen, dass Sie dann wirtschaftlich von so
254 einem Fall abhängig sind?

255 **D1:** Ja, man ist schon ein bisschen abhängig. Je nach Auftrag, kann man auch nicht zusätzlich mehr
256 annehmen. Aber manchmal muss man mehrere Aufträge annehmen, weil man nicht weiß, wie lange
257 ein Auftrag geht. Urlaube passen sich auch daran an. Vor allem bei Live-Telefonüberwachungen
258 ist man sehr gebunden, dann an dieser Dienststelle. Und eher unflexibel bei anderen Aufträgen.
259 Man richtet sich nach bestimmten Aufträgen.

260 **I:** Gibt es Settings, die Sie als weniger belastend oder sogar als entlastend empfinden?

261 **D1:** Ich habe tatsächlich Telefonüberwachungen am wenigsten belastend empfunden, weil ich nicht
262 lesen muss, beziehungsweise es ist auch nicht konstant belastend. Da sind dann belanglose
263 Gespräche mit dabei. Man hat kein Bildmaterial und es sind auch ganz normale Gespräche dabei.
264 Es ist nicht langweilig und sehr dynamisch. Telefonüberwachungen gehen auch nach ein paar
265 Monaten zu Ende, wobei diese Krypto-Auswertungen jetzt schon Jahre gehen.

266

267 **Bewältigungsstrategien, Ressourcen und Verbesserungsvorschläge**

268 **I:** Wie gehen Sie persönlich mit den Belastungen um? Welche Strategien oder Hilfsmittel nutzen
269 Sie?

270 **D1:** Also mit außenstehenden Personen kann man darüber gar nicht reden. Ich rede dann meistens
271 mit Kolleginnen oder Kollegen darüber. Ich versuche wirklich, das aus dem Kopf zu bekommen,
272 wenn ich nicht in der Arbeit bin, nicht ständig daran zu denken und mich einfach mit Kolleginnen
273 auszutauschen.

274 Die Selbstständigkeit ist auch immer so eine Sache. Ich habe jetzt zum Beispiel zehn Aufträge bei
275 mehreren Dienststellen in zehn Tagen, also zehn durchgehende Tage. Was schon viel ist. Man
276 verspürt schon einen Druck, auch einen Zeitdruck, weil Auswertungen auch irgendwann einmal
277 fertig werden müssen, weil Haftbefehle geschrieben werden müssen und zu Gericht geschickt
278 werden müssen. Also ist es oft so, dass man, auch wenn man eigentlich zu erschöpft ist, doch noch
279 aus Verantwortungsbewusstsein ein paar Stunden länger arbeitet oder einen Tag extra arbeitet,
280 damit alles zeitlich pünktlich fertig wird.

281 **I:** Welche Unterstützung würden Sie sich von der Polizei bzw. von dem/der Auftraggeber:in
282 wünschen?

283 **D1:** Supervision würde ich tatsächlich sehr gut finden. Es gab sogar einmal im Bundeskriminalamt
284 einen Versuch einer Supervision, jedoch war das in einer Gruppe und da fühlt man sich dann auch
285 nicht wohl über seine Emotionen zu sprechen. Und die Psychologen waren auch eher ausgebildet
286 für Beamt:innen und jetzt nicht unbedingt für Dolmetscher und Dolmetscherinnen, aber es war
287 schon mal die richtige Richtung. Und ansonsten wäre es für mich natürlich sehr gut, wenn das
288 Ganze weniger spontan wäre. Wenn zum Beispiel Beamte schon, wenn sie einen Termin, von
289 einem Termin wissen, schon ein paar Tage früher einen fragen. TÜ-Observationen finden auch
290 nicht immer spontan statt. Sie werden geplant, und ich würde auch gerne solche Dinge besser
291 einplanen.

292 **I:** Wie sieht es mit dem technischen Aspekt oder sonstige Ausbildungsangebote aus?

293 **D1:** Also Ausbildungen zu verschiedenen Programmen würde ich gut finden, damit man einfach
294 auch effizienter arbeiten kann. Es ist oft so, dass man vieles selbst ausprobiert oder nur von
295 Beamten oder anderen Kolleg:innen Informationen bekommt.

296 Ich denke, dass wir im Studium sowieso sehr viele verschiedene Taktiken haben fürs Dolmetschen
297 lernen. Also man lernt, wie man in verschiedenen Situationen dolmetscht und wie man mit
298 verschiedenen Situationen beim Dolmetschen umgeht, bis auf die emotionalen Inhalte. Aber ja,
299 Einschulungen für Programme wären sicher sinnvoll.

300 **I:** Was müsste sich aus Ihrer Sicht ändern, damit die Arbeit als Polizeidolmetscher:in langfristig
301 gesünder und nachhaltiger wird? Empfinden Sie, dass Ihre Arbeit als Polizeidolmetscher:in von
302 Seiten der Polizeiinstitution geschätzt wird?

303 **D1:** Ja, ich denke schon, dass meine Arbeit sehr geschätzt wird. Das wird auch von vielen Beamten
304 so kommuniziert. Das motiviert auch einen. Von der Institution selbst wird man jedoch als Last
305 empfunden. Wir stellen Kosten für den Staat dar.

306 Bei den Aufträgen, wo ich längerfristig mitarbeite, fühle mich schon sichtbar und auch geschätzt.
307 Und es ist wirklich so eine Art Teamarbeit dann. Das hilft auch mit den Belastungen und deswegen

308 mache ich den Job jetzt auch schon so lange. Ich denke, dass viele Beamte auch mehr für einen
309 machen würden, aber ihnen sind selbst die Hände gebunden. Bei den Institutionen ist man eher
310 unsichtbar.

311 **I:** Was müsste sich ändern, damit der Beruf für Sie nachhaltiger und langfristig gesünder wird?

312 **D1:** Damit es langfristig gesünder wird, wäre es vielleicht gut, wenn wir fixe Arbeitsplätze hätten,
313 weil sich das zurzeit sehr oft ändert. Man ist oft in verschiedenen Räumen. Und dann ist der
314 Arbeitsplatz natürlich auch nicht ideal auf einen abgestimmt. Das heißt, man hat keine Tische, die
315 man verstellen könnte, oder die Stühle, die Sessel sind nicht verstellbar oder nicht auf einen
316 angepasst. Zum Beispiel sind wir auch dafür zuständig, immer unsere eigenen Kopfhörer
317 mitzuhaben. Es gibt in manchen Dienststellen, wo sich wirklich Beamte Mühe geben, aber sie
318 haben es auch nicht einfach dadurch. Und das sind dann auch Kosten, die wir tragen, die vielleicht
319 übernommen werden könnten, da man ja wirklich täglich Aufträge annimmt und einen Beitrag für
320 den Staat leistet.

321 **Abschluss**

322 **I:** Gibt es etwas Wichtiges, das wir bisher nicht angesprochen haben?

323 **D1:** Ich denke, ich habe vieles sagen können. Danke für das Gespräch.

Interviewtranskript D2

Einleitung

Einführung ins Thema, Anonymität etc.

Allgemeines:

I: Können Sie mir kurz erzählen, seit wann Sie als Polizeidolmetscher:in tätig sind und wie Sie zu diesem Beruf gekommen sind? Welches Studium oder welche Ausbildung haben Sie abgeschlossen?

D2: Ich bin über eine Studienkollegin zum Beruf gekommen. Ich habe das Masterstudium Translation mit Schwerpunkt Fachübersetzen abgeschlossen. Also, ich bin im Oktober 2017 auf die Liste gekommen nach einer kurzen Überprüfung. Später habe ich aufgrund meines Schwerpunkts noch eine zusätzliche mündliche Überprüfung absolvieren müssen. Für den Teil des Dialogdolmetschen. Die Bedingungen für das Dolmetschregister haben sich geändert. Das hat mich, wenn ich gestehen muss, etwas geärgert, da ich natürlich auch Dolmetschübungen als individuelle Fachvertiefung an der Uni absolviert habe. Also eine Studienkollegin hat mich angerufen und meinte, es gibt Aufträge für meine Arbeitssprachen und so habe ich angefangen.

Beruflicher Alltag + Häufigkeit der Settings

I: Welche polizeilichen Aufträge führen Sie am häufigsten durch?

D2: Derzeit führe ich am häufigsten Krypto-Auswertungen durch, da die Nachfrage sehr hoch ist. Aber natürlich habe ich auch Vernehmungen, TÜs und so weiter. Dolmetschen bei Einsätzen, wie Festnahmen. Ich war auch im Rahmen von Ermittlungen im Ausland dabei und habe bei Besprechungen gedolmetscht.

I: Wie viele Aufträge haben Sie ungefähr pro Monat und wie verteilen sich diese auf die verschiedenen Settings? Führen Sie verschiedene Aufträge in verschiedenen Settings an einem Tag durch?

D2: Ich bin erst seit kurzem wieder aus der Karenz zurück. Momentan habe ich so circa 13 Aufträge (Tage). Vor der Karenz habe ich jedoch circa 25 Aufträge bzw. Tage lisch gearbeitet. Das ist natürlich mit dem Baby jetzt schwieriger. Es ist auch schwierig, spontane Aufträge anzunehmen. Derzeit habe ich eigentlich nur Auswertungen, aber es kommt vor, dass ich an solchen Tagen auch Vernehmungen habe.

30

31 **1. Settingspezifische Erfahrungen und Belastungen**

32 **Teil A: Polizeiliche Vernehmungen**

33 **I:** Wie erleben Sie typischerweise eine polizeiliche Vernehmung als Dolmetscher:in? Wie ist der
34 Ablauf ab Auftragserteilung, die Atmosphäre und Ihre eigene Rolle dabei?

35 **D2:** Entweder werde ich angerufen und für eine Vernehmung angefordert. Ich kann zu oder
36 absagen. Ich nehme meistens Termine an. Die spontanen Termine habe ich eher abgesagt. Außer
37 ich bin bei einer Auswertung und im Haus selbst werden Dolmetscher benötigt. Ich werde einfach
38 gefragt ob ich Zeit habe. Manchmal ist es sofort oder ein paar Stunden später. Beamte unterstützen
39 einander und der Beamte, bei dem ich die Auswertung mache, ist dann einverstanden, dass ich im
40 Haus auch noch dolmetsche. Da kann es passieren, dass man auch mal die Pause weglässt. Es gibt
41 keine inhaltliche Vorbereitung. Manchmal nennen sie den Sachverhalt, beziehungsweise weiß
42 man, welches Strafdelikt es ist, aber man hat oft keine Details. Vernehmungen sind ganz
43 unterschiedlich. Je nachdem, ob es ein Zeuge, Opfer oder Täter ist. Bei Opfern fühle ich keine
44 Anspannung. **Da bin ich mit Mitgefühl und Empathie dabei. Bei Tätern fühle ich mich eher**
45 **angespannt. Ich versuche immer, alles neutral anzugehen. Ich stelle mich immer als Dolmetscherin**
46 **vor und sage, dass ich für beide Seiten dolmetsche.** Im Haus fängt es oft mit einer Datenaufnahme
47 in der Zelle an. Das heißt, man hat schon vor der Vernehmung einen ersten Kontakt hergestellt.
48 Die Atmosphäre ist auch beispielsweise dann angespannt, wenn es im Zuge der Festnahme zu einer
49 erschwerten Situation zwischen den Beamten und Tätern gekommen ist, und ich merke sofort als
50 Dolmetscherin während der Vernehmung, dass die Situation etwas angespannter ist als sonst. Dann
51 ist man natürlich auch etwas angespannt.

52 **I:** Welche emotionalen bzw. psychischen Belastungen spüren Sie in Vernehmungen besonders
53 stark? Hatten Sie Situationen, bei denen Sie sich unwohl gefühlt haben, oder hat Sie der Inhalt der
54 Vernehmungen emotional berührt? Wenn ja, warum? Können Sie ein Beispiel nennen?

55 **D2:** Also ziemlich viele Einvernahmen können vor allem emotional belastend sein, dass einen das
56 Thema auch sehr oft einfach belasten kann, weil man ja trotzdem auch eine Person ist und spezielle
57 Fälle, zum Beispiel ja einfach Einvernahmen von Fällen, die einen halt besonders berühren. **Also**

58 ein Beispiel ist zum Beispiel, was mich emotional sehr belastet hat, oder ziemlich zu Beginn meiner
59 Karriere als Dolmetscherin, die Einvernahme mit einem kleinen Mädchen, das sexuell misshandelt
60 wurde. Und da finde ich einfach die Thematik wahnsinnig belastend. Und man versucht sich
61 einfach, versucht einfach, so sein Bestes zu geben, damit man das wiedergeben kann, was dieses
62 Mädchen eben von sich geben möchte. Man versucht, sich hineinzusetzen in das Mädchen, damit
63 man das eben in den gleichen Worten wiedergeben kann. Und dieses Setting, das aufgebaut wurde
64 in dieser Dienststelle, war sehr kindergerecht.

65 Zum Beispiel war es auch mit Spielsachen ausgestattet und so. Von dem her sieht man dann direkt
66 den Vergleich: Einerseits diese ganz schlimme Straftat und andererseits das Kind und das ganze
67 Kindliche und dass die zwei Sachen zum Beispiel überhaupt nicht miteinander zusammenpassen,
68 aber dass das einfach passiert ist und dass es mir aber dann trotzdem so wichtig ist, dass das doch
69 erledigt wird und doch gedolmetscht wird. Und ich kann mich erinnern, dass ich zu Beginn von
70 der Beamtin, also, bevor ich den Antrag aufgenommen habe, wurde ich gefragt, ob ich ihn
71 annehmen möchte, weil es eben um sexuelle Misshandlung geht. Und dass sich das eben sehr viele
72 Dolmetscher nicht zutrauen oder eben solche Aufträge nicht annehmen möchten. Dann habe ich
73 mir auch überlegt, ob ich das annehmen möchte. Oder ob ich mir das eben zutrauen kann und dann
74 habe ich mir aber gedacht, dass es mir einfach so wichtig ist, dass dieses kleine Mädchen gehört
75 wird und dass sie einfach auch, wenn diese Geschichte so oder gerade weil diese Geschichte so
76 schlimm ist, dass das doch einfach abgeschlossen werden kann. Man hat so ein
77 Verantwortungsgefühl.

78 Was ich auch sehr, sehr interessant fand, ist, dass mich die Beamtin zum Schluss gefragt hat, ob
79 ich mit ihr zum Beispiel darüber reden möchte. Falls es mich belastet, weil sie ja selber eben auch
80 mit ihren Kolleginnen darüber sprechen kann, aber ich im Grunde genommen keine Details
81 erzählen darf und mich darüber nicht austauschen darf. Das fand ich sehr interessant und dann wird
82 es einem erst recht bewusst, wie schwierig es eigentlich für die Psyche ist und dass wir als
83 Dolmetscher eigentlich nicht wirklich darüber reden können. Wir können schon sagen, dass wir
84 bei der Einvernahme waren. Wir können sagen, dass es solche Sachverhalte gibt. Aber eigentlich
85 kannst du nicht über die Details sprechen. Und man muss das quasi dann selbst mit sich irgendwie
86 ausmachen.

87 Andere Beispiele hätte ich auch, die mir stark in Erinnerung bleiben. Zum Beispiel gab es einmal
88 einen sehr jungen Täter, der Drogen verkauft hat, aber das eigentlich nur getan hat, um seine kranke
89 Mutter finanziell zu unterstützen. Sie ist an Brustkrebs erkrankt. Es kommt oft vor, dass auch viele
90 lügen, und man möchte auch nicht allen glauben. Aber in diesem Fall ist es tatsächlich so gewesen.
91 Das ist natürlich dann auch, merkt man auch, dass man ein Mitgefühl für die Personen bekommt.
92 Man grenzt sich natürlich von solchen Emotionen ab, aber sie sind schon da.

93 **I:** Kommt es in Vernehmungen Ihrer Meinung nach bei Ihnen zu Rollenkonflikten, aufgrund von
94 Erwartungen der Polizei oder der vernommenen Personen? Oder sogar zwischen der geforderten
95 Neutralität und dem Wunsch, empathisch zu sein?

96 **D2:** Ich glaube, beide Seiten erwarten etwas. Beide Seiten haben schon öfter mehr von mir erwartet,
97 sagen wir es mal so. Also zusätzlich zum Dolmetschdienst. Und zwar einerseits würde ich jetzt
98 sagen, von der Seite des Opfers, des Täters oder des Zeugen wurde ich zum Beispiel, wenn der
99 Beamte kurz aufsteht oder kurz, ich weiß nicht, etwas anderes macht oder so, sehr oft auch nach
100 meiner persönlichen Meinung gefragt, ob sie zum Beispiel jetzt etwas aussagen sollen oder ob es
101 klug war, dass sie das gesagt haben. Worauf ich natürlich, also ich verweise da natürlich immer
102 auf den Beamten. Und andererseits natürlich auch von den Beamten, wenn das Fälle waren, wo
103 man zum Beispiel auch die Auswertung dafür gemacht hat, dass der Beamte vergisst, dass man
104 solche Sachen nicht wegen der Neutralität erwähnen sollte. Wenn zum Beispiel Fragen
105 aufkommen. Sie erwarten manchmal, dass ich die Antwort sowieso weiß, weil ich sie vielleicht
106 durch die Auswertungen natürlich schon kenne, aber ich werde sie trotzdem stellen. Also man hat
107 ein vertrautes Verhältnis vielleicht mit dem Beamten schon. Wenn man ein vertrautes Verhältnis
108 hat und im Zuge der Auswertungen vielleicht auch miteinander scherzt, versuche ich trotzdem
109 während Vernehmungen die Distanz zu den Beamten zu halten, weil es professionell sein sollte.

110 **I:** Wie sieht es mit Empathie während Vernehmungen aus?

111 **D2:** Empathisch schon in dem Sinne, dass ich jetzt, wenn mir jemand, wenn wir, wenn ich jetzt als
112 konkretes Beispiel hernehme, dass mir die vernommene Person sagt: „Ja, da habe ich ja Blödsinn
113 gemacht, das habe ich nicht besser gekonnt“, dass ich dann sage: „Ja, okay, oder es tut mir leid“,
114 aber nicht in dem Sinne, dass ich jetzt etwas daran ändern würde. sondern einfach nur, dass ich
115 vielleicht ein Zeichen von Mitgefühl zeige, dass ich nicht einfach kalt dasitze. Im Privaten würde

116 man viel empathischer wirken vielleicht oder viel empathischer agieren. Aber in dem Setting ist
117 das halt schwierig. Genauso, wenn ein Beamter zum Beispiel genervt ist, weil eine Antwort
118 gegeben wurde, die nicht stimmen kann, oder Ähnliches. Ich versuche, mich abzugrenzen und nicht
119 hineinzusteigern.

120 **I:** Wie wirkt sich Zeitdruck oder organisatorischer Druck bei Vernehmungen auf Sie aus?

121 **D2:** Also nichts Extremes, aber schon so, dass man merkt, okay, die eine oder die andere Seite
122 möchte jetzt schon fertig werden. Also ich habe schon ein paar Mal zum Beispiel von der
123 vernommenen Person gehört, „Wir müssen das jetzt nicht rückübersetzen, weil das hat schon zu
124 lange gedauert oder ich bin schon so müde oder wir machen das jetzt schon seit Stunden.“ Aber
125 ich habe auch von der Seite des Beamten zum Beispiel öfters gehört: „Okay wow wir haben jetzt
126 so lange dafür gebraucht und es kam eigentlich kein gutes Resultat oder nichts Brauchbares dabei
127 raus. Ja, machen wir das jetzt nur auf die Schnelle, so auf die Art.“ Aber dann liegt es natürlich an
128 mir und an meiner Verantwortung, dass ich das natürlich noch einmal rückübersetze. Dass man
129 dann trotzdem nochmal erklärt, okay, das ist meine Aufgabe, das ist, also ich werde dafür bezahlt,
130 ich bin für beide Seiten da. Zeugin. ^[P]_[SEP]

131 **I:** Wie sieht es mit organisatorischen Belastungen aus?

132 **D2:** Früher habe ich alles zu jeder Uhrzeit angenommen. Zurzeit gerade nicht. Also jetzt zurzeit
133 kann ich das nicht von mir behaupten. Aber früher auf jeden Fall, also da war es zu allen möglichen
134 Uhrzeiten, da war es ganz in der Früh oder es hat dann, weiß ich nicht, ich war bei einer Festnahme
135 dabei und dann hat man aber sehr viele Schulden auf die Einvernahme selbst warten müssen. Dann
136 hat sich das bis am nächsten Tag in der Früh gezogen. Seitdem ich ein Kind habe, habe ich auch
137 weniger solche Aufträge. Viele Einsätze waren sehr spontan und wenn man für einen Fall viel
138 übersetzt, dann hat man das Gefühl, dass man auch für weitere Einsätze bereitstehen sollte.

139

140 **Teil B: Geheime Kommunikationsüberwachung (inkl. Handyauswertung)**

141 **I:** Wie unterscheidet sich für Sie die Arbeit bei der Kommunikationsüberwachung von
142 polizeilichen Vernehmungen? Wie sieht Ihr typischer Alltag in diesem Setting aus?

143
144 **D2:** Es kommt auf die Dienststelle an. Derzeit ist es so, dass ich viele Sky-Auswertungen mache.
145 Wir haben quasi einen ungefähren Plan, der wird im Voraus, vielleicht einen Monat im Voraus,
146 erstellt. Man kann seine Verfügbarkeiten eintragen und so die Termine für sich ausmachen. Da gibt
147 es auch gewisse Zeitvorgaben. Eben ab 7 bis am Nachmittag. Und das sind dann halt eben die fixen
148 Zeiten am Stück. Man kann auch sagen, üblicherweise arbeitet man je nach Dienststelle auch
149 alleine. Aber bei uns ist es halt einfach ein großes Projekt und es sind mehrere Dolmetscher und
150 Dolmetscherinnen dabei.

151
152 Ich habe meinen eigenen Zugang zum Computer. Ich stehe halt im Kontakt mit den Beamten und
153 mache das dann eben aus. Die Sky-Auswertungen lassen sich leichter mit Baby vereinbaren. Es
154 stand mir auch frei, wie viel ich arbeiten möchte, und es ist leichter zum Organisieren.

155
156 **I:** Und wie war es vor der Babykarenz?

157
158 **D2:** Früher gab es sehr viele Aufträge für Live-Telefonüberwachungen. So habe ich auch
159 angefangen. Früher war es halt einfach so, da ging es auch sehr, sehr oft nach Bedarf, und da du
160 kommst zwar in der Früh oder es wird am Vortag schon gesagt, dass du noch früher kommen musst
161 oder so, weil es eben jetzt aktuell etwas gibt. Oder weil das aktuell sehr wichtig ist und Vorrang
162 hat. Und dann bist du manchmal gekommen und dann ist es aber bis spät in die Nacht
163 hineingegangen und dann vielleicht kam es im Zuge der Telefonüberwachung oder was heißt
164 vielleicht, sehr oft, kam es auch zu Festnahmen, zu Observationen Und dann ist man natürlich noch
165 länger geblieben und hat vielleicht auch im Anschluss die Vernehmung gemacht. Und das ist halt
166 jetzt komplett anders, denn jetzt sind es Sachen, die schon in der Vergangenheit liegen, die
167 manchmal auch einen Zeitdruck haben, könnte man sagen. Also manchmal auch schneller erledigt
168 werden sollen. Aber es ist jetzt nichts Aktuelles, das ist der Riesenunterschied.

169
170 **I:** Wie sehen die technischen Aspekte bei der Kommunikationsüberwachung aus?

171
172 **D2:** Also ich wurde einfach von einem Kollegen eingeschult, der schon länger dabei war. Und der
173 hat sich dafür sehr viel Zeit genommen. und hat mir das immer wieder gezeigt. Der Kollege wurde
174 vom Beamten beauftragt, mich einzuschulen. Man wird einfach von anderen Kollegen bzw.

175 Dolmetschern eingeschult. Ich habe auch vieles erst durch Ausprobieren gelernt. Also es gibt
176 spezielle Programme für Auswertungen von Handys und dann für Live-Sachen.

177 **I:** Welche emotionalen Belastungen entstehen für Sie durch das Abhören und Auswerten von
178 Gesprächen und Chats? Wie gehen Sie mit belastenden oder verstörenden Inhalten um? Kommt es
179 manchmal auch zu physischer oder mentaler Erschöpfung?

180
181 **D2:** Ja, also die Belastung ist auf jeden Fall da, würde ich sagen, wie man damit umgeht, habe ich
182 selbst noch nicht wirklich rausgefunden, weil sie einfach da ist. Manchmal sind es einfach Inhalte,
183 die leicht zu ertragen sind oder an die man sich vielleicht schon gewöhnt hat oder wo man einfach
184 liest, übersetzt. Aber manchmal sind es auch sehr verstörende Inhalte voller Gewalt oder
185 Missbrauch, die man sich so überhaupt nicht gerne ansieht, aber man muss dann trotzdem noch
186 einmal hinsehen, noch einmal hinhören oder noch einmal die Audionachricht abspielen, das Video
187 abspielen, damit man vielleicht auch hört, was im Hintergrund gesagt wurde, damit man schaut, ob
188 man irgendwelche Details noch erkennen kann, die dann irgendwie auch den Beamten verhelfen
189 könnten bei der Aufdeckung oder bei der Bearbeitung. Und ja, wie ich damit umgehe also ich weiß
190 es auch nicht ganz.

191
192 **I:** Kommt es nach der Zeit zu einer Erschöpfung?

193
194 **D2:** Doch, das schon. das schon natürlich. Also erstens einmal, dass man stundenlang vor dem
195 Computer sitzt, ermüdet sowieso, glaube ich schon. Und dann halt einfach der viele Input.
196 Manchmal ist es sehr schwer, gewisse Personen zu verstehen, wenn sie nuscheln oder wenn sie
197 sehr schnell reden oder undeutlich sprechen. Oder wenn sehr viele Hintergrundgeräusche sind Und
198 dass man das dann alles übersetzt, ja, natürlich erschöpft das dann auch. Man muss sehr oft egal
199 ob Telefonüberwachung oder Auswertungen mit Audionachrichten, man muss Inhalte oft
200 wiederholt hören und es kann sein, dass Leute schreien oder eben nuscheln.

201
202 **I:** Wie sieht es mit Bildmaterial aus?

203 **D2:** Ja, wo man etwas angeklickt hat und wo man sich ein, ja ich weiß nicht, wie ich es erklären
204 soll, aber man erwartet sich ein normales Video und dann kommt ganz etwas anderes. Dann kommt
205 etwas, was sehr viel Gewalt beinhaltet oder Misshandlungen beinhaltet. Und darauf war man halt
206 ja gar nicht gefasst.

207
208 **I:** Denkt man manchmal dann später auch darüber nach?
209
210 **D2:** Ja auf jeden Fall denke ich darüber nach. Bilder bleiben einem schon im Kopf.
211
212 **I:** Wie hoch empfinden Sie den Verantwortungsdruck bei der Kommunikationsüberwachung und
213 Handy-Auswertung, besonders wenn Ihre Übersetzungen als Beweismittel verwendet werden?
214 Müssen Sie häufig kodierte Sprache, Slang oder Geheimsprache entschlüsseln, deren Übersetzung
215 dann auch als Beweismittel relevant ist? Werden Sie in Entscheidungsprozesse eingebunden, oder
216 bekommen Sie klare Vorgaben?
217
218 **D2:** Also ich empfinde ihn sehr hoch, muss ich sagen. Und ich finde, wir haben oder ich in diesem
219 Fall habe eine sehr große Verantwortung, weil du etwas übersetzt, was jemand persönlich gesagt
220 oder geschrieben hat. Und das wird dann eben vor Gericht gegen eine Person verwendet, um sie zu
221 belasten oder um sie zu entlasten. Und von dem her finde ich das schon sehr, sehr wichtig, denn
222 diese Person kann sich da in dem Fall nicht selbst verantworten. sondern eben das, was du dann
223 schreibst, quasi könnte man so sagen, zählt. Man kann die Person nicht fragen, was sie gemeint
224 hat. Und manchmal überlegt man, was das bedeuten könnte. Oder man denkt sich: Okay, es ist jetzt
225 irgendwas Codiertes und es ist etwas Wichtiges.
226 Man schreibt auch „vermutlich“ hinzu, wenn man sich nicht sicher ist bzw. muss man auch sich
227 absichern.
228
229 **I:** Waren Sie schon wegen Übersetzungen bei Gericht?
230
231 **D2:** Nein, noch nicht. Ich war als Zeugin für Vernehmungen geladen. Ich bin mir dessen bewusst,
232 dass man aber auch wegen der Übersetzungen vor Gericht geladen werden kann.
233
234 **I:** Wird man in die Entscheidungsprozesse eingebunden, also bei den Auswertungen, oder
235 bekommt man klare Vorgaben?
236
237 **D2:** Ich schaue vor allem bei Auswertungen von Handys auch Material durch und dass ich dann
238 selbst auch entscheide, zum Beispiel, was wichtig ist oder ob es etwas Belastendes gibt, ob es etwas

239 hilft, was bei der Wahrheitsfindung helfen kann. Aber wenn ich dann einen Chat übersetze, dann
240 den gesamten Chat und nicht nur teilweise.

241
242 Ich glaube, man kann auch die Unterstützung, die von uns erwartet wird, nicht umgehen. Man muss
243 es machen. Das ist ein Teil der Auswertung. Ich glaube, es ist anders einfach nicht möglich, weil
244 ansonsten, glaube ich, es ist, ich glaube, wir würden einfach nur das Übersetzte dort stehen lassen
245 und überhaupt keine Kommunikation mit den Beamten haben. Dann müssten sie sich halt selbst
246 zurechtfinden. Oft muss man Dinge auch erklären, den Kontext, den Hintergrund, weil wir den
247 Zugang durch die Sprache haben und weil wir auch alles lesen und die Verbindung herstellen. Es
248 entscheidet der Beamte, was er mit den Infos dann macht.

249 **I:** Treten bei der Überwachung oder Handy-Auswertung besondere ethische Dilemmata oder
250 Rollenkonflikte auf? Zum Beispiel beim Abhören privater, intimer oder sehr persönlicher
251 Gespräche, oder wenn Sie Inhalte hören, die Sie moralisch belasten?

252 **D2:** Nein, ich sehe kein Dilemma. Ich bin sehr verschwiegen und rede nicht über meine Arbeit. Es
253 gehört dazu, dass man auch sehr viel Privates hört.

254 **Teil C: Weitere Settings (kurz)**

255 **I:** Gibt es noch andere polizeiliche Tätigkeiten, die für Sie besonders belastend oder andersartig
256 sind? Wie empfinden Sie das Dolmetschen in solchen Situationen?

257 **D2:** Also zum Beispiel, dass bei Hausdurchsuchungen fand ich auch, also das Dolmetschen oder
258 meine Präsenz bei Hausdurchsuchungen fand ich auch belastend, weil es ein ganz anderes Setting
259 ist, weil die Situation sehr angespannt ist. Eben dadurch, dass das Ganze etwas Aktuelles ist und
260 auch die Beamten sehr angespannt sind, dass das alles jetzt gut läuft, dass sie die Situation oder die
261 ganze Situation einmal gut einschätzen und die Umgebung sichern. Und wenn da jetzt andere
262 Beamte dabei sind von der WEGA oder von der Cobra, die eben auch sehr, ja, professionell
263 vorgehen. Die Situation ist einfach ganz anders. Und du als Dolmetscher trittst dann dort auf und
264 die Personen, die da jetzt vielleicht gerade in der Früh aufgeweckt wurden und wo man dann in das
265 Haus oder in die Wohnung, also wo die Polizei dann die Wohnung stürmt und man selbst kommt
266 dann auch mit rein. Da hat man auch ein bisschen das Gefühl, also für mich ist es auch immer

267 unangenehm gewesen, weil das so ein unglaublicher Eingriff in die Privatsphäre ist von den
268 Personen. Und ich bin dann auch einfach mittendrin, wenn die Person zum Beispiel noch im
269 Pyjama steht oder ganz unausgeschlafen ist oder es ihnen sehr unangenehm ist, sehr stressig für sie
270 ist. Und du bist dann auch vor Ort, siehst das alles, musst vielleicht auch die Dokumente
271 durchschauen, ob das vielleicht etwas Belastendes ist und als Beweismittel verwendet werden
272 kann, wo man dann eben auch wieder bei dem Thema ist, ob man in eine andere Rolle gedrängt
273 wird als Detektiv oder Ermittler. Also, das fand ich belastend. Die Personen stehen unter Schock
274 und wenn es vor allem mehrere Personen sind, ist es umso anstrengender zu dolmetschen. Alle
275 möchten ja zum Beispiel, dass du gerade dann auch da bist. Und wenn es mehrere Täter sind, die
276 dann auf verschiedene Zimmer aufgeteilt werden, dann wird jetzt von der einen Person oder von
277 dem einen Beamten oder von eben von dem einen Inhaftierten wird dann von dem einen Raum was
278 zugerufen und die anderen sind dort dazwischen stehen vielleicht auch noch Beamte mit
279 Sturmgewehren. Also das Setting ist halt nicht sehr angenehm und gleichzeitig dolmetscht man für
280 mehrere Personen und man muss sich auf viele Dinge gleichzeitig konzentrieren.

281 Wechselwirkungen & Gesamtbewertung

282 **I:** Sind Sie an Ermittlungen beteiligt, bei denen Sie in mehreren Settings involviert sind.

283
284 **D2:** Ja, also natürlich, wenn wir eben so Fälle, also wenn es Fälle gab, wo ich als Dolmetscherin
285 bei der TÜ übersetzt habe. Und danach war zum Beispiel die Festnahme dieser Person und ich bin
286 dann gleich bei der Datenaufnahme mit diesem Täter, der einem natürlich sofort bekannt
287 vorgekommen ist, weil man eben auch die TÜ von ihm abgehört hat. Und dann gab es auch Fälle,
288 wo man dann daraufhin auch noch die Einvernahme mit ihm gemacht hat.

289 Ich erinnere mich besonders an einen speziellen Fall, wo ich bei einer Befragung im Gefängnis
290 dabei war. Und dann kurze Zeit später hatte ich die Handyauswertung von diesem Täter machen
291 müssen, weil er bei seinem Freigang ermordet wurde und man eben schauen wollte, ob es
292 diesbezüglich Hinweise auf den Telefonen gab. Also da sieht man auch einfach diese
293 unterschiedlichen Settings bei einem Täter oder bei einer Person. Und das bleibt dann einem
294 einfach auch im Kopf.

295 **I:** Hattest du das Gefühl, dass du noch eine besondere Verantwortung hast, oder wie ging es dir,
296 weil du die Person schon gesehen hast?

297 **D2:** Ja, also ich glaube, man hat dann schon ein anderes Gefühl, einfach weil man die Person bis
298 vor kurzem einfach noch lebendig gesehen hat. Und dann ist es einfach schon etwas sehr Prägendes,
299 wenn die Person ermordet wurde. Und ich würde jetzt auf keinen Fall sagen, dass man sich
300 deswegen mehr bemüht, weil man sich natürlich genauso bemühen würde, und man würde das
301 genauso übersetzen, egal ob man die Person davor schon gesehen hat oder nicht. Aber man hat
302 halt im Hinterkopf, dass man sie bis vor kurzem einfach noch lebendig gesehen hat. Man macht
303 sich auch Gedanken, ob man nicht etwas übersehen hat. Es haben aber bei so einem Fall mehrere
304 alles überprüft und man arbeitet sehr intensiv mit den Ermittlern zusammen. Es ist auch etwas,
305 worüber man im Privaten natürlich nicht sprechen kann.

306 **I:** In welchen Situationen verstärken sich die Belastungen gegenseitig?

307 **D2:** Ja, ich würde auf jeden Fall sagen, dass es mehrere Belastungen gleichzeitig gibt in
308 verschiedenen Situationen. Beispielsweise bei solchen dringenden Fällen, wie bei der Auswertung
309 des Mordes. Stress ist sowieso eine zusätzliche Belastung. Und dann, wenn es sowieso noch dazu
310 ein schwieriges Thema ist und Gewalt oder solche Inhalte die Gewalt beinhalten, sind ja sowieso
311 schon schwierig. Und wenn man dann jetzt überhaupt zum Beispiel keine Zeit hat, dass man kurz
312 sitzt, weiß ich nicht, den Bildschirm abdreht oder dass man kurz rausgeht, weil man einen gewissen
313 Zeitdruck oder Verantwortungsdruck verspürt, dann ist das natürlich noch viel mehr fürs Gehirn.
314 Und von den Emotionen dann natürlich, da man in dem Moment keine Zeit hat, sich Gedanken zu
315 machen.

316 Vernehmungen können auch ein Beispiel für mehrere Belastungen gleichzeitig sein. Es gibt auch
317 sehr lange Einsätze ohne Pause, wo es auch gleichzeitig emotional bei Vernehmungen wird, sei es,
318 dass die Beamten versuchen, den Täter „einzuschüchtern“, um ein Geständnis zu bekommen, oder
319 die einvernommene Person wird emotional. Da ist man viel schneller erschöpft, meiner Meinung
320 nach.

321 **I:** Welches Setting empfinden Sie insgesamt als das belastendste und warum?

322 **D2:** Ich würde sagen, Hausdurchsuchungen. Einfach, weil das natürlich, alles in dieser Situation
323 sehr privat ist. Zwar sind alle Nachrichten, die man von einem Menschen übersetzt, oder wenn eine
324 Person gerade, weiß ich nicht, auch als Opfer oder als Zeuge oder als Täter jetzt vernommen wird,
325 ist das natürlich auch sehr privat, weil du hörst das jetzt alles, was er zu sagen hat. Aber wenn du
326 dann bei einer Person in der Wohnung bist und die Person nicht damit gerechnet hat, dass jemand
327 kommt, und man sieht dann, dass das ganze Chaos, oder die Kinder, die dabei sind, die ganze
328 Familie, die dann auch vielleicht im Schock ist, weinen, oder die Kinder vielleicht nach den Eltern
329 rufen. Dann hat man das Ganze, diese ganze Beziehung sieht man, was kaputt durch gewisse Taten
330 gemacht wurde. Oder man sieht, was auch vielleicht in der Wohnung während der HD verwüstet
331 wurde. Also das finde ich eigentlich persönlich am belastendsten.

332 Dennoch finde ich es besser, dass ich anwesend bin oder dass man als Dolmetscher generell da ist,
333 weil es trotzdem sehr, sehr, sehr viele Vorteile meiner Meinung nach hat, wenn jemand da ist, der
334 die Sprache spricht, und dass das Ganze jetzt nicht im gebrochenen Deutsch zum Beispiel oder auf
335 Englisch oder auf sonst einer Sprache erledigt wird, wo jetzt, weiß nicht, der Beamte vielleicht nur
336 Bruchstücke kann oder der Täter oder die Person eben Bruchstücke der Sprache kann. Ich finde,
337 dass es dann für alle Beteiligten trotzdem viel, viel besser ist, wenn das professionell abgehalten
338 werden kann oder durchgeführt werden kann. Ich denke, dass es wirklich sowohl für die
339 polizeilichen Ermittlungen ein Vorteil ist, aber auch für die betroffenen Personen sehr wichtig ist.
340 Ich glaube nicht, dass es in vielen Ländern so professionell ist, und ich versuche mir immer
341 vorzustellen, wie es mir gehen würde, wenn ich in einem anderen Land bin und der Sprache nicht
342 mächtig wäre, und bei mir die Polizei auftauchen würde.

343 **I:** Gibt es Settings, die Sie als weniger belastend oder sogar als entlastend empfinden?

344 **D2:** Und ansonsten hängt es einfach von den Inhalten ab, ob die Einsätze belastend oder entlastend
345 sind. Bei Vernehmungen gibt es so viele verschiedene Themen. Wenn es jetzt natürlich irgendeine
346 Vernehmung ist wegen einem Blechschaden am Auto oder so etwas, dann belastet mich das
347 emotional zum Beispiel gar nicht. Wenn es jetzt aber ein körperlicher Übergriff ist oder
348 Missbrauch, dann würde ich auf jeden Fall sagen, dass mich das emotional mehr belastet. Weil man
349 sich da vielleicht auch mehr hineinversetzen kann oder weil das genau die Sachen sind, vor denen
350 man selber am meisten Respekt oder Angst hat. Wenn ich viele Pausen machen kann, wie bei einer
351 Auswertung ohne hohen Zeitdruck, ist das auch entlastend.

352 **Bewältigungsstrategien, Ressourcen und Verbesserungsvorschläge**

353 **I:** Wie gehen Sie persönlich mit den Belastungen um? Welche Strategien oder Hilfsmittel nutzen
354 Sie?

355 **D2:** Um ehrlich zu sein, gar keine. Also jetzt keine. Ich habe mir das im Voraus nicht überlegt oder
356 ich habe das jetzt auch im Zuge meines Studiums, würde ich sagen, habe ich das jetzt nicht gelernt,
357 wie ich damit umgehen soll, sondern ich glaube, es entwickelt sowieso mit der Zeit jeder für sich
358 die beste Methode. Und meine Methode ist es ja, ich weiß nicht, um ehrlich zu sein, vielleicht mit
359 Kolleg:innen darüber zu sprechen. Es hilft auf jeden Fall, wenn man in einem Team mit
360 Dolmetschern arbeitet. Ansonsten könnte man mit niemandem darüber reden. Privat redet man
361 darüber nicht.

362 **I:** Weiß man im privaten Umfeld, was Sie machen?

363 **D2:** Nein, also ich sage zum Beispiel schon, dass ich bei Vernehmungen dolmetsche, aber ich sage
364 nicht, welche Art von Vernehmungen das sind, oder die Auswertungen erwähne ich zum Beispiel
365 gar nicht, sondern eigentlich sage ich in meinem privaten Umfeld, dass ich Schriftstücke übersetze,
366 natürlich schon bei der Polizei. Aber Schriftstücke und Vernehmungen. Auswertungen und
367 Telefonüberwachungen erwähne ich gar nicht, weil ich mir meiner Verschwiegenheitspflicht
368 bewusst bin und ich glaube, Personen könnten komisch darauf reagieren.

369 **I:** Welche Unterstützung (*Supervision, Ausbildung, organisatorische Maßnahmen*) würden Sie
370 sich von der Polizei bzw. von dem/der Auftraggeber:in wünschen?

371 **D2:** Also die Supervision ist, glaube ich, ein sehr guter Ansatz. Und dass einem das angeboten wird,
372 und es würde auf jeden Fall, würde ich sagen, eine Unterstützung sein. Denn es hat nicht jeder das
373 Glück, wie ich, in einem Team zu arbeiten, dass er dann mit den Kollegen darüber sprechen kann.
374 Und wenn das private Umfeld dann auch nicht die genauen Details erfahren darf, dann ist das
375 schon, glaube ich, auch sehr viel für eine Person selbst. Also das dann für sich zu behalten, mit
376 niemandem darüber zu sprechen. Vielleicht auch, dass es so eine Stelle gibt, die so etwas anbietet.
377 Oder wo man sich dafür melden könnte. Oder wenn es vielleicht von der LPD angeboten wird, weil
378 es, soweit ich weiß, für Beamte, ja auch psychologische Betreuung gibt. Vielleicht wäre es gut,
379 wenn wir als Dolmetscher vom Register eben auch dafür Zugang zu dem hätten und uns da auch

380 Termine dafür ausmachen könnten. Vielleicht wäre das ein guter Ansatz. Und ja, auf der Uni wäre
381 es auch super im Zuge der Ausbildung vielleicht, dass man da etwas drüber lernen könnte oder
382 einfach, dass einem der Zugang zu dem Ganzen ermöglicht wird, weil es wurde, also in meinem
383 Fall wurde es nie erwähnt einfach. Und wenn man dann nicht einmal hört, dass es von jemandem
384 hört, dass die Tätigkeit bei der Polizei belastend sein kann, dann macht man sich vielleicht auch
385 selber gar keine Gedanken darüber, obwohl es für einen selbst belastend ist, oder hinterfragt die
386 Emotionen nicht.

387 Und ansonsten würde ich mich über alle möglichen Angebote freuen, die meine Arbeit verbessern
388 können. Ich würde gerne mehr über den Ablauf im Rechtssystem lernen. Vieles lernt man selbst
389 oder eignet sich selbst an, aber ich denke, es ist ein Vorteil, wenn man Weiterbildungen anbietet,
390 da man ja in so vielen Einsätzen involviert ist und einen wichtigen Beitrag leistet. Auch im
391 kriminellen Milieu kennt man sich anfangs gar nicht aus. Man lernt vieles erst selbst durch
392 Kolleginnen oder Beamte oder indem man sich selbst mit solchen Themen beschäftigt. Es wird so
393 viel übersetzt, es gibt so viele Daten. Es ist wichtig, dass man sich mit den Themen ausreichend
394 beschäftigt und Hintergründe versteht.

395 Ich denke auch, dass professionelle Einschulungen für die Programme wichtig wären. Die
396 Programme sind in erster Linie für Beamte und sie erhalten auch Einschulungen. In der Praxis
397 jedoch verwenden wir Dolmetscher sehr viele Programme und man wird meistens von Kollegen,
398 von Dolmetschern, die länger da sind eingeschult. Und manch einer hat dann das Glück, dass man
399 von jemandem gut eingeschult wird, und manch einer wurde nur ganz kurz eingeschult und dann
400 war vielleicht der ältere Kollege oder der, der länger da war, ist dann schon weg. Ja, und man kann
401 solche Aufträge dann vielleicht weniger annehmen, weil man sich nicht auskennt beziehungsweise
402 werden Kollegen mit Erfahrung bevorzugt.

403 **I:** Was müsste sich aus Ihrer Sicht ändern, damit die Arbeit als Polizeidolmetscher:in langfristig
404 gesünder und nachhaltiger wird? Empfinden Sie, dass Ihre Arbeit als Polizeidolmetscher:in von
405 Seiten der Polizeiinstitution geschätzt wird?

406 **D2:** Also, ich denke wirklich, die Supervision ist keine schlechte Idee. Ich würde auch sagen, dass
407 ich von den Ermittlern sehr geschätzt werde. Daher habe ich auch das Glück mit vielen jahrelang
408 zusammenzuarbeiten. Das motiviert auch einen und man möchte seinen Beitrag leisten.

409 **I:** Danke für das Interview!

1 **Interviewtranskript D3**

2 **Einleitung:** Einführung ins Thema, Anonymität

3 **Allgemeines:**

4 **I:** Können Sie mir kurz erzählen, seit wann Sie als Polizeidolmetscher:in tätig sind und wie Sie zu
5 diesem Beruf gekommen sind? Welches Studium haben Sie abgeschlossen?

6 **D3:** Ich arbeite seit September 2018 als Polizeidolmetscherin. Ich bin über eine Studienkollegin zu
7 diesem Beruf gekommen. Sie war schon damals bei der Polizei und sie meinte, es gibt Bedarf an
8 weiteren Dolmetschern mit meinen Arbeitssprachen. Ich habe das Masterstudium
9 Translationswissenschaften mit Schwerpunkt Fachübersetzen in den Sprachen BKS-Deutsch-
10 Spanisch im Oktober 2023 abgeschlossen. Ich arbeite auch mit allen Arbeitssprachen bei der
11 Polizei. Ich musste eine mündliche Prüfung ablegen, damit ich auch für die Polizei dolmetschen
12 und nicht nur übersetzen darf.

13 **Beruflicher Alltag + Häufigkeit der Settings**

14 **I:** Welche polizeilichen Aufträge führen Sie am häufigsten durch?

15 **D3:** Derzeit habe ich viele Aufträge für die Kommunikationsüberwachung bzw. Auswertung von
16 Chats, aber ich habe auch schon viel Erfahrung bei Vernehmungen gesammelt. Ich wurde aber
17 auch schon für andere Aufträge beauftragt. Ich kann mich jetzt nicht an alle erinnern.

18 **I:** Wie viele Aufträge haben Sie ungefähr pro Monat und wie verteilen sich diese auf die
19 verschiedenen Settings? Führen Sie verschiedene Aufträge in verschiedenen Settings an einem Tag
20 durch?

21 **D3:** Ich arbeite durchschnittlich 22 Tage. Ich bin zwar selbstständig, aber ich lebe von den
22 Aufträgen als Polizeidolmetscherin. Also, wie schon erwähnt, habe ich eigentlich derzeit fast nur
23 Aufträge für die TÜ und Auswertungen von Chats, jedoch nehme ich auch noch spontan andere
24 Aufträge bei der Polizei an solchen Tagen an.

25 **Settingspezifische Erfahrungen und Belastungen**

26 **Teil A: Polizeiliche Vernehmungen**

27 **I:** Wie erleben Sie typischerweise eine polizeiliche Vernehmung als Dolmetscher:in? Wie ist der
28 Ablauf ab Auftragserteilung, die Atmosphäre und Ihre eigene Rolle dabei?

29 **D3:** Ich erhalte meistens einen Anruf, und die meisten Aufträge sind spontan, was es schwierig
30 macht, auch alle Aufträge anzunehmen. Es gibt auch Aufträge, die mit Terminen vereinbart
31 werden. Das genaue Thema ist oft nicht bekannt, außer man fragt. Jedoch erhält man auch nur
32 beschränkte Auskunft darüber. Die Atmosphäre einer Vernehmung kann sowohl positiv als auch
33 stressig sein. Es kommt auf die Vernehmung selbst an. Beispielsweise ob Zeuge, Täter, oder Opfer
34 einvernommen wird. Ich agiere als neutrale Partei und dolmetsche für den Beamten oder die
35 Beamtin und die vernommene Person. Jedoch können auch Anwälte oder Vertrauenspersonen
36 anwesend sein.

37 **I:** Welche emotionalen bzw. psychischen Belastungen spüren Sie in Vernehmungen besonders
38 stark? Hatten Sie Situationen, bei denen Sie sich unwohl gefühlt haben, oder hat Sie der Inhalt der
39 Vernehmungen emotional berührt? Wenn ja, warum? Können Sie ein Beispiel nennen?

40 **D3:** Es gibt natürlich Situationen, in denen Menschen sich in schwierigen Lebenslagen befinden
41 und dann eine Straftat begehen. Häufig sind es junge Leute, die keine Zukunft in ihrem Heimatland
42 sehen. Bei solchen Vernehmungen von jungen Personen, werden auch die Familienmitglieder
43 kontaktiert. Da eine Verdunkelungsgefahr bei Anrufen besteht, bin ich häufig anwesend, wenn die
44 Familienmitglieder angerufen werden. Meistens bin ich auch die erste Person, die sich vorstellt.
45 Also ich sage da zum Beispiel: „Ich rufe vom Landeskriminalamt an. Ihr Sohn wurde
46 festgenommen.“. Bei solchen Telefonaten realisieren die vernommenen Personen erst ihre Lage
47 und die Familienmitglieder haben emotionale Ausbrüche. Das ist immer ein schwieriger Moment
48 für mich, weil ich nicht darauf reagiere und sehr distanziert wirke.

49 Eine weitere Situation, die mir einfällt, bzw. kommen solche Situationen auch öfter vor. Wenn
50 Beamte intensive Vernehmungstaktiken anwenden und auch lauter werden. Sie schreien vielleicht
51 den Täter an und hauen auf den Tisch. Oder sie sind wütend, weil sie nicht die gewünschte Antwort
52 erhalten. Ich weiß, es kann vorkommen, und es sind angespannte Situationen. Ich bin aber dadurch
53 einfach gestresst.

54 Mir fällt noch eine weitere Situation, in der ich mich unwohl gefühlt habe, ist zum Beispiel mit
55 einem Beschuldigten, der festgenommen wurde. Er hat vermutlich zum Zeitpunkt der Festnahme
56 uriniert und bis zur Vernehmung, hatte er auch keine Gelegenheit, sich umzuziehen oder zu
57 waschen. Wir haben eine Vernehmung durchgeführt, obwohl es im Raum sehr gestunken hat. Es

58 war sehr anstrengend, unter solchen Bedingungen zu dolmetschen. Natürlich war es auch dem
59 Beschuldigten unangenehm. Ich habe versucht, empathisch zu sein und professionell zu arbeiten.
60 Ich habe versucht, dass man es mir nicht anmerkt, wie es mir geht. Ich habe einfach gespürt, wie
61 es der Person unangenehm war, und ich habe mich auch unangenehm gefühlt.

62 **I:** Kommt es in Vernehmungen Ihrer Meinung nach zu Rollenkonflikten? Zum Beispiel zwischen
63 der geforderten Neutralität und dem Wunsch, empathisch zu sein, oder zwischen den Erwartungen
64 der Polizei und denen der vernommenen Person?

65 **D3:** Ja, es kann sehr oft zu Rollenkonflikten kommen. Vor allem, wenn die Personen nicht die
66 gewünschte Antwort liefern. Ich dolmetsche natürlich immer genau die Fragen des Beamten,
67 jedoch antworten viele nicht direkt auf die Frage, sondern sprechen von ihrer persönlichen
68 Situation und schweifen vom Thema ab. Meine Aufgabe ist es nicht, die Person zu stoppen oder in
69 die richtige Richtung zu lenken. Ich habe jedoch manchmal das Gefühl, dass Beamte das von einem
70 erwarten.

71 Vernommene Personen, die aus demselben Kulturkreis stammen, betrachten einen auch als
72 Vertrauensperson oder auch sogar als Anwalt. Sie stellen verschiedene Fragen direkt an mich,
73 beispielsweise wann sie überstellt werden, oder ob sie jetzt aussagen sollten oder nicht bzw. was
74 als Antwort besser wäre. Unangenehm ist es außerdem, wenn sie fragen, woher man stammt.

75 Vernommene Personen verhalten sich leider auch respektlos gegenüber einen und in solchen
76 Situationen versucht man trotzdem weiterhin zu dolmetschen und professionell zu wirken. Die
77 Personen sind wütend auf meine Fragen, obwohl ich nur die Fragen des Beamten wiedergebe.
78 Diese Wut lassen sie an mir aus. Ich fühle mich natürlich nicht wohl, wenn das der Fall ist.

79 **I:** Wie wirkt sich Zeitdruck oder organisatorischer Druck bei Vernehmungen auf Sie aus?

80 **D3:** Spontane Termine kann ich schwer annehmen bzw. in meinen Arbeitstag schwer einbauen.

81 Bei Vernehmungen selbst, die sehr lange dauern, oft auch ein paar Stunden, ist meine
82 Konzentration geschwächt, und ich bin auch einfach erschöpft. Auch die Personen, die vernommen
83 werden, sind oft erschöpft, aufgewühlt, und diese Unruhe überträgt sich auch auf mich. Ich
84 versuche weiterhin ruhig zu bleiben, aber es belastet mich, wenn ich ehrlich sein muss.

85 **Teil B: Geheime Kommunikationsüberwachung (inkl. Handyauswertung)**

86 **I:** Wie unterscheidet sich für Sie die Arbeit bei der Kommunikationsüberwachung von
87 polizeilichen Vernehmungen? Wie sieht Ihr typischer Alltag in diesem Setting aus – zum Beispiel
88 bezüglich Ablauf, Zusammenarbeit mit den Ermittler:innen, Isolation oder technischen Aspekten?
89

90 **D3:** Ich habe zurzeit regelmäßige Aufträge für das LKA, BK. Bei beiden Institutionen übersetze
91 ich Sky-Chats und bzw. bin ich für die Auswertung zuständig. Es sind laufende Ermittlungen, die
92 über einen längeren Zeitraum gehen. Mein typischer Alltag sieht so aus, dass ich im Durchschnitt
93 8 Stunden arbeite. Es sind verschiedene Arbeitsplätze, je nachdem, wo es Platz gibt. Heute sitze
94 ich alleine in einem Raum den ganzen Tag. Beamte kommen zur Kontrolle rein. Früher habe ich
95 auch viele Live-TÜs gehabt. Da habe ich sogar 14 Stunden täglich gearbeitet. Da sah der Tag
96 immer anders aus, je nach geplanten Einsätzen der Polizei. Beispielsweise gab es stundenlange
97 Observationen, bei denen ich live gedolmetscht habe, was auf der Telefonüberwachung passiert.
98 Ich arbeite oft mit einem Team von Ermittlern zusammen. Ich habe aber auch eine
99 Hauptansprechperson, die die Ermittlungen durchführt. Dieser gebe ich laufend Updates zur
100 Arbeit.

101
102 **I:** Welche emotionalen oder psychischen Belastungen entstehen für Sie durch das Abhören und
103 Auswerten von Gesprächen und Chats? Wie gehen Sie mit belastenden oder verstörenden Inhalten
104 um? Kommt es manchmal auch zu physischer oder mentaler Erschöpfung?

105
106 **D3:** Derzeit mache ich ja die Sky-Chats. Oft gibt es Sprachnachrichten, deren Inhalt Gewalt
107 beinhaltet, in Form von Drohungen, Wutausbrüchen. Es gibt es auch viel Bildmaterial, welches ich
108 sichten muss. Dabei stoße ich auch ziemlich oft auf, verletzte Opfer zum Beispiel sehe ich
109 Verletzungen, Blut. Oder zerstückelte Körperteile.

110 Dann gibt es auch Videomaterial, welches ich mir anhören bzw. auch angesehen habe, damit ich
111 da die Gespräche übersetze. Beispielsweise wurde einer Frau im Auto gedroht. So ein Inhalt ist
112 natürlich verstörend. Ich versuche, diese Teile so schnell wie möglich zu übersetzen. Ich kann so
113 einen Inhalt jedoch nicht so schnell vergessen. Die Bilder bleiben oft im Hinterkopf.
114 Manchmal habe ich das Gefühl, dass ich auch in Träumen, diese Bilder vor mir habe.

115 Das ständige Abhören von negativen Inhalten wirkt sich sicher irgendwie nach einer Zeit auf einen
116 aus. Es ist belastend bzw. ist man schneller erschöpft. Wenn ich an einem Tag viele
117 Sprachnachrichten auswerte bzw. viele Telefonate abhöre, verliere ich auch die Konzentration nach
118 einer Zeit. Vieles muss ich mir öfter anhören, damit ich auch keinen Teil auslasse. Manchmal wird
119 auch geschrien im Hintergrund in den Sprachnachrichten. Es ist akustisch nicht immer alles
120 verständlich.

121
122 **I:** Wie hoch empfinden Sie den Verantwortungsdruck bei der Kommunikationsüberwachung und
123 Handy-Auswertung, besonders wenn Ihre Übersetzungen als Beweismittel verwendet werden?
124 Müssen Sie häufig kodierte Sprache, Slang oder Geheimsprache entschlüsseln? Werden Sie in
125 Entscheidungsprozesse eingebunden, oder bekommen Sie klare Vorgaben?

126
127 **D3:** Der Verantwortungsdruck ist immer da. Manchmal mehr, manchmal weniger, je nach Inhalt.
128 Wenn man einen Mordauftrag sieht, bzw. abhört. Dann ist der Verantwortungsdruck höher, weil
129 die Strafe für die verdächtige Person auch eine längere ist. Natürlich sprechen Personen in den
130 Chats, oder bei Telefonaten nicht immer offen über solche Inhalte. Sie verwenden einen Slang,
131 oder Codesprache. Da habe ich die Verantwortung die Geheimsprache zu entschlüsseln oder den
132 Kontext zu verstehen. Es geht alles zu Gericht und das muss dann wirklich auch passen.

133 Beamte fragen oft nach, was man selbst über Chats denkt. Ob etwas tatsächlich passiert ist oder
134 nicht. Es ist manchmal schwierig, eine Meinung abzugeben. Aber ich habe das Gefühl, dass dieser
135 Erwartungsdruck besteht. Am schwierigsten finde ich es, wenn mir ein Gespräch vorgespielt wird
136 und ich sagen muss, worum es geht. Egal ob Abhören oder Durchlesen, wenn man nicht weiß, um
137 wen es geht, wer spricht oder worum es geht. Ist es schwierig, den Kontext zu verstehen und eine
138 richtige Übersetzung zu liefern.

139 Oft wurde gefragt, ob es sich auch in Gesprächen um dieselbe Person handelt. Also musste man
140 eine Art Stimmvergleich durchführen. Dieser Verantwortungsdruck ist enorm groß. Ich verstehe,
141 dass die Beamten bei solchen Dingen Hilfe benötigen, weil man ja die Gespräche auch manchmal
142 über einen längeren Zeitraum abhört und mit Stimmen vertraut ist. Ich möchte ihnen auch helfen,
143 jedoch treffe ich die dann die Entscheidung, und muss mit dieser Entscheidung dann leben. Diese
144 Protokolle und Übersetzungen kommen zu Gericht. Ich weiß, dass Beweismittel auch bei Gericht
145 nichtig gemacht werden können, und so etwas möchte ich auch natürlich nicht.

146 **I:** Treten bei der Überwachung oder Handy-Auswertung besondere ethische Dilemmata oder
147 Rollenkonflikte auf? Zum Beispiel beim Abhören privater, intimer oder sehr persönlicher
148 Gespräche, oder wenn Sie Inhalte hören, die Sie moralisch belasten?

149 **D3:** Ich bin mir auch dessen bewusst, dass ich Gespräche abhöre, die in die Privatsphäre eingreifen.
150 Ich höre oft intime Gespräche, oder emotionale. Dieser Inhalt ist meistens nicht relevant für die
151 Beamten, jedoch denke ich manchmal über diese Inhalte nach. Vor allem nach so vielen Jahren.

152 **Teil C: Weitere Settings (kurz)**

153 **I:** Gibt es noch andere polizeiliche Tätigkeiten (z. B. Hausdurchsuchungen, Hafträume,
154 Festnahmen), die für Sie besonders belastend oder andersartig sind? Wie empfinden Sie das
155 Dolmetschen in solchen Situationen?

156 **D3:** Zellen finde ich besonders belastend. Die Polizisten sind meistens noch sehr aufgeregt und
157 streng gegenüber dem Täter. Die Täter wurden erst festgenommen und kommen dann in so eine
158 Zelle. Sie werden dort sogar noch durchsucht, und ich bin anwesend. Der Beamte nutzt die
159 Gelegenheit, da der Täter noch unter Schock steht, und stellt ihm schon Fragen, beispielsweise, wo
160 die Schlüssel sind. Ich bin anwesend und dolmetsche dabei.

161 Die Stehposition ist auch mühsam. Man weiß nicht, wo man steht. Ich stehe meistens, und bin auch
162 bei der Datenaufnahme dabei. Ich muss mitschreiben und habe keinen geeigneten Ort dafür. Ich
163 bin in unmittelbarer Nähe. Es sind Beamte da, jedoch ist es einfach keine gewöhnliche Situation,
164 in der man dolmetscht.

165 Weitere Settings, die mir einfallen, sind HDs. HDs sind sehr dynamisch und in dieser Hinsicht
166 belastend, dass man den Schock der festgenommenen Person miterlebt. Oft sind Tränen dabei, oder
167 sie zittern. Die Personen sind nicht immer in der Lage zu sprechen, weil sie unter Schock stehen.
168 Aber ich muss ihnen Fragen stellen und erhoffe mir eine Antwort. Natürlich ist auch die Tatsache,
169 dass man in eine Wohnung geht, auch in die Privatsphäre eingreift. Ich verstehe, dass es dazu
170 gehört, jedoch finde ich es manchmal schwer, damit umzugehen.

171 Man ist ständig in Bewegung und muss gleichzeitig dolmetschen. Bei mehreren Personen wird man
172 auch auf mehreren Seiten gebraucht. Das heißt, man switcht von einer Dolmetschung zur nächsten.

173 Es stellen mehrere Beamte auch Fragen. Also muss man sich auf so viele Personen konzentrieren.
174 Es sind stressige Situationen und keine alltäglichen.

175 **Wechselwirkungen & Gesamtbewertung**

176 **I:** Sind Sie an Ermittlungen beteiligt, bei denen Sie in mehreren Settings involviert sind?

177 **D3:** Es gab schon Ermittlungen, vor allem bei der TÜ. Dass ich die Person abgehört habe, und dann
178 bei der Festnahme bzw. bei der Vernehmung. Das Gefühl, dass man eine Person abgehört hat, und
179 dann über die Person so viel weiß, und dann bei der Vernehmung trotzdem neutral handelt, ist
180 schon ein sehr komisches Gefühl, aber machbar.

181 **I:** In welchen Situationen verstärken sich die Belastungen gegenseitig?

182 **D3:** Es gibt auch Situationen, wo ich lange TÜs hatte und man natürlich auch Personen sympathisch
183 aufgrund der Stimme findet oder der Art, wie sie reden. Da ist man manchmal auch fast traurig,
184 wenn sie dann festgenommen werden. Ich weiß, es klingt komisch, aber es ist manchmal so. Man
185 kennt Personen auf der TÜ nach einer Zeit.

186 Bei Vernehmungen, denke ich, vermischen sich viele Belastungen. Man ist vielleicht erschöpft,
187 wenn alles länger dauert, und gleichzeitig sind alle sehr angespannt. Man muss trotzdem sehr
188 professionell sein und konzentriert arbeiten.

189 **I:** Welches Setting empfinden Sie insgesamt als das belastendste und warum?

190 **D3:** Vernehmungen finde ich als belastendste und Hausdurchsuchungen. Hausdurchsuchungen
191 sind immer belastend bzw. stressig. Es sind einfach viele Eindrücke, und ungewohnte Situationen.
192 Das Dolmetschen findet nicht in einem gewöhnlichen Setting statt.

193 Anhand von erwähnten Erfahrungen im Bereich Vernehmungen, bekomme ich schon bei Anrufen
194 Schweißausbrüche bzw. bin ich körperlich gestresst. Ich weiß schon im Voraus, dass ich solche
195 Aufträge nicht annehmen möchte, weil mich das in der Vergangenheit belastet hat. Wenn es
196 Beamte sind, mit denen ich seit Jahren arbeite, und sie eine Dolmetscherin für die Vernehmungen
197 brauchen, nehme ich diese Aufträge an, aber auch nicht gerne. Ich habe aber ein Gefühl, dass ich
198 solche Aufträge aufgrund der langen Zusammenarbeit annehmen sollte.

199 Vernehmungen finde ich deswegen schwierig, weil sie oft lange dauern und zu ungünstigen Zeiten
200 stattfinden. Oft in der Nacht, nach Festnahmen. Und wenn ich an dem Tag schon
201 Chatauswertungen hatte oder TÜs, bin ich natürlich irrsinnig erschöpft und nicht in der Lage, noch
202 bei Vernehmungen zu dolmetschen. Und man weiß auch nie, was einen wirklich erwarten kann.

203 **I:** Gibt es Settings, die Sie als weniger belastend oder sogar als entlastend empfinden?

204 **D3:** Schriftliche Übersetzungen, wie beispielsweise Rechtshilfeersuchen, finde ich entlastend.
205 Manchmal kann ich solche Übersetzungen auch von Zuhause aus machen und es ist der Bereich,
206 der mich am meisten interessiert, da ich Fachübersetzen studiert habe. Leider sind solche Aufträge
207 nicht oft, und man kann nicht nur von solchen leben. Als Polizeidolmetscherin muss man auch
208 wirklich in verschiedenen Settings arbeiten, damit man auch genügend Aufträge hat. Und es sind
209 viele verschiedene Aufträge innerhalb von Ermittlungen dabei. Wenn man also an einem Fall
210 mitarbeitet, kann man schwer nur bestimmte Sachen annehmen.

211 **Bewältigungsstrategien, Ressourcen und Verbesserungsvorschläge**

212 **I:** Wie gehen Sie persönlich mit den Belastungen um? Welche Strategien oder Hilfsmittel nutzen
213 Sie?

214 **D3:** Ich gleiche den Stress mit Sport und Urlaub aus, oder tausche mich je nachdem mit
215 Kolleg:innen aus. Mit der Familie kann man leider nicht über die Arbeit reden, das ist etwas
216 belastend. Unsere Arbeit ist sehr geheim, und ich habe eine Verschwiegenheitspflicht
217 unterschrieben. Ich kann daher im privaten Umfeld wenig darüber reden.

218 **I:** Welche Unterstützung (*Supervision, Ausbildung, organisatorische Maßnahmen*) würden Sie
219 sich von der Polizei bzw. von dem/der Auftraggeber:in wünschen?

220 **D3:** Soweit es geht, würde ich mir Termine für Vernehmungen oder auch Auswertungen wünschen.
221 Sachverhalt ist wichtig, damit ich im Voraus entscheiden kann, ob ich Aufträge annehmen möchte
222 oder nicht. Zum Beispiel bei Sexualdelikten. Generell hilft eine inhaltliche Vorbereitung bei
223 Einvernahmen.

224 Bei Chatauswertungen weiß ich, dass es schwer ist, auf Inhalte vorbereitet zu werden, da man selbst
225 oft selbst schauen muss, worum es geht, und bei einer großen Datenmenge können Beamte nicht
226 alles durchschauen.

227 Supervision ist eine mögliche Option. Im BK wurde einmal so eine ähnliche Leistung angeboten,
228 jedoch ist die psychologische Betreuung war eigentlich für Beamte vorgesehen. Da trauen sich
229 manche Dolmetscherinnen nicht, sich bei dieser zu melden. Es war so, wir hatten ein Meeting mit
230 mehreren Beamten und mehreren Dolmetschern. In diesem Meeting hätte jeder anführen sollen,
231 wie er mit den Belastungen umgeht. Meiner Meinung nach war das keine gute Idee. Ich war so
232 gestresst, weil ich vor all den Personen sprechen musste. Supervision war aber ansonsten noch nie
233 ein Thema, vor allem nicht in Bezug auf Dolmetscherinnen. Vielleicht hätten ein paar Dolmetscher
234 mit einer Betreuung gesprochen, aber das war alles in einer großen Gruppe keine gute Idee, weil
235 man auch nicht mit allen Dolmetsch-Kolleg:innen ein gutes Verhältnis hat. Außerdem waren
236 Beamte da. Man möchte ja professionell wirken und nicht offen vor allen über Probleme sprechen.
237 Es sollte einfach ein allgemeines Angebot geben und man könnte sich dort melden.

238 **I:** Was müsste sich aus Ihrer Sicht ändern, damit die Arbeit als Polizeidolmetscher:in langfristig
239 gesünder und nachhaltiger wird? Empfinden Sie, dass Ihre Arbeit als Polizeidolmetscher:in von
240 Seiten der Polizeiinstitution geschätzt wird?

241 **D3:** Dass genügend Arbeitsplätze zur Verfügung gestellt werden. Dass man nicht gleich gestresst
242 ist, wenn man ankommt, und nicht weiß, ob man einen Arbeitsplatz findet. Es ist nämlich so, dass
243 zum Beispiel im BK es ein großes Team an Dolmetschern gibt und man bestimmte Räume teilt.
244 Da alle selbstständig sind und keine Organisation besteht, kann jeder kommen und gehen, wann er
245 möchte. Wir sind ein wichtiger Teil der Arbeit und wir brauchen daher Platz zum Arbeiten.

246 Was mir sonst noch einfällt, Einschulungen für alle Bereiche wären gut. Bei Vernehmungen musste
247 ich erst mit der Erfahrung verstehen, was die Vernehmungstaktiken sind. Eine Vorbereitung in
248 solchen Situationen würde mir sehr viel helfen.

249 **I:** Wie sieht es mit technischen Aspekten aus?

250 **D3:** Ich glaube auch, dass eine bessere Ausbildung in diesem Bereich nötig ist. Dolmetscherinnen
251 lernen meist von anderen Dolmetscherinnen das System bzw. zeigt ihnen der Beamte das System.
252 Oder man lernt mit Learning by Doing. Das ist sehr mühsam.

253 **Abschluss**

254 **I:** Gibt es etwas Wichtiges, das wir bisher nicht angesprochen haben?

255 **D3:** Ich habe so viele Erfahrungen in allen Settings gesammelt und ich arbeite gerne für die Polizei,
256 aber ich habe ein Setting für mich gefunden, welches ich am liebsten mache, und das sind die
257 schriftlichen Übersetzungen.

1 **Interviewtranskript D4**

2 **Einleitung:** Einführung ins Thema, Anonymität

3 **Allgemeines:**

4 **I:** Können Sie mir kurz erzählen, seit wann Sie als Polizeidolmetscher:in tätig sind und wie Sie zu
5 diesem Beruf gekommen sind? Welches Studium oder welche Ausbildung haben Sie
6 abgeschlossen?

7 **D4:** Ich bin seit etwa 6 Jahren in diesem Bereich tätig. Ich habe von diesem Job durch eine
8 Studienkollegin erfahren, die mich weiterempfohlen hat. Nach einem erfolgreichen
9 Bewerbungsgespräch und bestandenen Kompetenzüberprüfung wurde ich direkt als selbständige
10 Dolmetscherin für die Einsätze herangezogen. Ich habe Konferenzdolmetschen an der Universität
11 Wien mit der Sprachkombination Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Deutsch und Spanisch an der
12 Universität Wien abgeschlossen. Ich bin aber auch mit Rumänisch im Dolmetschregister gelistet.

13 **Beruflicher Alltag + Häufigkeit der Settings**

14 **I:** Welche Art von Aufträgen haben Sie schon angenommen, seitdem Sie im Dolmetschregister
15 sind? Welche polizeilichen Aufträge führen Sie am häufigsten durch?

16 **D4:** Seit meiner Aufnahme in das Dolmetschregister nehme ich vielfältige Aufträge an. Je nach
17 Auftragslage führe ich regelmäßig Vernehmungen durch, bin jedoch am häufigsten im Bereich der
18 Kommunikationsüberwachung bzw. der Handy-Auswertung tätig. Bei Hausdurchsuchungen und
19 Festnahmen habe ich bisher nur ein paar Mal miterlebt. Darüber hinaus war ich auch bei einer
20 Auslieferung im Einsatz, um die Übergabe einer aus dem Ausland überstellten Person
21 dolmetschtechnisch zu begleiten. Ich bin also mit den verschiedenen Abläufen gut vertraut und
22 flexibel einsetzbar.

23 **I:** Wie viele Aufträge haben Sie ungefähr pro Monat und wie verteilen sich diese auf die
24 verschiedenen Settings/Aufgabenbereiche? Führen Sie verschiedene Aufträge in verschiedenen
25 Settings am selben Tag durch?

26 **D4:** Die Anzahl der Aufträge ist sehr unterschiedlich und stark von der aktuellen Auftragslage
27 abhängig. Es gibt Phasen, in denen ich für Vernehmungen bis zu zehnmal am Tag angefragt werde,
28 während es in anderen Wochen vielleicht nur zwei Anfragen sind. Jedoch arbeite ich fast jeden Tag
29 im Bereich der Kommunikationsüberwachung bzw. Handy-Auswertung. Ich führe auch
30 regelmäßig verschiedene Aufträge in unterschiedlichen Settings am selben Tag durch, ganz nach

31 aktuellem Bedarf. So kommt es oft vor, dass ich vormittags an einer Handy-Auswertung arbeite
32 und dazwischen oder im Anschluss Vernehmungen übernehme, für die ich kurzfristig angefragt
33 werde. Ich bin darauf eingestellt, flexibel auf diese kurzfristigen Anforderungen zu reagieren.

34 Settingspezifische Erfahrungen und Belastungen

35 **Teil A: Polizeiliche Vernehmungen**

36 **I:** Wie erleben Sie typischerweise eine polizeiliche Vernehmung als Dolmetscher:in? Wie ist der
37 Ablauf ab Auftragserteilung (z.B. spontaner Anruf), die Atmosphäre und Ihre eigene Rolle dabei?
38 Aus welchen Gründen könnte die Atmosphäre stressvoll oder angespannt (für Sie) sein?

39 **D4:** Ich erlebe polizeiliche Vernehmungen als sehr interessant und dynamisch, da man ständig mit
40 neuen Situationen konfrontiert wird. Die Beauftragung erfolgt bei mir in der Regel durch einen
41 Anruf oder per SMS. Die Atmosphäre vor Ort hängt stark von den beteiligten Personen, also den
42 Beamten und der einzuvernehmenden Person, ab. Ich habe bereits Situationen erlebt, in denen
43 Beamte laut wurden oder die einzuvernehmende Person aggressiv reagierte und die Kooperation
44 verweigerte. Dies ist jedoch eher die Ausnahme; die meisten Vernehmungen finden in einem
45 sachlichen und respektvollen Rahmen statt.

46 In meiner Rolle halte ich mich strikt an den Berufskodex für DolmetscherInnen und handle
47 ausschließlich als neutrale Sprachmittlerin. Selbst in schwierigen oder hochemotionalen
48 Momenten unterstütze ich lediglich auf der sprachlichen Ebene, ohne das Gesagte zu mildern oder
49 zu verstärken. Ich bewahre stets Ruhe und wahre die notwendige emotionale Distanz, auch wenn
50 die Situation angespannt oder unangenehm ist.

51 **I:** Welche emotionalen Belastungen spüren Sie in Vernehmungen besonders stark? Hatten Sie
52 Situationen, bei denen Sie sich unwohl gefühlt haben, oder hat Sie der Inhalt der Vernehmungen
53 emotional berührt oder belastet? Wenn ja, warum? Können Sie ein Beispiel nennen? (z.B.
54 schwierige Lebenslagen der vernommenen Personen)

55 **D4:** Unwohl fühle ich mich vor allem dann, wenn ein Beamter der einzuvernehmenden Person
56 gegenüber keinen Respekt zeigt oder sie beleidigt. In solchen Momenten ist es eine
57 Herausforderung, diese Beleidigungen zu verdolmetschen. Emotional belastet bin ich jedoch nicht.
58 Es kann zwar sein, dass mich eine Situation im Moment kurz berührt, aber da ich das Erlebte sehr

59 schnell verarbeite und loslasse, kann ich kein konkretes Beispiel für eine dauerhafte emotionale
60 Belastung nennen. Ich distanzieren mich bewusst von dem Geschehen und betrachte die Situation
61 wie einen Film, an dem ich nicht direkt beteiligt bin. Diese mentale Abgrenzung hilft mir dabei,
62 meine Neutralität und Professionalität zu jeder Zeit zu wahren.

63 **I:** Kommt es in Vernehmungen Ihrer Meinung nach bei Ihnen zu Rollenkonflikten aufgrund von
64 Erwartungen der Polizei oder der vernommenen Personen? Oder sogar zwischen der geforderten
65 Neutralität und dem Wunsch, empathisch zu sein?

66 **D4:** Zu Rollenkonflikten kommt es oft. Das liegt vor allem daran, dass viele Beamte nicht
67 ausreichend dafür sensibilisiert sind, was die Rolle der Dolmetscher:innen genau umfasst und was
68 sie von uns erwarten können. Dann müssen wir uns als DolmetscherInnen oft anpassen, weil wir
69 als „Einzelkämpfer“ unterwegs sind und im bestmöglichen Licht dastehen wollen, damit wir auch
70 wieder angerufen werden. Ein konkretes Beispiel ist, wenn ich von Beamten aufgefordert werde,
71 dem Beschuldigten seine Rechte zu erklären. Zu Beginn habe ich immer wieder betont, dass dies
72 eigentlich nicht meine Rolle ist. Da dieser Hinweis jedoch nicht bei jedem gut ankam, habe ich
73 begonnen, die Rechtsbelehrungen immer bei mir zu tragen und sie nach Bedarf einfach vorzulesen.

74 **I:** Wie wirkt sich Zeitdruck bei Vernehmungen auf Sie aus? Wie wirkt sich der
75 Verantwortungsdruck bei Vernehmungen auf Sie aus?

76 **D4:** Die Auswirkungen von Zeit- und Verantwortungsdruck hängen maßgeblich von der Schwere
77 und Komplexität des Delikts ab. Bei leichteren Delikten entsteht in der Regel weder Zeit- noch
78 Verantwortungsdruck, da diese Einvernahmen standardisiert, routiniert und zügig ablaufen. Bei
79 komplexen Fällen und schwerwiegenden Delikten steigt der Verantwortungsdruck hingegen
80 spürbar an, da jedes Wort ein erhebliches juristisches Gewicht haben könnte.

81 Echten Zeitdruck lasse ich in meiner Rolle als professionelle Dolmetscherin jedoch kaum
82 aufkommen. Insbesondere bei terminologisch anspruchsvollen Verfahren, wie beispielsweise im
83 Verkehrsrecht, nehme ich mir bewusst die nötige Zeit. Sollte ich auf hochspezifische Fachbegriffe
84 stoßen, die ohne entsprechende Erfahrung schwer zu verdolmetschen sind, reagiere ich besonnen.
85 Ich unterbreche die Vernehmung für eine präzise Rückfrage oder schlage den Begriff bei Bedarf
86 kurz nach, bevor ich mit der Verdolmetschung fortfahre. Auch wenn dies den Redefluss

87 unterbricht, steht die Qualität der Dolmetschleistung immer an erster Stelle. In komplexen und
88 schwierigen Situationen kann kein Dolmetscher Wunder bewirken, aber mit einer entsprechenden
89 Nachbereitung und Erfahrung wird das eigene Fachwissen für zukünftige Einsätze kontinuierlich
90 erweitert.

91 **Teil B: Geheime Kommunikationsüberwachung (inkl. Handyauswertung)**

92 **I:** Wie unterscheidet sich für Sie die Arbeit bei der Kommunikationsüberwachung von
93 polizeilichen Vernehmungen? Wie sieht Ihr typischer Alltag in diesem Setting aus?

94
95 **D4:** Die Arbeit bei der Kommunikationsüberwachung unterscheidet sich in Struktur, Dynamik und
96 Dauer grundlegend von klassischen polizeilichen Vernehmungen. Während Vernehmungen
97 punktuelle, zeitlich klar begrenzte Einsätze darstellen, handelt es sich bei der Überwachung von
98 Telekommunikation um längerfristige Aufträge. Diese können sich über einen einzelnen Tag,
99 mehrere Monate oder in komplexen Fällen sogar über Jahre erstrecken.

100
101 Bereits die Auftragserteilung folgt eigenen Gesetzmäßigkeiten. Aufgrund der hohen Sensibilität
102 dieser Arbeit und der erforderlichen Vorkenntnisse erfolgt die Auftragserteilung fast ausschließlich
103 über etablierte Netzwerke. Ermittlungspersonen, mit denen ich bereits erfolgreich
104 zusammengearbeitet habe, kontaktieren mich direkt oder ich erhalte den Auftrag durch persönliche
105 Weiterempfehlungen aus der Kollegenschaft. Eine Rekrutierung rein über das
106 Dolmetscherverzeichnis ist in diesem Bereich die Ausnahme. Die Behörden setzen gezielt auf
107 erfahrene DolmetscherInnen, während Neulinge meist nur bei extrem hohem Arbeitsaufkommen
108 und akutem Personalmangel herangezogen werden.

109
110 Der typische Alltag in diesem Setting ist durch eine sehr enge und kontinuierliche Zusammenarbeit
111 mit den ErmittlerInnen geprägt. Da man über einen langen Zeitraum fast täglich im Team agiert,
112 entsteht ein gegenseitiges Vertrauen und ein direktes Verständnis für den Fortgang des Verfahrens.
113 Technisch erfordert die Arbeit höchste Konzentration, da oft Fragmente, Codewörter oder
114 schlechte Audioqualitäten analysiert werden müssen.

115

I: Welche emotionalen Belastungen entstehen für Sie durch das Abhören und Auswerten von Gesprächen und Chats? Wie gehen Sie mit belastenden oder verstörenden Inhalten (bei Gesprächen, aber auch bei Bildmaterial) um?

D4: Das Abhören und Auswerten von sensiblen Gesprächen, Chats oder Bildmaterial stellt für mich keine emotionale Belastung dar. Da ich in meiner täglichen Arbeit regelmäßig mit solchen Inhalten konfrontiert werde, betrachte ich sie rein professionell als integralen Bestandteil meines Berufs.

Um mich selbst zu schützen, praktiziere ich eine konsequente emotionale Distanzierung. Ich betrachte das gesamte Material distanziert, ähnlich wie einen Film, der nichts mit meiner persönlichen Realität zu tun hat. Diese professionelle Abgrenzung ermöglicht es mir, selbst bei verstörenden Inhalten vollkommen sachlich, konzentriert und leistungsfähig zu bleiben.

I: Kommt es manchmal auch zu physischer oder mentaler Erschöpfung?

D4: Physische und mentale Erschöpfung treten durchaus auf, insbesondere bei Liveüberwachungen mit extrem kurzen Reaktionszeiten. Wenn jede Sekunde zählt, ist der psychische Druck enorm hoch. Erschwerend kommt oft eine schlechte Audioqualität oder undeutliches Murmeln der Zielpersonen hinzu, was die Konzentration zusätzlich beansprucht.

In solchen Stresssituationen bewahre ich bewusst die Ruhe, um die Situation professionell zu meistern. Um mich fachlich abzusichern, kommuniziere ich gegenüber den ErmittlerInnen transparent: Ich unterscheide klar zwischen gesicherten Informationen und bloßen Vermutungen, die aufgrund der akustischen Gegebenheiten nicht eindeutig verifiziert werden können. Dieses methodische Vorgehen schützt mich vor Fehlinterpretationen und hilft, die mentale Belastung durch den hohen Erwartungsdruck zu kanalisieren.

Lange Arbeitszeiten, die sich auch auf die Nachtstunden erstrecken können, sind in diesem Bereich keine Seltenheit. Solange sich diese intensiven Phasen auf begrenzte Zeiträume beschränken und nicht zu einer chronischen Müdigkeit führen, ist diese Belastung für mich absolut handhabbar und Teil der beruflichen Flexibilität.

148 **I:** Wie hoch empfinden Sie den Verantwortungsdruck bei der Kommunikationsüberwachung und
149 Handy-Auswertung, besonders wenn Ihre Übersetzungen als Beweismittel verwendet werden?
150 Müssen Sie häufig kodierte Sprache, Slang oder Geheimsprache entschlüsseln, deren Übersetzung
151 dann auch als Beweismittel relevant ist? Werden Sie in Entscheidungsprozesse eingebunden, oder
152 bekommen Sie klare Vorgaben von den Beamten?

153
154 **D4:** Der Verantwortungsdruck ist bei der Telefonüberwachung deutlich höher als bei der Handy-
155 Auswertung. Bei einer Handy-Auswertung übersetze ich meist gut verständliche SMS- oder
156 Audio-Nachrichten und habe mehr Zeit zum Überlegen. Bei der Kommunikationsüberwachung
157 hingegen müssen laufende Gespräche – oft bei schlechter akustischer Qualität – direkt
158 verdolmetscht/übersetzt werden. Zudem trägt man hier die Verantwortung dafür, die Stimmen der
159 verschiedenen Gesprächsteilnehmer:innen korrekt zu identifizieren und Verwechslungen
160 auszuschließen. Das Entschlüsseln von kodierter Sprache, Slang oder Geheimsprache gehört zum
161 Alltag. Um maximale Transparenz und Rechtssicherheit zu gewährleisten, übersetze ich relevante
162 Passagen immer wortwörtlich und füge die sinnngemäße Bedeutung in Klammern hinzu.
163 Ob ich klare Vorgaben erhalte oder aktiv in Entscheidungsprozesse eingebunden werde, hängt stark
164 vom jeweiligen Fall und der Komplexität der Ermittlungen ab. Ich werde aber sehr oft nach
165 Meinungen gefragt und wie gesagt, habe ich oft die Verantwortung, die Stimmen zu erkennen.
166

167 **I:** Treten bei der Überwachung oder Handy-Auswertung besondere ethische Dilemmata oder
168 Rollenkonflikte auf? Zum Beispiel beim Abhören privater, intimer oder sehr persönlicher
169 Gespräche, oder wenn Sie Inhalte hören, die Sie moralisch belasten?

170 **D4:** Ich betrachte das rein als Teil meiner Arbeit und habe kein Problem damit, mich von den
171 Inhalten emotional und moralisch zu distanzieren.

172 **Teil C: Außergewöhnliche Settings**

173 **I:** Gibt es noch andere polizeiliche Tätigkeiten, die für Sie besonders belastend oder andersartig
174 sind? Wie empfinden Sie das Dolmetschen in solchen Situationen?

175 **D4:** Auch Einsätze außerhalb des Vernehmungszimmers – wie Hausdurchsuchungen, Festnahmen
176 oder Tätigkeiten in Hafträumen und Justizanstalten – empfinde ich nicht als belastend. Ganz im
177 Gegenteil: Genau diese Abwechslung schätze ich an meinem Beruf sehr. Ich bin absolut offen für
178 neue Herausforderungen und begleite solche Einsätze gerne.

179 Das Dolmetschen vor Ort unterscheidet sich zwar durch die veränderten Räumlichkeiten und die
180 unvorhersehbare Dynamik der Gegebenheiten vom klassischen Setting, eine größere Belastung
181 oder eine unüberwindbare Herausforderung stellt dies für mich jedoch nicht dar.

182 **Wechselwirkungen & Gesamtbewertung**

183 **I:** Sind Sie an Ermittlungen beteiligt, bei denen Sie in mehreren Settings involviert sind? Wenn ja,
184 wie fühlen Sie sich dabei?

185 **D4:** Es kommt durchaus vor, dass ich in ein und demselben Verfahren in mehreren Settings
186 eingesetzt werde – beispielsweise zuerst bei der Telekommunikationsüberwachung (TÜ) und
187 anschließend bei der polizeilichen Vernehmung derselben Beschuldigten.

188 Auch wenn man im Zuge der Ermittlungen im Team enger zusammenrückt, hat dies keinerlei
189 Auswirkung auf meine Neutralität bei Vernehmungen. Ich dolmetsche strikt und unparteiisch
190 genau das, was gesagt wird, und mische mich zu keinem Zeitpunkt inhaltlich ein. Durch mein
191 absolut neutrales und professionelles Auftreten mache ich im Vernehmungszimmer
192 unmissverständlich klar, dass ich keine Partei ergreife.

193 Außerdem bringt diese fallübergreifende Involvierung sogar erhebliche Vorteile für das Verfahren
194 mit sich. Da ich die Stimmen, die individuelle Ausdrucksweise, den spezifischen Slang und die
195 Codewörter der Personen bereits aus der Überwachung kenne, kann ich in der anschließenden
196 Vernehmung schneller und sicherer dolmetschen.

197 **I:** In welchen Situationen verstärken sich die Belastungen gegenseitig?

198 **D4:** Das intensivste Szenario entsteht, wenn akuter Zeitdruck, physische Erschöpfung – etwa bei
199 Nachtschichten oder Liveüberwachungen – und eine schlechte Audioqualität zusammenkommen.
200 Wenn in solchen Situationen schnelle Reaktionen gefordert sind, man den Sprecher aufgrund von

201 Störgeräuschen kaum versteht und gleichzeitig codierte Sprache entschlüsseln muss, steigt die
202 mentale Anspannung spürbar.

203 In diesen Momenten ist die Konzentration besonders gefordert, da die Erschöpfung die Detailarbeit
204 erschwert, während der Zeitdruck den Spielraum für Analysen verkürzt.

205 **I:** Welches Setting empfinden Sie insgesamt als das belastendste und warum?

206 **D4:** Insgesamt empfinde ich die Kommunikationsüberwachung, insbesondere in Form von
207 Liveüberwachungen, als das anspruchsvollste Setting.

208 Der Grund dafür liegt nicht in den Inhalten, von denen ich mich emotional problemlos distanzieren
209 kann, sondern in der unvorhersehbaren Dynamik und den äußeren Bedingungen. Im Gegensatz zu
210 einer Handy-Auswertung, bei der Text- oder Audionachrichten in Ruhe analysiert werden können,
211 oder einer Vernehmung, die in einem strukturierten Rahmen stattfindet, fordert die
212 Liveüberwachung die höchste mentale Präsenz.

213 **I:** Gibt es Settings, die Sie als weniger belastend oder sogar als entlastend empfinden?

214 **D4:** Bei der Handy-Auswertung liegt der große Vorteil im Faktor Zeit: Da SMS-, Chat- oder
215 Audionachrichten bereits fixiert vorliegen, fällt der unmittelbare Zeitdruck komplett weg. Ich kann
216 die Daten in Ruhe analysieren, Formulierungen prüfen und unbekannte Fachbegriffe oder Slang-
217 Ausdrücke ohne Stress nachschlagen. Auch die Audioqualität ist bei Sprachnachrichten meist
218 deutlich besser als bei Telefonaten, und eine Verwechslung von Stimmen ist nahezu
219 ausgeschlossen.

220 Ähnlich verhält es sich bei Vernehmungen im Bereich der Bagatelldelinquenz. Diese Verfahren
221 laufen in der Regel sehr standardisiert und routiniert ab. Der Ablauf ist absehbar, die sprachlichen
222 Anforderungen sind überschaubar und die Termine enden meist schnell.

223 Beide Settings bieten durch ihre Vorhersehbarkeit und das kontrollierbare Arbeitstempo einen
224 optimalen Ausgleich zu den dynamischen Liveüberwachungen.

225

226 **Bewältigungsstrategien, Ressourcen und Verbesserungsvorschläge**

227 **I:** Wie gehen Sie persönlich mit den arbeitsbedingten Belastungen um? Welche Strategien oder
228 Hilfsmittel nutzen Sie?

229 **D4:** Nach intensiven Einsätzen oder langen Nachtschichten setze ich ganz bewusst auf physische
230 und mentale Regeneration. Der Ausgleich im privaten Umfeld, ausreichend Schlaf und die
231 bewusste Trennung von Beruf und Freizeit sorgen dafür, dass ich die chronische Müdigkeit
232 vermeide und meine Leistungsfähigkeit langfristig erhalte.

233 **I:** Welche Unterstützung würden Sie sich von der Polizeiinstitution bzw. von dem/der
234 Auftraggeber:in wünschen?

235 **D4:** An erster Stelle stehen für mich spezifische Ausbildungsangebote. Da mir solche
236 Fortbildungen bislang gefehlt haben, wünsche ich mir gezielte Schulungen für Bereiche, mit denen
237 man nicht tagtäglich vertraut ist, um die fachliche Expertise noch weiter zu vertiefen.

238 Darüber hinaus ist eine transparente und detaillierte Kommunikation seitens der ErmittlerInnen
239 entscheidend:

- 240 • Ausführliches Briefing vorab: Bei der Kommunikationsüberwachung oder Handy-
241 Auswertung ist eine präzise Einführung in den Fall, inklusive des Kontexts und bekannter
242 Hintergrundinfos, extrem wertvoll.
- 243 • Proaktiver Informationsfluss bei Vernehmungen: Für uns DolmetscherInnen ist jedes
244 noch so kleine Detail von Bedeutung. Wenn ErmittlerInnen relevante Eckdaten von sich
245 austeilen, erleichtert das die Vorbereitung sowie die Verdolmetschung erheblich.

246 Wenn wir den Kontext und die Hintergründe eines Falls genau verstehen, können wir wesentlich
247 präziser, schneller und sicherer dolmetschen/übersetzen.

248 **I:** Was müsste sich aus Ihrer Sicht ändern, damit die Arbeit als Polizeidolmetscher:in langfristig
249 gesünder und nachhaltiger wird? Empfinden Sie, dass Ihre Arbeit als Polizeidolmetscher:in von
250 Seiten der Polizeiinstitution geschätzt wird?

251 **D4:** Damit die Arbeit als PolizeidolmetscherIn langfristig gesund und nachhaltig bleibt, ist für mich
252 persönlich eine gut funktionierende Zusammenarbeit auf Augenhöhe das Wichtigste. Wenn die
253 Chemie im Team stimmt und meine Arbeit von den ErmittlerInnen geschätzt und als wichtiger Teil

254 des Erfolgs anerkannt wird, gibt mir das die nötige Kraft für diesen Job, selbst dann, wenn das
255 Arbeitsaufkommen extrem hoch ist oder lange Nachtschichten anstehen. Diese menschliche und
256 fachliche Wertschätzung fängt die Belastung in stressigen Phasen am besten auf und sorgt dafür,
257 dass ich meine Arbeit langfristig gerne und motiviert mache.

258 Ob ich mich wertgeschätzt fühle, hängt stark von den jeweiligen ErmittlerInnen ab. Es gibt jene,
259 die uns DolmetscherInnen als unverzichtbaren Teil des Teams behandeln und uns auf Augenhöhe
260 begegnen, wodurch eine hohe fachliche und menschliche Anerkennung spürbar wird.
261 Demgegenüber stehen jedoch auch ErmittlerInnen, die diese Wertschätzung vermissen lassen und
262 uns eher als austauschbare Roboter betrachten. In Phasen mit hoher Auftragslage und begrenzten
263 zeitlichen Kapazitäten selektiere ich daher sehr bewusst: Ich priorisiere die Zusammenarbeit mit
264 jenen ErmittlerInnen, die meine Expertise schätzen und die Relevanz meiner Arbeit anerkennen.

1 **Interviewtranskript D5**

2 **Einleitung: Einführung ins Thema, Anonymität**

3 **Allgemeines:**

4 **I:** Können Sie mir kurz erzählen, seit wann Sie als Polizeidolmetscher:in tätig sind und wie Sie zu
5 diesem Beruf gekommen sind? Welches Studium oder welche Ausbildung haben Sie
6 abgeschlossen? Wurde bei Ihnen eine Kompetenzüberprüfung durchgeführt?

7 **D5:** Ja, also angefangen habe ich im Jahr 2018. Ich kann mich sehr gut daran erinnern, da ich im
8 August 2018 zu der Zeit noch transkulturelle Kommunikation im Bachelor an der Uni Graz studiert
9 habe, und dort habe ich per Zufall eine Kollegin getroffen, die diesen Beruf bereits ausgeübt hat.
10 Seitdem arbeite ich durchgehend in diesem Bereich. Das Bachelorstudium habe ich dann auch bald
11 danach abgeschlossen.

12 **I:** Gab es eine Kompetenzüberprüfung bei der LPD?

13 **D5:** Ja, aber nachträglich. Obwohl, auch beim ersten Mal hatte ich eine kleine
14 Kompetenzüberprüfung, damit ich ins Register komme. Also mittlerweile hatte ich schon zwei
15 Kompetenzüberprüfungen, da sich die Bedingungen geändert haben. Jetzt ist ein Masterstudium
16 Voraussetzung oder eine erfolgreich abgeschlossene Kompetenzüberprüfung. Ich habe schriftlich
17 und mündlich in jeder der einzelnen Sprachen, in beide Sprachrichtungen, eine Überprüfung gehabt
18 und für jede dann auch eine Beurteilung bekommen. Eine Sicherheitsüberprüfung gibt es auch alle
19 paar Jahre wieder.

20 **Beruflicher Alltag + Häufigkeit der Settings**

21 **I:** Welche Art von Aufträgen haben Sie schon angenommen, seitdem Sie im Dolmetschregister
22 sind? Welche polizeilichen Aufträge führen Sie am häufigsten durch?

23 **D5:** Also angenommen habe ich in erster Linie Telefonüberwachungen, Handyauswertungen,
24 Einvernahmen. Tatsächlich war auch noch was anderes dabei. Ja, schriftliche Übersetzungen, die
25 ich von daheim aus machen konnte Und das war's im Groben und Ganzen, glaube ich. Mir fällt
26 noch ein, Telefondolmetschungen habe ich auch gemacht, was wiederum auch ein anderes Setting
27 ist. Ja, Anwaltsbesuche in Gefängnissen und Co. sind auch dabei.

28 **I:** Und welche polizeilichen Aufträge führen Sie am meisten durch?

29 **D5:** Momentan, jetzt ist es am meisten, Handyauswertungen bzw. Kryptochat-Auswertungen.
30 Genau. Genau, was ich vorher nicht hinzugefügt habe. Ich habe auch viele schriftliche

Übersetzungen im BK, zum Beispiel, internationalen Schriftverkehr in Europol, Siena Nachrichten und Co. Das sind dabei und auch Gerichtsbeschlüsse und dergleichen hatte ich auch schon als schriftliche Übersetzungsaufträge. Und um noch eins anzumerken, bevor ich das vergesse, ich war auch schon bei Arbeitsbesprechungen dabei als Dolmetscherin. Mit ausländischen Ermittlern und Staatsanwälten.

I: Wie viele Aufträge haben Sie ungefähr pro Monat und wie verteilen sich diese auf die verschiedenen Settings/Aufgabenbereiche? Führen Sie verschiedene Aufträge in verschiedenen Settings am selben Tag durch?

D5: Ich arbeite ausschließlich bei der Polizei, da ich so viele Aufträge habe. Derzeit arbeite ich circa 25 Tage im Monat. Und ja, es gibt doch Tage an denen mehrere Aufträge nacheinander erledigt werden. Oder dass man jetzt zum Beispiel, wenn man gerade einen Auftrag angenommen hat, in einer Dienststelle auch zwei verschiedene Sparten dann in dem Moment machen muss von einer Auswertung einer Chatauswertung bis hin zu einer schriftlichen Übersetzung oder gar dann zu einer Besprechung mitfahren muss oder eine Einvernahme noch hat.

I: Wir werden nun über die settingspezifischen Erfahrungen und Belastungen sprechen. Dabei fangen wir mit den Vernehmungen an. Danach gehen wir über zu der Kommunikationsüberwachung – wobei Sie dort sowohl über die Telefonüberwachung als auch die Auswertung von (Krypto-) Chats und Handys sprechen können. Im dritten Teil befassen wir uns dann eher mit nicht alltäglichen Settings bzw. unüblicheren Dolmetscheinsätzen

Settingspezifische Erfahrungen und Belastungen

Teil A: Polizeiliche Vernehmungen

I: Wie erleben Sie typischerweise eine polizeiliche Vernehmung als Dolmetscher:in? Wie ist der Ablauf ab Auftragserteilung, die Atmosphäre und Ihre eigene Rolle dabei? Aus welchen Gründen könnte die Atmosphäre stressvoll oder angespannt (für Sie) sein?

D5: Das ist immer situationsbedingt, es hängt in erster Linie davon ab, ob man vom Fall davor Bescheid wusste, ob man inhaltlich darüber in Kenntnis gesetzt wurde oder nicht. Ob man auch die Räumlichkeiten schon kennt beziehungsweise den Sachbearbeiter. Wie sehr man gebrieft wurde oder wie sehr man sich mit dem Thema auskennt und dann natürlich auch, ob es eine Sparte ist, in

der man sich, sag ich mal, wohler fühlt oder in der man mehr Erfahrung hat. Sprich ist es jetzt eine Wirtschaftskriminalität? Hat es mit Suchtgift zu tun? Also immer je nachdem auch, wie oft man etwas erfahrungsgemäß gemacht hat und so je nachdem fühlt man sich dann entweder sicherer oder weniger sicher in der eigenen Sprache und Sprachübertragung. Wieso sage ich situationsbedingt? Es kommt doch drauf an, ob die Stresssituation bei den Beamten beziehungsweise bei den zu vernehmenden Personen gerade eine Stresssituation vorliegt oder nicht. Also, ob die selber zu einem Termin gerufen wurden, die einvernehmenden Personen, ob sie Angst vor etwas haben, ob es eine Spontanaktion war, wo gerade jemand festgenommen wurde, ein Zeuge, ein traumatisches Erlebnis hatte. Das kriegt man natürlich immer jedes Mal mit und das spürt man auch. Das ist halt das, was man sieht oder von der Energie her fühlt, was vielleicht in der Sprache sich noch nicht so bemerkbar macht zu Anfang. Später aber dann doch, weil man da dann halt manchmal auch entweder die Sprache unterbrechen muss oder mehrmalig Dinge erklären muss. Grundsätzlich ist es aber so, dass im Normalfall Also wenn nichts anderes passiert ist, dass die Sachbearbeiter dann doch ziemlich nett zu einem sind. Was allerdings passieren kann, ist, dass wenn sie nicht diese Antworten bekommen, die sie haben möchten, sie dementsprechend doch gleichzeitig den Dolmetscher dafür verantwortlich machen und das bekommen wir auch zu spüren. Also es ist nicht so dass wir das nicht bemerken.

I: Welche emotionalen Belastungen spüren Sie in Vernehmungen besonders stark? Hatten Sie Situationen, bei denen Sie sich unwohl gefühlt haben, oder hat Sie der Inhalt der Vernehmungen emotional berührt oder belastet? Wenn ja, warum? Können Sie ein Beispiel nennen?

D5: Absolut, Beispiele gibt es etliche. Das werde ich mal gleich die Thematik Sexualdelikte nennen, wo es immer darum geht, dass zum Beispiel das Opfer in der Situation sehr emotional ist und sehr schwer damit zu kämpfen hat, die Situation zu schildern. Und man dann selbst. egal, wie professionell oder neutral man probiert zu sein, ist man am Ende des Tages doch nur ein Mensch und kriegt halt mit, dass es der Person schwerfällt, was dann vielleicht einen selbst auch mitnimmt, wenn man sich denkt, jemand anderer, den man vielleicht kennt, könnte sich selber in dieser Situation befinden oder man selbst könnte sich in so einer Situation befinden. Da fühlt man dann halt einfach mit. Es muss nicht nur um Sexualdelikte gehen. Auch bei anderen Einvernahmen kann es vorkommen, dass Personen über schlimme Situationen sprechen. Da hat man vielleicht nicht nur dieses Mitgefühl, sondern gegenüber dem Sachbearbeiter spürt man dann vielleicht auch eine Art Unzufriedenheit oder Wut, weil man merkt, dass der Sachbearbeiter gar nicht darauf eingehen möchte, beziehungsweise der Person auch nicht alles glaubt, was sie gerade sagt. Die emotionale

Belastung ist natürlich da, denn das Hirn verarbeitet Informationen weiter, auch wenn man nach Hause geht und die Sache abgeschlossen ist, passiert es doch, dass sie im Alltag immer wieder, blöd gesagt, man Flashbacks hat, aber es kommt dann doch vor und dass man mal über eine Situation, wo man dann vielleicht über das Gehörte wieder nachdenkt, das nachanalysiert.

I: Kommt es in Vernehmungen Ihrer Meinung nach bei Ihnen zu Rollenkonflikten aufgrund von Erwartungen der Polizei oder der vernommenen Personen? Oder sogar zwischen der geforderten Neutralität und dem Wunsch, empathisch zu sein?

D5: Man kann einen gewissen Druck von beiden Seiten erhalten. Ich sage mal, von den vernommenen Personen aus her kann man schon bemerken, dass sie manchmal das Gefühl haben, allein auch schon. Ich vermute mal, dass es deswegen ist, weil man beide Sprachen kann, dass sie einen als mehr ansehen als nur einen Dolmetscher spricht, dann kommen gleich Fragen. Was passiert als nächstes? ^[P.]_[SEP] Was soll ich tun? Dass man auch für einen Sachbearbeiter oder Anwalt gehalten wird. Dass man als allwissend wirkt, dass man der Person irgendwie helfen kann, auch aus dem Grund, weil sie meinen, weil wir die gleiche Sprache sprechen, dass ich denen näher bin. Andererseits habe ich auch schon erlebt, dass von den Sachbearbeitern her nicht reine Neutralität erwartet wurde, sondern sehr wohl die Aufgabe, die der Sachbearbeiter jetzt zum Beispiel hat, in seinem Sinne so durchzuführen, wie er oder sie es möchte. Da muss man jedoch klare Grenzen setzen und neutral bleiben. Man merkt aber an der Körperhaltung, ob sie zufrieden sind oder nicht. Es gibt auch Beamten, die etwas kommentieren. Aber sobald sie nicht die Antworten bekommen, die sie möchten, suchen sie jemanden, der schuld daran sein könnte. Und da ist es dann immer leicht, gleich auf den Dolmetscher loszugehen.

I: Wie wirkt sich Zeitdruck bei Vernehmungen auf Sie aus?

D5: Zeitdruckmäßig, vor allem beim Dialogdolmetschen, ist es schwierig, nachzukommen, wenn viele Parteien sehr viel zu sagen haben. Das ist Punkt Nummer eins. Punkt Nummer zwei, wenn der Sachbearbeiter so ungeduldig ist, dass er einfach nicht alles hören möchte, man aber als neutrale Dolmetscher alles wiedergeben möchte. Das geht in beide Richtungen, sowohl bei der einvernommenen Person als auch bei demjenigen, der vernimmt. Wenn es längere Einvernahmen sind, und man mehrere Termine hat, ist es natürlich sehr stressig. Man kann nicht den Termin jetzt abbrechen und weitergehen. Man muss auf sich schauen und klar und eindeutig kommunizieren, wie viel Zeit man hat oder nicht, damit man seine Termine planen kann. Leider ist es nicht immer möglich und man hat einen Zeitdruck, wenn man von einem Termin zum anderen muss. Vor allem

122 die Vom-Blatt-Dolmetschung ist besonders wichtig. Man muss auch genügend Zeit dafür
123 einplanen.

124 **I:** Und wie wirkt sich der Verantwortungsdruck bei Vernehmungen auf Sie aus?

125 **D5:** Ich denke, dass bei Vernehmungen der Verantwortungsdruck enorm ist, weil die Wortwahl
126 und alles manchmal ausschlaggebend ist dafür, ob für oder gegen einen gesprochen wird. Und der
127 Verantwortungsdruck ist da, weil es darauf ankommt, ob tatsächlich beide Parteien verstanden
128 haben, worum es geht, ob das Gefühl weitergebracht wurde und ob der Inhalt vermittelt werden
129 konnte. Aber das, was halt wirklich schwierig ist und worauf es ankommt, ist eben, ob man die
130 Gefühlslage beziehungsweise das Gemeinte wiedergegeben werden konnte und ob alles auch so
131 protokolliert wird. Natürlich ist das Protokollierte auch nicht immer wortwörtlich, da die
132 Niederschriften zu Gericht kommen und manchmal auch im Hinblick auf diese Zielgruppe
133 formuliert werden müssen.

134 **Teil B: Geheime Kommunikationsüberwachung (inkl. Handyauswertung)**

135 **I:** Wie unterscheidet sich für Sie die Arbeit bei der Kommunikationsüberwachung von
136 polizeilichen Vernehmungen? Wie sieht Ihr typischer Alltag in diesem Setting aus?

137
138 **D5:** Die Dauer so eines Auftrages ist unterschiedlich. Wie groß auch der Auftrag ist, hängt von
139 der Absprache mit den Beamten ab. Je nachdem auch, was für einen Zeitraum vom Gericht sie
140 selbst bekommen und wie sich die Ermittlungen auch entwickeln. Es ist wirklich unvorhersehbar.
141 Es hängt dann auch immer von Beamten ab, auf welche Art und Weise gearbeitet wird, zum
142 Beispiel bei Auswertungen, ob selektiert werden soll oder nicht selektiert werden soll, und je nach
143 Auftragsgröße kommt es dann halt auch drauf an, ob man im Team oder allein arbeitet. Was man
144 dazu sagen muss: Man arbeitet durchgehend. Ich sage jetzt mal fünf von sieben Tagen die Woche
145 für mindestens 8 Stunden. Allein ist das sehr isolierend und da hat man schon das Gefühl, dass
146 einem die Decke auf den Kopf knallt und es wird einem zu viel. Im Gegensatz zu Vernehmungen,
147 wenn man jetzt in absehbarer Zeit einen normalen Auftrag für Auswertungen hat, ist es aber
148 angenehmer, weil ein bisschen der Zeitdruck rausgenommen wird. Man hat auch Zeit, seine
149 Übersetzungen teilweise zu korrigieren, vor allem wenn man noch keinen Kontext hatte und ich
150 sage einmal später dann mehrere Chats übersetzt hat und dann erst versteht, was gemeint ist.

151 Bei Live-Telefonüberwachungen ist das nicht so, da hat man wirklich gar keine Zeit zu
152 recherchieren. Da muss man sich wirklich konzentrieren und gleich alles in die Zielsprache
153 wiedergeben. Bei Telefonüberwachungen ist auch nicht alles planbar. Je nach Umfang gab es Tage,
154 wo ich 12 Stunden gearbeitet habe. Man richtet sich auch wirklich nach den Beamten. Das heißt
155 man arbeitet auch an Wochenenden. Und wenn man einen Auftrag annimmt, dann wird auch
156 erwartet, dass man, ich sage mal, immer dafür verfügbar ist. Es wird daher auch nicht gerne
157 gesehen, wenn man zum Beispiel, zwei, drei Aufträge für Telefonüberwachungen annimmt. Und
158 wieso das so ist, ja, es kann passieren, dass man vielleicht zeitgleich bei zwei Dienststellen sein
159 müsste.

160
161 **I:** Welche emotionalen Belastungen entstehen für Sie durch das Abhören und Auswerten von
162 Gesprächen und Chats? Wie gehen Sie mit belastenden oder verstörenden Inhalten (bei
163 Gesprächen, aber auch bei Bildmaterial) um?

164
165 **D5:** Je nachdem, was einen triggert. Ich würde sagen, bei jeder Person ist das anders. Jeder reagiert
166 auf Sachen. Mehr oder weniger, weil er/sie sich mehr damit identifizieren kann. Es kommt doch
167 auf den Gemütszustand von einem selbst an, ob man gerade einen besseren oder schlechteren Tag
168 hat. Und deshalb reagiert man dann vielleicht auch extrem auf Sachen vor allem bei Alltagsdingen,
169 wenn man negative Dinge sieht, oder hört.

170 Wenn man viel Negatives mitbekommt, ist man vielleicht auch negativ eingestimmt gegenüber
171 menschlichen Beziehungen, weil man so viele Dinge hört, die sonst keiner mitbekommt. Und wenn
172 man vor allem dann, wenn man die Orte oder Co. kennt, wo sich Verdächtige aufhalten, oder wo
173 man jetzt mitbekommen hat, aufgrund der Telefonüberwachung oder Auswertung, dass dort etwas
174 Strafbares passiert ist, kann das dann genauso sein, dass man dadurch ängstlicher wird oder sich
175 mehr Gedanken darüber macht, vor allem, wenn man daran vorbeigeht zum Beispiel oder wenn
176 einem Orte oder Personen bekannt sind.

177 Und sehr oft kommt es vor, dass du viele Bilder siehst mit Gewalttaten oder solchen Sachen. Es
178 kann unvorbereitet passieren, dass man einfach darauf stößt. Manchmal wird es einem auch vorher
179 gesagt, wenn man schon weiß, dass es das sein wird, damit man sich darauf vorbereiten kann. Aber
180 ich denke, man kann sich auch selbst nicht immer gut einschätzen, man weiß manchmal nicht, kann
181 ich das gerade oder kann ich das nicht aushalten. Jetzt um ein Extrembeispiel zu nennen, das man
182 vor allem bei der Kommunikationsüberwachung hat. Man geht von einem Bild eines Welpen, vom

Bild eines Babys, auf einmal zu einem abgeschnittenen Kopf auf dem Tisch, was ich wirklich in einem Beispiel hatte, und da erschrickt man, weil man übersetzt etwas und auf einmal tauchen solche Sachen auf. Dieser Kontrast, dieses Extreme ist einfach verrückt, vor allem seitdem es diese Kryptochats gibt.

Es gibt dann natürlich bei Telefonüberwachungen andere Dinge, die einen vielleicht emotional berühren oder belasten können. Wenn Personen weinen, oder streiten. Man bekommt auch privatere Sachen von Tätern mit. Sagen wir zum Beispiel, Telefonate mit Kindern. Man hat zwar keine Bilder, aber man hat ein bestimmtes Bild selbst im Kopf, wenn man sehr lange zuhört. Das Gesagte ist manchmal auch intensiver als die geschriebenen Nachrichtenverläufe.

I: Und kommt es manchmal auch zu physischer oder mentaler Erschöpfung zum Beispiel auch bei der TÜ aufgrund des langen Zuhörprozesses?

D5: Absolut, je nachdem, wie lange. Umso länger man arbeitet, desto weniger Konzentration hat man, vor allem, wenn man die Zeit für kurze Ruhephasen nicht hat. Niemand kann stundenlang aktiv zu 1000 Prozent zuhören. Ist die Akustik schlecht? Gibt es viele Hintergrundgeräusche? Ist es noch einmal um das Doppelte, Dreifache, Vierfache anstrengender, das rauszuhören, was notwendig ist, ist der Inhalt nicht in einem roten Faden schön gut wiedergegeben, erschwert das noch einmal alles, um dahinterzukommen, worum es geht. Es gibt auch noch sehr viele Rechtschreibfehler. Es passieren Fallfehler, Grammatikfehler. Es fehlen Sachen. Und um ein Gesamtbild zu bekommen, kann es sehr anstrengend werden. Es erfordert wirklich viel Konzentration.

Wenn wir von physischer Erschöpfung reden, ist auch das lange Sitzen auf Dauer sicher nicht gesund.

I: Wie hoch empfinden Sie den Verantwortungsdruck bei der Kommunikationsüberwachung und Handy-Auswertung, besonders wenn Ihre Übersetzungen als Beweismittel verwendet werden? Müssen Sie häufig kodierte Sprache, Slang oder Geheimsprache entschlüsseln, deren Übersetzung dann auch als Beweismittel relevant ist? Werden Sie in Entscheidungsprozesse eingebunden oder bekommen Sie klare Vorgaben von den Beamten?

214 **D5:** Genauso hoch wie bei den Vernehmungen. Man fühlt sich als der Hauptverantwortliche dafür,
215 in welche Richtung der ganze Fall gehen wird oder welchen Ausgang er haben wird. Weil auch oft
216 vor allem in der Kommunikationsüberwachung, dass das manchmal sogar das einzige Beweismittel
217 ist und dass das stehen muss. Da zählen auch die Beamten auch auf uns, dass wir auch auf
218 Feinheiten achten. Es kommt auch oft vor, dass vor allem beim normalen Telefonieren, die
219 Personen kodiert sprechen, oder auch einen gewissen Slang anwenden. Da fehlt oft auch der
220 Kontext. Man muss zuerst Reinhören, oder einlesen. Man wird immer wieder damit konfrontiert
221 und man manchmal braucht man auch Zeit bis man alles tatsächlich versteht und dann übersetzen
222 kann. Dahingehend ist halt die Verantwortung, es steht vielleicht so nicht da, aber man weiß genau,
223 dass das gemeint ist und das muss argumentiert werden können und belegt werden können, was
224 aber nicht immer möglich ist. Man muss auch bedenken, dass man zu Gericht gehen kann, wegen
225 der Übersetzungen. Daher muss man wissen, wie man seine Übersetzungen begründet.

226
227 **I:** Und werden Sie in Entscheidungsprozesse eingebunden oder bekommen Sie klare Vorgaben von
228 Beamten?

229
230 **D5:** Es ist halt auch wieder situationsbedingt. Beamte, mit denen zusammenarbeitet wird, die einen
231 vielleicht schon etwas kennen, schenken einem mehr Vertrauen. Das, was aber bisher definitiv
232 jedes Mal der Fall war, ist, dass man, ob das jetzt mit in deren Arbeit und Entscheidung einfließt,
233 kann ich nicht sagen, aber man wird immer nach der Meinung gefragt. Was hältst du davon? Was
234 denkst du? Manchmal ist es genau das, was sie hören, wollen aber auch oft das, was sie nicht hören
235 wollen. Ja. Aber man muss halt es ihnen mitteilen. Sie haben oft schon aufgrund von anderen
236 Ermittlungen eine Ahnung, was ein Täter macht. Aber oft brauchen sie die Beweise durch die
237 Gespräche, oder Auswertungen. Leider ist nicht immer alles eindeutig bei der
238 Kommunikationsüberwachung. Ich kann es leider nicht ändern. Da verlangen manchmal Beamte,
239 dass man öfter drüber schaut, weil sie hoffen, dass man etwas übersehen hat. Als junge
240 Dolmetscherin war es nicht immer einfach anfangs. Ich fühlte oft auch einen Druck, und habe mir
241 Sorgen gemacht, ob ich nicht etwas übersehen habe oder noch schlimmer, dass ich zu viel
242 interpretiert habe. Natürlich übersetzt man genau, aber manchmal wird man einfach beeinflusst.

243 **I:** Treten bei der Überwachung oder Handy-Auswertung besondere ethische Dilemmata oder
244 Rollenkonflikte auf? Zum Beispiel beim Abhören privater, intimer oder sehr persönlicher
245 Gespräche, oder wenn Sie Inhalte hören, die Sie moralisch belasten?

246 **D5:** Das ist mittlerweile sehr schwer zu kommentieren, da man Einblick in, finde ich, in die
247 intimsten Dinge von den Menschen bekommt. Also es sind wirklich die aller intimsten Sachen. Sei
248 es ethische, moralische Sachen, seien es die, die die Emotionen also es ist es ist extrem. Es ist
249 einfach extrem und je nachdem, was man wie oft gehört hat, geht man entweder leichter damit um
250 oder es interessiert einen nicht mehr. Aber das, was man schon sagen kann, ist, dass mit der Zeit
251 man selber vielleicht ein bisschen abstumpft oder abhärtet. Weil es nichts mehr Unbekanntes ist.
252 Fakt ist, man bekommt einen Einblick, die man sonst in keinem anderen Beruf, denke ich,
253 bekommt. Es ist auch etwas, worüber man wirklich nur mit Kolleginnen sprechen kann.

254 **Teil C: Weitere Settings als ergänzender Kontext**

255 **I:** Gibt es noch andere polizeiliche Tätigkeiten, die für Sie besonders belastend oder andersartig
256 sind? Wie empfinden Sie das Dolmetschen in solchen Situationen?

257 **D5:** Ich muss überlegen, also das mit den Übersetzungen habe ich erwähnt, bzw. den
258 internationalen Schriftverkehr. Da ist nur manchmal ein Zeitdruck auch dabei, das kann belastend
259 sein beziehungsweise, wenn ich auch zusätzlich die Auswertungen habe. Ich mache dann mehrere
260 Aufträge gleichzeitig.

261 Und ansonsten bin ich auch bei internationalen Arbeitsbesprechungen als Dolmetsch anwesend.
262 Da ist es halt so, umso mehr Personen, desto mehr Erwartungen oder Wünsche kommen auf einen
263 zu. Da solche Besprechungen, auch einfache Gesprächssituationen sind, kommt es vor, dass
264 mehrere Personen miteinander zeitgleich sprechen.

265 Mir fallen auch noch kurze Befragungen in den Zellen ein. Das sind die Zellen, die in
266 Polizeistationen sind, und Personen hinkommen, kurz nach der Festnahme. In Zellen vielleicht halt
267 auch die Tatsache, dass man eine sehr geringe Distanz zu Personen hat, von denen man nicht einmal
268 weiß, wer sie sind, wie sie reagieren könnten, was sie tun könnten, Also es sind Leute, die auch
269 emotional geladen sind. Man weiß nicht, ob sie gerade in einem Adrenalinschub sind, ob sie gerade
270 voll ängstlich sind, das weiß man halt nicht. Bei so kurzen Befragungen dolmetscht man auch im

271 Stehen meist. Man steht auch oft neben den Beamten aus Sicherheitsgründen, aber es könnte so
272 wirken, als wäre man auch Beamte.

273 Zum Setting interne Arbeitsbesprechungen weiß man halt auch nicht, inwiefern jemand Skepsis
274 oder Vertrauen in den oder die Dolmetscherin hat, vor allem, wenn ausländische Behörden zum
275 Beispiel kommen. Oder was die Intention oder das politische Statement gerade zu dem Zeitpunkt
276 ist, das finde ich zum Beispiel bei solchen Arbeitsbesprechungen ganz belastend. Also da sind dann
277 einfach mehrere Personen involviert. Ich habe zum Beispiel einen Fall, dass der Staatsanwalt und
278 Polizeibeamte aus dem Ausland zu einer Besprechung nach Wien gekommen sind, wo dann vier
279 oder fünf österreichische Beamte dabei waren, wo ich dann natürlich als einzige anwesende
280 Dolmetscherin gedolmetscht habe, das gesamte Gespräch. Es kann passieren, dass obwohl man für
281 einen Fall die Übersetzungen macht, sei es Auswertung, Schriftverkehr, einem trotzdem
282 Informationen vorenthalten werden, die man für solche Arbeitsbesprechungen jedoch benötigen
283 würde. Und man auch nicht weiß, wie gerade die Emotionslage von der einen ausländischen
284 Behörde gegenüber der anderen ist, weil es da ja manchmal politische Dinge gibt. Man ist nicht
285 immer über alles informiert. Ich versuche immer, so viele Informationen wie möglich zu erhalten,
286 um mich auch vorzubereiten.

287 **Wechselwirkungen & Gesamtbewertung**

288 **I:** Sind Sie an Ermittlungen beteiligt, bei denen Sie in mehreren Settings involviert sind?

289 **D5:** Beamte wünschen sich, dass man bei Fällen alle Aufträge annimmt, weil man sich dann
290 inhaltlich am besten auskennt und dem dann folgen kann und sie dann dadurch auch erleichterte
291 Arbeit haben, weil sie dann nicht zwanzig Mal erklären müssen oder man sogar vielleicht
292 ehrlicherweise. Es wird auch erwartet, dass man auch Sachen für sie übernehmen kann.

293 Ich muss ehrlich gestehen, es ist ganz komisches Gefühl, wenn man bei der Überwachung dabei
294 war und dann bei der Vernehmung auch dolmetscht. Ganz komisch, ganz komisches Gefühl und
295 manchmal will man dieses Gefühl auch gar nicht. Ich habe tatsächlich auch zwei, drei Sachen
296 abgelehnt, weil man glaubt, zu viel über diese Person zu wissen, oder dass man ihr einfach nicht
297 begegnen möchte, weil man halt auch weiß, wozu sie imstande ist. Man könnte schon auch Angst
298 vor diesen Personen haben. Vielleicht doch manchmal aus der Angst heraus, ob die Person nicht
299 merken könnte, weil das den Beamten leider Gottes auch sehr oft passiert, dass sie sich versprechen
300 oder irgendetwas erwähnen oder eine Frage direkt an mich gerichtet ist, was dann wie der ein

301 schlechtes Licht auf mich gegenüber der vernommenen Person wirft. Andererseits ist es manchmal
302 befriedigend, sehr interessant. Genugtuend im Sinne von, man sieht die Arbeit voranschreiten, aber
303 manchmal echt ganz merkwürdig. Man dolmetscht natürlich neutral, und lässt sich nicht
304 beeinflussen.

305 **I:** In welchen Situationen verstärken sich die Belastungen gegenseitig?

306 **D5:** Ja, es kommt immer auf die Belastbarkeit an. Also wenn ich jetzt drei Sachen auf einmal
307 machen muss und ich ohnehin schon müde bin, dann kann es schon sein, dass extreme Sachen
308 einen mehr belasten, als wenn man ausgeglichen ist, ausgeschlafen ist, nicht gegessen hat, andere
309 Sachen im Kopf hat. Sich das gut wegstellen kann, wenn man emotional gerade vielleicht nicht so
310 stabil ist oder halt ein bisschen befangen ist, kann das schon schnell passieren, dass man sehr
311 mitgenommen wird. Auf der einen Seite möchte man, dass Beamte, die Auftraggeber sind,
312 zufrieden sind und dann hat man aber auch manchmal bei Auswertungen, nicht das gewünschte
313 Ergebnis. Man gibt sich Mühe, man hört sich alles doppelt und dreifach an, auch unter Zeitdruck.
314 Es gibt so viele Situationen, wo sich Belastungen sicherlich gegenseitig verstärken. Die
315 psychischen und dann auch physischen Belastungen.

316 **I:** Welches Setting empfinden Sie insgesamt als das belastendste und warum?

317 **D5:** Schwere Frage. Wirklich schwere Frage. Sagen wir mal Vernehmungen im Extremfall und
318 wenn ich Extremfall meine, meine ich Man muss. Eine gute Aussage „bekommen“. Man muss
319 eruieren, wie ein Tathergang zustande gekommen ist. Die Person ist körperlich und psychisch
320 vielleicht auch nicht gerade im besten Zustand. Beispielsweise Opfer, aber sogar Täter,
321 Beschuldigte. Wenn sie jetzt gerade. eine Krise erleben, wenn sie gerade festgenommen wurden.
322 Ihnen geht es so vielleicht gut, aber man sieht, dass sie gerade erst Sachen realisieren.. Und dass
323 es dann stundenlang bis in die Nacht hineingeht und kein Schluss in Sicht ist.

324 **I:** Gibt es Settings, die Sie als weniger belastend oder sogar als entlastend empfinden?

325 **D5:** Übersetzungen von zu Hause sind wohl angenehmer, weil man selber entscheiden kann, wie
326 das also wie die Umgebung ist, ob sie leise, laut oder dergleichen ist, weil in Dienststellen passiert
327 es ja doch, dass viele Menschen rein rausgehen. Man dazwischen was anderes machen muss. Man
328 kann sich auf einen Auftrag konzentrieren, wenn man zuhause ist. In den Stammdienststellen ist es

329 dann doch so, dass man mehrere Aufträge gleichzeitig erhält. Man kann auch wirklich erwarten,
330 dass man Dinge zuhause erledigt. Es sind wirklich sensible Daten. Ich würde auch nicht wollen,
331 dass ich alles von zu Hause ausmache. Ich lebe ja auch nicht alleine.

332 Und es ist zwar nicht immer entlastend, aber ich liebe ja den Beruf, und ich mag die
333 Telefonüberwachung. Es ist dynamisch und nicht langweilig. Weil es interessant ist, wenn man
334 nicht weiß, was auf einen zukommt. Ob jetzt viel drauf sein wird oder nicht. **Man ist auch von**
335 **Anfang an bei einem Fall dabei und ohne uns könnten manche Fälle gar nicht entstehen. Neben der**
336 **sprachlichen Kompetenz kommen auch andere Fähigkeiten dazu. Man ist wirklich, blöd gesagt,**
337 **wie ein Detektiv. Die kulturellen Hintergründe, die man in den Arbeitsprachen kennt, sind dann**
338 **auch sehr wichtig.**

339 **I:** Wie sind die technischen Aspekte?

340 **D5:** Als Dolmetscher musst du dir viele Sachen selbst aneignen müssen. Die Systeme sind leider
341 auch nicht gerade die innovativsten und besten. Deswegen muss man sich auch zu helfen wissen.
342 Oft wissen Beamte selber nicht so gut Bescheid. Man muss auch dazu sagen, die meisten
343 Überwachungen sind in einer Fremdsprache, daher arbeiten selbst Beamte nicht oft mit den
344 Programmen. Es ist zwar so, dass immer einer anwesend sein sollte. Aber in der Praxis wäre das
345 unmöglich. Wie soll jemand 10 Stunden neben mir sitzen, während ich arbeite?

346 **Bewältigungsstrategien, Ressourcen und Verbesserungsvorschläge**

347 **I:** Wie gehen Sie persönlich mit den arbeitsbedingten Belastungen um? Welche Strategien oder
348 Hilfsmittel nutzen Sie?

349 **D5:** Durchatmen, Pausen einlegen, wenn es geht. Wichtig ist, dass, also, Gott sei Dank habe ich
350 einen großen Kolleginnenstand, mit denen ich auch sorgenfrei über alles reden kann. Dadurch, dass
351 wir die Verschwiegenheit haben, macht es schwierig mit jemandem zu reden bzw. möchten wir
352 auch andere Leute vielleicht mit unseren Sachen nicht belasten. Das Reden mit Kolleginnen hilft,
353 um Welten weiter. Man kann sich austauschen, man kann Sachen durchs Reden bewältigen. Was
354 auch sehr hilft, ist natürlich Sport und psychisch gesehen auch, mit sich selber vereinbaren, sprich
355 mit sich selber reden und einem bewusst machen, dass nicht alles immer so schlimm sein muss und
356 und und, also die Emotion dann selber wieder rausnehmen, um die Sachen so psychisch auch gut

357 verarbeiten zu können, um nicht eine Krise zu erleben. Man sieht und hört viel Negatives und man
358 muss schauen, dass es nicht das eigene Weltbild irgendwie auf eine Weise beeinflusst. Es ist doch
359 ein Wahnsinn, was wir alles so mitbekommen, egal ob bei Einvernahmen oder Überwachung. Ich
360 hätte das damals nie erwartet, dass ich irgendwann einmal nach meinem Studium so viel machen
361 werde.

362 **I:** Welche Unterstützung würden Sie sich von der Polizeiinstitution bzw. von dem/der
363 Auftraggeber:in wünschen?

364 **D5:** In allererster Linie, ganz ehrlich, technisches Voranschreiten, also, bessere Umstände, was die
365 Arbeit selber anbelangt. Also bessere technische Mittel zum Selberarbeiten, bessere
366 Arbeitsplatzbedingungen. Wie ist es jetzt mit kann man, keinen Fixplatz haben es hängt von
367 Platzmöglichkeit ab. Es ist etwas unstrukturiert. Es kommt auf die Dienststellen an. Und hier muss
368 man jetzt wirklich bedenken, dass wir zum Beispiel diese Kryptoauswertungen seit Jahren machen.
369 Man versucht mit Kolleginnen den Arbeitsplatz zu verbessern. Aber da würde man sich doch etwas
370 von den Institutionen wünschen. Immerhin gehört man ja doch zum Team, würde ich mal sagen.
371 Wir leisten einen Beitrag. Wir arbeiten professionell, sind vertrauenswürdig, die
372 Sprachkompetenzen sind durch die Uni auf dem richtigen Niveau.

373 Das, was aber natürlich noch eine Verbesserung wäre, ist, dass man die absolute Freiheit hat und
374 man selber entscheiden kann, wenn man einen Auftrag annimmt, dass man sich an die anderen
375 richten muss. Bei Vernehmungen ist es absolut verständlich. Bei schriftlichen Sachen wie bei der
376 Chat-Auswertung zum Beispiel, wo man sich das einteilen könnte, wäre es natürlich perfekt, wenn
377 man das selber entscheiden könnte und nicht nur dann, wenn gerade der Beamte da ist.

378 Und so Ausbildungsangebote, ich weiß nicht, zu bestimmten Themen Sachverhalten, dass man was
379 ich nicht schlecht finden würde, ist mal grundsätzlich, damit man vielleicht das auch
380 nachvollziehen kann oder nicht jedes Mal nachfragen muss, bei der polizeilichen Arbeit im Sinne,
381 worauf geachtet werden muss, dass es Dinge als Beweismittel gelten. Man lernt solche Dinge erst
382 durch jahrelange Erfahrung. Auf welche Paragraphen eingegangen wird oder wie das ganze
383 Prozedere denn selber läuft, so allgemein von Ermittlungsannahme, Ermittlungsanfang bis zum
384 Ermittlungsschluss, damit man da auch im Bilde ist und dann nicht einfach mittendrin
385 hineingeworfen wird. Und dann wird meistens von den Beamten erwartet, dass man eh weiß,
386 worum es geht und wie alles funktioniert. Man lernt viel im Selbststudium, aber dadurch, dass man

387 so in Ermittlungen involviert ist, könnten solche Vorbereitungen gut sein. Das hat ja keinen
388 Einfluss auf die Neutralität oder Qualität meiner Arbeit. Im Gegenteil, es kann nur zur
389 Professionalisierung führen.

390 **I:** Und wie sieht es mit Supervision bzw. psychologischer Betreuung aus?

391 **D5:** Ich fände es nicht schlecht, wenn das angeboten werden könnte, vor allem für Personen, die
392 so ihren Ausgleich nicht finden oder viel alleine arbeiten und nicht mit anderen Dolmetschern. Es
393 sollte auch unabhängig sein, im Sinne, die Beamten haben ihre psychologische Betreuung, aber ich
394 weiß nicht, ob es dieselbe sein sollte. Ich denke aber auch allgemein, dass vielen gar nicht bewusst
395 ist, wie viele Emotionen auf uns kommen, sei es bei Vernehmungen oder auch bei den ganzen
396 Auswertungen. Ich denke, dass Institutionen selbst manchmal sich dessen gar nicht bewusst sind,
397 wie involviert wir sind.

398 **I:** Was müsste sich aus Ihrer Sicht ändern, damit die Arbeit als Polizeidolmetscher:in langfristig
399 gesünder und nachhaltiger wird? Empfinden Sie, dass Ihre Arbeit als Polizeidolmetscher:in von
400 Seiten der Polizeiinstitution geschätzt wird?

401 **D5:** Von einigen Beamten wird man, ja, sehr geschätzt, weil sie die Wichtigkeit sehen, die wir
402 hineinbringen. Ansonsten hat man das Gefühl, dass man für andere, also die LPD, es wird einem
403 bewusst gemacht, dass man eigentlich eher als Belastung dargestellt wird, beziehungsweise dass
404 man als Belastung angesehen wird, weil man wiederum ein Zwischenschritt darstellt, auf den man
405 warten muss, bis man dann das bekommt, was man haben möchte. Also mehr Wertschätzung wäre
406 auf jeden Fall eine Sache, die es für den Dolmetscher, glaube ich, auch gesünder machen würde,
407 den Job länger auszuüben. Vor allem, dass wir nicht nur im Hintergrund arbeiten. Weil viele
408 Menschen einfach auch Bestätigung brauchen und nicht die ganze Zeit negative Kommentare
409 haben möchten.

410 Das, was ich wichtig fände, ist, Zeit für Bewegung, was auch bezahlt wird, weil wir, also
411 die meisten Polizeidolmetscher, ich meine fast alle sind selbstständig, also in der Selbstständigkeit
412 arbeiten. Es wird nicht angeboten, dass man mal für eine halbe Stunde spazieren geht, um kurz Zeit
413 zu haben, weil das auch dann nicht bezahlt wird. Es ist einfach nicht üblich Pausen zu machen,
414 wann man sie braucht. Also fände ich jetzt zum Beispiel auch nicht schlecht, dass man das
415 irgendwie vereinbaren kann, dass man sagt: „Okay, du hast jetzt einen Auftrag, keine Ahnung, du
416 darfst in der Zeit auch mal kurz rausgehen oder eine Verschnaufpause haben.“ Weil man ja auch

417 ein Teil des Teams ist, eigentlich. Dolmetschern ist sehr wohl bewusst, dass sie kein Teil der Polizei
418 sind. Aber trotzdem gehören sie zum Ermittlungsteam und sind ein genauso wichtiger Faktor wie
419 die Beamten selber. Deswegen sollte auch kein Ausschluss von Informationen vorhanden sein, da
420 ohnehin die Verschwiegenheitserklärung unterschrieben wurde. Aber oft bekommt der
421 Dolmetscher alles zum Schluss erst mit und als Letzter. Man ist nicht nur ein Sprachrohr, man ist
422 Teil der ganzen Arbeit. Es wird einfach vielleicht nicht genügend anerkannt. Es gibt Beamte, die
423 sich wirklich bemühen und einem Wertschätzung schenken, aber sie können nicht allein das
424 Gesamtbild unserer Tätigkeit ändern.

425 **Abschluss**

426 **I:** Gibt es etwas Wichtiges, das wir bisher nicht angesprochen haben?

427 **D5:** Ich denke, ich habe so viel gesagt. Danke für das Interview.

Interviewtranskript D6

Berufseinstieg:

I: Können Sie mir kurz erzählen, seit wann Sie als Polizeidolmetscher:in tätig sind und wie Sie zu diesem Beruf gekommen sind? Welches Studium haben Sie abgeschlossen?

D6: Ich habe das Masterstudium in Konferenzdolmetschen abgeschlossen. Mit den Arbeitssprachen BKS-Deutsch-Englisch. Ich habe eigentlich schon im Jahr 2018 bei der Polizei gedolmetscht, jedoch habe ich dann aufgehört und später im Jahr 2022 wieder angefangen. Ich lebe auch von den Aufträgen von der Landespolizeidirektion Wien. Im Jahr 2018 gab es nur eine kurze Überprüfung. Ich hatte damals mein Bachelorstudium. Im Jahr 2022 hätte ich eine Sprachkompetenzüberprüfung machen sollen, aber da ich schon am Ende meines Masterstudiums war und meine Modulprüfungen abgeschlossen hatte, musste ich zu keiner Sprachkompetenzüberprüfung gehen.

Beruflicher Alltag + Häufigkeit der Settings

I: Welche polizeilichen Aufträge führen Sie am häufigsten durch? Welche Art von Einsätzen hatten Sie schon?

D6: Meine Aufträge sind verschieden. Derzeit habe ich viele Sky-Auswertungen. Ich dolmetsche auch bei Vernehmungen. Ich habe auch schon Vernehmungen in Hafträumen, Zellen gehabt. Bei Hausdurchsuchungen war ich auch dabei, jedoch kommt das selten vor. Ich übersetze auch Dokumente aus dem Ausland.

I: Wie viele Aufträge haben Sie ungefähr pro Monat und wie verteilen sich diese auf die verschiedenen Settings? Führen Sie verschiedene Aufträge in verschiedenen Settings an einem Tag durch?

D6: Ich denke, ich habe 19–25 Aufträge monatlich. An einem Tag habe ich auch verschiedene Aufträge. Beispielsweise arbeite ich an Chat-Auswertungen und dann habe ich an dem Tag eine Vernehmung und mache dann weiter bei Auswertungen. Bei Festnahmen oder Durchsuchungen bin ich manchmal dabei, weil ich auch zuvor an den Ermittlungen gearbeitet habe, also übersetzt habe.

Settingspezifische Erfahrungen und Belastungen

29 Teil A: Polizeiliche Vernehmungen

30 **I:** Wie erleben Sie typischerweise eine polizeiliche Vernehmung als Dolmetscher:in? Wie ist der
31 Ablauf ab Auftragserteilung, die Atmosphäre und Ihre eigene Rolle dabei?

32 **D6:** Also, sehr oft oder fast immer ist die Auftragsaufteilung ziemlich spontan. Entweder wird man
33 angerufen, es gibt dieses Register, wo alle Dolmetscher eingetragen sind, und Beamte können dann
34 darauf zugreifen. Und normalerweise wird der Dolmetscher, der am nächsten wohnt, angerufen.
35 Ein paar werden auch im Voraus geplant. Man erfährt meistens nur circa, worum es geht. Inhaltlich
36 wird man wenig auf die Vernehmung vorbereitet. Also, ziemlich spontan, und was gut ist hier:
37 Wenn man das im Haus macht, wo ich am meisten arbeite, weiß ich schon ungefähr, was für Fälle
38 kommen können, und da bin ich, obwohl ich nicht so gut informiert bin, schon gut vorbereitet, weil
39 ich ungefähr weiß, was mich erwarten könnte. Bei anderen Dienststellen, wo ich nur spontan und
40 ab und zu bin, ist es ein bisschen schwieriger. Da kann alles Mögliche vorkommen, und besonders
41 bei irgendwelchen Polizeistationen kommen alle möglichen Themen.

42 Also, als ich begonnen habe, als Polizeidolmetscherin zu arbeiten, war ich ziemlich nervös, bevor
43 ich jemanden vernommen hatte. Das hat sich Gott sei Dank geändert. Nach ein paar Mal ist man
44 schon vertrauter mit den Abläufen bei einer Vernehmung. Und das macht einen dann auch ein
45 bisschen entspannter, weil man ungefähr weiß, was man erwarten kann. Also, ich habe noch immer
46 Respekt vor den Vernehmungen, aber ich fühle mich jetzt zumindest vorbereiteter. Was allgemein
47 die Atmosphäre angeht, ist bei mir sehr oft ausschlaggebend, wer alles teilnimmt, ob es eine
48 Opfervernehmung ist oder ob es sich um einen Täter oder einen Zeugen handelt. Es ist immer so,
49 dass sich die Atmosphäre ein bisschen ändert. Zum Beispiel können bei Opfervernehmungen sehr
50 oft viele Emotionen auftauchen, die man dann irgendwie bewältigen muss. Und als Dolmetscher
51 darf man sie nicht zeigen, aber das Opfer ist dann ja in einer Position, in der es sehr verletzlich ist,
52 und man hört auch einige Geschichten, die erschütternd sein können. Also ist es schon eine
53 Herausforderung. Zum Beispiel kann es bei Tätervernehmungen sehr oft zu Diskussionen mit den
54 Beamten kommen, besonders wenn Täter lügen oder irgendwelche Geschichten erfinden.

55 **I:** Welche emotionalen bzw. psychischen Belastungen spüren Sie in Vernehmungen besonders
56 stark? Hatten Sie Situationen, bei denen Sie sich unwohl gefühlt haben, oder hat Sie der Inhalt der
57 Vernehmungen emotional berührt? Wenn ja, warum? Können Sie ein Beispiel nennen?

58 **D6:** Ich arbeite oft bei einer Dienststelle, wo sehr oft das Thema Suchtgift vorkommt, und ich muss
59 sagen, da ist es oft dazu gekommen, dass Leute da waren, also hauptsächlich Täter, die sehr jung
60 waren, die sehr oft aus Serbien gekommen sind und die in einer sehr schwierigen finanziellen Lage
61 waren. Und ja, aus diesen Gründen sind sie auch nach Wien gekommen und dann in
62 Drogengeschäfte verwickelt worden.

63 Um etwas Geld zu verdienen und es nach Hause zu schicken, wegen verschiedener Schulden oder
64 was auch immer, und das sind eben sehr oft hauptsächlich junge Leute, aber auch manchmal ältere
65 Leute, die auch nicht mehr wissen, wie sie aus ihrer finanziellen Lage herauskommen können.
66 Dann entscheiden sie sich für einen Weg, und das ist dann ziemlich schlimm, wenn eine Person
67 dann eingesperrt wird, wo man sieht, dass sie auch so leidet und dann noch verhaftet wird. Und
68 dann muss sie die Familie anrufen, in Serbien, und die Situation erklären.

69 Und bei solchen Personen wird's dann wirklich schwierig, weil man ungefähr auch verstehen kann,
70 woher sie kommen, weil man diesen kulturellen Hintergrund versteht und weiß, wie die also, wie
71 die soziale und finanzielle Lage in diesen Ländern ist.

72 Ich erinnere mich auch an einen Fall von einem Gewaltopfer. Genau, ja, und ich musste zusammen
73 mit der Polizei dann ins Krankenhaus fahren. Dort haben wir mit dem Opfer geredet, und das Opfer
74 war, wie gesagt, ein Gewaltopfer. Ihm wurde die Nase gebrochen, und das ist schon auch ziemlich
75 schwierig, wenn man durch das ganze Krankenhaus geht und all die Menschen sieht, denen es
76 sowieso nicht gut geht, und dann mit jemandem reden muss, dessen Kopf verletzt war und dem die
77 Nase gebrochen wurde. Die musste noch operiert werden. Also hat die Person auch schwer
78 gesprochen. Und die ganze Atmosphäre, einfach die Umgebung von Krankenhaus, man fühlt sich
79 ja nie angenehm und dann war es zusätzlich eine Opfereinvernahme.

80 **I:** Kommt es in Vernehmungen Ihrer Meinung nach zu Rollenkonflikten? Zum Beispiel zwischen
81 der geforderten Neutralität und dem Wunsch, empathisch zu sein, oder zwischen den Erwartungen
82 der Polizei und denen der vernommenen Person?

83 **D6:** Also, Neutralität ist für mich wirklich zentral, das haben wir auch an der Uni immer gelernt.
84 Es ist einfach wichtig, denn nur so fühlen sich beide Seiten – also sowohl die befragte Person als

85 auch die Polizei – sicher und wissen, dass man niemanden bevorzugt. Ich versuche immer, das
86 Gesagte möglichst genau wiederzugeben, so wie ich es höre.

87 Das Problem bei Einvernahmen ist aber, dass man manchmal von der befragten Person als Freund
88 wahrgenommen wird, besonders wenn man aus derselben Kultur kommt oder einen ähnlichen
89 Akzent hat. Dann entstehen schnell persönliche Gespräche, wie „Aus welcher Region kommen
90 Sie?“ oder Ähnliches, und da muss ich immer klar sagen: Ich bespreche nichts Privates, ich bin nur
91 zum Dolmetschen da. Oft werde ich auch nach meiner Meinung gefragt, zum Beispiel, ob jemand
92 überhaupt eine Aussage machen soll. Da halte ich mich raus und sage, das muss jeder für sich selbst
93 entscheiden. Ob ich das einem raten würde oder nicht, und das sind wieder so Positionen, in die
94 man reingebracht wird, wo man nicht mehr neutral sein kann und da sage ich ihm, Sie müssen
95 selber entscheiden, ich kann Ihnen nicht helfen Sie müssen. Das für sich entscheiden und genau
96 umgekehrt habe ich auch Rollenkonflikte im Sinne von.

97 Den Erwartungen der Polizisten zufolge soll man zum Beispiel das Gespräch ein bisschen lenken,
98 was für Dolmetscher eigentlich nicht vorgesehen ist. Es wird erwartet, dass man, wenn man schon
99 mehrmals eine Einvernahme gemacht hat, also gedolmetscht hat, ungefähr weiß, welche Antworten
100 die Beamten erwarten. Und dann wird von einem erwartet: OK, wenn die Person zu viel redet und
101 das nicht wirklich irgendwohin, also nicht zur gewünschten Antwort führt, dann soll man sie
102 stoppen oder sagen: OK. Oder konkreter nachfragen, und eigentlich ist das nicht wirklich die Rolle,
103 die für einen Dolmetscher vorgesehen ist.

104 Was noch ein bisschen unangenehm sein kann, ist zum Beispiel, dass ich sehr oft bei
105 Stammdienststellen arbeite. Und wenn ich dort Einvernahmen habe, merkt man manchmal, dass
106 wir ein vertrautes Verhältnis haben. Das kann schon komisch wirken für die vernommene Person.
107 Man will nicht so erscheinen, als ob man beste Freunde mit den Beamten ist. Dann denkt sich die
108 Person: „Okay, wer dolmetscht da, kann man dieser Person vertrauen oder nicht?“ Ich versuche
109 dann immer, so seriös wie möglich zu wirken, nicht viel zu lachen und einfach einen neutralen
110 Gesichtsausdruck zu haben.

111

112 **I:** Wie wirkt sich Zeitdruck oder organisatorischer Druck bei Vernehmungen auf Sie aus?

113 **D6:** Also sehr oft ist es so, dass die Vernehmung allgemein länger dauert, wenn man Dolmetscher
114 hat, also fast doppelt so lang. Es ist dann sehr oft so, dass die Beamten wollen, dass die Vernehmung
115 so schnell wie möglich läuft. Es kann auch sein, zum Beispiel, dass es mehrere Personen sind, die
116 verhaftet wurden, oder mehrere Personen zu vernehmen sind.

117 Dann verspürt man schon einen Druck, dann wird einem gesagt, entweder man soll es ein bisschen
118 kürzer machen oder man soll schauen, dass die Person wirklich die wichtigsten Sachen erwähnt.
119 Mir wurde schon gesagt, ich soll die Person stoppen, wenn sie anfängt, über etwas zu reden, was
120 nicht relevant ist. Da wartet man schon teilweise richtig. Ich weiß, was relevant ist und was nicht,
121 und man erwartet, dass ich auch die Vernehmung auf eine gewisse Art und Weise steuere, was jetzt
122 nicht wirklich vorgesehen ist für uns als Dolmetscher, und das kann dann sehr heftig sein, weil
123 dann wird der Beamte vielleicht ein bisschen nervös. Man muss die vernommene Person immer
124 wieder unterbrechen, was sie nervös macht. Gleichzeitig wird man selbst nervös, weil die Situation
125 sehr anstrengend ist – man muss durchgehend aktiv zuhören und mitdenken. Das kann emotional
126 ziemlich belastend werden und ist oft alles andere als angenehm. Es kam bei mir schon vor, gerade
127 bei Tätervernehmungen, dass ein Täter offensichtlich lügt und eine Geschichte erfindet. In solchen
128 Fällen werden die Beamten oft wütend, sprechen lauter und manchmal kommt noch ein weiterer
129 Beamter hinzu, um Fragen zu stellen.

130 In solchen Momenten werden viele Fragen gestellt und die Situation ist extrem stressig. Man weiß
131 oft nicht mehr, wie man richtig zuhören soll, schafft es kaum, alle drei gleichzeitig zu dolmetschen
132 und die Antworten der vernommenen Person zu übersetzen. Der Druck ist dann einfach enorm und
133 es wird schnell zu viel.

134 Und was den organisatorischen Druck angeht, wie ich schon erzählt habe, sind sehr viele
135 Einvernahmen ziemlich spontan, und da muss man sich gut überlegen, wie viel Zeit man überhaupt
136 selbst zur Verfügung hat. Es kann auch sein, dass man den ganzen Tag gearbeitet hat und es am
137 Abend eine Einvernahme gibt. Dann stellt sich die Frage, ob man das noch irgendwie schafft, ob
138 man die Energie dafür hat und ob man diese überhaupt noch macht. Man hat vielleicht andere Pläne
139 und muss überlegen, ob man diese dann wirklich wahrnehmen kann oder nicht. Aber man spürt
140 den Verantwortungsdruck, da man eventuell schon an den Auswertungen zu dem Fall gearbeitet
141 hat und den Auftraggeber nicht im Stich lassen möchte.

142 **Teil B: Geheime Kommunikationsüberwachung (inkl. Handyauswertung)**

143 **I:** Wie unterscheidet sich für Sie die Arbeit bei der Kommunikationsüberwachung von
144 polizeilichen Vernehmungen? Wie sieht Ihr typischer Alltag in diesem Setting aus – zum Beispiel
145 bezüglich Ablauf, Zusammenarbeit mit den Ermittler:innen, Isolation oder technischen Aspekten?
146

147 **D6:** Also, ein schon mal großer Unterschied bei der Kommunikationsüberwachung ist, dass man
148 dort normalerweise über längere Zeiträume hinweg, zum Beispiel mit Beamten oder mit
149 Dienststellen, zusammenarbeitet. Es gibt zum Beispiel Sky-Auswertungen, die dauern jetzt
150 jahrelang, oder es gibt auch Telefonüberwachungen, da ist man vielleicht an einem Fall ein paar
151 Monate. Und ich arbeite intensiv an dem jeweiligen Fall, zum Beispiel bei den Skyauswertungen.
152 Dafür bin ich jetzt schon seit vier Jahren zuständig. Was die Skyauswertungen angeht, arbeite ich
153 in einem Team, weil es sehr viele Daten gibt, die ausgewertet und übersetzt werden müssen. Wir
154 müssen uns immer absprechen, damit alle auf dem neuesten Stand sind. Außerdem haben mir die
155 Kolleginnen, als ich angefangen habe, alles gezeigt: wie das ungefähr aussieht, wie man es korrekt
156 macht und in welchen Programmen. So habe ich es gelernt, und das zeige ich jetzt auch neuen
157 Kolleginnen und Kollegen. Es ist schon ein ziemlich gut aufgebautes System, das durch
158 Dolmetscher und Dolmetscherinnen gebildet wurde.

159 Es ist aber auch von Dienststelle zu Dienststelle unterschiedlich. Aber man informiert sich dann,
160 also man informiert sich dann bei den Beamten, wie der Ablauf dann konkret ist. Und was die
161 Telefonüberwachung angeht, gibt es da auch spezielle Programme, die dann auch von den
162 Dolmetschkollegen meistens erklärt und gezeigt werden. Und diese sind aber hauptsächlich bei
163 jeder Dienststelle gleich, und das ist ein bisschen einheitlicher als zum Beispiel die Sky-
164 Auswertung. Telefonüberwachungen macht man aber meistens alleine. Da ist man auch eher auf
165 sich gestellt, was auch bedeutet, dass man manchmal wirklich viel zu tun hat.

166
167 **I:** Welche emotionalen oder psychischen Belastungen entstehen für Sie durch das Abhören und
168 Auswerten von Gesprächen und Chats? Wie gehen Sie mit belastenden oder verstörenden Inhalten
169 um? Kommt es manchmal auch zu physischer oder mentaler Erschöpfung?

170
171 **D6:** Also, wenn man Chats auswertet und liest, bekommt man sehr viel mit, auch sehr viel Privates,
172 aber natürlich auch illegale Handlungen. Sehr oft sieht oder liest man Dinge, die man lieber nicht
173 lesen oder sehen würde. Teilweise habe ich sehr viel über Prostituierte und das Sexualleben von
174 Menschen mitbekommen, worüber man eigentlich gar nichts wissen möchte. Aber was psychisch

175 eher verstörend und belastend war, ist, dass sie sehr oft auch kriminelle Bilder untereinander von
176 ihren Kindern oder von anderen Kindern schicken. Und sie verschicken auch ab und zu Nacktbilder
177 von Kindern.

178 Bei der Telefonüberwachung, natürlich besonders, aber auch bei Sky-Auswertungen, hat man sehr
179 viele Sprachnachrichten, bei denen man zuhört, und es ist dann sehr erschöpfend. Wenn man zum
180 Beispiel acht Stunden am Computer sitzt und nur zuhört und zuhört, und dann, wenn die Person
181 schwer verständlich ist, oder einen spezifischen Akzent hat, dann ist das erst recht erschöpfend. Ja,
182 das kann dann auch eher physisch belasten.

183
184 **I:** Wie hoch empfinden Sie den Verantwortungsdruck bei der Kommunikationsüberwachung und
185 Handy-Auswertung, besonders wenn Ihre Übersetzungen als Beweismittel verwendet werden?
186 Müssen Sie häufig kodierte Sprache, Slang oder Geheimsprache entschlüsseln? Werden Sie in
187 Entscheidungsprozesse eingebunden, oder bekommen Sie klare Vorgaben?
188

189 **D6:** Also, der Verantwortungsdruck ist schon ziemlich hoch, weil man sich bewusst ist, auch wie
190 bei Einvernahmen, dass das eine ziemlich große Verantwortung hat und dass das, was man
191 übersetzt, später noch als Beweismittel vor Gericht verwendet wird. Und sehr oft, bei mir ist es
192 zum Beispiel der Fall, dass wir mit Bosnisch-Kroatisch-Serbisch einen riesengroßen Raum mit
193 diesen Sprachen abdecken, und es kann auch sein, dass sehr oft irgendwelche besonderen Wörter
194 oder regionale Ausdrücke verwendet werden, für die auch die Recherche nicht immer einfach ist.
195 Und von einem wird erwartet, dass man sich überall auskennt. Das ist dann schon ein bisschen
196 schwierig, und man macht sich immer Gedanken, auch wenn man alles überprüft, ob es dann
197 tatsächlich stimmt und ob man alles richtig verstanden hat. Es gibt natürlich auch Geheimsprache
198 und kodierte Sprache, die man, wenn man sie entschlüsseln kann, versteht. Aber man ist trotzdem
199 immer vorsichtig, und man möchte einfach, dass alles passt, dass alles stimmt, weil es, wie gesagt,
200 eine ziemlich große Verantwortung ist.

201

202 **I:** Treten bei der Überwachung oder Handy-Auswertung besondere ethische Dilemmata oder
203 Rollenkonflikte auf? Zum Beispiel beim Abhören privater, intimer oder sehr persönlicher
204 Gespräche, oder wenn Sie Inhalte hören, die Sie moralisch belasten?

205 **D6:** Man soll sich schon vorher ins Material einlesen und gut informiert sein, damit man die Polizei
206 über wichtige Erkenntnisse zu einer Person oder einem Fall informieren kann. Das kann ganz schön
207 stressig sein, weil man sich fast wie ein Ermittler fühlt – als Dolmetscher, vor allem auch mit
208 weniger Erfahrung, ist es schwierig, solche Sachen zu erkennen. Mit der Zeit lernt man Dinge, aber
209 neben den sprachlichen Herausforderungen, ist es dann nicht einfach, auch weitere Aufgaben
210 anzunehmen. Man ist sich bewusst, dass dieses Material, ein Gewicht hat. Man übersetzt nicht nur
211 einfach. Diese Übersetzungen haben einen Einfluss auf ein Leben. Darüber denkt man schon auch
212 nach. Wie gesagt, man hört auch viele private Sachen. Da muss man einfach diskret sein.

213 **Teil C: Weitere Settings (kurz)**

214 **I:** Gibt es noch andere polizeiliche Tätigkeiten, die für Sie besonders belastend oder andersartig
215 sind? Wie empfinden Sie das Dolmetschen in solchen Situationen?

216 **D6:** Ja, es gibt auch andere Settings, in denen man als Dolmetscher tätig sein kann. Zum Beispiel
217 ist man ab und zu bei Festnahmen dabei oder bei Hausdurchsuchungen, und da ist das natürlich
218 viel dynamischer, weil man die Polizei wirklich in Aktion sieht.

219 Und es ist ein bisschen kompliziert, wenn man dabei ist, weil man als Dolmetscher nicht weiß, wo
220 man stehen oder wie man sich verhalten soll. Also ist man irgendwie wie das Sorgenkind der
221 Polizei, weil man dabei sein muss, sie einen brauchen, aber man steht doch ein bisschen im Weg.
222 Und man weiß nicht wirklich, wie man sich verhalten soll, und dann kann es ein bisschen
223 unangenehm werden. Es passiert dann auch, dass nicht alle Beamten einen kennen oder zum
224 Beispiel, wenn auch die WEGA dabei ist oder die Kobra, und dann kann es passieren, dass man
225 auch fälschlicherweise, weil ja nicht alle wissen, dass man Dolmetscher ist, als Beamter
226 wahrgenommen wird oder Ähnliches. Es sind ein bisschen andere Aufträge, die spannend sein
227 können, aber sie können auch ziemlich nervenzerreißend und stressig sein, weil das trotzdem
228 Schocksituationen sind, besonders bei Festnahmen.

229 Und besonders, wenn da andere Familienangehörige sind, und selbst die festgenommenen
230 Personen sind dann unter Schock. Da muss man schon bereit sein, auch Tränen zu sehen oder zu
231 sehen, wie jemand zittert oder einfach emotionale Ausbrüche erlebt.

232 Zum Beispiel ist mir einmal passiert, dass im Arrest eine Person fast einen Herzinfarkt hatte, einen
233 ziemlich großen Bluthochdruck hatte und sie zusammengebrochen ist. Die Rettung musste
234 kommen, und sie wurde von der Rettung weggeführt. Wenn man all das miterlebt, fühlt man sich
235 belastet und macht sich Sorgen, was mit der betroffenen Person passiert. Auch nach dem Ereignis
236 denkt man noch oft darüber nach und hofft, dass es der Person gut geht.

237 Ansonsten fallen mir auch Justizanstalten ein. Da gibt es Sicherheitskontrollen und lange
238 Wartezeiten, bis die tatsächliche Vernehmung auch dann stattfindet. Organisatorisch ist das
239 manchmal sehr schwierig, weil man die Termine schlecht planen kann. Man kann auch kein Handy
240 dabei haben, das bedeutet, man verpasst auch weitere Aufträge, falls jemand anruft. Es ist auf jeden
241 Fall sehr stressig dort und die Atmosphäre ist auch nicht immer angenehm.

242 **Wechselwirkungen & Gesamtbewertung**

243 **I:** Sind Sie an Ermittlungen beteiligt, bei denen Sie in mehreren Settings involviert sind?

244 **D6:** Also, es ist mir schon passiert, auch wenn es nicht sehr häufig vorkommt, dass ich in mehreren
245 Phasen desselben Falls eingesetzt werde. Zum Beispiel war ich bei einer Person über einen
246 längeren Zeitraum bei der Telefonüberwachung dabei. Als diese Person dann festgenommen
247 wurde, habe ich plötzlich auch das erste Gespräch mit der Anwältin gedolmetscht und später die
248 Vernehmung.

249 Das war eigentlich sehr anstrengend und kompliziert für mich. Ich kannte die ganze Vorgeschichte
250 aus der Telefonüberwachung, hatte die Ratschläge der Anwältin gehört und wusste genau, was die
251 vernommene Person zuvor gesagt hatte. Am Ende kannte ich den Fall besser als die Beamt:innen
252 und teilweise sogar besser als die Verteidigerin. Das ist eine sehr komische Situation.

253 Man muss extrem aufpassen, dass man irgendwie keine Emotionen zeigt und nichts durchblicken
254 lässt. Ich wusste zum Beispiel, dass die Person lügt, durfte das aber natürlich nicht zeigen. Die
255 Neutralität ist in solchen Momenten besonders wichtig – man darf weder im Gesicht noch in der

256 Stimme etwas verraten. Man muss sich mehr auch auf das Dolmetschen konzentrieren, meiner
257 Meinung nach.

258 Solche Überschneidungen passieren nicht sehr oft, aber es kann vorkommen, vor allem wenn es
259 nur wenige Dolmetscher:innen für eine bestimmte Sprache gibt. Dann wird man manchmal
260 trotzdem eingesetzt, auch wenn man schon vorher im selben Fall tätig war. Deshalb ist es wirklich
261 wichtig, dass man in diesen Situationen absolut neutral bleibt und sein Hintergrundwissen nicht
262 erkennen lässt. In einem größeren Team an Dolmetschern, achtet man darauf, dass nicht die
263 gleichen gehen. Aber leider erwarten manche Beamte doch die Person, die auch zum Beispiel die
264 TÜ gemacht hat.

265 **I:** In welchen Situationen verstärken sich die Belastungen gegenseitig?

266 **D6:** Ich finde bei Live-Telefonüberwachungen können sich Belastungen verstärken. Ich erinnere
267 mich, es gab Live-Observationen und die gingen ewig. Du musst Gespräche live dolmetschen und
268 manchmal sind Dinge auch wirklich akustisch unverständlich. Vor allem, wenn man nur Zeit hat,
269 etwas einmal anzuhören. Dann kann es auch physisch anstrengend sein, weil man dann länger sitzt
270 und wenige Pausen machen kann.

271 **I:** Welches Setting empfinden Sie insgesamt als das belastendste und warum?

272 **D6:** Für mich sind Vernehmungen teilweise noch ziemlich belastend, vor allem, weil alles
273 niedergeschrieben wird und später vor Gericht geht. Ich möchte wirklich sicherstellen, dass alles
274 passt und richtig war. Deshalb ist es für mich wichtig, dass das, was niedergeschrieben wurde, der
275 vernommenen Person noch einmal rückübersetzt wird, damit sie richtig zuhört und es zu keinem
276 Missverständnis kommt. Man muss sich sicher sein, ob die Person wirklich alles verstanden hat.
277 Und dann muss sie damit einverstanden sein und unterschreiben, damit man beruhigt ist, dass alles
278 passt.

279 Aber am meisten stressig ist für mich eigentlich die Telefonüberwachung, also die Live-
280 Telefonüberwachung. Besonders wenn man zwischendurch auch mit Funkgeräten arbeiten muss.
281 Es passiert zum Beispiel, dass die Beamten draußen sind und eine Person überwachen, und man ist
282 mit ihnen in Kontakt und gibt ihnen die Informationen aus der Telefonüberwachung weiter. Und
283 das ist für mich ziemlich anstrengend, weil man erstens nie wirklich weiß, wie lange es dauern

284 wird. Es kann kurz sein, es kann aber auch stundenlang gehen. Manchmal hatte man davor schon
285 andere Aufträge und dann sitzt man den ganzen Abend dabei. Man muss die ganze Zeit
286 hochkonzentriert sein, gut zuhören und mitdenken.

287 Das erschöpft einen physisch und auch psychisch. Man fragt sich ständig, ob man wirklich alles
288 richtig verstanden hat, denn die Telefonüberwachung ist manchmal nicht so deutlich. Besonders
289 wenn Adressen genannt werden oder so, ist es nicht immer ganz klar. Dann macht man sich die
290 ganze Zeit Gedanken: „Okay, habe ich das jetzt richtig verstanden? Passt das?“

291 Es ist trotzdem ziemlich wichtig, vor allem wenn die Beamten draußen sind und man ihnen die
292 Informationen weitergeben muss. Deswegen ist es ziemlich stressig. Ich habe 2018 schon einmal
293 bei der Polizei als Dolmetscherin gearbeitet, und da waren es auch hauptsächlich
294 Telefonüberwachungen. Das war mir dann aber doch zu viel, weil es so viele Amtshandlungen gab.
295 Man war wirklich von früh bis spät am Abend dabei. Das waren mir einfach zu viel Stress und zu
296 extreme Arbeitszeiten damals.

297 **I:** Gibt es Settings, die Sie als weniger belastend oder sogar als entlastend empfinden?

298 **D6:** Die Sky-Auswertungen, die jetzt schon über Jahre laufen, finde ich ehrlich gesagt ziemlich
299 entspannt. Weil man da hauptsächlich sein eigenes Tempo vorgeben kann. Es ist nicht so stressig,
300 dass man an einem Tag wahnsinnig viel übersetzen muss. Es ist eher angenehm. Es sind halt Fälle,
301 die sich über Jahre hinziehen, und deswegen ist es eigentlich ziemlich entspannt.

302 Was ich noch mag, sind Festnahmen oder Hausdurchsuchungen. Weil es doch am Ende, wenn man
303 so viel mit der Polizei zu tun hat, interessant ist zu sehen, wie sie wirklich arbeiten – vor Ort. Man
304 bekommt das mit. Natürlich kann es auch ziemlich stressig sein, besonders wenn jemand
305 festgenommen wird. Und die Person steht unter Schock und die Familie steht auch unter Schock.
306 Aber es gibt trotzdem einen Teil, wo man sich ein bisschen positiv fühlt. Im Sinne von: Okay, man
307 ist dabei, man hat etwas geleistet – auch wenn das vielleicht nicht so offensichtlich ist. Man hat
308 trotzdem einen Beitrag geleistet. Ich finde es ziemlich interessant, auch wenn es um die Personen
309 geht. Man kann die Person ein bisschen beruhigen, man sieht, dass man hilfreich ist. Und dann
310 fühlt man sich auch gut.

311 **Bewältigungsstrategien, Ressourcen und Verbesserungsvorschläge**

312 **I:** Wie gehen Sie persönlich mit den Belastungen um? Welche Strategien oder Hilfsmittel nutzen
313 Sie?

314 **D6:** Ich habe das Glück, mit tollen Dolmetschkolleginnen und Kollegen zu arbeiten. Man kann
315 sich austauschen. Man erhält Unterstützung, nicht nur mental, sondern eben auch Schulungen zu
316 den Programmen. Wenn mich etwas belastet, kann ich immer mit ihnen reden. Jedoch weiß ich,
317 dass viele auf sich alleine gestellt sind und dass das dann sicher nicht einfach ist.

318 **I:** Welche Unterstützung würden Sie sich von der Polizei bzw. von dem/der Auftraggeber:in
319 wünschen?

320 **D6:** Ich wünschte mir eine Bestätigung oder Zertifikat, dass ich mit gewissen Programmen arbeiten
321 kann. Man eignet sich so viele Kompetenzen an und man entwickelt sich weiter und bildet sich
322 fort. Wir arbeiten immer nur im Hintergrund, dabei sind wir aktiv dabei. Dank der Uni weiß ich,
323 wie wichtig Neutralität ist und ich denke, dass man die auch bewahren kann. Auch wenn man jetzt
324 aktiv an Ermittlungen arbeitet. Das behindert nicht die sprachlichen und fachlichen Kompetenzen.

325 Vielleicht wären auch Informationen zu ermittlerischen Taktiken oder Vorgehen interessant. Man
326 lernt nur durch Erfahrung, wie Beamte tatsächlich arbeiten. Am Anfang kann es schon sehr viel
327 sein. Ich bin nur für die Sprache zuständig, aber ich muss trotzdem solche Dinge kennen.

328 Auch Angebote zu bestimmten Themen. Beispielsweise Suchtgift. Ich habe so viel durch
329 Kolleginnen und durch eigene Recherche lernen müssen. Aber vielleicht könnte man bestimmte
330 Glossare mithilfe von Ermittlern und Dolmetschern erstellen. Wenn man nichts mit diesen Szenen
331 zu tun hat, sind Slangbegriffe auch eine Herausforderung und wenn man generell nicht weiß, wie
332 Suchtgift hergestellt wird etc.

333 Ansonsten fällt mir ein, dass vielleicht Auftraggeber Bescheid geben, wenn sie geplante
334 Fesnahmen etc. haben, damit man einfach seine Termine dementsprechend organisieren kann.

335 **I:** Wie sieht es mit Supervision aus?

336 **D6:** Ich denke, dass es nie schlecht ist, wenn das Angebot da ist, aber ich persönlich brauche es
337 nicht.

338

339 **I:** Was müsste sich aus Ihrer Sicht ändern, damit die Arbeit als Polizeidolmetscher:in langfristig
340 gesünder und nachhaltiger wird? Empfinden Sie, dass Ihre Arbeit als Polizeidolmetscher:in von
341 seiten der Polizeiinstitution geschätzt wird?

342 **D6:** Viele Arbeitsplätze sind schon eine Zumutung. Sie könnten etwas verbessert werden. Vor
343 allem für die Kommunikationsüberwachung. Wir arbeiten Jahre in denselben Dienststellen. Viele
344 Dinge kaufen wir selbst, wie zum Beispiel Kopfhörer, oder Stützen für die Handgelenke. Wir sitzen
345 sehr lange und langfristig kann das nicht gesund sein.

346 Man muss auch sagen, es gibt Beamte, die sich so sehr für Dolmetscher einsetzen und die auch den
347 Wert unserer Uni erkannt haben. Ein bestimmter Beamte kämpft auch für uns, dass wir bessere
348 Arbeitsbedingungen haben, dass wir uns wie ein Teil des Team fühlen. Es ist schön, wenn jemand
349 die Ausbildung und Professionalität, die man mitbringt, auch wirklich schätzt. Die Instituion selbst,
350 denke ich, sieht uns kaum, weil wir so viel im Hintergrund arbeiten.

351

352 **Abschluss**

353 **I:** Gibt es etwas Wichtiges, das wir bisher nicht angesprochen haben?

354 **D6:** Danke, das war alles. Ich hoffe, ich konnte mich gut ausdrücken. Ich war etwas nervös.

1 Interviewtranskript D7

2 Einleitung

3 Allgemeines:

4 I: Können Sie mir kurz erzählen, seit wann Sie als Polizeidolmetscher:in tätig sind und wie Sie zu
5 diesem Beruf gekommen sind? Welches Studium oder welche Ausbildung haben Sie
6 abgeschlossen? Wurde bei Ihnen eine Kompetenzüberprüfung durchgeführt?

7 D7: Okay, also ich bin schon mittlerweile acht Jahre als Dolmetscherin bei der Polizei tätig. Damals
8 habe ich, als ich angefangen habe, nur mein Bachelor-Studium abgeschlossen, in dem Moment.
9 Aber mittlerweile habe ich auch jetzt mein Masterstudium abgeschlossen und damals wurde ich
10 von einer Studienkollegin empfohlen. Und ja, ich hatte keine zusätzlichen
11 Kompetenzüberprüfungen, da ich später dann mit dem Schwerpunkt Dialogdolmetschen mein
12 Studium fortgesetzt habe und die Modulprüfung schon hatte.

13 Beruflicher Alltag + Häufigkeit der Settings

14 I: Welche Art von Aufträgen haben Sie schon angenommen, seitdem Sie im Dolmetschregister
15 sind? Welche polizeilichen Aufträge führen Sie am häufigsten durch?

16 D7: Also da ist es auch schon um acht Jahre geht. Also ich kann schon sagen, dass ich ganz, ganz
17 viele verschiedene Sachen gemacht habe bei der Polizei. Darunter zählen auch zum Beispiel
18 Vernehmungen, sei es mit den Opfern oder Tätern, also absolut alles. Dann habe ich auch die
19 Überwachung. Bei der Überwachung war ich auch tätig als Dolmetscherin, zum Beispiel für die
20 Telefonüberwachung. Dann habe ich, dann war ich auch bei den Haustürsuchungen anwesend. Und
21 ich war auch im Gefängnis und ja, überall. Es gibt so ganz verschiedene Aufträge, manchmal
22 dolmetscht man sogar nur über das Telefon, egal wo man sich befindet. Es gibt so viele
23 verschiedene Aufträge, das kann man auf jeden Fall sagen.

24 I: Wie viele Aufträge haben Sie ungefähr pro Monat und wie verteilen sich diese auf die
25 verschiedenen Settings/Aufgabenbereiche? Führen Sie verschiedene Aufträge in verschiedenen
26 Settings am selben Tag durch?

27 D7: Am häufigsten sind Vernehmungen dabei, auf jeden Fall und schriftliche Übersetzungen im
28 Rahmen von Telefonauswertungen oder Telefonüberwachungen. Ich bin schon seit, also wie
29 gesagt, schon seit acht Jahren tätig und ich kann auch schon sagen, dass das wirklich als eine
30 Vollzeit ein Vollzeitjob beschrieben werden kann. Ich bin fast jeden Tag als Dolmetscherin bei der
31 Polizei tätig und ich bekomme verschiedene Aufträge, auch am selben Tag natürlich. Ich verbringe
32 manchmal, sagen wir mal, fünf bis acht Stunden am Tag bei einer Dienststelle für die schriftlichen

Übersetzungen. Und das wirklich jetzt ohne Pausen, sozusagen ohne größere Pausen. Und dann kann ich zu anderen Dienststellen fahren für Einvernahmen oder es gibt Vernehmungen in den Dienststellen, wo ich mich befinde. Ich bin selbstständig, aber man kann den Beruf mit einem Vollzeitjob mit zusätzlich vielen Überstunden vergleichen. Aufträge hat man ja auch oft am Wochenende.

I: Wir werden nun über die settingspezifischen Erfahrungen und Belastungen sprechen. Dabei fangen wir mit den Vernehmungen an. Danach gehen wir über zu der Kommunikationsüberwachung – wobei Sie dort sowohl über die Telefonüberwachung als auch die Auswertung von Chats und Handys sprechen können. Im dritten Teil befassen wir uns dann eher mit nicht alltäglichen Settings, wie Dolmetscheinsätzen.

Settingspezifische Erfahrungen und Belastungen

Teil A: Polizeiliche Vernehmungen

I: Wie erleben Sie typischerweise eine polizeiliche Vernehmung als Dolmetscher:in? Wie ist der Ablauf ab Auftragserteilung, die Atmosphäre und Ihre eigene Rolle dabei? Aus welchen Gründen könnte die Atmosphäre stressvoll oder angespannt (für Sie) sein?

D7: Dadurch, dass die Vernehmungen verschiedenen Themen umfassen, kann ich schon sagen, dass es immer auch komplett unterschiedlich ist. Also man kann jetzt nicht sagen, man hat eine Einvernahme gemacht und man kennt sich aus, oder man sagt, ich habe keinen Stress, keinen Druck. Das kann man gar nicht sagen. Auch nach acht Jahren kann ich immer wieder eine kleine, wie soll ich sagen, Nervosität empfinden, wenn es darum geht, weil man weiß ja nie, was auf einen zukommt. Also, es ist immer so, ich bekomme den Auftrag sehr oft. Also ich werde angerufen. Und ich frage immer zusätzlich, worum es geht, ob jemand das kurz erklären kann. Dann bekomme ich nur in zwei Sätzen oder in einem Satz die Erklärung, dass es entweder um einen Täter geht oder es geht um ein Opfer oder so. Ich erfahre dann grob, ob es um eine Körperverletzung oder Sonstiges geht. Es kommt wirklich eine ganz kurze Meldung zurück, um was es bei der Vernehmung geht, und dann muss ich mir in meinen Kopf vorstellen, wie solche Situationen aussehen und was ich davon erwarten kann.

Dann komme ich hin. Ich werde vorgestellt, oder wenn ich nicht vorgestellt werde, stelle ich mich selbst vor. Ich sage, dass ich die Dolmetscherin für die Sprache bin. Zusätzlich frage ich, ob die Person diese Sprache spricht. Es ist leider nicht selten der Fall, dass die Polizisten auch falsche Dolmetscherinnen bestellen, beziehungsweise Dolmetscher für eine Sprache, für die sie nicht zuständig sind. Deswegen frage ich auch immer zusätzlich, ob mich die Person versteht und ob die

65 Person die Sprache spricht, in die ich dolmetsche. Dann werden die Rechte vorgelesen und
66 natürlich auch übersetzt. Leider passiert es oft, dass Beamte wünschen, dass man selbst die Rechte
67 erklärt. Sie erwarten, dass man sie auswendig kann. Und dann beginnt die tatsächliche
68 Vernehmung. Ja, bei der Vernehmung. Wie gesagt, es ist immer unterschiedlich, abhängig davon,
69 was das Thema ist, ob das Thema nicht so extrem, wie soll ich sagen, schwierig oder zu emotional
70 ist.

71 Es gibt natürlich auch, man sagt, Körperverletzung ist das Thema, aber dann kommt man und dann
72 ist es eine Kleinigkeit oder etwas, das nicht so schlimm ist. Oder es geht auch sehr oft um ein
73 Missverständnis, dass man komplett missverstanden wurde, und dann will man einfach nur seinen
74 Standpunkt erklären und deswegen kommt man zur Polizei. Also, es gibt sehr oft Sachen, die nicht
75 so belastend sind und die auch kurz dauern, eine Stunde maximal. Und es gibt natürlich auch andere
76 Sachen, bei denen man wirklich als Dolmetscherin, auch als Polizist oder als Person, für die
77 gedolmetscht wird, einen großen Druck empfindet. Ich könnte vielleicht ein Beispiel nennen.

78 **I:** Da kommen wir schon zur nächsten Frage. Welche emotionalen Belastungen spüren Sie in
79 Vernehmungen besonders stark? Hatten Sie Situationen, bei denen Sie sich unwohl gefühlt haben,
80 oder hat Sie der Inhalt der Vernehmungen emotional berührt oder belastet? Wenn ja, warum?
81 Können Sie ein Beispiel nennen?

82 **D7:** Ich habe schon mehrere Beispiele, aber ich kann schon sagen, dass ich am Anfang als sehr
83 unerfahren ganz große emotionale Belastung empfunden habe. Das war, so dass ich nach jeder
84 Einvernahme und hatte ganz viele fast jeden Tag. Nach jeder Einvernahme war ich ein bisschen
85 so Ich habe mich nicht gut gefühlt. Ich habe einfach Mitleid für diese Personen gespürt. Und das
86 hat mich auch sehr mitgenommen in meinen Alltag. Und ich habe in einem Moment verstanden,
87 dass das nicht so weitergeht. Also ich muss mich meine Tätigkeit so ausüben, dass ich das, was ich
88 mache, in diesem Moment auch professionell mache.

89 Ich habe schon mehrere Beispiele, aber ich kann schon sagen, dass ich am Anfang, als ich noch
90 sehr unerfahren war, eine große emotionale Belastung empfunden habe. Das war so, dass ich mich
91 nach jeder Einvernahme – und ich hatte sie fast jeden Tag – ein bisschen schlecht gefühlt habe. Ich
92 habe einfach Mitleid für diese Personen gespürt. Und das hat mich auch sehr in meinem Alltag
93 mitgenommen. Und ich habe in einem Moment verstanden, dass das nicht so weitergehen kann.
94 Also muss ich meine Tätigkeit so ausüben, dass ich das, was ich mache, in diesem Moment auch
95 professionell mache und es mich auch nachher nicht so mitnimmt.

96 Und wenn ich damit fertig bin, dann muss ich auch alles dort lassen. Also, ich darf das nicht mit
97 nach Hause nehmen, ich darf nicht mehr zu viel daran denken. Ich muss einfach weitergehen, weil
98 es natürlich ganz viele Geschichten gibt. Es gibt traurige Situationen, es gibt alles Mögliche. Und
99 deswegen darf man als Dolmetscherin nicht zulassen, dass einen das extrem beeinflusst, auch wenn
100 das natürlich ist. Auf lange Sicht kann man das dann nicht mehr so richtig gut machen. Deswegen
101 war das für mich am Anfang besonders schwierig, aber mit der Zeit hat sich das auch geändert.
102 Und zum Beispiel, wo ich noch immer ein bisschen, also, wo ich noch immer ein bisschen Mitleid
103 fühlen muss oder ich einfach immer ein bisschen bewegt bin, wenn es um die Kinder geht. Also,
104 wenn es um Kinder geht – ich hatte zum Beispiel eine ganz schwierige Geschichte, in der es um
105 ein Mädchen ging, das einfach ohnmächtig gefunden wurde. Sie musste dann die Situation
106 schildern, wie das passiert ist, und wir, also ich und die Polizisten, sind gemeinsam zu dem Ort
107 gegangen, an dem sie gefunden wurde. Sie musste dann erklären, was sie davor oder danach
108 gemacht hat, damit sie sich dieses Bild machen konnten, was da passiert ist. Und ich war die ganze
109 Zeit anwesend. Ich musste Fragen stellen, musste aber auch sehr vorsichtig vorgehen.
110 Es war ein Mädchen von, ich glaube, zwölf Jahren oder so. Also, das war, ich glaube, nicht nur für
111 mich eine Herausforderung, sondern auch für die anwesenden Polizisten. Und ja, damals war auch
112 eine Polizistin dabei, die eigentlich die Fragen gestellt hat, und ihre Kollegen waren nur quasi als
113 Unterstützung dabei. Aber das war für mich eine sehr, sehr große Belastung, ein Druck. Nicht nur
114 im Sinne von emotionaler Belastung, sondern wirklich auch ein Druck, damit ich das richtig
115 weiterleite, also damit ich das wirklich richtig, nicht nur sprachlich, sondern auch mit den
116 Emotionen übertrage, die auch die Polizisten da zeigen, aber auch die Emotionen vom Mädchen.
117 Die Polizisten zeigen nicht so große Emotionen, trotzdem aber auch ein Verständnis für die ganze
118 Situation. Und da habe ich mich wirklich, das war eine der größten Herausforderungen auf jeden
119 Fall für mich.

120 **I:** Kommt es in Vernehmungen Ihrer Meinung nach bei Ihnen zu Rollenkonflikten aufgrund von
121 Erwartungen der Polizei oder der vernommenen Personen? Oder sogar zwischen der geforderten
122 Neutralität und dem Wunsch, empathisch zu sein?

123 **D7:** Ich kann schon sagen, dass, wenn es um die Beamt:innen geht, ich glaube, dass wirklich alles
124 problemlos funktioniert. Also, ich habe noch nie erlebt, dass jemand von mir erwartet, dass ich als
125 Polizistin arbeite. Ich habe auch meinen Standpunkt, und den erläutere ich auch sehr oft. Ich sage,
126 dass ich Dolmetscherin bin. Ich sage, dass ich zum Dolmetschen da bin. Und ich glaube, das wird
127 auch geschätzt. Wenn es um die Beamtinnen geht, wenn es um die vernommenen Personen geht,

128 habe ich schon, aber nicht so oft, erlebt, dass mich eine Person gefragt hat, ob ich für die Polizei
129 arbeite. Für mich hat sich das so angehört, als ob ich eigentlich Polizistin bin. Dadurch habe ich
130 natürlich sofort geantwortet, dass ich nur von der Polizei bestellt werde und dass ich dann dafür da
131 bin, um allen zu helfen und die Kommunikation zu ermöglichen.

132 Also, ich sage immer, dass ich neutral bin. Manchmal, also in dem Moment, hat es funktioniert.
133 Ich kann mir schon vorstellen, dass es nicht immer funktionieren kann, wenn die Person ein
134 Misstrauen hat. Das ist natürlich; wenn man bei der Polizei ist, kann man als betroffene Person in
135 dem Moment großen Stress haben und fühlt sich einfach nicht wohl. Also das ist auf jeden Fall
136 eine spezifische Situation, wo man als Opfer oder Täter oder egal wer einfach einen großen Druck
137 empfindet. Und man kann dann natürlich auch misstrauisch sein. Manchmal erwarten diese
138 vernommenen Personen Hilfe von einem. Ich glaube, ja, ich glaube, dass das schon so ist. Also ich
139 habe schon erlebt, dass sie mich als Hilfe betrachten. Aber als Hilfe in dem Sinne, dass sie sich gut
140 fühlen, wenn sie hören: „Ach, Sie sprechen auch meine Sprache.“

141 Also, das ist dann irgendwie so, sie fühlen sich wie... ja, also einfach, sie fühlen sich gut dabei. Ich
142 habe noch nie das Gefühl gehabt, dass jemand erwartet, dass ich jetzt Hilfe leiste, in dem Sinne,
143 dass ich jetzt also zusätzliche Informationen gebe, ja. Eventuell werde ich schon gefragt: "Wissen
144 Sie vielleicht, wie lange wird das dauern?" oder "Wissen Sie vielleicht, was kommt als Nächstes?
145 Werde ich jetzt... Soll ich aussagen oder nicht?" Ist er nicht, weil ich am Anfang immer sage, dass
146 die Person das Recht dazu hat, auszusagen oder nicht. Und wenn ich das Gefühl habe, dass die
147 Person das nicht verstanden hat, wiederhole ich das auch. Also, ich sage auch: "Nur damit Sie
148 Bescheid wissen, Sie können jetzt aussagen, aber Sie müssen es auch nicht." Also, das wiederhole
149 ich auch, wenn ich das Gefühl habe, dass es notwendig ist.

150 **I:** Wie wirkt sich Zeitdruck bei Vernehmungen auf Sie aus? Wie wirkt sich der
151 Verantwortungsdruck bei Vernehmungen auf Sie aus?

152 **D7:** Absolut, ja. Die Verantwortung ist sehr groß und deswegen ist auch eine Art Selbstreflexion
153 immer wichtig. Also, ich hinterfrage alles, was ich mache. Ich nutze auch die Möglichkeit, die wir
154 Dialogmenschen haben, uns zu korrigieren. Und sobald ich merke, dass etwas nicht richtig ist oder
155 nicht gut funktioniert, frage ich auch nach, ob ich das richtig verstanden habe, ob ich das wirklich,
156 ob die Person, sei es der Beamte oder die vernommene Person, das wirklich so gemeint hat, wenn
157 ich das Gefühl habe, dass ich es vielleicht einfach nicht gut verstehe. Oder ja, die vernommenen
158 Personen können auch eine Geschichte erzählen, und dann, wenn ich übersetze, kommen sie
159 vielleicht darauf, dass das doch nicht so ist. Und dann, wenn ich das rückübersetze, sagen sie: "Ach

160 nein, ist auch kein Problem." Ich sage dann, dass das korrigiert gehört, also korrigiert werden muss,
161 und das funktioniert auch. Natürlich verlängert sich dadurch die Einvernahme, auch schon wegen
162 der Rückübersetzung.

163 **Teil B: Geheime Kommunikationsüberwachung (inkl. Handyauswertung)**

164 **I:** Wie unterscheidet sich für Sie die Arbeit bei der Kommunikationsüberwachung von
165 polizeilichen Vernehmungen? Wie sieht Ihr typischer Alltag in diesem Setting aus?

166
167 **D7:** Allgemein, also ich bin für BKS-Deutsch zuständig, also für die Sprachenübersetzung. Ich
168 weiß nicht, ob ich das am Anfang gesagt habe. Und dadurch, dass in Wien vor allem die BKS-
169 Community sehr groß ist, haben wir auch viel zu tun als Dolmetscherinnen. Und dadurch kommt
170 es auch zu solchen Aufträgen wie der Telefonüberwachung. Das sind so ein bisschen heikle
171 Sachen, über die man nicht so gerne spricht, auch als Dolmetscherin nicht, da sie sehr persönlich
172 sind. Also als Dolmetscherin will man einfach, dass das wirklich Privatsphäre bleibt, weil, wenn
173 zum Beispiel eine Person überwacht wird, die ein Täter ist, ein Krimineller ist und am Telefon
174 spricht, dann können Sie sich schon vorstellen, dass er nicht nur über kriminelle Taten redet,
175 sondern auch über ganz private Sachen, die ich auch mithöre.

176 Und ich fühle auch hier eine große Verantwortung, dass das, was ich dort höre, auch dort bleibt.
177 Also, das können sich nur noch die Beamtinnen als Übersetzung durchlesen. Aber das geht nicht
178 weiter. Also, das ist für mich extrem wichtig, und da fühle ich mich sehr verantwortlich, dass ich
179 diese Schweigepflicht auch einhalte. Ja, aber was die komplette, also wenn es um die strukturellen
180 Sachen geht.

181 Da werde ich auch bestellt, genauso wie bei den Vernehmungen, und es ist immer unterschiedlich.
182 Man bekommt verschiedene Sachen. Manche Sachen können auch monatelang dauern, zum
183 Beispiel wie die Telefonüberwachung. Es hängt nie ganz von mir ab, also eigentlich gar nicht von
184 mir, wie lange es dauert, sondern das wird entweder im Voraus bereits mit den Beamten abgeklärt
185 oder die Beamten geben einfach nur eine voraussichtliche Zeit an, wie lange es dauern wird. Sehr
186 oft ist es so, dass man das mit den Beamten ausmachen kann, wie oft man kommt und wie lange
187 man bleibt. Manchmal ist es notwendig, auch in der Nacht zu arbeiten. Manchmal ist es auch
188 notwendig, mehr als acht Stunden am Tag zu arbeiten. Am Wochenende natürlich, da gibt es also
189 immer, wenn mich jemand fragt, ob ich am Wochenende arbeite, und sie fragen: "Gehst du heute

190 arbeiten? Es ist doch Sonntag." Sage ich: "Ja, aber bei der Polizei gibt es kein Wochenende." Also,
191 die Polizei arbeitet auch am Wochenende. Und so wir auch.

192 **I:** Und arbeiten isoliert oder auch in einem Team?

193 **D7:** Ja, ich arbeite, das ist beides möglich, aber auf jeden Fall ist es auch sehr oft der Fall, dass ich
194 auch mit weiteren Kolleginnen arbeite, die ebenfalls Deutsch oder auch andere Sprachen
195 übersetzen, und das ist dann, kann ich schon sagen, sehr gut. Dann kann man sich über alles
196 absprechen. Dann kann man auch Fragen stellen. Da hat man auch Kolleginnen, die vielleicht
197 länger oder kürzer arbeiten. Ja, also das ist auch positiv in diesem Sinne.

198 **I:** Wie sieht es mit den technischen Aspekten aus?

199 **D7:** Wir haben bei der Polizei zum Beispiel für Telefonüberwachung Programme, mit denen man
200 arbeitet. Aber eine besondere Ausbildung hat man nicht bekommen. Man hat sich das irgendwie
201 alles alleine beigebracht. Diese Kenntnisse und Kompetenzen hat man sich selbst angeeignet, und
202 das war am Anfang auch ein bisschen herausfordernd. Aber es geht, also man kann schon jeden
203 fragen, man kann Kollegen, die länger arbeiten, fragen, man kann auch die Beamtinnen fragen,
204 wobei ich sagen würde, dass meine Kolleginnen, die damals länger als ich gearbeitet haben, sich
205 viel besser auskannten haben als die Beamtinnen selbst. Also deswegen hat das gut funktioniert.

206
207 **I:** Welche emotionalen Belastungen entstehen für Sie durch das Abhören und Auswerten von
208 Gesprächen und Chats? Wie gehen Sie mit belastenden oder verstörenden Inhalten um?

209
210 **D7:** Ich habe ganz viele schlimme Sachen gesehen, das muss ich schon sagen. Aber ich muss das
211 wirklich betonen: Wie am Anfang gesagt, am Anfang hat mich das wirklich schon ein bisschen
212 mitgenommen. Ich musste auch daran denken, natürlich, das ist menschlich. Also, wenn man nach
213 Hause kommt, nachdem man ein Bild von einem toten Mann gesehen hat, kann man dieses Bild
214 einfach nicht so leicht aus dem Kopf löschen. Aber mit der Zeit habe ich es wirklich geschafft. Ich
215 habe auch an mir gearbeitet, dass ich das alles als einen Job betrachte, dass ich das wirklich nicht
216 als etwas Privates sehe. Das ist ein Job wie jeder andere.

217 Also, wenn ein Arzt an einem Tag erlebt, dass ein Patient stirbt, muss er auch weiterleben. Am
218 nächsten Tag muss er wieder operieren. Das ist einfach so, und so ist es auch, glaube ich, bei uns.
219 Auch wenn wir sehr schlimme Sachen erleben und sehen, müssen wir uns ganz schnell
220 zusammenreißen und das als einen Job betrachten. Das sind nicht wir. Das bin ich nicht als Person,

221 sozusagen. Ich bin da als Dolmetscherin, das ist meine Tätigkeit und mein Beruf. Und das mache
222 ich sehr gerne.

223 Und ich glaube, nicht jeder kann Arzt werden. Also, wenn man mit den emotionalen Belastungen
224 nicht gut umgehen kann, ist es, glaube ich, auch schwierig, diesen Beruf überhaupt auszuüben.
225 Deswegen muss man gezielt daran arbeiten, dass einen das einfach nicht belastet, sodass man nach
226 Hause kommt, ganz entspannt ist, auch wenn der Tag ein bisschen anstrengender war, und am
227 nächsten Tag wieder bereit ist für die neuen Herausforderungen.

228
229 **I:** Sie haben ja gesagt, es kann auch manchmal länger dauern als acht Stunden. Kommt es
230 manchmal auch zu physischer oder mentaler Erschöpfung?

231 **D7:** Absolut, ja. Ich merke auch, dass ich am Abend nicht so konzentriert arbeiten kann wie in der
232 Früh. Ich muss schon sagen, mir fällt es viel leichter, wenn es zum Beispiel eine Einvernahme ist,
233 weil das viel menschlicher ist. Also da sind zwei Personen anwesend. Da bin ich voll konzentriert,
234 egal zu welcher Uhrzeit. Aber da kann ich mich wirklich konzentrieren, und das dauert natürlich
235 auch nicht lang.

236 Also, eine Stunde bis, sagen wir mal, drei Stunden, und da kann man sich wirklich auch... Man
237 kann dabei auch völlig wach sein, egal ob es jetzt drei Uhr in der Früh ist oder sechs am Abend.
238 Die Uhrzeit ist dabei wirklich egal. Aber wenn es um Gespräche, um Übersetzungen geht, dann
239 gibt es natürlich auch Situationen, in denen man am Computer sitzt. Die Lichtverhältnisse sind
240 nicht immer in Ordnung in einem Raum. Plätze, zum Beispiel bei der Polizei, sind vor allem in
241 Wien nicht alle hochmodern ausgestattet, sondern eher ein bisschen altmodisch, und man muss mit
242 all diesen Sachen umgehen.

243 Ja, man muss einfach kommen und alles professionell machen, obwohl nicht immer alles richtig
244 funktioniert. Es ist also nicht so, wie man sich das vielleicht vorstellt, zum Beispiel in einer Firma,
245 wo alles neu ist, das Licht sehr gut ist, die Computer neu sind und so weiter. Da arbeitet man
246 wahrscheinlich auch sehr gerne. Bei der Polizei ist das nicht so. Das sind meistens sehr alte
247 Gebäude, die auch nicht sehr gut ausgestattet und nicht so gut möbliert sind und so weiter. Und da
248 muss man auch einfach in der Nacht oder mehr als acht Stunden am Tag noch Freude an diesem
249 Job finden.

250 **I:** Und wie sieht es mit der mentalen Erschöpfung aus?

251

252 **D7:** Es ist wirklich auch immer unterschiedlich, und es hängt immer auch davon ab, worum es
253 geht. Wenn es wirklich um eine, wenn es zum Beispiel um eine Fahndung geht, dann muss man
254 hoch konzentriert sein. Dann zählt jedes Wort. Aber wenn es um einen Täter geht, der zum Beispiel
255 ein Drogendealer ist, dann weiß man auch schon, was zu erwarten ist. Auch nach so viel Erfahrung
256 kennt man sich aus, was für ein Täter das ist, wie er redet, worauf geachtet werden muss, was sehr
257 wichtig ist und was nicht so wichtig ist. Also das kommt alles mit der Erfahrung, glaube ich. Und
258 Live-Überwachungen sind die belastenderen. Ja, die **Live-Überwachung bedeutet, dass wir direkt**
259 **übersetzen. Gleich nachdem ein Gespräch fertig ist, wird es direkt dem Beamten übersetzt bzw.**
260 **gedolmetscht.**
261 **Auch mündlich, also nicht nur schriftlich. Und nach unserer Übersetzung entscheidet der Beamte,**
262 **was er dann macht, was die nächsten Schritte sind. Und das ist natürlich extrem belastend, weil es**
263 **erstens sehr wichtig ist, dass man sich alles im Kopf notiert. Also man hört ein Gespräch ab und**
264 **muss den Beamten sofort mitteilen, was los ist. Man soll also nicht Wort für Wort übersetzen,**
265 **sondern ein bisschen zusammengefasst übersetzen. Das heißt, man muss entscheiden, was wichtig**
266 **ist und was weniger wichtig ist.**
267 **Wenn jemand am Telefon sagt: „Ich komme zu dieser Adresse und zu dieser Uhrzeit“, und dazu**
268 **noch erwähnt: „Ich nehme auch noch eine Tasche mit“, und dann noch fünf Minuten über**
269 **irgendwelche anderen Sachen redet, dann muss im Kopf bleiben, dass diese drei Informationen**
270 **sofort mitgeteilt werden müssen, weil sie die wichtigsten sind. Alles andere kann auch später**
271 **übersetzt werden, aber die Dinge, die für die Beamten am wichtigsten sind, müssen sofort mitgeteilt**
272 **werden. Und das ist, glaube ich, auch für Dolmetscher nicht so leicht, dass man sich sofort alles**
273 **merkt. Da spielen sowohl das Langzeit- als auch das Kurzzeitgedächtnis eine Rolle. Man muss sich**
274 **das wirklich gut merken und sofort reagieren, wenn man wahrnimmt, dass etwas wichtig ist.**

275
276 **I:** Wie hoch empfinden Sie den Verantwortungsdruck bei der Kommunikationsüberwachung und
277 Handy-Auswertung, besonders wenn Ihre Übersetzungen als Beweismittel verwendet werden?
278 Müssen Sie häufig kodierte Sprache, Slang oder Geheimsprache entschlüsseln, deren Übersetzung
279 dann auch als Beweismittel relevant ist? Werden Sie in Entscheidungsprozesse eingebunden, oder
280 bekommen Sie klare Vorgaben von den Beamten?

281
282 **D7:** Ja, auf jeden Fall. Die schriftlichen Übersetzungen sind auch sehr wichtig, aber ich kann schon
283 sagen, dass man da auch die Möglichkeit hat, alles zu korrigieren. Bevor man das quasi alles

284 übersetzt und abgibt, kann man zuerst alles noch einmal überprüfen und schauen, ob alles passt, ob
285 man alles richtig gemacht hat. Es ist manchmal so, dass, wenn man das direkt übersetzt, man nicht
286 alles sieht. Erst wenn man die Übersetzung liest, kann man wahrnehmen oder merken, wenn etwas
287 nicht stimmt, wenn etwas nicht natürlich klingt oder wenn etwas überhaupt nicht in das gesamte
288 Gespräch oder in den Gesamtzusammenhang passt, also was gemeint wurde und so weiter. Da kann
289 man wirklich noch einmal alles durchschauen, vor allem die Protokolle, die dann wirklich zu
290 Gericht gehen. Manchmal übersetzt man auch nur für die Beamten zum besseren Verständnis.

291
292 Und ja, man wird schon sehr in Ermittlungen eingebunden. Und ich glaube, das ist auch nach
293 langjähriger Zusammenarbeit mit den Beamtinnen so ein bisschen selbstverständlich geworden,
294 obwohl das meiner Meinung nach gar nicht selbstverständlich ist. Aber wenn man sehr lange mit
295 den Beamten arbeitet, wie gesagt, seit acht Jahren fast jeden Tag acht Stunden am Tag, bekommt
296 man auch diesen Einblick in die Arbeit der Beamt:innen. Und man versteht dann auch mehr als
297 Dolmetscherin, was wichtig ist und was unwichtig ist. Und ich glaube, dass man somit auch den
298 Beamt:innen Zeit erspart, sodass sie sich auf die wichtigsten Sachen konzentrieren können, wenn
299 es natürlich um solche Fälle geht, bei denen Dolmetscher eingesetzt werden, und dass sie sich auch
300 auf uns verlassen.

301
302 **I:** Treten bei der Überwachung oder Handy-Auswertung besondere ethische Dilemmata oder
303 Rollenkonflikte auf? Zum Beispiel beim Abhören privater, intimer oder sehr persönlicher
304 Gespräche, oder wenn Sie Inhalte hören, die Sie moralisch belasten?

305 **D7:** Ja, es ist, ich habe jetzt vor kurzem als Beispiel, kann ich sagen, vor kurzem habe ich auch so
306 etwas und. Es geht immer darum. Ich glaube, man kann einfach nicht wie ein Computer sein und
307 das ohne, dass man, dass man alles hört und dass man überhaupt keine Gedanken macht. Also, das
308 geht gar nicht. Man macht sich schon Gedanken. In einem Moment denke ich: Schade, wenn eine
309 Person sich so benimmt. Oder aber, wie gesagt, das ist einfach etwas, woran man arbeiten muss,
310 was man wirklich gezielt auch trainieren muss. Dabei muss man immer professionell bleiben,
311 immer neutral, nie bewertend. Ich bewerte also nicht, wie ein Mensch ist, anhand der Beispiele,
312 die ich jetzt zum Beispiel von seinem Telefon bekomme oder was auch immer. Das zählt für mich
313 nicht, weil es für mich unwichtig ist. Wenn ich sage, dieser Mensch, ich finde ihn nicht so
314 sympathisch, ist das absolut unwichtig, was ich über diesen Menschen denke. Das zählt gar nicht
315 und das kommt auch nie vor. Deswegen tue ich das auch nicht.

316 **I:** Hat sich Ihr Weltbild durch die Kommunikationsüberwachung verändert?

317 **D7:** Ich würde sagen, dass ich ein bisschen vorsichtiger bin, dass ich auch mein Vertrauen nicht
318 jedem schenke und dass nicht alles so ist, wie es aussieht. Also ich glaube, das merkt man auch im
319 Leben, nicht nur durch die Arbeit, sondern auch im Alltag von jedem. Also es ist jetzt egal, wo
320 man arbeitet, wie oder an was man arbeitet. Also das ist eine normale Sache. Aber vor allem hier,
321 wo man sieht, dass zum Beispiel ein netter Mensch mit Familie und zwei Kindern gleichzeitig ein
322 Krimineller sein kann. Das ist dann etwas, das man nicht erwartet. Und ja, also ich kann schon
323 sagen, dass die Vorsicht immer dabei ist. Das Weltbild ändert sich schon durch diesen Beruf.

324 **Teil C: Weitere Settings als ergänzender Kontext**

325 **I:** Gibt es noch andere polizeiliche Tätigkeiten (z. B. Hausdurchsuchungen, Hafträume, Zellen,
326 Justizanstalten, Festnahmen), die für Sie besonders belastend oder andersartig sind? Wie
327 empfinden Sie das Dolmetschen in solchen Situationen?

328 **D7:** Vor allem Hausdurchsuchungen sind extrem belastend, weil sie nicht zu gewöhnlichen Zeiten
329 stattfinden, also manchmal auch um fünf Uhr früh. Man muss als Dolmetscher hinkommen, wird
330 von vielen Polizisten umgeben, und nicht nur von Polizisten, sondern auch von speziellen
331 Einheiten. Dabei sehe ich viele Waffen, viele bewaffnete Menschen und so weiter. Das ist dann
332 wie in einem Film. Diese Situation kann man wirklich mit einem Film vergleichen. Dabei muss
333 man auch hochprofessionell bleiben. Man kann einfach nur das tun und darf nur das tun, was einem
334 gesagt wird, also man befolgt einfach die Aufforderungen der Polizei.

335 Dabei ist man als Dolmetscherin sehr sichtbar. Ich befinde mich zwischen mehreren Personen und
336 bin die einzige Person, die quasi von der Polizei ist, aber nicht bewaffnet ist und nicht als Polizistin
337 agiert. Ich bin einfach nur da, um Kommunikation zu ermöglichen, und ja, die Situation ist, wie
338 gesagt, für alle ein bisschen stressiger als im Normalfall – also auch für die Polizei, würde ich
339 sagen. Ich denke, dass auch sie das als Stress empfinden. Sie sind zwar trainiert, aber man weiß ja
340 nie. Man weiß nie, was auf einen zukommt, wenn man ein Haus durchsucht.

341 **Wechselwirkungen & Gesamtbewertung**

342 **I:** Sind Sie an Ermittlungen beteiligt, bei denen Sie in mehreren Settings involviert sind? Wenn ja,
343 wie fühlen Sie sich dabei?

344 **D7:** Ja, oft Überwachungen und Einvernahmen. Man fühlt sich komisch. Es ist auch so, wenn zum
345 Beispiel eine Person überwacht wird, dann wird diese Person nach einiger Zeit festgenommen.

346 Dann mache ich auch die Einvernahme mit dieser Person. Also ich übersetze für diese Person.
347 Danach geht diese Person entweder ins Gefängnis oder wird freigelassen, und ja, also ich fühle
348 mich manchmal, als ob ich diese Person kennen würde, weil, wenn zum Beispiel eine
349 Telefonüberwachung drei Monate dauert, dann bekommt man wirklich ganz, ganz viele Sachen
350 von der Person mit. Also man hat in einem Moment das Gefühl, diese Person als Freund zu haben
351 oder als eine Person, die man persönlich kennen würde. Aber das stimmt natürlich nicht, und vor
352 allem, wenn es dazu kommt, dass die Einvernahme stattfindet, dann muss man sich mehrmals daran
353 erinnern, dass ich diese Person nicht kenne und ich muss auch so wahrgenommen werden.

354 **I:** In welchen Situationen verstärken sich die Belastungen gegenseitig?

355 **D7:** Ja, es ist auch so, ich glaube, es ist auf jeden Fall so, wenn eine Person direkt festgenommen
356 wird. Also das ist die Belastung. Dabei ist die Belastung sehr hoch, sowohl physisch als auch
357 emotional. Da gibt es keine Frage. Das ist einfach die Situation, in der man sehr konzentriert
358 arbeiten muss und sich die Zeit nicht so gut einteilen kann. Man muss auch flexibel sein. Ich kann
359 nicht daran denken, was ich in einer Stunde mache oder wann ich nach Hause gehe. Mein erster
360 Gedanke ist, dass alles gut verläuft, dass die Dolmetschung passt, dass für die Person alles richtig
361 gedolmetscht und alles richtig übersetzt wurde, zum Beispiel bei der Telefonüberwachung. ^[P]_[SEP]Und
362 das ist alles, woran ich denke. Wann ich nach Hause gehe, denke ich gar nicht.

363 **I:** Welches Setting empfinden Sie insgesamt als das belastendste und warum?

364 **D7:** Ich mache alles gerne. Also, ich muss schon sagen, ich bin wirklich immer noch überall sehr
365 gerne dabei. Aber es ist vielleicht wirklich so, dass, wenn man zu einer Einvernahme geladen wird,
366 man immer noch eine gewisse Nervosität spürt, weil man nicht genau weiß, was auf einen
367 zukommt. Das ist immer so. Ich habe keine Angst, dass ich kein Wort sagen kann, oder so. Ich
368 würde einfach nur gerne mehr wissen, was auf mich zukommt. Wer ist diese Person? Zum Beispiel
369 mehr Details über das Thema, aber es ist wirklich sehr selten, dass man alle Informationen
370 bekommt. Meistens erhält man nur einen Satz. Wie gesagt, am Anfang inhaltlich vorbereitet zu
371 sein, wäre ideal.

372 **I:** Gibt es Settings, die Sie als weniger belastend oder sogar als entlastend empfinden?

373 **D7:** Nein, ich würde nicht sagen, dass etwas nicht belastend ist. Ich glaube, dass alles belastend ist,
374 nur nicht jeden Tag. Es ist nur so, dass man zum Beispiel, wenn man eine schriftliche Übersetzung
375 macht, sie fertigstellt und sie noch einmal überprüfen möchte, um sicherzugehen, dass alles wichtig
376 ist. Dafür hat man wieder diese Art von Belastung, dass man wirklich diesen Stress und Druck
377 verspürt, damit alles gut ist. Oder wenn man keine Zeitbegrenzung hat, ist es natürlich leicht. Wenn

378 man jedoch eine Zeitbegrenzung hat, also beispielsweise, wenn man es in zwei Wochen
379 fertigstellen möchte, dann ist es natürlich noch belastender. Dann achtet man darauf, dass es
380 wirklich auch in dieser Zeit erledigt wird. Aber da sind auch die Bedingungen anders. Also, da
381 muss man vielleicht mehr als acht Stunden am Tag arbeiten. Und das ist deswegen immer
382 unterschiedlich. Es ist nicht gleich hoch belastend, beziehungsweise man fühlt sich nicht immer
383 gleich hoch belastet, zu jeder Zeit oder an jedem Tag. Aber es gibt, jetzt würde ich nicht sagen, ein
384 Setting, wo man sagt: „Ach, das mache ich einfach nur so.“

385 **Bewältigungsstrategien, Ressourcen und Verbesserungsvorschläge**

386 **I:** Wie gehen Sie persönlich mit den arbeitsbedingten Belastungen um? Welche Strategien oder
387 Hilfsmittel nutzen Sie?

388 **D7:** Ich glaube, dass es auf jeden Fall wichtig ist, dass man zum Beispiel, wenn man bei der Arbeit
389 ein bisschen mehr Stress erlebt hat, das, wie gesagt, nicht mit nach Hause nehmen soll. Es ist
390 genauso: Wenn man zu Hause Stress hat, darf man das auch nicht mit in die Arbeit nehmen. Also,
391 das muss man schon trennen können. Für mich war das am Anfang sehr schwierig, weil ich am
392 Anfang auch ganz viel gearbeitet habe. Wenn man über zehn Stunden am Tag arbeitet, dann hat
393 man kaum noch Privatleben. Aber wenn man sich das alles gut aufteilt und ganz genau weiß, was
394 die Arbeit ist und was das eigene Leben ist, achtet man wirklich darauf, dass man nicht beeinflusst
395 wird. Und das ist, glaube ich, das Wichtigste.

396 **I:** Welche Unterstützung würden Sie sich von der Polizeiinstitution bzw. von dem/der
397 Auftraggeber:in wünschen?

398 **D7:** Weiterbildungskurse sind nicht schlecht, denn vor allem, wenn man erst frisch bei der Polizei
399 als Dolmetscherin anfängt, braucht man diesen Einstieg. Und wenn man nicht die Kolleginnen hat,
400 die dort schon länger arbeiten, kann ich mir wirklich vorstellen, dass es sehr, sehr schwierig ist und
401 man sehr lange Zeit braucht, bis man alles versteht, weiß, was von einem erwartet wird und welche
402 Settings es gibt. Viele wissen zum Beispiel nicht, dass es auch Hausdurchsuchungen gibt, bei denen
403 Dolmetscherinnen anwesend sein müssen. Das ist zum Beispiel eine Sache. Und wenn man dort
404 ist, was man alles miterleben kann. Solche Dinge sind wirklich wichtig für die Dolmetscherinnen,
405 die erst mit dieser Tätigkeit beginnen, vor allem bei der Polizei. Ja, und vielleicht auch noch, wie
406 gesagt, ein bisschen ausführlichere Informationen über die Inhalte, die man dann übersetzt oder
407 dolmetscht. Bei Vernehmungen und bei Überwachungen. Ich glaube, dass es auf jeden Fall wichtig
408 ist, dass man zum Beispiel, wenn man bei der Arbeit ein bisschen mehr Stress erlebt hat, das, wie
409 gesagt, nicht mit nach Hause nimmt. Es ist genauso: Wenn man zu Hause Stress hat, darf man das

410 auch nicht mit in die Arbeit nehmen. Also, das muss man schon trennen können. Für mich war das
411 am Anfang sehr schwierig, weil ich am Anfang auch ganz viel gearbeitet habe. Wenn man über
412 zehn Stunden am Tag arbeitet, dann hat man kaum noch Privatleben. Aber wenn man sich das alles
413 gut aufteilt und wenn man ganz genau weiß, was die Arbeit ist und was das eigene Leben ist, achtet
414 man wirklich darauf, dass man nicht beeinflusst wird. Und das ist, glaube ich, das Wichtigste.

415 **I:** Was müsste sich aus Ihrer Sicht ändern, damit die Arbeit als Polizeidolmetscher:in langfristig
416 gesünder und nachhaltiger wird? Empfinden Sie, dass Ihre Arbeit als Polizeidolmetscher:in von
417 Seiten der Polizeiinstitution geschätzt wird?

418 **D7:** Ja, ich habe schon die Arbeitsplatzbedingungen erwähnt, aber ich glaube, wir Dolmetscher
419 können keinen Einfluss darauf nehmen. Also, das ist mehr Sache der Polizei. Vor allem, wenn ich
420 weiß, dass die Polizisten selbst auch solche Sachen nicht bekommen. Ich glaube, dass es schon viel
421 besser geworden ist, wenn ich jetzt mit meiner Zeit vergleiche, als ich am Anfang war. Und ich
422 glaube, dass man einfach nur ein bisschen mehr Angebote machen sollte, nicht nur, aber vor allem
423 für Dolmetscher, die wirklich täglich bei der Polizei tätig sind oder auf der Liste stehen, dass man
424 ihnen auch Angebote zur psychischen Betreuung oder einfach nur Gespräche mit Experten zur
425 Verfügung stellt, wenn man das Gefühl hat, man braucht das. Also, das wäre wirklich gut.

426 **I:** Fühlen Sie sich geschätzt?

427 **D7:** Ja, ich glaube schon, dass meine Arbeit von den Auftraggebern geschätzt wird. Also, ich
428 glaube nicht nur von ihnen, sondern auch von den Personen, die die Sprache nicht können. Ich
429 glaube, sie wissen es zu schätzen, dass ihnen ein Dolmetscher oder eine Dolmetscherin zur
430 Verfügung steht, der oder die auch für sie kostenfrei ist, und das bedeutet ihnen einiges. Die
431 Institution bzw. der Staat selbst betrachtet uns wahrscheinlich eher nur als Kostenpunkt, aber ich
432 denke, dass wir auch für den Staat Wichtiges leisten.

433 **Abschluss**

434 **I:** Gibt es etwas Wichtiges, das wir bisher nicht angesprochen haben?

435 **D7:** Vielen Dank für das Interview

436

437

Abstract

Diese Masterarbeit untersucht die zentralen Settings des Polizeidolmetschens in Österreich und die damit verbundenen Belastungsdimensionen. Im Fokus stehen insbesondere polizeiliche Vernehmungen, die geheime Kommunikationsüberwachung sowie weitere Einsatzkontexte wie Hausdurchsuchungen und Festnahmen. Ziel der Arbeit ist es, einen Einblick in den Arbeitsalltag von Polizeidolmetscher:innen zu geben, diesen differenziert darzustellen sowie emotionale beziehungsweise psychische, rollenbezogene, organisatorische und verantwortungsbezogene Belastungen systematisch zu analysieren.

Die Arbeit verbindet die Aufarbeitung des bisherigen Forschungsstands mit einer qualitativen empirischen Untersuchung. Grundlage der Analyse bilden semistrukturierte Leitfadeninterviews mit Polizeidolmetscher:innen, die mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet wurden. Die Ergebnisse zeigen, dass Polizeidolmetscher:innen in allen untersuchten Settings mit spezifischen Anforderungen und Belastungen konfrontiert sind. Während im Vernehmungssetting insbesondere die direkte Interaktion mit emotional belasteten Personen, widersprüchliche Rollenerwartungen und hoher Verantwortungsdruck im Vordergrund stehen, ist die geheime Kommunikationsüberwachung stärker durch langandauernde konzentrierte Auswertungstätigkeit, technische Anforderungen und die wiederholte Konfrontation mit belastenden Inhalten geprägt. Darüber hinaus wird deutlich, dass Belastungen in der beruflichen Praxis nicht isoliert auftreten, sondern sich durch den Wechsel zwischen verschiedenen Einsatzbereichen gegenseitig verstärken können.

Die Arbeit kommt zu dem Schluss, dass Polizeidolmetschen in Österreich ein hochspezialisiertes, zugleich jedoch bislang wenig sichtbares Tätigkeitsfeld darstellt, das mehr institutionelle Unterstützung benötigt. Insbesondere Supervision, psychologische Begleitung, gezielte Schulungsangebote, verbesserte Arbeitsbedingungen sowie eine stärkere institutionelle Anerkennung erscheinen als zentrale Ansatzpunkte. Zugleich zeigt sich, dass Polizeidolmetschen nicht auf einzelne Settings reduziert werden sollte, sondern in seiner Gesamtheit als berufliche Praxis betrachtet werden muss.

This master's thesis examines the main settings of police interpreting in Austria and the related dimensions of strain. It focuses in particular on police interviews, covert communication surveillance, and further operational contexts such as house searches and arrests. The aim of the thesis is to provide insight into the everyday professional reality of police interpreters, to describe this field in a differentiated manner, and to systematically analyse emotional and psychological, role-related, organisational, and responsibility-related burdens.

The thesis combines a review of the existing research with a qualitative empirical study. The analysis is based on semi-structured interviews with police interpreters, which were examined by means of Mayring's qualitative content analysis. The findings show that police interpreters face specific demands and burdens across all examined settings. While police interviews are mainly characterised by direct interaction with emotionally distressed persons, conflicting role expectations, and a high level of responsibility, covert communication surveillance is more strongly shaped by prolonged concentrated analytical work, technical demands, and repeated exposure to distressing content. In addition, the study shows that burdens in professional practice do not occur in isolation but may intensify through frequent shifts between different areas of activity.

The thesis concludes that police interpreting in Austria is a highly specialised yet still insufficiently visible field of work that requires greater institutional support. Supervision, psychological support, targeted training opportunities, improved working conditions, and stronger institutional recognition appear to be key areas for future development. At the same time, the study suggests that police interpreting should not be reduced to individual settings but rather be understood in its entirety as a professional field of practice.