

MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Arabischsprachige LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund:
Wahrnehmung und Bewältigung der Erwartungen geflüchteter KlientInnen im
Dolmetschprozess

verfasst von | submitted by

Mag.phil. Hebah Nigm BA 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 070 331 342

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

Masterstudium Translation Deutsch Englisch

Betreut von | Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

Diese Arbeit widme ich meinen Eltern und meiner Schwester.

Danke, dass ihr mir stets den Rücken freigehalten, an mich geglaubt und mich auf diesem Weg bedingungslos unterstützt habt.

Ohne eure Liebe, eure Geduld und euren Rückhalt wäre diese Arbeit nicht möglich gewesen.

Wien, Juni 2026

Danksagung

Mein besonderer Dank gilt meiner Betreuerin, Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer, für ihre wissenschaftliche Begleitung sowie für ihr konstruktives Feedback und ihre wertvollen Anregungen während der Entstehung dieser Arbeit.

Ein herzliches Dankeschön möchte ich auch meinen InterviewpartnerInnen aussprechen, die sich die Zeit genommen haben, an meiner Studie teilzunehmen sowie ihre Erfahrungen und Perspektiven offen mit mir zu teilen. Ohne ihre Bereitschaft und ihr Vertrauen wäre diese Arbeit nicht möglich gewesen.

Von Herzen danke ich meinen Eltern und meiner Schwester, die mich während des gesamten Entstehungsprozesses in jeder Hinsicht unterstützt, mir den Rücken freigehalten und mir stets den nötigen Rückhalt gegeben haben. Eure Liebe, euer Vertrauen und eure Unterstützung haben wesentlich dazu beigetragen, dass ich diese Arbeit abschließen konnte.

Ebenso danke ich meinen Freundinnen, die mich während dieser Zeit begleitet, immer wieder nach dem Stand meiner Arbeit gefragt und bis zur Fertigstellung mit mir mitgefiebert haben. Eure aufmunternden Worte und eure Anteilnahme haben mir viel bedeutet.

Mein größter Dank gilt Allah (swt.), der mir die Kraft, Geduld und Ausdauer geschenkt hat, diese Arbeit zu vollenden.

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

Alles Lob gebührt Allah, durch dessen Gnade gute Werke vollendet werden.

يَا أَيُّهَا النَّاسُ إِنَّا خَلَقْنَاكُمْ مِنْ ذَكَرٍ وَأُنْثَىٰ وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا ۚ إِنَّ أَكْرَمَكُمْ عِنْدَ اللَّهِ أَتْقَاكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ عَلِيمٌ خَبِيرٌ

O ihr Menschen, Wir haben euch von einem männlichen und einem weiblichen Wesen erschaffen, und Wir haben euch zu Völkern und Stämmen gemacht, damit ihr einander kennenlernt. Gewiß, der Geehrteste von euch bei Allah ist der Gottesfürchtigste von euch.

Gewiß, Allah ist Allwissend und Allkundig.

Koran 49:13

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	5
Einleitung.....	7
1. Migration & Flucht: Einfluss auf das Dolmetschen.....	9
1.1 Begriffsabgrenzung: Migration vs. Flucht	9
1.2 Relevanz des Dolmetschens im Fluchtkontext.....	11
2. Kommunaldolmetschen: Grundlagen.....	13
2.1 Definition und Abgrenzung	14
2.2 Einsatzfelder, Praxis, gesellschaftliche Relevanz.....	17
2.3 Anforderungen und Herausforderungen im Kommunaldolmetschen.....	20
2.4 Vertrauen und Machtasymmetrien im Dolmetschprozess.....	25
3. Rollenkonzepte im Kommunaldolmetschen	28
3.1 DolmetscherInnen: Zwischen Neutralität und aktiver Rolle	29
3.2 Kritik an starren Rollenkonzepten	34
3.3 Das Role-Space-Modell	38
4. LaiendolmetscherIn vs. professionelle/r DolmetscherIn	43
4.1 Definition des Laiendolmetschens	45
4.2 Gründe für den Einsatz von LaiendolmetscherInnen.....	46
4.3 Chancen und Risiken des Laiendolmetschens.....	51
5. Arabischsprachige LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im Fluchtkontext..	56
5.1 LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund als Ressource für geflüchtete KlientInnen: Vertrauen, Empathie und Erwartungen	59
5.2 Mehrfachzugehörigkeit und Belonging: Zum Selbstverständnis der LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund	62
5.3 Intra-linguistische Differenzen: Der Einfluss unterschiedlicher arabischer Dialekte auf den Dolmetschprozess.....	65
6. Methodologie und empirisches Vorgehen	70
6.1 Forschungsfrage und Forschungsmethodik.....	70
6.2 Erhebungsmethode: Qualitatives Leitfadeninterview.....	74
6.3 Auswahl der InterviewpartnerInnen.....	77
6.4 Auswertung: Qualitative Inhaltsanalyse.....	79
7. Ergebnisse der Interviews	82
7.1 Umgang mit Erwartungen geflüchteter KlientInnen.....	84
7.1.1 Erwartungen der praktischen Unterstützung	85
7.1.2 Erwartungen der kulturellen Vermittlung	86

7.1.3 Erwartungen der emotionalen Unterstützung.....	87
7.1.4 Erwartungen der Verfügbarkeit und persönlicher Ressourcen.....	88
7.2 Wahrnehmung der eigenen Rolle.....	89
7.2.1 Die Rolle als sprachliche Vermittlung.....	90
7.2.2 Die Rolle als Brücke und VermittlerIn	91
7.2.3 Die Rolle als Orientierungshilfe und InformationsvermittlerIn	92
7.2.4 Die Rolle als KulturvermittlerIn.....	93
7.2.3 Die Rolle als Unterstützung und Begleitung.....	94
7.2.4 Verantwortung, aktives Eingreifen und Koordinieren.....	96
7.3 Nähe und Distanz im Dolmetschprozess.....	99
7.3.1 Entstehung emotionaler Nähe	99
7.3.2 Herausforderungen emotionaler Involviertheit	101
7.3.3 Strategien der Abgrenzung.....	104
7.4 Dialektvielfalt und sprachliche Verständigung im Dolmetschprozess	107
7.5 Identitätsfragen, Zugehörigkeit und Belonging: Einfluss auf den Dolmetschprozess.	112
7.5.1 Zwischen den Welten: Multiple Zugehörigkeiten und hybride Identitäten	112
7.5.2 Belonging und Community: Wie Zugehörigkeit im Dolmetschprozess entsteht.....	114
7.5.3 Die Folgen von Belonging: Vertrauen, Verantwortung und Belastung.....	118
8. Diskussion und Fazit.....	121
8.1 Interpretation der Ergebnisse anhand des Role-Space-Modells	122
8.2 Implikationen für die Praxis	124
8.3 Forschungsperspektiven und Ausblick.....	128
9. Bibliographie.....	133
10. Anhang.....	146
10.1 Interviewleitfaden	146
10.2 Transkripte der Interviews.....	148
Abstract (Deutsch).....	271
Abstract (Englisch).....	272

Einleitung

Österreich ist seit Jahrzehnten von Migrationsbewegungen geprägt und hat in den vergangenen Jahren zahlreiche Menschen aufgenommen, die aufgrund von Krieg, Verfolgung oder anderen Krisensituationen ihre Herkunftsländer verlassen mussten. Insbesondere seit dem verstärkten Zuzug von Geflüchteten aus Syrien und dem Irak rückten Fragen der sprachlichen Verständigung zunehmend in den Mittelpunkt gesellschaftlicher, politischer und institutioneller Diskussionen. In zahlreichen Lebensbereichen, etwa im Gesundheitswesen, im Bildungsbereich, bei Behörden oder im Asylverfahren, stellt die Kommunikation zwischen deutschsprachigen Fachkräften und arabischsprachigen Geflüchteten eine zentrale Voraussetzung für gesellschaftliche Teilhabe und den Zugang zu wichtigen Dienstleistungen dar.

Eine wesentliche Rolle kommt dabei dem Kommunal Dolmetschen zu. In Situationen, in denen keine professionelle Sprachmittlung verfügbar ist, werden jedoch häufig auch Personen ohne formale Dolmetschausbildung herangezogen. Insbesondere arabischsprachige Menschen mit Migrationshintergrund übernehmen dabei immer wieder die Aufgabe, zwischen Geflüchteten und Institutionen zu vermitteln. Trotz ihrer praktischen Bedeutung sind diese LaiendolmetscherInnen bislang vergleichsweise selten Gegenstand translationswissenschaftlicher Forschung.

Während sich zahlreiche Studien mit professionellen DolmetscherInnen, deren Rollenverständnis sowie den Anforderungen des Kommunal Dolmetschens beschäftigen, liegen bislang nur wenige Untersuchungen zu den Erfahrungen von LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund vor. Insbesondere die Perspektive jener Personen, die aufgrund ihrer Sprachkenntnisse, ihrer kulturellen Verortung und ihrer eigenen familiären Migrationsgeschichte wiederholt als VermittlerInnen zwischen Neuankömmlingen und österreichischen Institutionen fungieren, wurde bisher nur eingeschränkt untersucht.

Die vorliegende Arbeit widmet sich daher arabischsprachigen LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund, die in Österreich aufgewachsen sind und wiederholt für arabischsprachige Geflüchtete gedolmetscht haben. Im Mittelpunkt steht die Frage, wie diese Personen ihre Rolle wahrnehmen, welche Erwartungen sie im Dolmetschprozess erleben und welche Bedeutung gemeinsame Sprache, Herkunft, Religion, Zugehörigkeit und Vertrautheit mit migrantischen Erfahrungen für ihre Tätigkeit haben. Darüber hinaus wird untersucht, wie sich Nähe und Distanz, Verantwortung, Belastungen, Abgrenzung und Zugehörigkeitsgefühle im Dolmetschprozess manifestieren und welche Auswirkungen diese auf die Interaktion mit

den KlientInnen sowie von LaiendolmetscherInnen wahrgenommene Erwartungen der KlientInnen haben.

Die Relevanz der Arbeit ergibt sich sowohl aus translationswissenschaftlicher als auch aus gesellschaftlicher Perspektive. Einerseits leistet sie einen Beitrag zur Forschung über Laiendolmetschen und Rollenverständnisse im kommunalen Bereich. Andererseits eröffnet sie Einblicke in die Erfahrungen einer Personengruppe, die im Alltag häufig kommunikative Brücken zwischen Geflüchteten und Institutionen schlägt und damit eine wichtige Funktion innerhalb migrationsgesellschaftlicher Kontexte übernimmt.

Die Arbeit gliedert sich in einen theoretischen und einen empirischen Teil. Der theoretische Teil befasst sich zunächst mit dem Kommunal Dolmetschen und dessen Besonderheiten im Migrationskontext. Anschließend werden unterschiedliche Ansätze zum Rollenverständnis von DolmetscherInnen sowie das Role-Space-Modell von Llewellyn-Jones und Lee (2014) vorgestellt. Darüber hinaus werden Konzepte wie *belonging*, emotionale Nähe und Distanz sowie die Bedeutung von Migration, Sprache und kultureller Zugehörigkeit für Dolmetschprozesse diskutiert.

Der empirische Teil basiert auf sieben leitfadengestützten Interviews mit arabischsprachigen LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund, die öfters für arabischsprachige Flüchtlinge gedolmetscht haben oder es nach wie vor tun. Nach der Darstellung des methodischen Vorgehens werden die Ergebnisse der Untersuchung präsentiert und im Hinblick auf die Forschungsfragen analysiert. Abschließend werden die zentralen Erkenntnisse zusammengefasst, reflektiert und im Kontext bestehender Forschung diskutiert bevor ein Fazit gezogen und ein Ausblick geboten wird.

1. Migration & Flucht: Einfluss auf das Dolmetschen

Mit den zunehmenden Migrationsbewegungen gegen Ende des zwanzigsten Jahrhunderts traten in zahlreichen Ländern verstärkt Kommunikationsprobleme mit Betroffenen innerhalb öffentlicher Institutionen auf. Dies betrifft auch Österreich, das sich in den letzten Jahrzehnten zunehmend zu einem Einwanderungsland entwickelt hat (vgl. Potkanski 2011:5). Vor allem in Bereichen wie dem Gesundheitswesen, dem Bildungswesen, sozialen Einrichtungen oder Behörden wurde deutlich, dass sprachliche Verständigung zwischen den Institutionen des Aufnahmelandes und den neuzugewanderten Personen ohne entsprechende Unterstützung häufig nur eingeschränkt möglich ist. Dolmetschleistungen stellen somit in diesen Bereichen eine strukturelle Notwendigkeit dar. Salman (2002:60f.) bezeichnet diese sogar als wichtigen Beitrag zu gesellschaftlichen Integrationsprozessen, da durch funktionierende Verständigung eine wirksamere Unterstützung von Neuankömmlingen ermöglicht werden kann (vgl. Salman 2002:60f.).

Vor dem Hintergrund wird deutlich, dass Migration und Flucht eng mit dem Tätigkeitsfeld des Dolmetschens verknüpft sind. Das vorliegende Kapitel widmet sich daher den Auswirkungen von Migration und Flucht auf den zunehmenden Kommunikations- und Dolmetschbedarf in Österreich. Zunächst werden begriffliche Grundlagen zu Migration und Flucht erläutert, bevor in Kapitel 1.2 die Relevanz des Dolmetschens im Fluchtkontext näher dargestellt wird.

1.1 Begriffsabgrenzung: Migration vs. Flucht

Migration wird allgemein als „längerfristige Verlegung des Lebensmittelpunkts über eine größere Entfernung und administrative Grenze hinweg“ verstanden (Bundeszentrale für politische Bildung 2018). Migration stellt dabei kein modernes, sondern ein historisch kontinuierliches Element menschlicher Gesellschaften dar (Rudvin/Tomassini 2011:13). Unabhängig von den konkreten Beweggründen lassen sich Migrationsbewegungen durch zwei grundlegende Merkmale charakterisieren: Zum einen kommt es stets zu einer Verlagerung des Lebensmittelpunktes von Individuen oder Gruppen an einen anderen Ort, zum anderen verursachen sie in der Regel einen gesellschaftlichen Wandel (Oltmer 2013:28ff.). Ein Teil dieser Veränderungen zeigt sich insbesondere in der Entstehung unterschiedlicher MigrantInnengruppen innerhalb einer Mehrheitsgesellschaft (ibid.:38).

Insbesondere zu Beginn des 21. Jahrhunderts hat sich Migration zu einem zentralen Strukturmerkmal globaler Gesellschaften entwickelt (Seidl/Walter 2010:13). Dies zeigt sich besonders deutlich in urbanen Räumen, in denen die kulturelle und sprachliche Diversität stetig zunimmt, wovon auch Städte wie Wien betroffen sind (ibid.). In Österreich lebten Anfang 2010 rund 883 579 ausländische Staatsangehörige, was etwa 10,6 Prozent der Gesamtbevölkerung entsprach (Statistik Austria 2026a). Unter den größten MigrantInnengruppen mit nicht-deutscher Erstsprache fanden sich vor allem Personen aus dem ehemaligen Jugoslawien sowie aus der Türkei (Seidl/Walter 2010:13). Anfang 2026 waren es schon rund 1,8 Millionen ausländische Staatsangehörige in Österreich, was etwa 20,5 Prozent der Gesamtbevölkerung entspricht (Statistik Austria 2026a). Auch in Deutschland weist die Bevölkerungsstruktur einen hohen Anteil an Menschen mit Migrationshintergrund auf, der im Jahr 2014 bei etwa 16,4 Mio. Personen und somit 20,3 Prozent der Gesamtbevölkerung lag (Statistisches Bundesamt 2017:7). Laut Statistischem Bundesamt besitzt eine Person dann „[...] einen Migrationshintergrund, wenn sie selbst oder mindestens ein Elternteil die deutsche Staatsangehörigkeit nicht durch Geburt besitzt“ (ibid.:4). Zu ihnen gehören sowohl „zugewanderte und nicht zugewanderte Ausländer“, „zugewanderte und nicht zugewanderte Eingebürgerte“, „(Spät-)Aussiedler“ sowie „mit deutscher Staatsangehörigkeit geborene Nachkommen der drei zuvor genannten Gruppen“ (ibid.). Statistik Austria definiert „Personen mit Migrationshintergrund“ ebenfalls als „Menschen [...], deren beide Elternteile im Ausland geboren wurden. Diese Gruppe lässt sich in Angehörige der ersten Generation (Personen, die selbst im Ausland geboren wurden) und in Angehörige der zweiten Generation (Kinder von zugewanderten Personen, die aber selbst im Inland zur Welt gekommen sind) untergliedern“ (Statistik Austria 2026b).

Die Ursachen für Migration sind vielfältig und reichen von politischen, sozialen und religiösen bis hin zu wirtschaftlichen Motiven, die jeweils unterschiedliche und individuelle Zielsetzungen nach sich ziehen können (vgl. Oltmer 2016:11; Oltmer 2013:28f.). Sie werden häufig mithilfe von Push- und Pull-Faktoren beschrieben: Während Push-Faktoren jene Bedingungen bezeichnen, die Menschen zur Auswanderung veranlassen, umfassen Pull-Faktoren die attraktiven Rahmenbedingungen des Ziellandes (vgl. Europäisches Parlament 2020). Dazu zählen etwa wirtschaftliche Ungleichgewichte, Unterschiede im Lebensstandard, Arbeitsmarktbedingungen, Bildungsangebote oder soziale Sicherungssysteme. In diesem Zusammenhang werden die Gründe für Migration häufig in demografisch-ökonomische, umweltbedingte sowie sozialpolitische Faktoren unterteilt (vgl. ibid.). Zu demografisch-ökonomischen Faktoren zählen wirtschaftliche Instabilität, Arbeitslosigkeit oder eingeschränkte Bildungszugänge, welche die Auswanderungsentscheidungen begünstigen,

während bessere Beschäftigungs- und Ausbildungschancen im Ausland als zentrale Anziehungspunkte wirken. Ebenso kann Familiennachzug ein relevanter Faktor sein, etwa wenn eine Trennung von Angehörigen über längere Zeiträume besteht und der Wunsch nach gemeinsamer Lebensführung im Vordergrund steht (vgl. *ibid.*). Umweltbedingte Migration entsteht hingegen etwa durch Naturkatastrophen oder Folgen des Klimawandels, während sozialpolitische Ursachen insbesondere Krieg, Konflikte und Verfolgung umfassen, die Menschen dazu veranlassen, ihre Heimat zu verlassen, um an anderen Orten Sicherheit und Zuflucht zu finden (vgl. *ibid.*).

So stellt etwa der seit 2011 andauernde syrische Bürgerkrieg eines der prägnantesten Beispiele für erzwungene Migration, also *Flucht*, der letzten Jahrzehnte dar. Millionen Menschen wurden infolge von Gewalt, politischer Instabilität und Verfolgung zur Flucht gezwungen, was zu einer erheblichen Zunahme internationaler Fluchtbewegungen geführt hat (UNHCR Österreich 2015; UNHCR Global Trends 2015). Laut dem *Global Trends Report* aus dem Jahr 2015 mussten seit Kriegsausbruch knapp fünf Millionen Menschen Syrien verlassen (vgl. UNHCR Global Trends 2015). Es ist davon auszugehen, dass diese Zahl seither weiter angestiegen ist.

Vor diesem Hintergrund gewinnt die Frage sprachlicher Verständigung im österreichischen Fluchtkontext zunehmend an Bedeutung. Wenn es zu Interaktionen zwischen MigrantInnen bzw. Geflüchteten und Institutionen des Aufnahmelandes, in diesem Fall Österreich, kommt, sind sprachliche Barrieren in der Regel zu erwarten. In solchen Situationen ist der Einsatz von DolmetscherInnen erforderlich, um Kommunikation überhaupt zu ermöglichen (Pöllabauer 2002b:86f.). Damit nehmen TranslatorInnen im Fluchtkontext eine zentrale Rolle ein und sind hier nicht nur Übertragende von sprachlichen Inhalten, sondern auch aktiv an der Herstellung und Gestaltung von Kommunikation beteiligt (vgl. Wadensjö 1998:10). Die Relevanz des Einsatzes von DolmetscherInnen im Fluchtkontext wird im Folgenden daher näher beleuchtet und diskutiert.

1.2 Relevanz des Dolmetschens im Fluchtkontext

Die zunehmende Bedeutung des Dolmetschens im Fluchtkontext steht in engem Zusammenhang mit den weltweit steigenden Fluchtbewegungen der vergangenen Jahrzehnte. Zunehmende globale Instabilität sowie zahlreiche Konflikte haben die weltweiten Fluchtbewegungen in den letzten Jahrzehnten erheblich verstärkt. Laut Schätzungen der UNHCR waren Mitte 2022 weltweit 103 Millionen Menschen aufgrund von Verfolgung, Krieg

oder Menschenrechtsverletzungen auf der Flucht (Vereinte Nationen Informationsdienst Wien 2023). Von diesen Menschen, die ihre Heimatländer verlassen mussten, waren „32,5 Millionen Flüchtlinge, 53,2 Millionen Binnenvertriebene, 4,9 Millionen Asylsuchende und 5,3 Millionen Menschen, die internationalen Schutz benötigen“ (ibid.). Dieser deutliche Anstieg ist nicht ausschließlich auf den seit 2011 andauernden Konflikt in Syrien, sondern auch auf weitere bewaffnete Auseinandersetzungen anderen zurückzuführen. So kommen „[m]ehr als sieben von zehn aller Flüchtlinge weltweit [...] aus nur fünf Ländern: Syrien, Venezuela, Ukraine, Afghanistan und Südsudan“ (ibid.). Auch in Österreich spiegelte sich diese Entwicklung wider: Die Zahl der Asylanträge stieg deutlich von 28.064 im Jahr 2014 auf 89.098 im Jahr 2015 an (BMI Österreich 2015:3).

Doch nicht nur Fluchtbewegungen sorgten langfristig für einen sozialen Wandel in Österreich. Auch die allgemeine Migration beeinflusste die demographische Struktur des Landes nachhaltig. Laut Statistik Austria lebten im Jahr 2015 rund 1,8 Millionen Menschen mit Migrationshintergrund im Land, was etwa einem Fünftel der Gesamtbevölkerung entsprach (Statistik Austria 2024). Im Jahr 2023 waren es rund 2,45 Millionen Personen bzw. 27,2 Prozent der Gesamtbevölkerung (ibid.). Dazu zählen sowohl Personen der ersten Generation, die selbst im Ausland geboren wurden, als auch deren in Österreich geborene Nachkommen, die der zweiten Generation angehören (Statistik Austria 2026b). Insgesamt zeigt die Entwicklung einen kontinuierlichen Anstieg des Anteils nicht-österreichischer Staatsangehöriger, der von 1,4 Prozent im Jahr 1961 auf 13,3 Prozent im Jahr 2015 anwuchs. Begünstigt wurde dieser Trend unter anderem durch die Arbeitsmigration der 1960er- und 1970er-Jahre, die Anwerbung von Arbeitskräften aus der Türkei und dem ehemaligen Jugoslawien sowie durch die EU-Erweiterung.

Gleichzeitig ist davon auszugehen, dass sich aktuelle Migrationsbewegungen in wesentlichen Punkten von früheren Einwanderungsbewegungen unterscheiden. Aufgrund der bereits genannten Konflikte und Instabilitäten an verschiedenen Orten, ist davon auszugehen, dass der grundlegende Unterschied zu den Einwanderungsbewegungen in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts darin besteht, dass es sich bei jetzigen und zukünftigen Migrationsbewegungen, um Fluchtmigration infolge von Krieg, politischer Instabilität, wirtschaftlichen Krisen und Klimawandel handelt (vgl. Vereinte Nationen Informationsdienst Wien 2023). Diese Entwicklungen verdeutlichen, dass Migration und Flucht auch künftig zentrale Faktoren gesellschaftlicher Veränderungen bleiben werden und somit unmittelbar für einen erhöhten Bedarf an sprachlicher Vermittlung im institutionellen Kontext sorgen. Denn aufgrund unzureichender sprachlicher Kompetenzen können die Anliegen von „belasteten und

benachteiligten MigrantInnen, Flüchtlingen und AussiedlerInnen“ (Salman 2002:61) oftmals nicht ausreichend kommuniziert, wahrgenommen und in weiterer Folge berücksichtigt werden. Wie bereits erwähnt, können diese neu zugewanderten Menschen erst mithilfe von Dolmetschungen medizinische Versorgung, Bildungsangebote oder behördliche Dienstleistungen im Aufnahmeland in Anspruch nehmen (vgl. Pöllabauer 2003:25).

Vor diesem Hintergrund hat sich im Zuge der beschriebenen demografischen und gesellschaftlichen Veränderungen ein spezifisches institutionelles Dolmetschsetting entwickelt, das im wissenschaftlichen Diskurs als *Community Interpreting* bezeichnet wird. Die Entstehung dieser Dolmetschform wird in der Forschung eng mit Migrationsbewegungen in Verbindung gebracht und teilweise sogar auf diese zurückgeführt (vgl. Rudvin/Tomassini 2011:13). Im folgenden Kapitel wird das *Community Interpreting*, seine Entstehung und Anwendung näher erläutert und theoretisch eingeordnet.

2. Kommunaldolmetschen: Grundlagen

Das *Community Interpreting* wird im deutschsprachigen Raum, und insbesondere im österreichischen Kontext, häufig auch unter dem Begriff *Kommunaldolmetschen* geführt. Dieser deutschsprachige Terminus hat sich vor allem durch die Arbeiten von Franz Pöchlacker etabliert (vgl. Pöllabauer 2005:50f.) und wird in der vorliegenden Arbeit synonym mit dem englischen Begriff verwendet. Es handelt sich hierbei um eine Dolmetschung zwischen RepräsentantInnen der Mehrheitsgesellschaft des Aufnahmelandes auf der einen Seite und Mitglieder gesellschaftlicher Minderheiten auf der anderen Seite (vgl. Pöllabauer 2002b:291f.). Das *Community Interpreting* bzw. *Kommunaldolmetschen* dient in diesem Kontext dazu, die sprachliche sowie kulturelle Verständigung in öffentlichen Einrichtungen für jene Menschen zu erleichtern und zu ermöglichen, deren eigene Kenntnisse über Sprache und Kultur der Mehrheitsgesellschaft nicht ausreichen.

Die Vermittlung zwischen unterschiedlichen Sprach- und Kulturgemeinschaften existiert allerdings bereits seit langer Zeit und stellt kein neues gesellschaftliches Phänomen dar (vgl. Roberts 1995:7). Eine verstärkte wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem *Kommunaldolmetschen* besteht jedoch erst seit den 1990er-Jahren und seither gewann es

zunehmend an translationswissenschaftlicher Beachtung (vgl. Pöllabauer 2008:5). Dabei standen insbesondere Fragen der Terminologie, die Abgrenzung zu anderen Formen des Dolmetschens sowie die Funktionen und Rollen der DolmetscherInnen im Mittelpunkt der Forschung (vgl. Pöllabauer 2002a:197).

Das vorliegende Kapitel hat daher zum Ziel, einen grundlegenden Überblick über das Kommunaldolmetschen als Tätigkeitsfeld zu geben. Im Fokus stehen dabei unter anderem terminologische Grundlagen, typische Einsatzfelder von KommunaldolmetscherInnen sowie verschiedene Anforderungen und Rollenvorstellungen innerhalb des Community Interpreting. Somit bietet dieses Kapitel die theoretische Grundlage für die anschließende Analyse im empirischen Teil der vorliegenden Arbeit.

2.1 Definition und Abgrenzung

Um das Tätigkeitsfeld des Kommunaldolmetschens näher bestimmen zu können, ist zunächst eine begriffliche und konzeptionelle Einordnung erforderlich. Historisch betrachtet entstand das Dolmetschen aus der Notwendigkeit heraus, Verständigung zwischen Menschen unterschiedlicher Sprachgemeinschaften möglich zu machen. Immer dann, wenn direkte Kommunikation zwischen mindestens zwei unterschiedlichen Sprachgruppen aufgrund sprachlicher Unterschiede scheiterte, wurden sprachmittelnde Personen benötigt, die einen Austausch überhaupt erst möglich machen konnten. Pöchhacker (2000:12) beschreibt das Dolmetschen daher als ein gleichermaßen individuelles und auch gesellschaftliches Bedürfnis, das den Austausch zwischen ebensolcher Menschengruppen ermöglicht. Vor diesem Hintergrund zählt das Dolmetschen in Alltagssituationen zu den ältesten Dolmetschformen überhaupt (vgl. Roberts 1995:7).

Trotz dieser langen historischen Tradition entwickelten sich institutionalisierte Formen des Kommunaldolmetschens erst deutlich später. Erste systematische Ansätze entstanden in den 1960er-Jahren insbesondere in Schweden und Australien, wo zunehmend erkannt wurde, dass MigrantInnen ohne sprachliche Unterstützung nur eingeschränkt Zugang zu sozialen Dienstleistungen und öffentlichen Einrichtungen erhalten konnten (Pöchhacker 2022:15). Mittlerweile wird der Bedarf an professionellen Dolmetschleistungen im Rahmen des Community Interpreting sowie die Notwendigkeit entsprechend qualifizierter DolmetscherInnen in den meisten europäischen Staaten anerkannt (Niska 2002:136).

Geprägt wurde der Begriff *Community Interpreting* erstmals in der zweiten Hälfte des zwanzigsten Jahrhunderts in Australien. Gemeint sind damit Dolmetschtätigkeiten in

öffentlichen Institutionen und Einrichtungen, etwa im Gesundheitswesen, im Bildungsbereich oder bei verschiedenen Behörden (vgl. Bancroft 2015: 218). Wie bereits erwähnt, hat sich im deutschsprachigen Raum und insbesondere in Österreich daneben auch die Bezeichnung *Kommunaldolmetschen* etabliert (vgl. Pöllabauer 2005:50f.). Darüber hinaus finden in der translationswissenschaftlichen Literatur zahlreiche weitere Begriffe Gebrauch, die unterschiedliche Formen des Dolmetschens im öffentlichen Bereich beschreiben. Dazu zählen unter anderem *Liaison Interpreting*, *Dialogue Interpreting*, *Public Service Interpreting*, *Cultural Interpreting*, *Medical Interpreting* sowie *Legal Interpreting* (vgl. Pöllabauer 2002a:197). Diese Bezeichnungen sind jedoch nicht als Synonyme einzuordnen, sondern sie sind „frequently given as subcategories, and Community Interpreting as a more general concept“ (Wadensjö 1998:49). Diese begriffliche Vielfalt verdeutlicht, dass es sich beim Kommunaldolmetschen um ein stark heterogenes Tätigkeitsfeld handelt, welches nicht eindeutig abgrenzbar ist (vgl. Pöllabauer 2005:53). In diesem Sinne bezeichnen die unterschiedlichen Terminologien verschiedene Schwerpunkte und Einsatzfelder innerhalb eines gemeinsamen Tätigkeitsbereichs. Zu ebendiesen Einsatzfeldern zählen vor allem „legal, medical, mental health, welfare, religious or educational settings“ (Hale 2015:66).

Unabhängig vom jeweiligen konkreten Einsatzbereich weist das Kommunaldolmetschen dennoch bestimmte gemeinsame Merkmale auf. So erfolgt das Dolmetschen typischerweise „bi-directional“, was bedeutet, dass in beide Sprachrichtungen gedolmetscht wird (Wadensjö 1998: 49). Ebenso charakteristisch ist, dass das Community Interpreting meist konsekutiv und in kürzeren Gesprächssequenzen erfolgt (vgl. *ibid.*).

Auch wenn die genannten Begriffe zwar unterschiedliche Schwerpunkte innerhalb eines gemeinsamen Tätigkeitsfeldes setzen, ist ihnen eine klare Abgrenzung vom Konferenzdolmetschen gemein (vgl. Roberts 1995:7f.). Aus diesem Grund werden Konferenz- und Kommunaldolmetschen „meist als zwei gegensätzliche Pole dargestellt“ (Moazedi 2008:68). Während beim Konferenzdolmetschen überwiegend eine monologische Kommunikationssituationen entsteht, bei denen Aussagen üblicherweise unidirektional aus der Ausgangs- in die Zielsprache simultan gedolmetscht werden (vgl. Behr/ Corpataux 2006:25), handelt es sich beim Kommunaldolmetschen um eine „dialogische, oft triadische *face-to-face*-Interaktion“ (Pöllabauer 2002a:290; Hervor. i. Orig.). Laut Pöllabauer charakterisiert sich diese Interaktionsform durch die Anwesenheit von „drei primären Aktanten“ (vgl. *ibid.*). Gerade diese dialogische Struktur unterscheidet das Kommunaldolmetschen klar vom monologisch durchgeführten Konferenzdolmetschen.

Differenzen zeigen sich außerdem deutlich hinsichtlich der jeweiligen Einsatzbereiche. Konferenzdolmetschen findet typischerweise im Rahmen internationaler Organisationen, transnationaler Institutionen, Kongresse oder vergleichbarer Großveranstaltungen statt, während das Kommunaldolmetschen hingegen Tätigkeiten in Gerichten, bei der Polizei sowie in sozialen, medizinischen oder schulischen Einrichtungen umfasst (Pöllabauer 2002a:197). In der Regel handelt es sich dabei um Interaktionen zwischen „Vertretern staatlicher Institutionen und NGO-s auf der einen, und Angehörigen sozialer Gruppen wie Immigranten, Flüchtlingen und Minderheiten auf der anderen Seite“ stattfindet (vgl. Prunč 2012:321).

Diese Unterschiede trugen wesentlich dazu bei, dass das Konferenzdolmetschen gesellschaftlich lange Zeit als prestigeträchtiger wahrgenommen wurde als das Community Interpreting (vgl. Pataky/Giczi 2018: 3). Dies steht weiterhin eng damit in Zusammenhang, dass das Kommunaldolmetschen mit migrations- und fluchtbedingten gesellschaftlichen Veränderungen verbunden ist und im Community-Setting oft Personen mit Migrations- oder Fluchterfahrung beteiligt sind. Auch die DolmetscherInnen selbst stammen nicht selten aus ähnlichen sozialen, sprachlichen oder migrantischen Kontexten (vgl. Becker 2003:164f.), was dazu beitrug, dass dieser Dolmetschform weniger Prestige zukam. Entsprechend erhielt das Konferenzdolmetschen sowohl größere öffentliche Aufmerksamkeit als auch stärkere wissenschaftliche Beachtung.

Jedoch im Zuge dieser starken Fokussierung auf das Konferenzdolmetschen kam es dazu, dass „[i]n der Euphorie über den steigenden Bedarf an Konferenzdolmetschungen [...] oft darauf vergessen [wurde], dass das Dolmetschen durchaus auch Bestandteil des alltäglichen Lebens sein kann“ (Marics 2008:93). Während sich das Konferenzdolmetschen also früh professionalisieren und internationale Anerkennung gewinnen konnte, blieb das Kommunaldolmetschen über lange Zeit ein vergleichsweise wenig sichtbarer und gering geschätzter Tätigkeitsbereich. Pöchhacker beschreibt dieses Ungleichgewicht metaphorisch anhand der Begriffe „erste Welt“ und „dritte Welt“ (vgl. Pöchhacker 1995:223). Das prestigereiche institutionalisierte Konferenzdolmetschen gilt hierbei also als „erste Welt“, während das Kommunaldolmetschen, welches sich noch in Entwicklung befindet, die „dritte Welt“ darstellt (vgl. *ibid.*). Auch gegenwärtig erfährt das Kommunaldolmetschen in vielen Ländern, darunter auch Österreich, deutlich weniger gesellschaftliche Anerkennung und gilt weiterhin als vergleichsweise unterentwickelter Bereich des Dolmetschens. Dies hängt unter anderem damit zusammen, dass die KommunikationspartnerInnen in Community Settings häufig MigrantInnen oder Geflüchtete sind. Zudem gehören auch die DolmetscherInnen selbst oftmals denselben gesellschaftlichen Gruppen an.

Innerhalb dieser Diskussion rund um die Gegenüberstellung von Konferenz- und Kommunaldolmetschen nimmt das Gerichtsdolmetschen eine besonders interessante Stellung ein. In der Forschung besteht keine einheitliche Auffassung darüber, ob und in welchem Umfang Gerichtsdolmetschen dem Community Interpreting zuzuordnen ist. Während es teilweise als eigenständige Kategorie betrachtet wird, die sich sowohl vom Konferenz- als auch vom Kommunaldolmetschen unterscheidet (vgl. Pöchhacker 2022:31), schlägt Roberts (1995:9) hingegen eine Differenzierung zwischen formellem und informellem Gerichtsdolmetschen vor. Dementsprechend sind Dolmetschtätigkeiten im Gerichtssaal als eigener Bereich zu verstehen, während Dolmetschungen in informellen juristischen Kontexten, wie etwa Behörden oder Strafvollzugsanstalten, dem Kommunaldolmetschen zugeordnet werden (vgl. Roberts 1995:9). Diese Diskussion verdeutlicht, dass die Übergänge zwischen den einzelnen Dolmetschformen nicht starr verlaufen, sondern durchaus kontextabhängig und fließend sein können.

Zusammenfassend lässt sich daher festhalten, dass das Kommunaldolmetschen kein klar abgrenzbares und homogenes Tätigkeitsfeld darstellt, sondern vielmehr ein heterogenes Feld gekennzeichnet durch unterschiedliche Praxisformen und Einsatzfelder (vgl. Pöllabauer 2005:53). Im Zentrum steht dabei insbesondere der „[...] Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren [...]“ (Pöllabauer 2002a:197), indem für „[...] zwei oder mehr Gesprächsparteien, die einander nicht gleichgestellt sind und über unterschiedliches Wissen und soziokulturelles Vorwissen verfügen [...]“ (ibid.) gedolmetscht und somit die Verständigung zwischen diesen beiden Parteien ermöglicht wird (vgl. ibid.).

Für die vorliegende Arbeit wird der Begriff *Community Interpreting* bzw. *Kommunaldolmetschen* daher bewusst breit definiert verstanden und umfasst Dolmetschtätigkeiten in medizinischen, sozialen, behördlichen, wirtschaftlichen sowie bildungsbezogenen Kontexten eines Gastlandes.

2.2 Einsatzfelder, Praxis, gesellschaftliche Relevanz

Durch Globalisierung und zunehmende Migrationsbewegungen ist Mehrsprachigkeit längst zu einem festen Bestandteil des öffentlichen Lebens geworden. Wie weiter oben bereits dargelegt, sind vor allem MigrantInnen, Geflüchtete und andere Personen mit Zuwanderungsgeschichte im Kontakt mit Behörden, Bildungsinstitutionen oder dem Gesundheitswesen häufig auf sprachliche Unterstützung angewiesen. Um ebendiesen Menschen dennoch einen gleichberechtigten Zugang zu den jeweiligen Einrichtungen sowie eine kompetente und

gerechte Behandlung zu ermöglichen, werden DolmetscherInnen eingesetzt, die dabei unterstützen, nicht nur sprachliche, sondern auch kulturelle Verständigungsbarrieren zu überwinden (vgl. Pöllabauer 2003:25).

In diesem Zusammenhang ist das Community Interpreting als eine Dienstleistung zu verstehen, bei der DolmetscherInnen als DienstleisterInnen für KlientInnen in öffentlichen und privaten Einrichtungen dolmetschen. Im Mittelpunkt stehen dabei Menschen, die die Sprache des Aufenthaltslandes entweder gar nicht oder nur eingeschränkt beherrschen (vgl. Prunč 2017:27). Es kann sich hierbei um Personen handeln, die erst seit kurzer Zeit oder auch schon jahrelang in Österreich leben. In beiden Fällen sind diese Menschen bei anspruchsvollen Behördengesprächen oftmals auf Kommunal DolmetscherInnen angewiesen, die eine zentrale Rolle spielen, um die Kommunikation zwischen den beteiligten Gesprächsparteien überhaupt zu ermöglichen (vgl. Pöllabauer 2026: 3). Pöllabauer (2002a:197) beschreibt diese Vermittlerfunktion folgendermaßen:

Community Interpreters ermöglichen Menschen, deren Mutter- und Bildungssprache nicht die des Gastlandes ist, den Zugang zu öffentlichen Einrichtungen des Gastlandes (z.B. Krankenhäuser, Gerichte, Polizeistationen, Sozialeinrichtungen, Schulen etc.). Sie helfen zwei oder mehr Gesprächsparteien, die einander nicht gleichgestellt sind und über unterschiedliches Wissen und soziokulturelles Vorwissen verfügen, zu ihrer gegenseitigen Zufriedenheit zu kommunizieren. *Community Interpreters* tragen daher zum Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren bei. (Pöllabauer 2002a:197; Hervorh. i. Orig.)

Aus diesem Zitat geht hervor, dass *Community Interpreters* wesentlich dazu beitragen, Kommunikation trotz sprachlicher und kultureller Barrieren überhaupt erst zu ermöglichen. Insbesondere in öffentlichen Einrichtungen übernehmen sie damit eine zentrale Funktion beim Zugang zu gesellschaftlicher Teilhabe.

Die Tätigkeitsfelder des Kommunal Dolmetschens sind dabei äußerst vielfältig. In der Fachliteratur werden unterschiedlichste Einsatzbereiche genannt, die sich vom Gesundheits- und Rechtswesen bis hin zum Bildungsbereich erstrecken (vgl. Bancroft 2015:221; vgl. Niska 2002:135). Im Gesundheitsbereich betrifft dies beispielsweise Krankenhäuser, Arztpraxen, Ambulatorien, Therapieeinrichtungen oder Krankenversicherungsanstalten. Im juristischen Kontext zählen etwa Rechtsberatungen oder wohnungsrechtliche Angelegenheiten dazu und im Bildungsbereich können DolmetscherInnen beispielsweise bei Orientierungs-, Integrations- oder Berufsfindungskursen zum Einsatz kommen (vgl. Bancroft 2015:221). Ein weiterer Tätigkeitsbereich für Kommunal DolmetscherInnen wäre das Dolmetschen an Gebetsorten oder Bestattungsinstituten (vgl. *ibid.*).

Besonders sichtbar wird die Bedeutung des Community Interpreting in humanitären und krisenbezogenen Kontexten. Dazu gehören beispielsweise Gespräche mit Betroffenen sexueller oder häuslicher Gewalt (vgl. *ibid.*). Ebenso betrifft dies Menschen mit Flucht- oder Migrationserfahrung, die nach ihrer Ankunft im Aufnahmeland mit zahlreichen Herausforderungen konfrontiert sind, wobei vor allem sprachliche und kulturelle Barrieren eine zentrale Schwierigkeit darstellen. Fehlende sprachliche und kulturelle Kompetenzen führen oftmals dazu, dass Menschen gesellschaftlich ausgeschlossen werden, ihnen keine Stimme gegeben wird und sie ihre Rechte nicht ausreichend wahrnehmen können (vgl. Bahadır 2014:2). Aus diesem Grund ist der Einsatz von DolmetscherInnen insbesondere im Kontakt mit Einwanderungs-, Aufenthalts-, Fremden- und Sozialbehörden sowie mit Jugendämtern unverzichtbar. Gleichzeitig sollten DolmetscherInnen auch für alltägliche Angelegenheiten abseits von Behördengängen, etwa für Mietvertragsabschlüssen, Bankgeschäften oder Elternsprechtage verfügbar sein (vgl. Pöllabauer 2002a:198).

Ein besonders sensibles Einsatzfeld stellt der medizinische Bereich dar. Frühauf et al. (2011:218f.) weisen darauf hin, dass MigrantInnen mittlerweile einen bedeutenden Anteil der PatientInnen in Krankenhäusern und Arztpraxen ausmachen, wodurch Kommunikationsprobleme häufig und in manchen Einrichtungen sogar täglich auftreten (vgl. *ibid.*). Aus diesem Grund hat sich das Community Interpreting zunehmend als notwendiger Bestandteil im Gesundheits- und Sozialwesen etabliert (vgl. Pöchlacker 2022:15).

Gleichzeitig erschwert die aus Sicht vieler GesundheitsanbieterInnen unzureichend ausgebaute Infrastruktur für fremdsprachige PatientInnen den Umgang mit ebendieser PatientInnengruppe in unterschiedlicher Hinsicht (vgl. Frühauf et al. 2011:219). Dies zeigt sich insbesondere in den konkreten Auswirkungen auf die Versorgungssituation der Betroffenen. Studien zeigen, dass MigrantInnen aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse oftmals mit einem höheren gesundheitlichen Risiko konfrontiert sind, da selbst bei Beherrschung der Alltagssprache, medizinische Sachverhalte und komplexe Diagnosen oftmals nicht vollständig verstanden werden (FRA 2013:47ff.). Der Einsatz von KommunaldolmetscherInnen in medizinischen Settings ist daher von ganz besonderer Relevanz.

Trotz der steigenden gesellschaftlichen Relevanz befindet sich das Community Interpreting hinsichtlich Professionalisierung und beruflicher Anerkennung dennoch weiterhin in einem frühen Entwicklungsstadium. Dies zeigt sich unter anderem daran, dass bis heute keine einheitliche Bezeichnung für diesen Bereich innerhalb der Forschung existiert. Es gibt weiterhin unterschiedliche Auffassungen über die konkreten Anwendungsbereiche des

Community Interpreting, wobei diese oftmals zusätzlich durch nationale Rahmenbedingungen beeinflusst werden (Pöchhacker 2000:36).

Zusammenfassend lässt sich also festhalten, dass KommunaldolmetscherInnen eine zentrale Funktion beim Zugang von Menschen mit unzureichenden Kenntnissen der Landessprache zu sozialen und institutionellen Einrichtungen einnehmen (Pöllabauer 2002b:287). In vielen institutionellen Kontexten bilden sie damit eine grundlegende Voraussetzung dafür, dass Kommunikation zwischen den Beteiligten überhaupt stattfinden kann. Wie bereits erwähnt, sind insbesondere MigrantInnen, neu Zugewanderte und Geflüchtete häufig mit sprachlichen Barrieren konfrontiert und wären ohne dolmetschende Unterstützung kaum in der Lage, aktiv an Kommunikationsprozessen teilzunehmen oder Zugang zu gesellschaftlicher Teilhabe zu erhalten. Damit wird deutlich, dass KommunaldolmetscherInnen im institutionellen Kontext eine zentrale Vermittlungsrolle einnehmen, die nicht nur sprachliche Übertragung umfasst. DolmetscherInnen übernehmen in diesen Kontexten somit eine zentrale Schlüsselrolle, weshalb sowohl ihren fachlichen Kompetenzen als auch ihrem ethischen Handeln besondere Bedeutung zukommt (vgl. Hale 2007:26ff.).

Vor diesem Hintergrund ergeben sich spezifische Anforderungen an die Tätigkeit von KommunaldolmetscherInnen, die über reine Sprachmittlung hinausgehen und eng mit den jeweiligen Kommunikationssituationen im institutionellen Kontext verbunden sind. Im folgenden Kapitel werden die daraus resultierenden Herausforderungen und Anforderungen im Kommunaldolmetschen näher betrachtet.

2.3 Anforderungen und Herausforderungen im Kommunaldolmetschen

Die vielfältigen Einsatzbereiche des Kommunaldolmetschens bringen spezifische Anforderungen mit sich, die diese Dolmetschform von anderen Dolmetschsettings unterscheiden. Während beim Konferenzdolmetschen überwiegend für PolitikerInnen, Konferenzdelegierte oder Geschäftsleute gedolmetscht wird (s. Kapitel 2.1), besteht das primäre Ziel des Kommunaldolmetschens darin, Kommunikation zwischen „Vertretern staatlicher Institutionen und NGO-s auf der einen, und Angehörigen sozialer Gruppen wie Immigranten, Flüchtlingen und Minderheiten auf der anderen Seite“ zu ermöglichen (vgl. Prunč 2012:321). Im Gegensatz zum Konferenzdolmetschen, das überwiegend monologisch geprägt ist, zeichnet sich das Kommunaldolmetschen außerdem durch „eine dialogische, oft dialogische *face-to-face*-Interaktion“ aus (Pöllabauer 2002b:290, Hervorh. i. Orig.). Anders als

beim Konferenzdolmetschen stehen nicht politische oder wirtschaftliche Thematiken auf internationaler Ebene im Mittelpunkt, sondern private, persönliche und intime Angelegenheiten, die eine unmittelbare Auswirkung auf das alltägliche Privatleben der einzelnen Personen haben. KommunaldolmetscherInnen bekommen dadurch Einblicke in persönliche Lebensumstände und werden Teil hochsensibler Kommunikationssituationen, in denen es häufig um sehr intime Themen geht (vgl. Hale 2007: 25f).

Diese dialogische Struktur erschwert es, stets emotional distanziert zu bleiben (vgl. Dal Fovo 2017:37; Merlini 2015:28). Gerade die Face-to-Face-Interaktion und die physische Nähe können dazu führen, dass sich zwischen den GesprächsteilnehmerInnen und den DolmetscherInnen oftmals eine deutlich engere Beziehung entwickeln kann als dies beim Konferenzdolmetschen zwischen DolmetscherInnen und KonferenzteilnehmerInnen der Fall ist (vgl. Riccardi 2002:87). Dies kann dazu führen, dass DolmetscherInnen sich unter bestimmten Umständen emotional mit einer der beteiligten Parteien identifizieren (vgl. Schweda-Nicholson 1993:86). Vor allem, wenn KlientInnen sehr intime und persönliche Dinge teilen, wie es im Kommunaldolmetschen oft der Fall ist, kann dies zu einem hohen Grad an Intimität und Emotionalität führen (vgl. Hale 2007: 25f).

Studien zeigen, dass insbesondere in Kontexten von Flucht und Gewalt eine erhöhte Gefahr emotionaler Überlastung besteht, da DolmetscherInnen teilweise selbst ähnliche Erfahrungen gemacht haben und dadurch mit sekundären Belastungsreaktionen und Retraumatisierung konfrontiert sein können (vgl. Pöllabauer 2005:87ff.; Becker 2003:164f.). In ihrer Arbeit *„I don't understand your English, Miss.“ Dolmetschen bei Asylanhörungen* beschreibt Sonja Pöllabauer beispielsweise die hohe emotionale Belastung bei Asyleinvernahmen, insbesondere wenn Flüchtlinge persönliche Erfahrungen und intime Angelegenheiten schildern müssen (vgl. Pöllabauer 2005:54). In solchen Settings sitzen DolmetscherInnen häufig direkt neben den AsylwerberInnen und werden unmittelbar Zeugen einer emotional belastenden, teils traumatischen Atmosphäre, die durch deren Erinnerungen und Schilderungen geprägt ist und im Zuge derer es auch zu Tränenausbrüchen kommen kann. (vgl. *ibid.*:87). Aus diesem Grund ist es erforderlich, dass KommunaldolmetscherInnen in der Lage sind, trotz physischer und emotionaler Nähe sowie empathischer Gefühle ein angemessenes Maß an professioneller Distanz wahren. Zhang (2016) hebt in diesem Zusammenhang hervor, dass die Fähigkeit zur emotionalen Abgrenzung von großer Relevanz für die Dolmetschtätigkeit ist, da sie zum Selbstschutz der DolmetscherInnen dient:

Retaining distance is also an important part of an interpreter's self-care. A stronger-than-necessary attachment has many detrimental psychological consequences. Carrying someone else's emotional weight home with you after a session has its tolls. (Zhang 2016)

Die Balance zwischen persönlicher Anteilnahme und professioneller Distanz bildet somit eine wesentliche Voraussetzung dafür, professionell handeln und gleichzeitig die eigene psychische Belastbarkeit bewahren zu können. Übermäßige Empathie birgt nämlich die Gefahr emotionaler Überforderung und kann die professionelle Distanz erschweren (vgl. Harvey 2003:207ff.). Auch Bahadır betrachtet Unparteilichkeit in diesem Zusammenhang als „ideale ethische Positionierung“ (Bahadır 2000:220). Ihrer Ansicht nach ermöglicht eine solche Haltung DolmetscherInnen einen professionelleren Umgang mit belastenden Situationen und emotional herausfordernden Kommunikationskontexten (vgl. *ibid.*). Harvey beschreibt daher den Umgang mit „empathic nonneutrality“ als eine der zentralen psychologischen Herausforderungen des Dolmetschens in sensiblen Settings: „[t]he critical psychological challenge [...] [is] how to manage one's empathic nonneutrality“ (Harvey 2003:207). So zählt es zu den zentralen Herausforderungen im Community Interpreting, individuell abwägen zu können, wieviel Mitgefühl zugelassen werden kann, ohne die eigene Professionalität zu gefährden (vgl. Tipton/Furmanek 2016:130; vgl. Rudvin/Tomassini 2011:40). Die unmittelbare Nähe zu persönlichen, mitunter belastenden oder traumatischen Inhalten kann nämlich eine klare Abgrenzung zwischen der Tätigkeit als DolmetscherIn und anderen Aufgaben deutlich erschweren (vgl. Ahamer 2013:78).

Gleichzeitig wird hervorgehoben, dass ein gewisses Maß an Empathie für erfolgreiche Kommunikationsprozesse notwendig ist (vgl. Iannone/Matti 2015:47), da sie Vertrauen fördern und Verständigung erleichtern kann (vgl. Tipton/Furmanek 2016:105). In diesem Zusammenhang wird Empathie innerhalb der translationswissenschaftlichen Literatur mittlerweile verstärkt als Teil professionellen Handelns verstanden. In einigen Lehr- und Trainingsmaterialien für Kommunal DolmetscherInnen wird das Einfühlungsvermögen vielfach bereits als grundlegende Voraussetzung translatorischer Tätigkeit angeführt. So auch etwa im *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*, welches im Jahr 2015 von UNHCR Österreich veröffentlicht wurde und in welchem die „Empathie für das Fremde“ als zentrale Kompetenz von TranslatorInnen im Asylkontext genannt wird (vgl. Iannone/Matti 2015:46). Empathie sei demnach die Fähigkeit, sich in andere hineinzusetzen und gilt somit als wesentliche Grundlage für das professionelle Handeln von Kommunal DolmetscherInnen (Hebenstreit/Marics 2015:73f.). Laut Merlini (2015:29) könne fehlendes Mitgefühl sogar als unmenschlich wahrgenommen werden. Trost und Beruhigung seien grundlegende menschliche

Bedürfnisse, weshalb der bewusste Einsatz von Empathie im Rahmen professioneller Praxis durchaus legitim sei (vgl. *ibid.*).

Dennoch enthalten viele Berufs- und Ehrenkodizes für TranslatorInnen weiterhin vermehrt Aufforderungen zur kompletten Neutralität, Objektivität und Unparteilichkeit in der translatorischen Handlung (vgl. Merlini 2015:28). Dies liegt nicht zuletzt daran, dass viele dieser Berufskodizes stark von standardisierten Rollenbildern geprägt sind (Hale 2007:107f.). Wadensjö (1998:285) weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass die Forderung nach Neutralität ursprünglich aus dem Bedürfnis heraus entstand, das Berufsfeld zu professionalisieren. In diesem Sinne wird DolmetscherInnen im Community Interpreting häufig nahegelegt, die Dolmetschtätigkeit nicht durch persönliche Einstellungen beeinflussen zu lassen. Pöllabauer (2006:47) betont dementsprechend die professionelle Verpflichtung von DolmetscherInnen, „keine persönlichen Meinungen, Einstellungen, Wertvorstellungen oder Vorurteile zum Ausdruck [zu] bringen, auch wenn sie mit dem Gesagten nicht einverstanden sind oder es als falsch oder unmoralisch betrachten“ (*ibid.*). Bahadır (2015:49) argumentiert allerdings in diesem Zusammenhang, dass „das berufsethische Neutralitätspostulat [...] nicht nur nicht funktioniert, sondern auch behindert und (ver)stört“ (Bahadır 2015:49), da zwischenmenschliche Kommunikation ein gewisses Maß an Einfühlungsvermögen voraussetzt und dieses häufig auch erwartet wird. Auch Hale weist darauf hin, dass Unparteilichkeit nur schwer erreichbar ist, da sie von zahlreichen situativen Faktoren beeinflusst wird (vgl. Hale 2008:116). Die Praxis zeigt also, dass absolute Neutralität innerhalb solcher Interaktionen kaum vollständig umsetzbar ist und teilweise sogar problematische Folgen haben kann. Ob oder in welchem Ausmaß ein Gleichgewicht zwischen emotionaler Anteilnahme und Distanz tatsächlich erreichbar ist, lässt sich daher nur schwer einschätzen.

Neben der absoluten Neutralität wird in nahezu allen Verhaltenskodizes auch „accuracy“ bzw. Genauigkeit als eine der essenziellsten Rollenvorschriften für KommunaldolmetscherInnen angeführt (Hale 2007:109). Demnach sollen sie also neben Neutralität auch für eine möglichst vollständige und genaue Übertragung sämtlicher Inhalte einer Gesprächssituation in die entsprechende Zielsprache sorgen. Obwohl in keinem dieser Verhaltenskodizes eine wortwörtliche Wiedergabe verlangt wird, berücksichtigen sie gleichzeitig häufig nur unzureichend die tatsächlichen Herausforderungen konkreter Dolmetschsituationen (vgl. Hale 2007:113). Denn auch professionell erfahrenen DolmetscherInnen ist bewusst, dass das Dolmetschen weit über ein bloßes „just translate and translate everything“ hinausgeht (vgl. Wadensjö 1998:285). Die genannte Maxime erfasst demnach nur einen Teilbereich der tatsächlichen Tätigkeit. Vielmehr kann sie als eine Art

Strategie verstanden werden, die darauf abzielt, eine klare Trennung zwischen beruflicher Rolle und privater Identität zu fördern und DolmetscherInnen dazu anzuhalten, sich im beruflichen Kontext von Erwartungen aus dem eigenen sozialen Umfeld zu lösen (vgl. *ibid.*:285f.). Zudem sollen mögliche Interessenkonflikte bereits im Vorfeld offengelegt und jene Aufträge abgelehnt werden, bei denen es zu entsprechenden Reibereien, während der Dolmetschung kommen kann (vgl. Wadensjö 1998:59). Somit gilt es nicht nur als begrüßenswert, sondern sogar als unverzichtbar für eine gelungene Dolmetschleistung, dass DolmetscherInnen diese Vorgaben einhalten (vgl. *ibid.*:285). Die bisherigen Ausführungen verdeutlichen jedoch, dass die tatsächliche Dolmetschpraxis häufig deutlich komplexer ist als die in Verhaltenskodizes formulierten Rollenvorstellungen.

Gerade im Gesundheitswesen wird die Diskrepanz zwischen den normativen Anforderungen und der praktischen Realität der DolmetscherInnen besonders sichtbar. Dort stehen aus Sicht vieler VertreterInnen medizinischer Einrichtungen häufig vor allem Objektivität und Schweigepflicht im Vordergrund, während translatorische Kompetenzen sowie sprachliche und kulturelle Vermittlungsfähigkeiten bei der Beschreibung der Anforderungen an DolmetscherInnen oftmals kaum explizit erwähnt werden. Gleichzeitig misst Krankenhauspersonal Tätigkeiten wie dem „Vereinfachen, Erläutern und Zusammenfassen von Äußerungen bis zum selbstständigen Nachfragen und Formulieren von Mitteilungen“ (Pöchlhammer 2001:343) große Bedeutung bei. Während also diese Kompetenzen von DolmetscherInnen verlangt werden, bleibt offen, weshalb eigentliche Dolmetschkompetenzen nicht ausdrücklich genannt werden. Unklar ist, ob dies auf mangelndes Wissen über translatorische Tätigkeiten zurückzuführen ist oder ob professionelle Dolmetschleistungen stillschweigend vorausgesetzt werden. Insbesondere im Zusammenhang mit dem Einsatz mehrsprachiger KrankenhausmitarbeiterInnen als LaiendolmetscherInnen stellt sich daher die Frage, ob diese Personen den komplexen Anforderungen solcher Kommunikationssituationen gerecht werden können und wie eigenständig sie innerhalb der Interaktion tatsächlich agieren. Gleichzeitig bleibt die Frage offen, inwieweit solche Erwartungen mit professionellen Dolmetschkompetenzen vereinbar sind bzw. ob LaiendolmetscherInnen diese Anforderungen tatsächlich erfüllen können.

Weitere Herausforderungen stellen unterschiedliche kulturelle Normen, Deutungsmuster und Rollenverständnisse, sowie Hierarchien und Machtverhältnisse in Dolmetschsituationen dar, die häufig zu Missverständnissen und Verständigungsproblemen führen können (Eicke 2010:170). DolmetscherInnen fungieren somit als zentrale Vermittlungsinstanz zwischen den GesprächspartnerInnen (vgl. Pöllabauer 2002a:197). Hale

(2007:113) deutet unter Bezugnahme auf Kaufert und Putsch (1997) allerdings darauf hin, dass genau diese sprachlichen und kulturellen Diskrepanzen sowie mögliche Machtasymmetrien innerhalb der Kommunikationssituation die Genauigkeit der Dolmetschung beeinträchtigen können. Gleichzeitig handelt es sich hierbei um Einflussfaktoren, über die DolmetscherInnen oftmals nur begrenzte Kontrolle haben (vgl. Hale 2007:113).

Insgesamt zeigt sich somit, dass das Kommunaldolmetschen ein besonders komplexes und vielschichtiges Tätigkeitsfeld darstellt, in welchem DolmetscherInnen innerhalb unterschiedlicher kultureller, sozialer und kommunikativer Dynamiken agieren müssen. Da „[...] unterschiedliche Lebenswelten und heterogene Denkschemata auf den Dolmetscher einprallen“ (Pöllabauer 2002b:292) beschränkt sich die Dolmetschkompetenz daher nicht allein auf sprachliche Kenntnisse. Dies macht das Community Interpreting laut Pöllabauer (2002b:292) zu „[...] ein[em] brisante[n] Arbeitsfeld mit vielschichtigen Beziehungsgeflechten [...]“ (Pöllabauer 2002b:292). Die Kommunikation findet dabei häufig zwischen AkteurInnen statt, die über unterschiedliche sprachliche Ressourcen, institutionelle Handlungsmöglichkeiten und gesellschaftliche Positionen verfügen. Die besonderen Herausforderungen des Kommunaldolmetschens ergeben sich daher nicht ausschließlich aus sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten, sondern auch aus den komplexen Beziehungen zwischen den Beteiligten. Insbesondere die im kommunalen Dolmetschsetting bestehenden Machtasymmetrien sowie die Notwendigkeit vertrauensvoller Kommunikation stellen DolmetscherInnen vor zusätzliche Herausforderungen, die über die sprachliche Vermittlung hinausgehen.

2.4 Vertrauen und Machtasymmetrien im Dolmetschprozess

Ein zentrales Merkmal des Kommunaldolmetschens besteht in den asymmetrischen Machtverhältnissen, die viele dieser Kommunikationssituationen prägen. Häufig treffen Personen mit eingeschränkten Kenntnissen der Landessprache auf VertreterInnen staatlicher oder institutioneller Einrichtungen, die über weitreichende Entscheidungs- und Handlungskompetenzen verfügen (vgl. Pöchhacker 2000:40). Im Zentrum steht daher weniger der Austausch zwischen Fachleuten oder Delegationen, wie es beim Konferenzdolmetschen der Fall ist. Vielmehr findet die Verständigung zwischen Angehörigen der Mehrheitsgesellschaft und Personen, die innerhalb des Aufnahmelandes eine sprachliche oder soziale Minderheitenposition einnehmen, statt (vgl. Pöllabauer 2002b:291f.). Kommunaldolmetschen

passiert somit innerhalb eines strukturell asymmetrischen Kommunikationsrahmens, der von deutlichen Machtunterschieden geprägt ist (vgl. Pöllabauer 2002b:292).

Diese Ungleichgewichte ergeben sich unter anderem daraus, dass die Institutionen des Aufnahmelandes die organisatorischen und kommunikativen Rahmenbedingungen der Dolmetschung festlegen. Die Gesprächsregeln orientieren sich daher überwiegend an den Normen und Abläufen der Einrichtungen des Gastlandes (vgl. Pöllabauer 2002b:192). DolmetscherInnen bewegen sich folglich innerhalb gesellschaftlicher Machtkonstellationen und werden, allein durch ihre Anwesenheit, Teil jener Prozesse, die in der Interaktion ausgehandelt werden (vgl. Prunč 2012:337). Besonders Personen mit Flucht- oder Migrationserfahrung verfügen innerhalb dieser Kommunikationssituationen meist über deutlich weniger institutionellen Einfluss, denn sie befinden sich „[...] im Gastland am unteren Ende der sozialen Machtpyramide der Mehrheitsgesellschaft“ (Pöllabauer 2002b:292). Verstärkt wird dieses Gefälle zusätzlich durch Unterschiede hinsichtlich Bildungsniveau, sozialer Position und sprachlicher Kompetenz. Den häufig sprachlich benachteiligten Minderheiten, zu denen oftmals Flüchtlinge, MigrantInnen, AsylwerberInnen oder GastarbeiterInnen zählen, stehen VertreterInnen öffentlicher Institutionen wie ÄrztInnen, LehrerInnen oder BehördenmitarbeiterInnen gegenüber, die zugleich über institutionelle Entscheidungsbefugnisse verfügen (vgl. Pöchlacker 2000:40). Als sogenannte *gatekeepers* entscheiden sie oftmals darüber, ob Anliegen bearbeitet, bewilligt oder zurückgewiesen werden (vgl. Pöllabauer 2005:55f.). Zwischen den VertreterInnen des Aufnahmelandes bzw. der *Ingroup* und den Angehörigen der Minderheiten bzw. der *Outgroup* besteht also nicht nur eine sprachliche, sondern auch eine institutionelle und gesellschaftliche Distanz sowie ein unterschiedlicher Grad an Einflussnahme auf die Interaktion (vgl. *ibid.*; Hervor. i. Orig.). Während VertreterInnen der Mehrheitsgesellschaft Teil dominanter sozialer Strukturen sind, befinden sich die Angehörigen sprachlicher Minderheiten in einer deutlich schwächeren Position innerhalb dieser Ordnung (vgl. Pöllabauer 2002a:197ff.). Aufgrund dieser Dynamiken finden sich KommunaldolmetscherInnen häufig in Settings wieder, in denen sie ebendiese Machtasymmetrien navigieren müssen (vgl. Pöllabauer 2002b:287).

Zusätzlich kann die Dynamik kommunaler Dolmetschsituationen durch soziale Faktoren, wie etwa Alter, Geschlecht, Religion, ethnische Zugehörigkeit oder politische Einstellungen erheblich beeinflusst werden (vgl. Pöllabauer 2005:61). So kann beispielsweise die aktive Beteiligung einer weiblichen Dolmetscherin in patriarchal geprägten Gesellschaften als unangemessen empfunden werden (vgl. *ibid.*). Ebenso kann es vorkommen, dass Frauen in sensiblen Situationen, etwa im Zusammenhang mit sexualisierter Gewalt oder gynäkologischen

Untersuchungen, männliche Dolmetscher ablehnen. Auch ethnische oder politische Zugehörigkeiten der DolmetscherInnen können problematisch werden, wenn diese mit Konfliktparteien oder gesellschaftlichen Spannungen assoziiert werden (vgl. *ibid.*). Daraus wird ersichtlich, dass Kommunaldolmetschen weit über rein sprachliche Übertragungsprozesse hinausgeht und stets in größere soziale, kulturelle und politische Zusammenhänge eingebettet ist, die zu Machtungleichgewichten führen. Gerade in solchen asymmetrischen Kommunikationssituationen übernehmen DolmetscherInnen eine unverzichtbare Vermittlungsfunktion (vgl. Hale 2007:26).

Dies kann zusätzlich dadurch erschwert werden, dass institutionelle VertreterInnen mit sprachlich und kulturell fremden Kommunikationssituationen nicht immer vertraut sind und fremdsprachige KlientInnen teilweise als Störung institutioneller Routinen wahrnehmen (vgl. Pöllabauer 2002b:291). Die Aufgabe der DolmetscherInnen innerhalb dieses Gefüges besteht also nicht ausschließlich im sprachlichen Transfer, sondern auch darin, zwischen ungleichen Positionen und Einstellungen zu vermitteln und eine Kommunikation trotz solcher Bedingungen zu ermöglichen (vgl. Pöllabauer 2002b:292). DolmetscherInnen greifen damit aktiv in die Interaktion ein und gestalten den Kommunikationsprozess wesentlich mit. In asymmetrischen institutionellen Kontexten gewinnt diese Funktion besondere Bedeutung, da Kommunikation ohne diese Eingriffe häufig nicht oder nur eingeschränkt möglich wäre.

Durch diese aktive Beteiligung entsteht zugleich eine besondere Form der Nähe zwischen den Beteiligten. Da Community-Interpreting-Settings durch direkte Face-to-Face-Kommunikation geprägt sind (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:24) und es sich bei diesen Interaktionen häufig um persönliche oder emotional belastende Thematiken handelt (vgl. Hale 2007:25f.; s. Kapitel 2.3), führt diese Konstellation dazu, dass DolmetscherInnen in vielen Fällen nicht nur sprachlich vermitteln, sondern auch emotional und sozial in die Gesprächssituation eingebunden werden. Die Notwendigkeit eines gewissen Vertrauensverhältnisses zwischen allen Beteiligten ergibt sich dabei aus der unmittelbaren und oft sensiblen Natur der Gespräche. Vertrauen stellt dabei eine zentrale Voraussetzung für gelingende Kommunikation dar, da es Kooperation trotz sprachlicher und kultureller Differenzen überhaupt erst ermöglicht (vgl. Hartmann 2001:14; Gradischnig 2014:17). Umgekehrt kann Misstrauen Kommunikationsprozesse erheblich erschweren oder sogar verhindern (vgl. Sztompka 1999:62). Besonders problematisch erscheint dabei, dass Misstrauen häufig schneller entsteht, als Vertrauen aufgebaut werden kann (vgl. Vaske 2016:28). DolmetscherInnen befinden sich hier also in einer Position, in der KlientInnen Vertrauen zu ihnen aufbauen, sie sich allerdings dennoch trotz der Nähe zu den GesprächspartnerInnen

weiterhin an professionelle Grundsätze wie Genauigkeit und Objektivität halten (vgl. Hale 2007:25ff.).

Die gleichzeitige Erwartung von Nähe und professioneller Distanz verdeutlicht, dass an DolmetscherInnen im Community Interpreting sehr unterschiedliche und teilweise widersprüchliche Erwartungen herangetragen werden. Sie bewegen sich dabei kontinuierlich zwischen sprachlicher Vermittlung, koordinierender Gesprächssteuerung und emotionaler sowie sozialer Einbindung. Einerseits sollen sie als neutrale SprachmittlerInnen fungieren, andererseits werden sie insbesondere von MigrantInnen und Geflüchteten häufig auch als unterstützende oder vermittelnde Bezugspersonen wahrgenommen. Diese Mehrfachzuschreibungen führen zu einer Rollendynamik, die nicht eindeutig stabilisierbar ist und die Komplexität der Tätigkeit zusätzlich erhöht (vgl. Roberts 1995:20f.). Gerade im Migrations- und Fluchtkontext macht diese Verschränkung unterschiedlicher Ebenen die dolmetscherische Tätigkeit besonders anspruchsvoll. Hier ist das Community Interpreting in hohem Maße durch strukturelle Machtasymmetrien, institutionelle Rahmenbedingungen und komplexe interaktionelle Anforderungen geprägt. Diese Komplexität verweist auf die Notwendigkeit einer differenzierten Betrachtung der damit verbundenen Rollenanforderungen und Handlungsspielräume.

3. Rollenkonzepte im Kommunaldolmetschen

Die beschriebenen Machtasymmetrien, Vertrauensverhältnisse und komplexen Interaktionsdynamiken werfen die Frage auf, welche Rolle KommunaldolmetscherInnen innerhalb solcher komplexer und vielschichtiger Kommunikationssituationen tatsächlich einnehmen sollen. Wie bereits erwähnt, zeigt sich insbesondere in institutionellen und gesellschaftlich sensiblen Kontexten, wie etwa im Gesundheits-, Sozial- oder Asylbereich, dass Dolmetschen weit über eine rein sprachliche Transferleistung hinausgeht und in komplexe soziale Interaktionsgefüge eingebettet ist (s. Kapitel 2.3/2.4). Somit rückt die Rolle der DolmetscherInnen als mögliche aktive AkteurInnen im Kommunikationsprozess zunehmend in den Fokus der translationswissenschaftlichen Diskussion. Gleichzeitig bleibt jedoch unklar, in

welchem Ausmaß DolmetscherInnen sich in diese Interaktionen einbringen sollen oder dürfen, ohne das Ideal der Neutralität zu gefährden.

Aus dieser Problemlage heraus hat sich eine Vielzahl von Rollenmodellen entwickelt, die den Versuch unternehmen, das Handeln von DolmetscherInnen theoretisch zu fassen und zu strukturieren. Diese reichen von stark normativen, auf Neutralität ausgerichteten Modellen bis hin zu interaktionsorientierten Ansätzen, die die aktive Beteiligung von DolmetscherInnen ausdrücklich berücksichtigen und sogar begrüßen. Das vorliegende Kapitel widmet sich daher der Analyse dieser unterschiedlichen Rollenkonzepte. Zunächst wird die grundlegende Spannung zwischen Neutralität und aktiver Rolle von DolmetscherInnen herausgearbeitet, bevor in einem zweiten Schritt die Kritik an starren Rollenkonzepten diskutiert wird. Abschließend wird das Role-Space-Modell von Llewellyn-Jones und Lee (2014) als alternativer Ansatz vorgestellt, der diese Spannungen in einem dynamischen, praxisnahen Konzept zu integrieren versucht.

3.1 DolmetscherInnen: Zwischen Neutralität und aktiver Rolle

Die Diskussion um die Rolle von DolmetscherInnen im Kommunaldolmetschen ist wesentlich von einem Spannungsverhältnis zwischen Neutralität und aktiver Beteiligung geprägt (s. Kapitel 2.3/2.4). Wie Prunč festhält, war und ist „[...] die translatorische Realität stets zwischen den beiden Polen der neutralen Reproduktion und der gezielten Intervention angesiedelt [...]“ (Prunč 2011:136). Gleichzeitig zeigen sich deutliche Diskrepanzen zwischen der theoretischen Forderung nach Neutralität bzw. Unparteilichkeit, deren Definition sowie ihrer praktischen Umsetzung (vgl. *ibid.*:132).

Vor diesem Hintergrund entstanden sowohl in der translationswissenschaftlichen Forschung als auch in der Dolmetschausbildung zahlreiche Rollenmetaphern, um die unterschiedlichen Funktionen von DolmetscherInnen zu beschreiben (vgl. Angelelli et al. 2007:172). Insbesondere in den vergangenen Jahrzehnten fanden diese Metaphern verstärkt Eingang in die translationswissenschaftliche Diskussion. Denn zahlreiche Forschungsarbeiten zeigen, dass professionelle DolmetscherInnen nicht bloß Informationen übertragen, sondern zugleich aktive TeilnehmerInnen des Kommunikationsprozesses sind (vgl. Anderson 2002, Barsky 1996, Wadensjö 1998/2002, Angelelli 2003). Auch historisch wurde die Tätigkeit von DolmetscherInnen wiederholt mit jener von VermittlerInnen oder BotInnen in Verbindung gebracht (vgl. Pöchhacker 2022:176). Dolmetschen wird somit nicht mehr ausschließlich als sprachliche Transferleistung verstanden, sondern als aktive Beteiligung an der Interaktion

selbst (vgl. Wadensjö 1998, Pöllabauer 2002b, Rudvin 2002). Vor diesem Hintergrund gewinnt der Rollenbegriff zentrale Bedeutung für die Analyse von Dolmetschtätigkeit. Pöchlacker betont diesbezüglich:

Indeed, the notion of role – a relational concept defined by sociologists as a set of more or less normative behavioral expectations associated with a ‘social position’ – has become one of the most prominent topics in interpreting studies, linked in particular to interpreting in community-based settings. (Pöchlacker 2022:174f.)

Der Begriff der Rolle wird dabei je nach wissenschaftlicher Disziplin unterschiedlich definiert. Llewellyn-Jones und Lee (2014:25ff.) unterscheiden hierbei vier zentrale Rollenmodelle, die weitgehend auf den Konzepten von Cynthia B. Roy basieren. Das erste Modell beschreibt DolmetscherInnen als „helper“ (Llewellyn-Jones/Lee 2014:25). Als Gegenreaktion auf dieses Verständnis etablierte sich in den USA in den 1970er-Jahre das sogenannte „machine model“, das die Tätigkeit von TranslatorInnen auf eine rein sprachliche Übertragung reduziert (ibid.:26). Aufgrund der Erkenntnis, dass ein derart strikt verstandenes Maschinenmodell eine gelingende Kommunikation zwischen den Gesprächsparteien erheblich erschweren kann, entwickelte sich in weiterer Folge das Modell des „communication facilitator“ (ibid.:29). Dieses Rollenverständnis betrachtet DolmetscherInnen nicht länger als passive Sprachübertragende, sondern als aktiv Beteiligte mit einer spezifischen Funktion innerhalb der Interaktion (ibid.:29). Darauf aufbauend formulieren Llewellyn-Jones und Lee schließlich das Modell des „bilingual-bicultural mediator“ (ibid.:29), welches DolmetscherInnen nicht nur als sprachliche, sondern auch als kulturelle VermittlerInnen versteht und ihre Zugehörigkeit zu zwei Sprach- und Kulturräumen anerkennt (ibid.:29).

Ein solches Rollenverständnis findet sich auch in der Praxis des Kommunaldolmetschens wieder. So fungieren KommunaldolmetscherInnen häufig als kulturelle VermittlerInnen, da sie nicht nur sprachliche Inhalte, sondern auch kulturelle Aspekte vermitteln (Pöllabauer 2003:25). Eine vergleichbare Auffassung vertritt auch Vermeer, der sich auf Holz-Mänttari bezieht und DolmetscherInnen als ExpertInnen beschreibt, deren Aufgabe darin besteht, „[...] für jemand anderen einen Text [...] von einer Kultur aus in einer anderen zu verfassen und dabei evtl. [...] einen Text der Ausgangskultur für die Zielkultur zu benutzen“ (Vermeer 1990:23). Diese ExpertInnenrolle umfasst nach Vermeer zugleich die Aufgabe der DolmetscherInnen, „[...] jemanden über Verhältnisse in der anderen Kultur zu beraten (KonsultantIn)“ (Vermeer 1990:23).

Während die bisher dargestellten Ansätze DolmetscherInnen auch kulturell vermittelnde und beratende Funktionen zuschreiben, vertreten zahlreiche Berufskodizes bis

heute ein deutlich restriktiveres Rollenverständnis. DolmetscherInnen hätten demnach eine neutrale und möglichst unsichtbare Rolle einzunehmen. Ihre Aufgabe bestehe demnach lediglich darin, die Inhalte des Ausgangstextes unverändert in die Zielsprache zu übertragen (vgl. Angelelli 2004b:20). Roy beschreibt diese Erwartung dahingehend, dass DolmetscherInnen das Gesagte „faithfully, accurately, and without emotional or personal bias“ wiedergeben sollen (Roy 2002:347). Eine tatsächliche Interaktion zwischen den GesprächspartnerInnen und dem/der DolmetscherIn wird dabei weitgehend ausgeblendet. Der/die DolmetscherIn wird somit beinahe wie ein „Geist“ oder eine unsichtbare Vermittlungsinstanz dargestellt, die primär als „Sprachenmodem“ fungiert (vgl. Angelelli 2004b:20).

Ähnliche Beschreibungen finden sich auch innerhalb der translationswissenschaftlichen Literatur. Dort wird die Tätigkeit von DolmetscherInnen oft mit Maschinen, Fenstern oder Brücken verglichen. Roy verweist etwa auf Darstellungen, die DolmetscherInnen als Medium verstehen, durch welches Kommunikation lediglich weitergeleitet wird, ohne jegliche Beteiligung am Gespräch selbst (vgl. Roy 2002:347). Dies zeigt sich insbesondere bei Metaphern wie jene des „Fensterglases“, in der davon ausgegangen wird, dass Äußerungen unverändert und ohne Einflussnahme durch die DolmetscherInnen hindurchgeleitet werden (vgl. Schweda-Nicholson 1993:82). Ähnlich verhält es sich mit der von Reddy (1979) entwickelten „conduit metaphor“, welche DolmetscherInnen als Sprachrohr oder als Kanal versteht und die komplexe Tätigkeit der DolmetscherInnen vereinfacht darstellen soll (vgl. Roy 2002:347). In dieser Rollenvorstellung gelten DolmetscherInnen als neutral und unbeteiligt: „The interpreter as a channel through which prepared messages go back and forth is a model that is perfectly in line with the norm of non-involvement“ (Wadensjö 1998:8). Dieses Rollenverständnis entspricht dem Neutralitätspostulat, wonach DolmetscherInnen zwar anwesend sind, jedoch nicht aktiv als GesprächsteilnehmerInnen auftreten (vgl. Pöllabauer 2005:181). Sie sind neutrale MittlerInnen, die lediglich Aussagen einer Sprache in eine andere übertragen.

Dieses Neutralitätsideal stellt jedoch nur eine von mehreren Rollenauffassungen im Kommunaldolmetschen dar. Im Zuge eines Vergleichs verschiedener Berufskodizes zeigt Hale (2007; 2008) beispielsweise, dass sich aus diesen verschiedene Rollenbilder ableiten lassen, welche die Tätigkeit von KommunaldolmetscherInnen strukturieren. Es zeigt sich, dass viele dieser Richtlinien die Rolle von DolmetscherInnen äußerst präzise definieren, um ihren möglichen Einfluss auf die Interaktion möglichst gering zu halten (vgl. Hale 2007:107f.; Llewellyn-Jones/Lee 2014:23f.). Hale (2008:101ff.) unterscheidet dabei mehrere zentrale

Modelle: den/die DolmetscherIn als „helper“, als „machine“ beziehungsweise Sprachrohr, als „gatekeeper“, als „facilitator of communication“ sowie als „faithful renderer“ (vgl. Hale 2008:101ff.). Während das Maschinenmodell ausschließlich eine wortgetreue sprachliche Übertragung vorsieht, erlaubt das Modell des *facilitator of communication* bereits eine aktivere Unterstützung der GesprächspartnerInnen, um das Gelingen der Kommunikation sicherzustellen. Das Rollenbild des *gatekeeper* beschreibt hingegen eine stärker kontrollierende Funktion, bei der DolmetscherInnen bewusst entscheiden, welche Informationen weitergegeben werden (vgl. Hale 2008:110ff.). Das Modell des *faithful renderer* wiederum orientiert sich am klassischen Neutralitätsideal und fordert eine möglichst vollständige und unveränderte Übertragung aller Äußerungen (vgl. Hale 2008:114f.). Entsprechend werden DolmetscherInnen in vielen Berufskodizes dazu angehalten, keine Verantwortung für die Äußerungen der GesprächspartnerInnen zu übernehmen und sich nicht aktiv in die Interaktion einzumischen (vgl. Hale 2007:120). Als zentrales Prinzip vieler dieser Berufskodizes wird hier *impartiality* bzw. Unparteilichkeit genannt (vgl. Hale 2007:117). Von DolmetscherInnen wird erwartet, streng neutral zu handeln, sodass persönliche Meinungen, Gefühle oder Interessen keinen Einfluss auf die Dolmetschung nehmen (vgl. *ibid.*:117ff.).

Diese Modelle verdeutlichen, dass DolmetscherInnen je nach Rollenverständnis unterschiedliche Aufgaben und Funktionen übernehmen können. An einem Ende dieses Kontinuums steht die weiter oben bereits erläuterte *conduit role*, bei der sich DolmetscherInnen auf eine möglichst neutrale Sprachübertragung beschränken (vgl. Roy 2002:347). Am anderen Ende befindet sich die *mediator role*, innerhalb derer DolmetscherInnen aktiv Unterstützung leisten und zusätzlich kulturelle Erklärungen anbieten, um Missverständnisse zu vermeiden (vgl. Bancroft 2015:225). Besonders deutlich wird dies im Modell des *facilitator of communication*, welches DolmetscherInnen nicht nur als Sprachübertragende, sondern auch als aktive MitgestalterInnen der Kommunikation versteht. Eine solche Verbindung von Sprachübertragung und Gesprächskoordination stellt für Wadensjö (1995:113) keinen Widerspruch dar, sondern ergibt sich unmittelbar aus der Struktur der Kommunikationssituation:

On a certain level it is not an empirical question if the interpreter is a translator or a mediator, or a relayer or a coordinator; she is both. Given that interpreting is regarded as interaction, the empirical issue concerns how the interpreter's relaying and coordinating take shape in practice, under different situational conditions. (*ibid.*)

Besonders deutlich wird diese Struktur in der konkreten Interaktion, da das Dolmetschen einen Dialog in einen Trialog transformiert und dadurch die gesamte Kommunikationssituation

verändert (vgl. Eicke 2010:171). In Anlehnung an Wadensjö beschreibt Meyer diese Konstellation als Dreiersituation, in der zwei sogenannte *primary parties* aufgrund sprachlicher Barrieren nicht direkt miteinander kommunizieren können und auf den/die DolmetscherIn angewiesen sind (vgl. Meyer 2004:19f.). Die dolmetschenden Personen übernehmen dabei die Aufgabe, den Informationsaustausch sicherzustellen und nehmen somit eine zentrale Position innerhalb der Interaktion ein, in der sie sich selbst häufig „as the person in the middle“ oder als „a kind of channel or bridge through which communication between two people can happen“ bezeichnen (Roy 2002:347). Zu den wesentlichen Aufgaben zählen dabei allerdings nicht nur die Übertragung der Redebeiträge sondern auch die Koordination des Gesprächsverlaufs. Da im Kommunaldolmetschen in der Regel konsekutiv bzw. nachzeitig sowie in zwei Sprachen, also bidirektional, gedolmetscht wird (vgl. Meyer 2004:19), übertragen DolmetscherInnen nicht lediglich Inhalte, sondern strukturieren und koordinieren zugleich die Interaktion und den Sprecherwechsel selbst (vgl. Baraldi/Gavioli 2017:86). Diese zusätzliche koordinierende Funktion ist laut Wadensjö (1995:113) fast unvermeidlich, da DolmetscherInnen in kommunalen Settings oftmals die einzigen Personen innerhalb der Interaktion sind, die sämtliche sprachlichen Äußerungen verstehen können.

Wadensjö (vgl. 1993:364f.) unterscheidet in diesem Zusammenhang zwischen impliziter und expliziter Gesprächskoordination. Während sich die implizite Koordination auf die allgemeine Struktur und den Ablauf der Kommunikation bezieht, umfasst die explizite Koordination gezielte Eingriffe wie Nachfragen, Klärungen oder die Organisation des SprecherInnenwechsels (vgl. *ibid.*). Damit wird deutlich, dass DolmetscherInnen nicht als neutrale Außenstehende agieren, sondern als integraler Bestandteil der Interaktion in kommunikative Prozesse eingebunden sind. Angelelli (2004a:10) hebt in diesem Zusammenhang hervor, dass DolmetscherInnen aufgrund ihrer Position zwischen institutionellen und kulturellen Normsystemen über erheblichen Einfluss auf den Verlauf der Kommunikation verfügen (vgl. *ibid.*), während Pöllabauer (2002a:199) KommunaldolmetscherInnen sogar als dritte aktive GesprächsteilnehmerIn bezeichnet (*ibid.*).

Zusammenfassend zeigt sich, dass die Rolle von DolmetscherInnen im kommunalen Kontext nicht eindeutig festgelegt werden kann. Vielmehr bewegt sie sich kontinuierlich zwischen den Polen der Neutralität und der aktiven Beteiligung. Daraus ergibt sich zugleich die Frage, ob ein einheitliches Rollenbild überhaupt existieren kann bzw. inwieweit normative Rollenvorstellungen in der Praxis tatsächlich umsetzbar sind. Im folgenden Kapitel wird daher kritisch hinterfragt, inwieweit solche normativen Rollenvorstellungen den Realitäten des Kommunaldolmetschens gerecht werden.

3.2 Kritik an starren Rollenkonzepten

Die in Kapitel 3.1 dargestellten Rollenverständnisse verdeutlichen, dass die Tätigkeit von DolmetscherInnen im Kommunaldolmetschen nicht eindeutig definiert werden kann. Vielmehr zeigt sich, dass normative Vorstellungen einer neutralen und passiven DolmetscherInnenrolle zunehmend mit den kommunikativen Realitäten der Praxis in Konflikt geraten. Besonders deutlich zeigt sich diese Problematik in institutionellen Kontexten wie etwa dem Gesundheitswesen. Dort werden DolmetscherInnen einerseits zu Objektivität und Verschwiegenheit verpflichtet, andererseits jedoch dazu angehalten, aktiv in die Kommunikation einzugreifen, etwa durch das „Vereinfachen, Erläutern und Zusammenfassen von Äußerungen bis zum selbstständigen Nachfragen und Formulieren von Mitteilungen“ (Pöchhacker 2001:343). DolmetscherInnen sollen somit Rollen einnehmen, die über eine rein sprachliche Übertragung hinausgehen und den Versuch unternehmen, bestehende Ungleichgewichte innerhalb interkultureller Begegnungen durch ihr Eingreifen und ihr Mitwirken auszugleichen (vgl. Pöchhacker 2022:176ff.). Ob Objektivität bzw. Neutralität somit in solchen Kontexten und hinsichtlich der genannten Erwartungen noch realistisch ist, bleibt fraglich.

Ähnlich verhält es sich mit der Anforderung nach absoluter *accuracy* (vgl. Hale 2007:109) bzw. Genauigkeit und vollständiger *impartiality* (vgl. Hale 2007:117), also Unparteilichkeit. Beides ist in der Praxis kaum erreichbar, da DolmetscherInnen immer wieder mit politischen, religiösen oder persönlichen Einstellungen konfrontiert werden, denen sie möglicherweise nicht zustimmen (vgl. Hale 2007:120). Auch Smirnov hält hierzu fest: „Community interpreters [...] have to function in situations of unbalanced power relationships and high emotional tension“ (Smirnov 1997:215). Als möglichen Umgang mit dieser Problematik schlägt Hale daher vor, dass sich DolmetscherInnen ihrer eigenen Ansichten bewusst sein sollten und stets bestrebt sein sollten, diese bestmöglich aus der Dolmetschtätigkeit herauszuhalten (vgl. Hale 2007:120f.).

Dennoch verdeutlicht die Tatsache, dass vollständige Genauigkeit und Unparteilichkeit in Settings des Kommunaldolmetschens kaum erreichbar sind, die Problematik starrer Rollenmodelle. DolmetscherInnen sind nämlich in Kommunikationssituationen eingebunden, in welchen subjektive Elemente unvermeidbar sind, wodurch sie zwangsläufig Einfluss auf den Kommunikationsprozess ausüben (vgl. Rudvin 2002:219f.). DolmetscherInnen agieren in diesen Dolmetschsituationen nämlich als „[...] an active protagonist in the interpreting encounter, constantly making decisions – subjective decisions and fruit of individual

interpretation“ (ibid.:220). Rudvin (ibid.:219) argumentiert dementsprechend, dass es weder neutrale Kommunikation noch einen vollständig neutralen Dialog geben kann (vgl. ibid.). Die Forderung an Dolmetschende nach völliger Neutralität würde somit bedeuten, „[...] denying his/her personal experience, judgment and culture as well as the socio-cultural structural differences inherent in each language“ (ibid.:223).

Auch Tipton weist darauf hin, dass Neutralität nicht als statischer Zustand verstanden werden könne, sondern vielmehr als situativ ausgehandelte Praxis, die konkrete Handlungen seitens der DolmetscherInnen erfordere (vgl. Tipton 2008). Harvey (2003:207) argumentiert passend hierzu, dass es KommunaldolmetscherInnen somit in bestimmten Situationen durchaus möglich ist, nach außen hin Neutralität zu vermitteln, tatsächlich neutral zu empfinden, sei dennoch kaum möglich (vgl. ibid.). Diese Dynamik wird zusätzlich durch die Praxis des Kommunaldolmetschens gestützt, denn KommunaldolmetscherInnen befinden sich regelmäßig in „circumstances in which it would be difficult for any human being to remain unperturbed“ (Valero-Garcés/Martin 2008:2). Dies trifft insbesondere auf den Fluchtkontext zu, in dem KommunaldolmetscherInnen häufig mit traumatischen Schilderungen konfrontiert werden, die sie verdolmetschen müssen und die daher emotional sehr belastend sein können (s. Kapitel 2.3).

Es stellt sich also die Frage, ob absolute Neutralität tatsächlich von DolmetscherInnen verlangt werden kann, wenn diese offensichtlich nicht der Realität entspricht. Prunč betont dementsprechend, dass es „[...] wenig Sinn [macht], Distanz und „Objektivität“ zum Markenzeichen von Professionalität zu erheben, wenn ein solches Versprechen weder in der Praxis eingehalten, noch aufgrund der theoretischen Erkenntnisse [...] eingelöst werden kann“ (Prunč 2012:337). Werden DolmetscherInnen nun also dazu angehalten, persönliche Erfahrungen oder kulturell geprägte Handlungsmuster vollständig auszublenden, kann dies in erheblichen Spannungen und Konflikten resultieren (vgl. Rudvin 2007:49). DolmetscherInnen sind demnach unvermeidlich aktive AkteurInnen innerhalb des Kommunikationsgeschehens.

Diese aktive Einbindung bedeutet unweigerlich, dass unterschiedliche Anforderungen und Erwartungen an DolmetscherInnen gestellt werden können. Wie bereits in Kapitel 3.1 erläutert, wird in der Praxis häufig von ihnen erwartet, nicht nur sprachlich zu übertragen, sondern auch Probleme zu lösen, kulturelle Missverständnisse zu erklären oder sogar advokatorisch zu handeln (vgl. Bancroft 2015:224f.). Bancroft beschreibt diese Vielfalt an Erwartungen folgendermaßen:

[i]n daily practice community interpreters are expected to solve problems, explain concepts, solve cultural misunderstandings, and take care of a service user's needs and advocate. Depending on the [...] service, the interpreter may be expected to

operate at either end of (or anywhere along) a broad spectrum of behaviours.
(Bancroft 2015:224f.)

Dieses Spektrum führt wiederum dazu, dass je nach Land, Berufskodex und institutionellem Kontext unterschiedliche Rollenbilder entstehen (vgl. Hale 2008:102f.). Hinzu kommt, dass alle Beteiligten interkultureller Kommunikationssituationen ihre eigenen kulturell geprägten Verhaltensweisen, Erfahrungen und Erwartungen in die Interaktion einbringen. Diese Unterschiede zeigen sich nicht nur sprachlich und sozial, sondern auch im Umgang mit Institutionen, Autoritäten und gesellschaftlichen Normen (vgl. Rudvin 2002:225f.). Rudvin (2007:61) argumentiert daher, dass DolmetscherInnen nicht „einfach nur dolmetschen“ können, wenn ihre Dolmetschtätigkeit gleichzeitig von kulturellen Normen beeinflusst wird. Solche Verpflichtungen können etwa dazu führen, dass Höflichkeitsformen ergänzt oder abgeschwächt, potenziell beleidigende Informationen ausgelassen oder GesprächspartnerInnen besonders entgegenkommend behandelt werden (vgl. *ibid.*).

Darüber hinaus verfügen DolmetscherInnen innerhalb solcher Interaktionen über erhebliche Machtpotenziale: sie können den Redefluss kontrollieren, Informationen weitergeben oder zurückhalten, das Vertrauensverhältnis zwischen den Beteiligten beeinflussen und kulturelle Besonderheiten vermitteln (vgl. Anderson 2002:212f.). Vor diesem Hintergrund stellt sich also die Frage, inwieweit traditionelle Rollenmodelle den Anforderungen des Kommunaldolmetschens tatsächlich gerecht werden. Die darin häufig vertretene Darstellung von DolmetscherInnen als bloßer „channel“ oder „conduit“ (s. Kapitel 3.1) im Dolmetschprozess erscheint problematisch (vgl. Angelelli 2004b:20f.), denn zahlreiche Studien haben gezeigt, dass DolmetscherInnen im Bereich des Community Interpreting aufgrund der komplexen Anforderungen ihrer Tätigkeit häufig Rollenkonflikte erleben (vgl. Barsky 1996, Wadensjö 1998, Gentile et al. 2001, Anderson 2002, Stöcklmair 2003; Hale 2007).

Die in Rollenvorstellungen verwendeten Metaphern verdeutlichen den grundlegenden Widerspruch, der vielen traditionellen Rollenverständnissen zugrunde liegt, wonach DolmetscherInnen einerseits Kommunikation ermöglichen, andererseits jedoch nicht aktiv am Gesprächsgeschehen teilnehmen sollen (vgl. Roy 2002:347). Die Konsequenz solcher normativer Vorgaben besteht in der Praxis häufig darin, dass sich DolmetscherInnen innerhalb dieser engen Rollengrenzen kaum „natürlich“ verhalten können (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:24). Viele KommunaldolmetscherInnen empfinden die Wahrung dieser starren Rollenvorgaben daher als schwierig und sprechen in diesem Zusammenhang davon, ihre Rolle „verlassen“ zu müssen, um konkrete Probleme innerhalb der Interaktion bewältigen zu können (vgl. *ibid.*). Es wird somit in jeder Hinsicht deutlich, dass funktionierende Kommunikation in

unterschiedlichen Dolmetschsituationen „[...] Flexibilität und ein umfassendes Repertoire an Dolmetschtechniken und Rollenmodellen“ beansprucht (Allaoui 2005:27). Eine solche Flexibilität setzt allerdings zwangsläufig eine gewisse Form der Mitwirkung der DolmetscherInnen voraus (vgl. *ibid.*).

Die Offenheit und Vielschichtigkeit dieser Rolle(n) führt also häufig zu widersprüchlichen Erwartungen, wonach DolmetscherInnen gleichzeitig als SprachmittlerInnen, HelferInnen, kulturelle BeraterInnen oder InteressenvertreterInnen wahrgenommen werden und daher laut Roberts (Roberts 1995:20) „many hats“ tragen. In den vergangenen Jahrzehnten hat sich deshalb innerhalb der Translationswissenschaft zunehmend die Auffassung etabliert, dass professionelle DolmetscherInnen nicht lediglich passive Sprachübertragende sind, sondern aktive TeilnehmerInnen am Kommunikationsprozess (vgl. Anderson 2002, Barsky 1996, Wadensjö 1998/2002, Angelelli 2003). Die Diskussion um die aktive Rolle von DolmetscherInnen als MediatorInnen oder KommunikationspartnerInnen ist dabei eng mit der Frage nach Neutralität und Loyalität verbunden, die innerhalb der Translationswissenschaft intensiv diskutiert wurde (vgl. Pöllabauer 2005:200f.). Die möglichen Rollenpositionen reichen dabei von einer strikt neutralen TranslatorInnenrolle bis hin zu einer stark involvierten AkteurInnenposition (vgl. Pöllabauer 2005:200f.). Ob vollständige Neutralität im Bereich des Kommunaldolmetschens überhaupt erreichbar ist, bleibt daher fraglich (vgl. *ibid.*), da „[...] die translatorische Realität stets zwischen den beiden Polen der neutralen Reproduktion und der gezielten Intervention angesiedelt war und ist [...]“ (Prunč 2011:136). Es besteht hier also eine eindeutige Diskrepanz zwischen der theoretischen Forderung nach Neutralität, ihrer Definition und ihrer tatsächlichen Umsetzung (vgl. *ibid.*:132). Ebendiese Diskrepanz verweist wiederum darauf, dass Rollenzuschreibungen im Kommunikationsprozess grundsätzlich nicht als feste und eindeutig definierte Größen verstanden werden können.

Dies entspricht auch der soziologischen Perspektive, insbesondere im Sinne Goffmans, wonach Rollen nicht als starre Vorgaben zu betrachten sind, sondern „as evolving through social interaction, with individuals not merely following scripted roles but creatively making, taking and managing them“ (Pöllabauer 2015:355). Gleichzeitig stehen Personen stets unter dem Druck, den gesellschaftlichen und normativen Erwartungen ihrer Mitmenschen gerecht zu werden (vgl. Goffman 1961:85). Diese Spannung verdeutlicht, dass DolmetscherInnen mit widersprüchlichen Erwartungen und Rollenzuschreibungen konfrontiert sind, weshalb starre Rollenbilder im Kommunaldolmetschen nicht tragfähig sind.

Die translationswissenschaftliche Entwicklung zeigt somit deutlich, dass sich die Rolle von DolmetscherInnen auf einem Kontinuum zwischen Nichtteilnahme und aktiver Teilnahme bewegt (vgl. Pöllabauer 2015:356). Aufgrund dieser komplexen, vielschichtigen und multidimensionalen Rollen von DolmetscherInnen im Dolmetschprozess wird in diesem Zusammenhang wiederholt auch vom sogenannten *role overload* gesprochen (vgl. Anderson 2002:209ff.). Vor diesem Hintergrund plädiert Prunč (2012) für eine „Diversifizierung der Rollenbilder“ sowie für eine Erweiterung der Aufgabenbereiche von DolmetscherInnen (vgl. *ibid.*). Einen weiteren Versuch, die Rollendiskussion neu zu denken, unternehmen Llewellyn-Jones und Lee (2009) und stellen sich die Frage: „So, how should a community interpreter behave?“ (*ibid.*:6). Anstelle starrer, einstudierter Verhaltensweisen plädieren sie dafür, dass DolmetscherInnen ähnlich wie die übrigen GesprächsteilnehmerInnen agieren und flexibel auf die jeweilige Situation reagieren (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2011b:365). Auf Grundlage dieser Überlegungen entwickelten sie schließlich das *role-space*-Konzept, das im folgenden Kapitel näher erläutert wird.

3.3 Das Role-Space-Modell

Die in Kapitel 3.1 und 3.2 dargestellten Rollenkonflikte und widersprüchlichen Erwartungen im Kommundolmetschen haben in der translationswissenschaftlichen Diskussion zu der Frage geführt, wie diese komplexen Rollenbeziehungen theoretisch neu gefasst werden können. Schon seit Jahrzehnten bestehen Diskussionen über die Rolle der DolmetscherInnen im Dolmetschprozess. Diese langjährige wissenschaftliche Auseinandersetzung mit der Rolle von DolmetscherInnen befindet sich nach Ansicht von Llewellyn-Jones und Lee nun an einem entscheidenden Wendepunkt (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:ix). Die Autoren vertreten die Auffassung, dass es an der Zeit sei „[...] to rethink the entire concept of role [...]“ (Llewellyn-Jones/Lee 2011a:1). Dieses Umdenken verstehen sie jedoch nicht als abrupten Paradigmenwechsel, sondern vielmehr als Resultat ihrer langjährigen praktischen Erfahrungen als Dolmetscher und Ausbilder sowie ihrer intensiven wissenschaftlichen Auseinandersetzung mit dem Thema und der entsprechenden Literatur (vgl. *ibid.*:2).

Aus dieser Neubewertung der Rollendiskussion heraus distanzieren sich Llewellyn-Jones und Lee somit ausdrücklich von traditionellen, starren Rollenmodellen. Ihre Kritik richtet sich insbesondere gegen Annahmen, die DolmetscherInnen als möglichst unsichtbare und rein sprachlich übertragende Instanzen verstehen, die ausschließlich für einen „language transfer“ Sorge (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2013:56). Die Vorstellung einer vollkommenen

Unsichtbarkeit oder einer rein mechanischen Sprachübertragung betrachten sie als problematisch und unrealistisch, da DolmetscherInnen zwangsläufig den sozialen Normen der jeweiligen Kommunikationssituation unterliegen und sich an diese richten müssen (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2011a:3). DolmetscherInnen können ihre Rolle daher nicht ausschließlich auf die sprachliche Vermittlung reduzieren (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2013:56).

Bereits 1997 sprach sich Llewellyn-Jones dafür aus, zunächst allgemeine ethische Grundprinzipien für Kommunal DolmetscherInnen festzulegen, auf deren Basis anschließend spezifische Verhaltensrichtlinien für unterschiedliche Tätigkeitsbereiche entwickelt werden können (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:5f.). Ein solcher Ansatz eröffnet DolmetscherInnen die Möglichkeit, situationsabhängig zwischen unterschiedlichen Rollen zu wechseln, wie dies auch Hale vorschlägt (vgl. Hale 2008:119). Entscheidend sei dabei nicht, dass DolmetscherInnen in jeder Interaktion identisch handeln, sondern „[...] the goal is to create a sense that what is happening is appropriate for *this* given interaction“ (Llewellyn-Jones/Lee 2011a:3, Hervor. i. Orig.).

Ausgehend von der Frage „So, how should a community interpreter behave?“ (Llewellyn-Jones/Lee 2009:6) argumentieren sie also, dass DolmetscherInnen sich an den sozialen Normen der jeweiligen Gesprächssituation orientieren und ihr Verhalten entsprechend anpassen sollten: „[...] behaving in a way which complies with the norms of that type of interaction“ (ibid.). Anstelle eines starren Schwarz-Weiß-Denkens plädieren die Autoren für ein flexibles Verständnis der DolmetscherInnenrolle. Ziel sei ein „equal alignment“, das DolmetscherInnen eine mehrfache Neupositionierung innerhalb der Interaktion ermöglicht (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:54f.).

Llewellyn-Jones und Lee argumentieren ferner, dass realistisch umsetzbare Rollenbilder nur dann entwickelt werden können, wenn zunächst gewöhnliche, nicht verdolmetschte Kommunikationssituationen analysiert werden (vgl. ibid.:8f.). Erst auf dieser Grundlage lasse sich bestimmen, welche Anforderungen tatsächlich an DolmetscherInnen gestellt werden könnten (vgl. ibid.:8f.). Ausgangspunkt ihrer Überlegungen ist die Annahme, dass DolmetscherInnen in erster Linie Menschen mit besonderen kommunikativen Kompetenzen sind. So betonen sie: „Interpreters are human beings with specialist communication skills and one can't step out of being a human being“ (Llewellyn-Jones/Lee 2009:6). Besonders hervorzuheben ist dabei die Annahme, dass DolmetscherInnen ihre Rolle als „rounded‘ human being“ nicht ablegen können (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:148).

Darauf aufbauend und im Gegensatz zu früheren Rollenverständnissen gehen Llewellyn-Jones und Lee davon aus, dass sich DolmetscherInnen möglichst „normal“ verhalten

sollten: „[...] community interpreters can only help to normalize, or “oil the wheels,” of dysfunctional interactions between interlocutors who either can’t or can’t easily communicate with each other, by acting “normally” [...]“ (Llewellyn-Jones/Lee 2013:56). Durch ihren „normalen“ Umgang sorgen sie also einerseits dafür, ihren Einfluss auf die Kommunikation gering zu halten und andererseits professionelles Verhalten zu gewährleisten (vgl. *ibid.*). Die Autoren sind der Ansicht, dass DolmetscherInnen auf ihre GesprächspartnerInnen eingehen und sich, ebenso wie die übrigen Beteiligten, als Menschen innerhalb der Interaktion und entsprechend der „[...] expected communicative behaviours [...]“ verhalten sollten (Llewellyn-Jones/Lee 2011a:3).

Um eine kohärente Theorie der DolmetscherInnenrolle in kommunalen Settings zu entwickeln, berücksichtigten Llewellyn-Jones und Lee nicht nur die Wichtigkeit „normalen“ Verhaltens in der Interaktion, sondern auch unterschiedliche Aspekte menschlicher Kommunikation, wie etwa das Prinzip der Integrität beim Dolmetschen (Llewellyn-Jones/Lee 2014:9f.). Sie gehen davon aus, dass gelungene Interaktionen auf intelligenten und integren Entscheidungen beruhen, die nicht isoliert voneinander getroffen werden. Die Autoren betonen in diesem Zusammenhang, dass DolmetscherInnen ihre Präsenz innerhalb der Interaktion anerkennen müssen, selbst wenn sie aus anderen Gründen als die übrigen GesprächspartnerInnen am Gespräch teilnehmen (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2011a:3f.).

Aus dieser Perspektive entwickelten sie ein Modell, das der Rolle von Kommunal DolmetscherInnen einen mehrdimensionalen und aktiven Charakter zuschreibt und sich je nach Kommunikationssituation unterschiedlich äußert (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:9f.). In diesem Zusammenhang definieren sie die Rolle von Kommunal DolmetscherInnen als dynamische und aktive Position innerhalb eines sogenannten *role space* (vgl. *ibid.*). DolmetscherInnen treffen diesem Verständnis nach in jeder konkreten Situation professionelle Entscheidungen und wählen angemessene Strategien innerhalb eines „Rollenraums“, den die Autoren folgendermaßen beschreiben: „[...] the room the interpreter has to manoeuvre and the extent of the freedom he or she has to make professional decisions. [...] [I]nterpreters’ behaviours are governed [...] by the “role-space” they create and inhabit in any given situation“ (*ibid.*). Die Grenzen dieses *role space* variieren dabei stark abhängig von Art und Ziel der jeweiligen Interaktion:

The diversity of the assignments undertaken by community interpreters means that there is an indeterminate range of role-spaces that might be appropriate at some time or another. [...] Just as the dynamics of interactions change [...] so too do the role-spaces. (*ibid.*:74)

Dieser *role space* ist nach Auffassung der Autoren somit stark kontextabhängig und wird hierbei fortlaufend durch unterschiedliche Faktoren beeinflusst und neu strukturiert (vgl. *ibid.*:10f.). Die einzelnen Dimensionen können je nach Situation unterschiedlich stark ausgeprägt sein und variabel miteinander interagieren. So erfordert etwa das Dolmetschen vor Gericht einen vergleichsweise engen *role space*, während in der Arbeit mit Kindern ein größerer Handlungsspielraum notwendig sein kann, um eine funktionierende Kommunikation zu gewährleisten (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2011a:6). Die konkrete Rolle von KommunaldolmetscherInnen wird somit maßgeblich durch das jeweilige Setting bestimmt.

Auf Grundlage dieser Überlegungen entwickelten die Autoren ein Modell, das drei miteinander verknüpfte Dimensionen des dolmetscherischen Handelns umfasst: *presentation of self* („Selbstdarstellung“), *interaction management* („Interaktionsmanagement“) sowie *participant/conversational alignment* („Ausrichtung auf die GesprächsteilnehmerInnen“) (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2013:56). Ziel dieses Modells war es, nachvollziehbar darzustellen, wie DolmetscherInnen innerhalb konkreter Interaktionen Entscheidungen treffen und Strategien anwenden, um für eine erfolgreiche Dolmetschung zu sorgen (vgl. *ibid.*). Werden also die drei Dimensionen des Modells miteinander kombiniert, entsteht der oben beschriebene dreidimensionale „Rollenraum“, innerhalb dessen DolmetscherInnen flexibel agieren und sich je nach Situation neu positionieren können (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:74ff.).

Die erste dieser drei Dimensionen, die *presentation of self*, umfasst „[...] those behaviours where the interpreter speaks/acts for and/or about him/herself ([...] these can be non-linguistic)“ (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2011a:4). Dazu zählen beispielsweise Small Talk, die Vorstellung der eigenen Person, das Beantworten persönlicher Fragen oder auch nonverbale Signale wie Lächeln oder Nicken. Die Intensität dieser Selbstdarstellung kann innerhalb einer Interaktion variieren, von minimaler Präsenz bis hin zu einer deutlich sichtbaren Beteiligung, sofern diese der Situation angemessen erscheint (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2013:59). Nach Auffassung der Autoren besteht die Aufgabe der DolmetscherInnen darin, die jeweilige Situation angemessen einzuschätzen und ihr Verhalten entsprechend anzupassen. Je nach Kontext können sie sich daher stärker am Maschinenmodell orientieren, eine eher „unsichtbare“ Rolle einnehmen oder bewusst Selbstdarstellung zulassen (vgl. *ibid.*). Besondere Bedeutung gewinnt die Selbstdarstellung vor allem bei Erstbegegnungen zwischen den GesprächspartnerInnen (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:24). Sobald Menschen miteinander kommunizieren, beginnen sie laut den Autoren zugleich, sich gegenseitig wahrzunehmen und zu beurteilen. Dadurch erhalten die Beteiligten die Möglichkeit, Vertrauen zum/r

KommunaldolmetscherIn aufzubauen, was wiederum entscheidend für das Gelingen der Kommunikation sein kann (vgl. *ibid.*).

Die zweite Dimension, *interaction management* bzw. „Interaktionsmanagement“, bezieht sich schließlich auf „[...] those behaviours (or, even, interventions) that an interpreter uses to actively manage how the interaction is proceeding“ (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2011a:4). Situationsabhängige Interventionen können notwendig sein, um die Kommunikation zu erleichtern oder geeignete Bedingungen für das Dolmetschen zu schaffen (vgl. *ibid.*). Dazu zählen etwa das Klären von Missverständnissen oder organisatorische Eingriffe wie das Ausschalten störender Geräuschquellen. Darüber hinaus sehen Llewellyn-Jones und Lee DolmetscherInnen auch für die Organisation der Gesprächsabfolge verantwortlich (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2013:64). Im Rahmen dieses Kommunikationsmanagements übernehmen sie sowohl die Funktion eines „Relayer“ als auch jene eines „Koordinators“ (vgl. *ibid.*). Zudem können sie als „Regulator“ auftreten, um überschneidende Gesprächsbeiträge („*overlapping talks*“) zu vermeiden und einen geordneten Gesprächsverlauf sicherzustellen (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:56).

Die dritte Dimension, *participant/conversational alignment* bzw. die „Ausrichtung auf die TeilnehmerInnen“ beschreibt, „[...] how much the interpreter is directing their communication to, or seeming to identify with, a specific participant (or, possibly, a sub-group of participants)“ (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2011a:5). Dazu gehören etwa das Wiederholen oder Erklären unverständlicher Aussagen sowie bestimmte außersprachliche Handlungen, beispielsweise ein Lächeln auf eine humorvolle Bemerkung. Nonverbale Reaktionen verstehen die Autoren dabei als Ausdruck einer bewussten Positionierung der DolmetscherInnen innerhalb der Interaktion (vgl. *ibid.*). So signalisiert zum Beispiel Blickkontakt, ihrer Auffassung nach, eine Annäherung an die GesprächspartnerInnen. Eine solche flexible Anpassung an die Beteiligten sei zentral, um eine effektive Kommunikation zu ermöglichen (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:43f.).

Ein weiterer zentraler Aspekt innerhalb des *role-space*-Konzepts ist die Bedeutung von Respekt und Empathie. Llewellyn-Jones und Lee betonen, dass DolmetscherInnen den GesprächspartnerInnen Verständnis und Wertschätzung entgegenbringen sollen (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2013:58). Somit sollen sie sich in die Perspektive der GesprächspartnerInnen hineinversetzen können, um deren Gedanken, Absichten und Bedürfnisse besser zu verstehen (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:15). In diesem Zusammenhang führen sie das Konzept des *role-taking* bzw. der „Perspektivenübernahme“ an:

However, whether the interpreter will faithfully interpret what is said is more than merely a matter of trust; it rests on whether the interpreter, as a person, values the interlocutors and their contributions. This is [...] referred to as role-taking, that is, the ability to understand and relate to the other person in an interaction. In other words, the interpreter has to be seen as having empathy for the principal participants. (Llewellyn-Jones/Lee 2013:58)

Die Fähigkeit zur Perspektivenübernahme betrachten die Autoren als grundlegende Voraussetzung gelingender menschlicher Interaktionen (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:15).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass Llewellyn-Jones und Lee mit dem *role-space*-Modell einen wesentlichen Beitrag dazu leisten, die wissenschaftliche Diskussion stärker an die Realität der Dolmetschpraxis anzunähern (vgl. *ibid.*:ix). Innerhalb sämtlicher *role spaces* wird der/die KommunaldolmetscherIn als aktiver Hauptakteur der Interaktion verstanden (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2013:59f.). Darüber hinaus wird er als empathischer Mensch betrachtet, dessen kommunikative Fähigkeiten wesentlich für das Gelingen der Interaktion sind (vgl. Llewellyn-Jones/Lee 2014:24). Er ist nicht lediglich ein Sprachrohr, sondern hat eine aktive Teilhabe an der Kommunikation und beeinflusst somit wesentlich den Dolmetschprozess sowie dessen Gelingen. Das *role-space*-Modell verschiebt damit die Perspektive auf das Dolmetschen grundlegend hin zu einem situativen, kontextabhängigen und multidimensionalen Handeln innerhalb einer dynamischen menschlichen Interaktion.

4. LaiendolmetscherIn vs. professionelle/r DolmetscherIn

Im Gegensatz zum Konferenzdolmetschen ist der Zugang zum Berufsfeld des Kommunaldolmetschens international nur selten klar reguliert. Trotz der zunehmenden gesellschaftlichen Bedeutung des Kommunaldolmetschens ist dies auch in vielen europäischen Ländern der Fall (vgl. Pöllabauer 2002b:286; Niska 2002:136). In vielen Kontexten existieren keine einheitlich verpflichtenden Ausbildungswege, die als Voraussetzung für die Berufsausübung gelten (vgl. Hale 2007:103), wodurch das Tätigkeitsfeld vielerorts nicht als klar geschützter Beruf mit standardisierter Qualifikationsstruktur gilt (vgl. Hale 2008:99). Diese anhaltende Praxis informeller Dolmetschleistungen im Kommunalbereich trägt wesentlich dazu bei, dass das Community Interpreting bis heute, im Gegensatz zum Konferenzdolmetschen, nur eingeschränkt als eigenständiges professionelles Tätigkeitsfeld

anerkannt wird. Innerhalb der professionellen CI-Strukturen besteht daher häufig die Erwartung, dass sich qualifizierte KommunaldolmetscherInnen langfristig klar als eigenständige Berufsgruppe etablieren sollen (vgl. Hale 2007:103).

In diesem Zusammenhang ging man anfänglich davon aus, dass sich eine Professionalisierung dieses Feldes vor allem durch die Übernahme bereits etablierter Standards aus dem Konferenzdolmetschen erreichen lasse. Insbesondere Ethikkodizes und Verhaltensrichtlinien, die dort seit Langem Anwendung finden, wurden als geeignete Grundlage betrachtet (vgl. Merlini 2015:28). Mit der Zeit zeigte sich jedoch, dass diese Übertragung nur begrenzt geeignet ist, da kommunale Dolmetschsituationen nicht isoliert stattfinden, sondern stets in soziale, institutionelle und situative Rahmenbedingungen eingebettet sind, die sich deutlich vom Konferenzsetting unterscheiden (vgl. Dal Fovo 2017:38). Wie bereits in Kapitel 2.1 dargestellt, sind CI-Situationen häufig durch persönliche, intime oder stark belastende Gesprächskontexte geprägt (vgl. Hale 2007:25f.), was spezifische Anforderungen an die Rolle und das Verhalten der DolmetscherInnen mit sich bringt, die über klassische Konferenznormen hinausgehen (vgl. Merlini 2015:28).

Obwohl Konferenz- und Kommunaldolmetschen in der Literatur häufig als zwei Gegensätze beschrieben werden (vgl. Moazedi 2008:68), lassen sich daraus keine Aussagen über grundlegende Unterschiede in Persönlichkeit oder sozialer Kompetenz der jeweils tätigen DolmetscherInnen ableiten. Die mit dem Kommunaldolmetschen assoziierten Zuschreibungen, etwa Hilfsbereitschaft oder altruistische Motivation, spiegeln vielmehr gesellschaftliche Wahrnehmungen des Berufsfeldes wider, nicht jedoch Eigenschaften der darin tätigen Personen. Ebenso wenig kann daraus geschlossen werden, dass KonferenzdolmetscherInnen über weniger soziale Kompetenz verfügen oder weniger empathisch agieren. Die Gegenüberstellung bezieht sich somit primär auf berufliche Rahmenbedingungen, Anerkennungsstrukturen und institutionelle Einbettung und nicht auf individuelle Charaktermerkmale (vgl. Moazedi 2008:68f.).

Es lässt sich dennoch nicht bestreiten, dass diese binäre Darstellung stets eine symbolische Hierarchie erzeugt, in der das Konferenzdolmetschen häufig mit höherem Status und stärkerer Professionalisierung verbunden wird, während das Kommunaldolmetschen eher als praxisnah, informell oder weniger reguliert wahrgenommen wird. Da dem Community Interpreting ein geringerer Professionalisierungsgrad zugeschrieben wird, entsteht in der Praxis ein Raum, in dem formale Qualifikationen nicht durchgängig vorausgesetzt werden. Somit werden Dolmetschleistungen teilweise auch außerhalb standardisierter Ausbildungswege

erbracht und sogar erwartet. In der Folge sind im kommunalen Setting regelmäßig nicht nur ausgebildete DolmetscherInnen, sondern auch nicht formal qualifizierte Personen tätig.

4.1 Definition des Laiendolmetschens

Die strukturelle Offenheit des Kommunaldolmetschens führt dazu, dass sich im kommunalen Kontext zwei unterschiedliche Logiken von „Profession“ und „Laienpraxis“ überlagern, die das Berufsfeld wesentlich prägen. Daraus ergibt sich, dass neben ausgebildeten DolmetscherInnen auch Personen ohne formale Qualifikation, sogenannte LaiendolmetscherInnen, regelmäßig in diesem Bereich tätig sind (vgl. Hale 2008:99). Sie werden daher häufig als nicht professionell bzw. nicht formal qualifiziert beschrieben (Pöllabauer 2002b:286). Außerdem dolmetschen sie häufig unentgeltlich und sind oft selbst Teil der jeweiligen Minderheitengruppe, für die sie dolmetschen (vgl. Niska 2002:136).

Dabei ist jedoch zu differenzieren, dass manche dieser LaiendolmetscherInnen nur über eingeschränkte sprachliche und interkulturelle Kompetenzen verfügen, während ebenso zweisprachige AkteurInnen mit umfangreicher praktischer Dolmetscherfahrung existieren, die dennoch nicht offiziell im Dolmetschberuf tätig sind und trotzdem meist nur gering oder gar nicht für ihre Leistungen entlohnt werden (vgl. Martínez-Gómez 2015:417).

Der Begriff des *Non-professional Interpreting* verweist in diesem Zusammenhang primär auf die Ausübenden der Tätigkeit und weniger auf deren konkrete Ausführungsweise (vgl. Antonini et al. 2017:6f.). Entsprechend handelt es sich dabei häufig um Personen ohne formale Dolmetschausbildung, die sich situativ in sprachmittelnden Rollen wiederfinden, beispielsweise zweisprachiges Reinigungspersonal oder andere mehrsprachige Mitarbeitende, und die kurzfristig als Dolmetschende eingesetzt werden (vgl. Pöchlacker/Shlesinger 2002:2). Bowen (1998:320) zufolge übernehmen diese Aufgabe neben zweisprachigen MitarbeiterInnen auch oftmals Familienangehörige und SprachstudentInnen. Auch Bahadır (2014:3) thematisiert den Einsatz von „offensichtlich 'bilinguale[n] Reinigungsfachkräfte[n], Krankenschwestern, PflegerInnen, Arzthelferinnen, Ärzte[n] und andere[n] Fachkräfte[n] mit Migrationshintergrund“, die keine professionelle Dolmetschausbildung besitzen und als LaiendolmetscherInnen zum Einsatz kommen (Bahadır 2014:3). Sie bezeichnet dieses Phänomen als semiprofessionelles Dolmetschen bzw. Ad-Hoc-Dolmetschen (vgl. ibid.). Auffällig ist dabei, dass diese Praxis nicht nur eine pragmatische Notlösung darstellt, sondern sich in vielen Bereichen als übliche Umgangsweise etabliert hat. So zeigen empirische Untersuchungen, dass insbesondere im Gesundheits- und Verwaltungsbereich regelmäßig

Familienangehörige, vielfach Kinder und Jugendliche, sowie berufsfremdes Personal wie Reinigungskräfte oder Pflegehilfen dolmetschend tätig werden (vgl. Pöchhacker 2001:343f.).

Insgesamt zeigt sich damit, dass das Fehlen einer standardisierten Ausbildung sowie einer klar geregelten beruflichen Qualifikationsstruktur charakteristisch für das Laiendolmetschen ist. Gleichzeitig ist es durch die starke soziale Einbettung der dolmetschenden Personen innerhalb bestehender Communities geprägt, die durch gemeinsame Sprache, kulturelle Zugehörigkeit oder religiöse Identität verbunden sein können. Diese strukturelle Verankerung erklärt, weshalb LaiendolmetscherInnen im kommunalen Bereich nicht nur regelmäßig eingesetzt werden, sondern in vielen Kontexten als naheliegende und selbstverständliche Lösung für sprachliche Vermittlung erscheinen. Die konkreten Gründe für diesen häufigen Einsatz gehen jedoch über soziale Nähe hinaus und sind eng mit institutionellen, strukturellen und organisatorischen Bedingungen verknüpft, die im folgenden Kapitel näher untersucht werden.

4.2 Gründe für den Einsatz von LaiendolmetscherInnen

Der wiederkehrende Einsatz von LaiendolmetscherInnen im Bereich des Community Interpreting lässt sich nicht allein durch organisatorische oder sprachliche Engpässe erklären, sondern ist das Ergebnis eines Zusammenspiels struktureller, institutioneller und sozialer Faktoren. Wie bereits weiter oben erwähnt, werden Dolmetschleistungen in vielen Kontexten auch ohne formale Qualifikation erbracht (vgl. Hale 2007:103), da der Zugang zu diesem Berufsfeld nur wenig rechtlich reguliert ist (vgl. Whyatt 2017:56). Dies ist unter anderem auch darauf zurückzuführen, dass dem Berufsfeld nach wie vor vergleichsweise geringe gesellschaftliche Anerkennung entgegengebracht wird (vgl. Moazed 2008:76). Hinzu kommt, dass sich die Entwicklung des Community Interpreting auch durch gesellschaftliche Annahmen darüber beeinflusst, wer für sprachliche Verständigung verantwortlich sein sollte. Nicht selten wird davon ausgegangen, dass diese Aufgabe nicht primär dem Aufnahmestaat, sondern den Betroffenen selbst zufällt, etwa durch die Einbindung mehrsprachiger Angehöriger oder Bekannter. Solche Vorstellungen wirken sich unmittelbar auf die begrenzte Institutionalisierung und Professionalisierung des Berufsfeldes aus bzw. darauf, ob und welche Qualitätsanforderungen an diese Tätigkeit gestellt werden (vgl. Bahadır 1998:269). In der Folge übernehmen diese Personen regelmäßig kommunikative Aufgaben in öffentlichen Einrichtungen, obwohl sie nicht über eine standardisierte Ausbildung verfügen. Jedoch greifen

allein diese Feststellung zu kurz, wenn erklärt werden soll, warum der Einsatz von LaiInnen im Kommunaldolmetschen weiterhin als selbstverständlich gilt.

Eine der zentralen Ursachen ist die unzureichende Verfügbarkeit professioneller Dolmetschdienste im öffentlichen Bereich. In zahlreichen institutionellen Settings stehen entweder keine geeigneten Sprachkombinationen zur Verfügung oder es fehlt an kurzfristiger Einsatzbereitschaft, wodurch Kommunikationssituationen häufig nicht durch ausgebildete DolmetscherInnen sondern durch LaiendolmetscherInnen abgedeckt werden (vgl. Martínez-Gómez 2015:425). Diese Form der Sprachmittlung ist dabei nicht auf bewusste Entscheidungen im Sinne einer professionellen Tätigkeit zurückzuführen, sondern ergibt sich aus situativen Zwängen, fehlenden Alternativen und institutionellen Routinen.

Neben diesen situativen und akuten Umständen spielen auch allgemeine Vorstellungen über Mehrsprachigkeit eine zentrale Rolle bei der Frage, wer als geeignete sprachmittelnde Person wahrgenommen wird und als LaiendolmetscherIn zum Einsatz kommt. Insbesondere im Zusammenhang mit Bilingualität oder Mehrsprachigkeit wird häufig davon ausgegangen, dass sprachliche Kompetenz zugleich Dolmetschkompetenz einschließt. Hierbei wird davon ausgegangen, dass zwei- oder mehrsprachige Personen aufgrund ihrer zwei- oder mehrsprachigen Realität automatisch auch als TranslatorInnen einsetzbar sind, da davon ausgegangen wird, dass sie von Geburt an über translatorische Fähigkeiten verfügen. Harris (1977) bezeichnete dieses Phänomen als „natural translation“ und definierte den Begriff als „[t]he Translation done in everyday circumstances by people who had no special training for it“ (Harris/Sherwood 1978:155). Diese Form der Sprachmittlung tritt historisch und entwicklungslogisch in vielen Alltagssituationen als nahezu selbstverständlich auf (vgl. *ibid.*). Ein übliches Beispiel sind Dolmetschsituationen, in welchen Kinder von MigrantInnen, die zwei- oder mehrsprachig aufgewachsen sind, für ihre monolingualen Eltern dolmetschen, ohne dafür ausgebildet zu sein. Diese Kinder mit Migrationshintergrund dolmetschen somit in Kontexten „[...] wo es keine Unterstützung seitens der Lehrer und Familien gibt, keinerlei Anleitung, keine spielerischen Experimente im geschützten familiären Bereich, keine Rückmeldung, geschweige denn Medieninteresse“ (Ahamer 2013:149).

Tse (1996) beschreibt diese alltagsnahe Kommunikationsvermittlung, welche von zweisprachigen Kindern durchgeführt wird als „language brokering“ (*ibid.*), ein Phänomen, das dazu führt, wenn Kinder beispielsweise im schulischen Kontext für ihre Eltern dolmetschen müssen (vgl. *ibid.*:492). Dabei handelt es sich nicht nur um eine sprachliche, sondern zugleich um eine soziale und institutionelle Vermittlungsrolle, die häufig früh erlernt und dauerhaft reproduziert wird. So auch im medizinischen Bereich, wo eine Studie der Agentur der

Europäischen Union gezeigt hat, dass insbesondere Kinder eine große Verantwortung tragen, da medizinische Versorgung durch ihre translatorische Unterstützung häufig überhaupt erst möglich wird (FRA 2013:47ff.). Es ist also zu erwarten, dass sowohl Kinder und Jugendliche als auch andere Familienangehörige, Freunde oder Bekannte, die für Betroffene trotz fehlender Ausbildung dolmetschen, dies durchaus auch aus einem gewissen Pflicht- und Verantwortungsgefühl heraus tun (Gentile et al. 2001:13). Vor allem aber bleibt Kindern und Jugendlichen oft keine andere Möglichkeit als ihre Sprachkenntnisse zur transitorischen Unterstützung einzusetzen (vgl. Pohl 2005; Angelelli 2010). In diesem Kontext ist es nicht überraschend, dass diese selben Kinder mit Migrationshintergrund, die bereits in so jungem Alter diese Aufgabe übernommen haben, diese dann auch im Erwachsenenalter oft weiterführen, obwohl sie eventuell andere berufliche Wege eingeschlagen haben. Dies wird im Analyseteil bzw. wenn es um die Interviews der Befragten in der vorliegenden Arbeit geht, näher diskutiert.

Der Einsatz von LaiendolmetscherInnen hängt also nicht nur mit strukturellen Bedingungen, sondern auch mit sozialen Dimensionen zusammen. Eine dieser sozialen Dimensionen ist das Konzept von persönlichem Vertrauen bzw. „personal trust“, bei dem einem Individuum ein gewisses Maß an Vertrauen geschenkt wird (vgl. Luhmann 2014: 27). Hierbei wird einer Person aufgrund gemeinsamer Erfahrungen, sozialer Nähe oder geteilter Werte Verlässlichkeit zugeschrieben (vgl. *ibid.*). Dieses Vertrauen fungiert als Mechanismus zur Reduktion sozialer Komplexität, der insbesondere dann relevant wird, wenn institutionelle Sicherheitssysteme fehlen oder als unzureichend wahrgenommen werden (vgl. *ibid.*). Viele Betroffene vertrauen ungern fremden Personen, obgleich es sich hier um ExpertInnen oder Institutionen handelt, und schenken Familienangehörigen, Freunden oder Bekannten mehr Vertrauen, unabhängig davon, ob diese Qualifikationen mitbringen oder nicht (vgl. Misztal 1996). Vertrauen entsteht hier also weniger über institutionelle Zertifizierung als über emotionale Nähe und gemeinsame Werte (vgl. Möllering 2006). LaiendolmetscherInnen sind somit häufig nicht zufällig gewählte AkteurInnen, sondern Personen aus dem eigenen sozialen Umfeld oder Mitglieder derselben sozialen oder kulturellen Gemeinschaft, die bewusst als SprachmittlerInnen herangezogen werden, selbst wenn keine formale Qualifikation im Dolmetschen vorliegt.

In diesem Zusammenhang spielt das Konzept der „Community“ eine wesentliche Rolle, wobei der Begriff nicht ausschließlich als geografisch abgegrenzter Raum verstanden wird, sondern auch soziale Gruppen umfassen kann, die weltweit und über Grenzen hinweg einer Gemeinschaft angehören. Während *Community* heute also oftmals als Teil innerhalb einer

übergeordneten Gesamtgesellschaft verstanden wird, zeigt sich, dass dies historisch betrachtet nicht immer der Fall war (vgl. Delanty 2018:10ff.). Historisch betrachtet galten Communities häufig als Gruppierungen innerhalb einer Mehrheitsgesellschaft, die nicht zwangsläufig durch eine gemeinsame Tradition oder Kultur gekennzeichnet waren, sondern vielmehr eine bestimmte Form sozialer Beziehungen repräsentierten und somit nicht unbedingt über reguläre Freundschaftsbeziehungen hinausgingen (vgl. *ibid.*). Da dies jedoch auch bedeutete, dass bestimmte Personen und Gruppen von einer Community ausgeschlossen wurden, führte dieses Phänomen zu einer „us vs. them“-Haltung, wie sie auch heute in vielen Bewegungen beobachtbar ist (vgl. *ibid.*). Somit ist das heutige Verständnis des Begriffs *Community* durch das Merkmal der Exklusion geprägt, da die Zugehörigkeit zu einer Gemeinschaft stets mit der Abgrenzung gegenüber Personen verbunden ist, die nicht Teil ebendieser Gemeinschaft sind. In diesem Zusammenhang kann *Community* folgendermaßen verstanden werden: „[...] a group of people with diverse characteristics who are linked by social ties, share common perspectives, and engage in joint action in different geographical locations or settings“ (MacQueen et al. 2001:1936). Es handelt sich also um soziale Gruppen, die auch über geographische Grenzen hinweg durch gemeinsame Perspektiven, Erfahrungen oder Beziehungen miteinander verknüpft sind.

Im Kontext von Migration und Flucht lässt sich argumentieren, dass sprachliche, kulturelle und teilweise auch religiöse Zugehörigkeiten eine zentralere Rolle spielen als geographische Zugehörigkeit für die Entstehung von Communities bzw. dem Gefühl einer Community-Zugehörigkeit. Wie bereits oben dargestellt, wird in vielen kommunikativen Situationen nicht primär auf institutionelle Qualifikationen vertraut, sondern auf persönliche Beziehungen, geteilte Erfahrungen und kulturelle Zugehörigkeit (vgl. Möllering 2006). Es wurde ebenfalls bereits erwähnt, dass Communities bzw. Gemeinschaften sowohl lokal als auch als „transnational communities“ über nationale Grenzen und Staaten hinweg bestehen können (vgl. Delanty 2018:179f.). Dadurch können auch übergreifende Identitätsformen als verbindendes Element fungieren. Ein Beispiel hierfür stellt das Konzept der islamischen *Umma* dar, das im islamischen Verständnis eine religiöse Gemeinschaft beschreibt, die über nationale und kulturelle Grenzen hinweg gedacht wird und alle Angehörigen des Islams weltweit umfasst. Das Konzept der *Umma* beschreibt also eine transnationale und religiöse Gemeinschaft, der sich in der Regel alle MuslimInnen der Welt, unabhängig vom Grad der religiösen Praxis, der islamischen Strömung, der geografischen Lage, der Kultur, der ethnischen Abstammung, dem sozialen Status, dem Alter, dem Geschlecht oder dem Bildungsgrad zugehörig fühlen. Gerade im Kontext von Flucht und Migration aus Ländern mit einer großen muslimischen Bevölkerung

wie dies etwa bei Syrien, dem Irak, Afghanistan und Somalia der Fall ist, kann dieses Gefühl gemeinsamer Zugehörigkeit zur internationalen muslimischen *Umma* eine zusätzliche soziale Verbindung und Orientierung darstellen. Für neu angekommene Personen kann die Wahrnehmung einer geteilten religiösen oder kulturellen Zugehörigkeit beeinflussen, wem Vertrauen entgegengebracht wird und wer als Teil der eigenen Community verstanden wird. Dies kann beeinflussen, wer somit als geeignete sprachmittelnde Person wahrgenommen wird. LaiendolmetscherInnen, die von geflüchteten KlientInnen als Teil derselben Gemeinschaft verstanden werden, können mitunter als besonders vertrauenswürdig und kulturell kompetent eingeschätzt werden, wodurch formale Qualifikationen in den Hintergrund treten können.

Ein weiterer ausschlaggebender Grund für den regelmäßigen Einsatz von LaiendolmetscherInnen im kommunalen Kontext ist die weitgehende Normalisierung dieser Praxis. Kommunale DolmetscherInnen werden oftmals mit Rollenbildern wie „helfende AkteurInnen“ oder „freiwillige UnterstützerInnen“ verknüpft, obwohl dies die tatsächliche berufliche Realität nur unzureichend abbildet und derartige Charakterzuschreibungen nicht pauschal erfolgen können (vgl. Moazedi 2008:85). Auch metaphorische Beschreibungen in der Forschung, etwa die Einordnung des Kommunaldolmetschens als „dritte Welt“ im Gegensatz zum als „erste Welt“ bezeichneten Konferenzdolmetschen, verdeutlichen diese hierarchische Wahrnehmung (vgl. Pöchlacker 1995:223). Solche Modelle dienen zwar der Veranschaulichung unterschiedlicher Entwicklungsstände, können jedoch gleichzeitig dazu beitragen, bestehende Wertungsunterschiede zu stabilisieren und das Kommunaldolmetschen weiterhin als weniger etabliertes Berufsfeld erscheinen zu lassen. Dadurch entsteht ein Bild zweier gegensätzlicher Berufswelten, das jedoch eher sozial konstruiert ist als faktisch begründet. Diese Zuschreibungen tragen dazu bei, dass der Einsatz von LaiendolmetscherInnen im kommunalen Kontext nicht nur häufig vorkommt, sondern gesellschaftlich weitgehend akzeptiert und nach wie vor teilweise als normaler Bestandteil der Praxis wahrgenommen wird.

Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass der Einsatz von LaiendolmetscherInnen nicht nur durch Mangel an professionellen Ressourcen, sondern auch durch sozial verankerte Erwartungshaltungen begünstigt wird. Die Einbindung von „eigenen Leuten“ aus der Community erscheint in vielen Situationen nicht als Ausnahme, sondern als naheliegende und sozial legitimierte Lösung sprachlicher Vermittlung. Die Tatsache, dass viele dieser „eigenen Leute“ ohnehin bereits zwei- oder mehrsprachig sind, begünstigt, dass erwartet wird, dass sie aufgrund ihrer Zwei- oder Mehrsprachigkeit bereits natürliche translatorische Fähigkeiten mitbringen und somit als DolmetscherInnen einsetzbar sind. Auch in Österreich besteht weiterhin die Auffassung, dass zwei- oder mehrsprachige Menschen als sprachliche und

kulturelle VermittlerInnen zum Einsatz kommen können, weshalb es weiterhin für viele institutionelle und behördliche Einrichtungen ausreichend ist, wenn KundInnen deutschsprachige Familienmitglieder, Freunde oder Bekannte mitbringen. Dies trägt maßgeblich dazu bei, dass Zugewanderte bei Dolmetschbedarf weiterhin oft LaiendolmetscherInnen heranziehen (vgl. Prunč 2012:3).

Insgesamt wird deutlich, dass der Einsatz von LaiendolmetscherInnen nicht als Randphänomen verstanden werden kann, sondern als strukturell eingebettete Praxis, die aus dem Zusammenspiel von institutionellen Versorgungslücken, Vertrauenslogiken innerhalb von Communities sowie historisch gewachsenen Vorstellungen von Sprachmittlung resultiert. Im Folgenden werden die Chancen und Herausforderung dieser etablierten Praxis näher erläutert.

4.3 Chancen und Risiken des Laiendolmetschens

Das Laiendolmetschen im Kontext des Community Interpreting ist nicht nur als pragmatische Notlösung sprachlicher Vermittlung zu verstehen, sondern stellt ein vielschichtiges Phänomen dar, das sich in einem Spannungsfeld zwischen funktionaler Notwendigkeit, sozialer Dynamiken und strukturellen Defiziten bewegt. Während einerseits seine Relevanz insbesondere in alltäglichen institutionellen Kontexten sichtbar ist, zeigen sich andererseits tiefgreifende Risiken hinsichtlich Qualität, Rollenverständnis, emotionaler Belastung und institutioneller Verantwortung beim Einsatz von LaiendolmetscherInnen. Die Bewertung des Laiendolmetschens erfordert daher eine differenzierte Betrachtung, für die sowohl die funktionalen Chancen als auch die strukturellen und ethischen Risiken dessen berücksichtigt werden.

Ein zentraler Ausgangspunkt für die Analyse der Chancen und Risiken liegt in der besonderen Struktur der Interaktionen im Community Interpreting. Wie in Kapitel 2.3 und 2.4 angeführt, zeichnen sie sich durch eine starke soziale Nähe, emotionale Aufgeladenheit und institutionelle Asymmetrien aus. Ahamer (2013:78) betont in diesem Zusammenhang, dass DolmetscherInnen aufgrund ihrer physischen Präsenz und unmittelbaren Beteiligung am Gesprächsgeschehen in einer besonderen Nähe zur Interaktion stehen, die die klare Trennung zwischen professioneller Rolle und persönlicher Involviertheit erschwert (vgl. Ahamer 2013:78). Diese Nähe kann sowohl produktive als auch problematische Dynamiken im Laiendolmetschen verursachen.

Aus funktionaler Perspektive lässt sich zunächst festhalten, dass LaiendolmetscherInnen in vielen Situationen eine unverzichtbare kommunikative

Brückenfunktion übernehmen. Insbesondere in Settings, in denen professionelle Dolmetschdienste nicht verfügbar sind oder Sprachkombinationen fehlen, stellt ihr Einsatz häufig die einzige Möglichkeit dar, überhaupt Kommunikation zwischen Institutionen und KlientInnen herzustellen. Insbesondere bei seltenen Sprachen oder in Situationen massenhafter Migration erweist sich diese Form der Sprachmittlung teilweise als alternativlos (vgl. Sauerwein 2006:6). Dies betrifft auch den Kontext größerer Fluchtbewegungen wie es die syrische Fluchtbewegung nach Zentraleuropa und Österreich war und ist. Damit erfüllt das Laiendolmetschen eine zentrale Systemfunktion, da es die Kommunikation zwischen neu Zugewanderten und Institutionen, die sonst handlungsunfähig wären, überhaupt erst ermöglicht. Aufgrund dieser Notwendigkeit wurde und wird in öffentlichen Institutionen regelmäßig auf informelle SprachmittlerInnen zurückgegriffen. Vor allem beim Einsatz von Familienangehörigen, Bekannten, aber auch zufällig anwesenden mehrsprachigen Personen oder institutionellem Personal (vgl. Pöllabauer 2005:57) erweist sich das Laiendolmetschen als schnell einsetzbare, leicht zugängliche und verfügbare Notlösung, was seinen Einsatz in institutionellen Kontexten, sowie Krisen- oder Alltagssituationen attraktiv machen kann.

Neben diesen funktionalen und sozialen Chancen weist das Laiendolmetschen jedoch erhebliche Risiken auf, die sich insbesondere aus der fehlenden Professionalisierung ergeben. Ein grundlegendes Problem besteht darin, dass Zweisprachigkeit nicht automatisch mit Dolmetschkompetenz gleichzusetzen ist, auch wenn „natural translation“ als Alltagspraxis gilt (vgl. Harris/Sherwood 1978:155; s. Kapitel 4.2). Whyatt (2017:51) betont, dass bilingual aufgewachsene Personen in der Regel nicht über ein symmetrisches Kompetenzniveau in beiden Sprachen verfügen. Dies liegt daran, dass Sprachverwendung kontextabhängig erfolgt und bestimmte Terminologien nur in spezifischen Lebensbereichen aktiv vorhanden sind (vgl. *ibid.*). Insbesondere im Behördendolmetschen oder bei Dolmetschungen im medizinischen Bereich kann der Umgang mit fachspezifischer Terminologie eine erhebliche Herausforderung darstellen, wenn keine entsprechende Ausbildung vorliegt. Da professionelles Dolmetschen allerdings ein hohes Maß an terminologischer, kognitiver und interkultureller Kompetenz voraussetzt, verfügen professionell ausgebildete DolmetscherInnen grundsätzlich über die notwendigen Qualifikationen, um auch komplexe Kommunikationssituationen sowie den Umgang mit fachspezifischer Terminologie in institutionellen Settings professionell zu bewältigen (vgl. Pöhhacker 2022; Hale 2015).

Hinzu kommt, dass LaiendolmetscherInnen häufig unter Unsicherheitsbedingungen agieren, was zu Verkürzungen, Ergänzungen oder Interpretationen von Inhalten führen kann (vgl. Niska 2002). Die „hierarchische Gesprächskonstellation“ (Ahamer 2013:356), die in

Settings wie dem Gesundheits- oder Verwaltungsbereich besteht, kann dafür sorgen, dass LaiendolmetscherInnen dazu neigen, nicht nachzufragen oder Unsicherheiten zu verschweigen, um Autoritätspersonen wie ÄrztInnen oder BeamtenInnen nicht zu hinterfragen. Dies kann dazu führen, dass relevante Informationen verloren gehen oder nicht korrekt vermittelt werden, ohne dass den Beteiligten die Konsequenzen bewusst sind. Dadurch verschiebt sich die Funktion der Sprachmittlung von einer neutralen Übertragung hin zu einer inhaltlich mitgestaltenden Vermittlung, die potenziell Verzerrungen erzeugt. Diese Diskrepanz zwischen Sprachkompetenz und Dolmetschkompetenz kann in sensiblen institutionellen Kontexten erhebliche Konsequenzen nach sich ziehen. Besonders kritisch ist hierbei, dass solche Kommunikationslücken potenziell zu Fehlentscheidungen führen können, etwa im medizinischen Kontext, die weitreichende und lebensentscheidende Konsequenzen für die Betroffenen bedeuten können. Eine geringe sprachliche Ungenauigkeit kann vor allem im medizinischen Bereich weitreichende Auswirkungen auf Diagnosen oder Behandlungsentscheidungen haben, weshalb der Einsatz von unausgebildeten DolmetscherInnen, insbesondere von Kindern und Jugendlichen, kritisch zu betrachten ist (vgl. Harris 2017:39).

Ein besonders sensibler Problembereich betrifft also den Einsatz von Kindern und Jugendlichen als DolmetscherInnen. Tse (1996) beschreibt diese alltäglichen Dolmetschtätigkeiten, die von bilingualen Kindern durchgeführt werden als „language brokering“ (s. Kapitel 4.2). Hier müssen Kinder beispielsweise im schulischen Kontext für ihre Eltern dolmetschen, wodurch sie an Unabhängigkeit und Reife gewinnen (vgl. Tse 1996:492). Laut Tse kann dies für diese Kinder also sowohl positive als auch negative Konsequenzen mit sich ziehen, da sie bereits sehr früh Verantwortung über ihre eigenen bildungsbezogenen Entscheidungen übernehmen müssen (vgl. Tse 1996:486). Pöchlhammer (2008:14) weist jedoch darauf hin, dass diese Form des Laiendolmetschens durch Kinder und Jugendliche eine besonders komplexe Rollenkonstellation erzeugt, die aus soziologischer Perspektive wiederholt als problematisch beschrieben wurde (vgl. *ibid.*). Kinder und Jugendliche werden dabei nicht nur mit sprachlichen Herausforderungen konfrontiert, sondern auch mit Inhalten, die nicht ihrer emotionalen und kognitiven Entwicklung entsprechen. Dies kann zu erheblichen psychischen Belastungen führen, insbesondere wenn es sich um sensible oder traumatische Inhalte handelt (vgl. Rajič 2008:146). Gleichzeitig verschiebt sich innerhalb der familiären Struktur das Machtverhältnis, da dolmetschende Kinder in Kommunikationssituationen eine vermittelnde oder sogar steuernde Position gegenüber Erwachsenen einnehmen können (vgl. Pöchlhammer 2008:14). Diese Rollenumkehr ist nicht nur funktional problematisch, sondern auch sozial

folgenreich. Sie kann Schamgefühle, Überforderung und emotionale Belastung verstärken, insbesondere wenn Kinder für Eltern dolmetschen und diese Situation als peinlich und unangenehm empfinden (vgl. Rajič 2008:160). Laut Ahamer (2013:356) sind solche Erfahrungen häufig mit Schüchternheit, Angst und sozialem Unbehagen verbunden, die sich teilweise erst im Erwachsenenalter relativieren (vgl. *ibid.*). Damit wird deutlich, dass der Einsatz von Kindern und Jugendlichen als LaiendolmetscherInnen nicht nur eine kommunikative, sondern auch eine biografisch prägende Erfahrung darstellt, die sowohl für sie selbst als auch für die Personen, für die sie dolmetschen, negative Konsequenzen haben kann.

Ein weiteres strukturelles Risiko beim Einsatz von DolmetscherInnen ohne formelle Ausbildung liegt in der Rollenerweiterung von LaiendolmetscherInnen. Anders als professionell ausgebildete DolmetscherInnen, die sich an ethische Kodizes halten, die als „guidelines for practitioners on how to conduct themselves ethically for the benefit of the clients they serve, the profession they represent and themselves as practitioners“ (Hale 2007:103) fungieren, entwickeln LaiendolmetscherInnen ihre Rolle häufig situativ. Richtlinien, die auf Verhaltensregeln und verschiedenen Grundprinzipien rund um die berufliche Ausübung des Dolmetschens basieren (vgl. Reyer 2016:109), sind LaiendolmetscherInnen ohne entsprechende Ausbildung oftmals gar nicht bekannt. Ihnen ist nicht bewusst, dass diese Kodizes ethische Leitsätze und Prinzipien enthalten, die DolmetscherInnen für ihre Tätigkeit in unterschiedlichen Bereichen als Orientierung dienen (vgl. Pöllabauer 2006:44). Sie dienen dazu, einheitliche Standards für professionelles Handeln zu formulieren und sowohl KlientInnen als auch die Berufsausübenden selbst zu schützen. LaiendolmetscherInnen besitzen in der Regel keine Ausbildung, im Rahmen derer sie über diese Berufs- und Ehrenkodizes aufgeklärt wurden, weshalb sie sie intuitiv und situativ handeln (vgl. Hale 2005:17). Dies führt oftmals dazu, dass sie ihre Rolle häufig nicht nur mit Fokus auf ihre dolmetscherische Funktion wahrnehmen (vgl. Hale 2005:17; Pöllabauer 2002b:291), sondern „[...] zusätzlich als Vertrauensperson, als Begleitperson, als erklärendes Element, als emotionale Stütze, u.a.“ (Uluköylü 2006:222). Es handelt sich hierbei also um Rollen und Funktionen, die über die eigentliche Aufgabe eines/r Dolmetschers/in gehen können und unter anderem von beratendem, erklärendem oder emotional unterstützendem Charakter sind. Diese Rollenerweiterung kann einerseits die Kommunikation erleichtern, indem sie komplexe Inhalte für KlientInnen zugänglicher macht, andererseits jedoch die Neutralität der Sprachmittlung unterminieren und die Grenze zwischen Vermittlung und Einflussnahme verwischen, da aktiv in Gesprächsverläufe eingegriffen wird.

Ein weiteres Risiko des Laiendolmetschens besteht darin, dass LaiendolmetscherInnen häufig mit einer emotional geladenen und traumatisierenden Atmosphäre konfrontiert sind. Vor allem beim Dolmetschen für Flüchtlinge können Schilderung von KlientInnen eine starke emotionale Belastung für die dolmetschenden Personen bedeuten. Dies kann vor allem auch daran liegen, dass viele der LaiendolmetscherInnen nicht selten selbst Migrations- oder Fluchtgeschichte haben (vgl. Becker 2003:164f.). In solchen Fällen besteht das Risiko einer emotionalen Überidentifikation mit den Gesprächsinhalten sowie einer Retraumatisierung der Dolmetschenden, die eigene fluchtbezogene Schicksalsschläge erlitten haben (Pöllabauer 2005:87ff.), was die Fähigkeit zur professionellen Distanzierung beeinträchtigen kann. Diese emotionale Nähe erfordert einen gewissen Balanceakt der DolmetscherInnen zwischen Empathie, die in solchen Situationen sehr wohl nötig ist (vgl. Iannone/Matti 2015:47), aber auch Unparteilichkeit bzw. Neutralität. Ebendieser Balanceakt kann sich unter solchen Umständen als besonders herausfordernd erweisen (vgl. Becker 2003:164f.), vor allem für LaiendolmetscherInnen ohne entsprechende Ausbildung oder Training. Dennoch greifen KlientInnen weiterhin häufig auf Bekannte oder Familienangehörige als DolmetscherInnen zurück, da diese als vertrauenswürdiger wahrgenommen werden (vgl. Edwards et al. 2006: 88f.) und zugleich praktische Vorteile wie Kostenfreiheit und Verfügbarkeit bieten. Dass diese Entscheidung weitreichende negative Folgen sowohl für die KlientInnen als auch für die LaiendolmetscherInnen haben kann, ist den Beteiligten häufig nicht bewusst.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass das Laiendolmetschen im Community Interpreting sowohl eine funktional unverzichtbare als auch strukturell problematische Praxis darstellt. Einerseits ermöglicht es Kommunikation in Situationen, in denen professionelle Ressourcen fehlen, und basiert auf sozialen Vertrauensstrukturen innerhalb von Communities. Andererseits führt gerade diese Informalität zu erheblichen Risiken hinsichtlich Qualität, Rollenverständnis, emotionaler Belastung und institutioneller Verantwortung. Die dargestellten Chancen und Herausforderungen zeigen, dass die Praxis des Laiendolmetschens stets im Spannungsfeld zwischen pragmatischer Notwendigkeit und professionellen Qualitätsanforderungen steht. Wie sich diese Dynamiken konkret im Kontext von Flucht, Migration und arabischsprachiger Sprachmittlung manifestieren und welche Auswirkungen der Einsatz von arabischsprachigen Personen mit Migrationshintergrund als LaiendolmetscherInnen hat, wird im folgenden Kapitel näher betrachtet.

5. Arabischsprachige LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im Fluchtkontext

Die anhaltende Instabilität in Syrien sowie die seit dem Jahr 2011 andauernden bewaffneten Konflikte haben eine der größten Fluchtbewegungen der jüngeren Geschichte ausgelöst und wesentlich zum weltweiten Anstieg der Zahl geflüchteter Menschen beigetragen (vgl. UNHCR Österreich 2015). Nach Angaben des *Global Trends Report* waren bereits wenige Jahre nach Kriegsausbruch nahezu fünf Millionen Menschen gezwungen, Syrien zu verlassen und Schutz außerhalb ihres Heimatlandes zu suchen (vgl. UNHCR Global Trends 2015). Die daraus resultierenden Fluchtbewegungen stellten nicht nur die unmittelbaren Nachbarstaaten Syriens, sondern auch zahlreiche europäische Länder vor erhebliche gesellschaftliche, politische und organisatorische Herausforderungen.

Auch Österreich wurde im Zuge dieser Entwicklungen für zahlreiche syrische Flüchtlinge zu einem wichtigen Aufnahmeland. Im Jahr 2015 wurden insgesamt 24.547 Asylanträge von syrischen Staatsangehörigen registriert (vgl. BMI Österreich 2015:6). Damit erreichten die Asylantragszahlen einen historischen Höchststand, der sich auch im *Global Trends Report* des UNHCR widerspiegelt (vgl. UNHCR 2016). Im europäischen Vergleich nahm Österreich damit eine bedeutende Rolle ein und gehörte zu jenen Staaten, die besonders viele syrische Flüchtlinge aufgenommen haben (vgl. Eurostat 2025). Obwohl die Zahlen in den Folgejahren zurückgingen, blieb Syrien weiterhin eines der wichtigsten Herkunftsländer von AsylwerberInnen in Österreich. So wurden zwischen 2015 und 2025 insgesamt 450.229 Asylanträge in Österreich gestellt (vgl. BMI Österreich 2025:1), von denen syrische Asylsuchende mit 127.661 Anträgen die größte Gruppe ausmachten (vgl. *ibid.*:2).

Die gesellschaftlichen Reaktionen auf diese Fluchtbewegungen waren zunächst stark von Solidarität und Hilfsbereitschaft geprägt. Politik, Hilfsorganisationen und große Teile der Zivilgesellschaft engagierten sich, um den neu angekommenen Menschen Unterstützung zu bieten und ihnen einen möglichst raschen Neustart in Österreich zu ermöglichen (vgl. ORF 2015). Zahlreiche Initiativen wurden gegründet, Sach- und Geldspenden gesammelt sowie ehrenamtliche Unterstützungsangebote aufgebaut. Neben freiwilligen HelferInnen engagierten sich auch ÄrztInnen, SozialarbeiterInnen und DolmetscherInnen, um die Versorgung der Flüchtenden sicherzustellen (vgl. ORF 2015). Diese Entwicklungen wurden häufig unter dem Begriff der „Willkommenskultur“ zusammengefasst, die auf gesellschaftliche Offenheit, Solidarität und Integration abzielte (vgl. Arbeiter-Rauth 2025).

Neben den Herausforderungen innerhalb des Asylsystems waren viele Flüchtende auch nach ihrer Ankunft mit erheblichen psychosozialen Belastungen konfrontiert. Die Menschen, die in Europa Schutz suchten, brachten Erfahrungen von Krieg, Gewalt, Verlust und Vertreibung mit, die ihre weitere Lebenssituation nachhaltig prägten (UNHCR Global Trends 2015:2ff.). Vor diesem Hintergrund weist auch die World Health Organization (WHO) darauf hin, dass viele Geflüchtete bereits vor und während ihrer Flucht Erfahrungen von Krieg, Gewalt, Verlust und Vertreibung gemacht haben, die ihre psychische und psychosoziale Verfassung nachhaltig beeinflussen können. (vgl. WHO 2018:7f.) Darüber hinaus können sich Belastungen vor, während und nach der Flucht gegenseitig verstärken (vgl. *ibid.*). Beispielsweise mussten Geflüchtete häufig nach ihrer Ankunft über längere Zeiträume auf die Durchführung ihrer Asylverfahren sowie auf behördliche Entscheidungen warten (vgl. ORF Steiermark 2016). Diese Unsicherheit wurde zusätzlich dadurch verstärkt, dass Familienangehörige oftmals weiterhin in Kriegsgebieten verblieben und ein Familiennachzug während laufender Verfahren nur eingeschränkt möglich war (vgl. Schmidt 2015). Die Sorge um zurückgelassene Angehörige sowie die Ungewissheit über die eigene Zukunft stellten daher für viele Betroffene eine erhebliche emotionale Belastung dar. Belastende Erfahrungen beschränken sich dabei nicht auf die Flucht selbst. Vielmehr können sich Belastungen vor, während und nach der Flucht gegenseitig verstärken und die psychische sowie psychosoziale Situation der Betroffenen nachhaltig und längerfristig beeinflussen (vgl. WHO 2018:7f.).

Ob dieser Prozess zu einer weiteren Traumaverschärfung oder zu einer erfolgreichen Verarbeitung führt, hängt unter anderem von den vorhandenen Unterstützungsangeboten, den sozialen Ressourcen und möglichen strukturellen Einschränkungen im Alltag ab. So waren viele Asylsuchende vom regulären Arbeitsmarkt ausgeschlossen und verfügten nur über begrenzte finanzielle Ressourcen (vgl. Maierhofer 2011:131f.). Dadurch entstanden Erfahrungen von Abhängigkeit, fehlender Selbstbestimmung und sozialem Statusverlust (vgl. *ibid.*). Wlasak (2009:105ff.) beschreibt, dass sich zahlreiche Asylsuchende im Rahmen der Grundversorgung als EmpfängerInnen von Almosen wahrnehmen und den Verlust von gesellschaftlicher Anerkennung erleben, die sie vor ihrer Flucht oftmals besessen hatten (vgl. *ibid.*). Gefühle von Ohnmacht, Perspektivlosigkeit und Sinnverlust können dadurch zusätzlich verstärkt werden (vgl. *ibid.*).

Hinzu kommt, dass sich viele Flüchtende mit den Herausforderungen eines Lebens in einer unbekannten sprachlichen, kulturellen und sozialen Umgebung konfrontiert sehen. Die Erwartungen der Aufnahmegesellschaft, die deutsche Sprache möglichst rasch zu erlernen und sich erfolgreich zu integrieren, erzeugen oftmals zusätzlichen Druck (vgl. Fritz et al. 2006:8).

Gleichzeitig müssen neue gesellschaftliche Normen, institutionelle Abläufe und kulturelle Codes verstanden werden. Fritz et al. (vgl. *ibid.*) beschreiben diesen Anpassungsprozess als „Kulturschock“, der insbesondere in der ersten Phase nach der Ankunft erhebliche Belastungen hervorrufen kann (vgl. *ibid.*).

Gerade in diesem komplexen Spannungsfeld zwischen Flucht, Trauma, institutioneller Orientierung und gesellschaftlicher Integration kommt der sprachlichen Verständigung eine zentrale Bedeutung zu. Der Zugang zu Behörden, Gesundheitseinrichtungen, Bildungseinrichtungen und sozialen Unterstützungsangeboten setzt in vielen Fällen erfolgreiche Kommunikation voraus. Gleichzeitig verfügen zahlreiche neu angekommene Flüchtlinge zunächst nur über begrenzte bis gar keine Kenntnisse der deutschen Sprache. Dadurch entsteht ein erheblicher Bedarf an sprachlicher Vermittlung, insbesondere im Kontakt mit öffentlichen Institutionen.

Vor diesem Hintergrund rückt der Einsatz arabischsprachiger LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund in den Fokus der vorliegenden Arbeit. Dabei handelt es sich um Personen, die selbst oder deren Familien aus arabischsprachigen Ländern stammen und in Österreich aufgewachsen sind. Somit verfügen sie sowohl über Deutschkenntnisse als auch über Kenntnisse verschiedener arabischer Dialekte und Varietäten. Aufgrund ihrer sprachlichen Fähigkeiten sowie ihrer Vertrautheit mit unterschiedlichen arabischsprachigen kulturellen Kontexten werden sie vielfach als VermittlerInnen zwischen Institutionen und neu angekommenen arabischsprachigen Flüchtlingen eingesetzt.

Das vorliegende Kapitel beschäftigt sich daher mit der Frage, welche Rolle arabischsprachige LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im Fluchtkontext einnehmen. Dabei wird untersucht, inwiefern ihre sprachlichen, kulturellen und biografischen Ressourcen als Chance für die Kommunikation mit Flüchtlingen betrachtet werden können. Gleichzeitig wird analysiert, welche Erwartungen von Seiten der KlientInnen an diese Personen herangetragen werden, welche Auswirkungen Mehrfachzugehörigkeiten und ähnliche Migrationserfahrungen auf die eigene Rollenwahrnehmung der LaiendolmetscherInnen haben und welche Herausforderungen sich aufgrund der dialektalen Vielfalt der arabischen Sprache ergeben. Letzteres erscheint insbesondere deshalb relevant, weil der Großteil arabischsprachiger Flüchtlinge in Österreich aus Syrien und dem Irak stammen (vgl. BMI Österreich 2025:2) und somit die entsprechenden Dialekte bzw. arabischen Varietäten sprechen, während die in Österreich aufgewachsenen arabischsprachigen Personen vielfach sehr unterschiedliche Dialekte sprechen, abhängig davon, woher sie oder deren Familien stammen. Diese Aspekte bilden eine wichtige Grundlage für die spätere Analyse der Interviews

und für das Verständnis der spezifischen Situation arabischsprachiger LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im österreichischen Fluchtkontext.

5.1 LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund als Ressource für geflüchtete KlientInnen: Vertrauen, Empathie und Erwartungen

Wie schon mehrfach erwähnt, stellt sich im Kontext des Community Interpreting die Frage nach Vertrauen als zentrale Voraussetzung für gelingende Kommunikationsprozesse zwischen geflüchteten KlientInnen und dolmetschenden AkteurInnen. Eine Studie von Edwards, Temple und Alexander (2005) zeigt, dass geflüchtete und migrierte Personen professionelle DolmetscherInnen zwar aufgrund ihrer Qualifikation, Neutralität und Vertraulichkeit als kompetent einschätzen, gleichzeitig jedoch häufig bevorzugen, dass bekannte oder persönlich vertraute Personen dolmetschen (vgl. Edwards et al. 2005: 91). Der Grund dafür liegt weniger in der sprachlichen Qualität, sondern vielmehr in der sozialen Nähe, der als ähnlich empfundenen soziokulturellen Einstellung und der damit verbundenen wahrgenommenen Verlässlichkeit (s. auch Kapitel 4.2).

Im Fluchtkontext erweist sich der Vertrauensaufbau zu dolmetschenden Personen, der für eine gelungene Dolmetschung von zentraler Bedeutung ist, oftmals als besonders komplex. Laut Offe (2001:253) ist Vertrauen nämlich als ein Prozess zu verstehen, der wesentlich auf wiederholten Erfahrungen basiert und sich im Laufe der Zeit als „Vertrauen aus Erfahrung“ herausbildet (vgl. *ibid.*). Da Betroffene sich allerdings häufig in Situationen befinden, die keine langfristigen Erfahrungsräume zulassen, welche eine graduierliche Vertrauensbildung zu DolmetscherInnen oder Institutionen ermöglichen würden, muss Vertrauen unter Bedingungen von Unsicherheit entstehen (vgl. Lewis/Weigert 1985: 968, 973f.). Dies bedeutet für Neuankömmlinge, dass sie häufig auf den ersten Eindruck sowie wahrgenommene Verhaltensmuster und internalisierte Vertrauensmodelle angewiesen sind, um eine Entscheidung darüber treffen zu können, ob einer dolmetschenden Person Vertrauen geschenkt oder verweigert wird (vgl. Vaske 2016: 36). Das Vertrauen von KlientInnen in die dolmetschende Person entsteht in solchen Fällen also oft durch geteilte Wertvorstellungen und Normen, die die Erwartungshaltung der Geflüchteten an die Dolmetschenden prägen (Schäfer 2016:53).

Besonders im arabischsprachigen Fluchtkontext kann die religiöse Vorstellung der *Umma* als zentraler Bezugsrahmen wirken, der zu einer schnelleren Vertrauensbildung der

geflüchteten KlientInnen zu den dolmetschenden Personen führen kann. In Kapitel 4.2 wurde bereits erläutert, wie *Umma* als transnationale muslimische Glaubensgemeinschaft in Situationen von Flucht, Unsicherheit und institutioneller Fremdheit ein starkes Gefühl von Sicherheit, Orientierung und sozialer Einbettung für geflüchtete KlientInnen erzeugen kann, wenn sich sowohl Geflüchtete als auch Dolmetschende als muslimisch und somit einer gemeinsamen *Umma* zugehörig fühlen. Für das Laiendolmetschen bedeutet dies, dass DolmetscherInnen, die als Teil dieser religiös und/oder kulturell geteilten Gemeinschaft wahrgenommen werden, nicht nur als sprachliche VermittlerInnen fungieren, sondern zugleich als soziale Vertrauensfiguren innerhalb eines erweiterten moralischen und kulturellen Bezugsrahmens erscheinen. Gerade in Situationen institutioneller Unsicherheit kann dies dazu führen, dass muslimische, arabischsprachige LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund von neu angekommenen muslimischen, arabischsprachigen Flüchtlingen als besonders zugänglich und vertrauenswürdig wahrgenommen werden können, selbst wenn professionelle Kriterien in den Hintergrund treten.

Ein Verbundenheitsgefühl und das darauf aufbauende Vertrauen von arabischsprachigen geflüchteten KlientInnen in arabischsprachende LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund basiert allerdings nicht allein auf dem religiösen Zugehörigkeitsgefühl. So stellt Möllering (2007:4) fest, dass persönliche Erfahrungswerte und übereinstimmende Wertvorstellungen als Basis für den Vertrauensaufbau zusammenspielen. Diese Wertvorstellungen müssen nicht nur religiöser Natur sein und können auch kulturellen Normen entsprechen. So werden diese LaiendolmetscherInnen, die zwar in Österreich aufgewachsen, aber selbst oder deren Familien aus arabischsprachigen Ländern stammen, als Angehörige derselben oder ähnlichen Kultur wie die der Flüchtlinge wahrgenommen. In diesem Zusammenhang kann es passieren, dass die KlientInnen den Versuch unternehmen, eine gewisse Bindung zu den DolmetscherInnen herzustellen, die Rudvin und Tomassini (2011:39) als *bonding* bezeichnen. Dabei versucht die Person, für die gedolmetscht wird, aufgrund wahrgenommener kultureller Gemeinsamkeiten eine Bindung zur dolmetschenden Person aufzubauen.

Vor dem Hintergrund, dass auch Tipton und Furmanek (2016:105) Empathie als vertrauensfördernden Faktor beschreiben, kann angenommen werden, dass auch die von geflüchteten KlientInnen wahrgenommene kulturelle oder sprachliche Nähe zu arabischsprachigen Laiendolmetschenden mit Migrationshintergrund die Vertrauensbildung fördern und dadurch zu einem besseren gegenseitigen Verständnis und in weiterer Folge zu einem verstärkten *bonding* beitragen kann. Innerhalb dieser Dynamiken sind DolmetscherInnen

allerdings stets Situationen ausgesetzt, in denen verschiedene Anforderungen und Rollen an sie gestellt werden (vgl. Pöchhacker 2000:266). Bei österreichischen LaiendolmetscherInnen mit arabischsprachigem Migrationshintergrund gestalten sich diese Anforderungen als besonders vielschichtig, da sie aufgrund ihrer eigenen biografischen Realität und ihres eigenen arabischsprachigen Migrationshintergrundes nicht nur als sprachliche, sondern auch als kulturelle VermittlerInnen und Teil einer potenziell geteilten sozialen, kulturellen und sprachlichen Realität wahrgenommen werden. So gelten sie oft auch als IntegrationshelferInnen, da sie innerhalb der Dolmetschsituation Machtasymmetrien und kulturelle Diskrepanzen aufklären, navigieren und ausbalancieren (vgl. Pöchhacker 2022:177). Darüber hinaus können sie durch ihre eigenen Migrations- oder Fluchterfahrungen bzw. die ihrer Familie, durch geteilte kulturelle Bezugssysteme und die gemeinsame Sprache, obgleich es sich um unterschiedliche arabische Dialekte handeln kann, als besonders zugänglich und vertrauenswürdig von Seiten der geflüchteten KlientInnen empfunden werden. Darüber hinaus kann eine ähnliche sprachlich-kulturelle Sozialisation dazu beitragen, dass bestimmte Redewendungen, kulturelle Referenzen oder implizite Bedeutungen leichter verstanden werden. Insbesondere bei sensiblen Themen oder emotional belastenden Gesprächen kann dies das Gefühl fördern, von der dolmetschenden Person nicht nur sprachlich, sondern auch im Hinblick auf den eigenen Erfahrungshorizont verstanden zu werden. Diese Überschneidung von Sprache, Erfahrung und kultureller Vertrautheit kann Kommunikationsbarrieren abbauen und Vertrauen erleichtern.

In diesem Kontext wird allerdings deutlich, dass die Erwartungshaltung von geflüchteten KlientInnen gegenüber LaiendolmetscherInnen möglicherweise nicht auf professionellen Kriterien basiert, sondern wesentlich durch Zuschreibungen von Nähe, sprachlicher Gemeinsamkeit und kultureller Vertrautheit geprägt ist. Österreichische LaiendolmetscherInnen mit arabischsprachigem Migrationshintergrund gelten als Schlüsselfigur, die zu unterschiedlichen Anteilen als Mitglied beider Kulturen verstanden wird und somit zwischen beiden Seiten auf eine Weise vermittelt, die über die reine Sprachmittlung hinausgeht. Inwiefern dies den Dolmetschprozess im arabischsprachigen Fluchtkontext beeinflusst, wird im folgenden Kapitel näher beleuchtet. Es stellt sich im folgenden Kapitel die Frage, wie diese externen Erwartungen mit dem Selbstverständnis der arabischsprachigen LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund selbst zusammenwirken und wie sich ihre eigene Position innerhalb solcher mehrfachen Zuschreibungen und Zugehörigkeitsverhältnisse gestaltet.

5.2 Mehrfachzugehörigkeit und Belonging: Zum Selbstverständnis der LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund

Das Selbstverständnis von LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund ist eng mit ihren vielfältigen Zugehörigkeiten, ihren individuellen Lebensverläufen sowie ihrer Position zwischen unterschiedlichen sozialen, kulturellen und sprachlichen Kontexten verknüpft. Anders als Personen, die ausschließlich innerhalb eines einzigen gesellschaftlichen Referenzrahmens sozialisiert wurden, bewegen sich Menschen mit Migrationshintergrund häufig gleichzeitig innerhalb verschiedener Lebenswelten. Sie verfügen über Erfahrungen, Wissensbestände und Orientierungsmuster, die sowohl von den Herkunftskontexten ihrer Familien als auch von den gesellschaftlichen Strukturen des Landes, in dem sie aufgewachsen sind, geprägt sind. Diese besondere Positionierung kann einerseits wertvolle Ressourcen für die Kommunikation mit geflüchteten KlientInnen schaffen, andererseits aber auch Spannungen und Herausforderungen hervorrufen. Um das Selbstverständnis arabischsprachiger LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im Fluchtkontext nachvollziehen zu können, ist es daher zunächst notwendig, die Konzepte von Community, Zugehörigkeit und Identität innerhalb der genannten Dynamiken näher zu betrachten.

Die Frage nach Community führt also unmittelbar zur Frage nach Identität und Zugehörigkeit. Denn erst durch Prozesse der Selbstverortung können Menschen bestimmen, welchen Gruppen sie sich zugehörig fühlen. Castells definiert Identität in diesem Sinne als einen „Prozess der Sinnkonstruktion auf der Grundlage eines kulturellen Attributes oder einer entsprechenden Reihe von kulturellen Attributen“ (Castells 2003:8). Identität dient demnach dazu, dem eigenen Leben Bedeutung zu verleihen und sich innerhalb gesellschaftlicher Zusammenhänge zu positionieren.

Gleichzeitig wird der Identitätsbegriff in den Sozialwissenschaften zunehmend kritisch betrachtet. Eickelpasch und Rademacher argumentieren, dass klassische Vorstellungen von Identität häufig von Stabilität, Einheitlichkeit und Eindeutigkeit ausgehen, während moderne Lebensrealitäten wesentlich komplexer und dynamischer sind (vgl. Eickelpasch/Rademacher 2004:27). Die Suche nach dem Selbst erscheint aus dieser Perspektive nicht als abgeschlossener Zustand, sondern als lebenslanger Prozess, der kontinuierlichen Veränderungen unterliegt. Identität ist demnach keine objektive Tatsache, sondern ein soziales und kulturelles Konstrukt, das fortlaufend hergestellt, bestätigt und verändert wird (vgl. *ibid.*:68f.). Besonders problematisch erscheint in diesem Zusammenhang, dass klassische Identitätskonzepte häufig klare Grenzen zwischen unterschiedlichen Gruppen ziehen. Sie erzeugen Vorstellungen von

Zugehörigkeit, die wenig Raum für Überschneidungen, Mehrfachzugehörigkeiten oder situative Veränderungen lassen (vgl. *ibid.*: 69).

Gerade für Menschen mit Migrationshintergrund erweist sich eine solche Sichtweise als unzureichend, da ihre Lebensrealitäten häufig durch unterschiedliche kulturelle, sprachliche und gesellschaftliche Bezüge geprägt sind. Somit kann es Personen mit Migrationshintergrund aufgrund ihrer Biografie schwerfallen, sich klar einer einzigen Gruppe, *Community* oder Identität zugehörig zu fühlen. Im Gegenteil, sie fühlen sich oft mit unterschiedlichen kulturellen, sprachlichen, religiösen oder nationalen Bezugssystemen verbunden. So gehört es zu ihrer Lebensrealität, dass sie gleichzeitig mehrere Identitäten besitzen (vgl. Castells 2003:8f.). Dies gilt auch für österreichische LaiendolmetscherInnen mit arabischsprachigem Migrationshintergrund, die sich mehreren *Communities* zugehörig fühlen bzw. mehrere Identitäten haben können. So können sie sich beispielsweise sprachlich sowohl mit Arabischsprechenden als auch mit Deutschsprechenden verbunden fühlen. Kulturell können sie sich sowohl der österreichischen Kultur als auch jener Kultur des Herkunftslandes ihrer Familie zugehörig fühlen. Es zeigt sich somit, dass das Konzept von Zugehörigkeit, Identität und *Community* für diese Menschen äußerst komplex und vielschichtig ist.

Einen alternativen Zugang möchte O'Connor (2017:1ff.) mit dem Konzept des *home* bieten. Dieses beschreibt nicht lediglich einen geografischen Ort, sondern umfasst sämtliche sozialen Räume, Gemeinschaften und Beziehungen, innerhalb derer sich Menschen anerkannt, sicher und zugehörig fühlen (vgl. *ibid.*). *Home* kann sich demnach auf ein Land, eine Stadt, eine Familie, eine religiöse Gemeinschaft oder einen Freundeskreis beziehen. Besonders relevant ist dabei die Annahme, dass Menschen ihr Gefühl von Zugehörigkeit auch unter Bedingungen von Migration, Flucht oder Vertreibung bewahren und an neue Kontexte anpassen können. Dennoch bleibt auch das Konzept des *home* hinsichtlich seiner Erklärungskraft begrenzt, da es die gleichzeitige Zugehörigkeit zu mehreren sozialen Räumen nur unzureichend berücksichtigt.

Gerade diese Möglichkeit multipler Zugehörigkeiten steht jedoch im Zentrum der vorliegenden Arbeit. Aus diesem Grund erscheint für die vorliegende Arbeit das Konzept des *belonging* nach Pfaff-Czarnecka (2011:2) geeigneter. Die Autorin unterscheidet ausdrücklich zwischen Identität („identity“) und Zugehörigkeit („belonging“) und betont, dass beide Begriffe nicht synonym verwendet werden sollten (vgl. *ibid.*). Während Identität häufig auf Kategorien und Abgrenzungen basiert, beschreibt *belonging* Prozesse der Verbundenheit, Gegenseitigkeit und sozialen Einbettung. Somit ermöglicht es *belonging*, Zugehörigkeit als etwas Dynamisches und Veränderbares zu verstehen. Menschen können sich unterschiedlichen Gemeinschaften gleichzeitig zugehörig fühlen und ihre Zugehörigkeiten je nach Situation, Lebensphase oder

sozialem Kontext unterschiedlich gewichten. Zugehörigkeit sei daher grundsätzlich multipel und wandelbar (vgl. *ibid.*:9f.). Während *identity* innerhalb klarer Grenzen definiert ist und kaum Überschneidungen mit anderen Identitäten zulässt, beschreibt *belonging* ein Phänomen, bei dem Kombinationen und Verschmelzungen möglich sind (vgl. *ibid.*: 4f.). Da Individuen sich im Laufe ihres Lebens zwischen verschiedenen sozialen Räumen bewegen und dadurch komplexe Muster der Zugehörigkeit entwickeln, scheint dieses Verständnis von *belonging* eher der Realität vielschichtiger und mehrdimensionaler Identitäten zu entsprechen.

Besonders interessant ist dabei die Unterscheidung zwischen einer individuellen und einer kollektiven Dimension von *belonging*. Auf individueller Ebene steht die Frage im Mittelpunkt, wo sich Menschen selbst zugehörig fühlen. Auf kollektiver Ebene geht es hingegen darum, welche Erwartungen Gemeinschaften an ihre Mitglieder richten. Diese Erwartungen bezeichnet Pfaff-Czarnecka als „regimes of belonging“ (vgl. *ibid.*:6). Gemeinschaften verlangen beispielsweise Loyalität, Engagement oder die Einhaltung bestimmter Normen. Wer diese Erwartungen nicht erfüllt, riskiert Ausgrenzung oder den Verlust von Zugehörigkeit (vgl. *ibid.*:7).

Gerade für DolmetscherInnen mit Migrationshintergrund ist diese Perspektive von besonderer Bedeutung, da sie sich häufig gleichzeitig innerhalb mehrerer Identitäten und Gemeinschaften bewegen, was den Dolmetschprozess beeinflussen kann (vgl. Rienzner 2010:116). Einerseits sind sie Teil der österreichischen Gesellschaft und ihrer institutionellen Strukturen. Andererseits bestehen oft weiterhin enge Verbindungen zu sprachlichen, kulturellen oder religiösen Communities, die nicht der österreichischen Mehrheitsgesellschaft entsprechen. Hinzu kommen familiäre Zugehörigkeiten, berufliche Rollen und individuelle Lebensentwürfe. Ihr Selbstverständnis entsteht somit nicht aus einer einzelnen Identität, sondern aus dem Zusammenspiel verschiedener Zugehörigkeiten. An dieser Stelle knüpft das Konzept des „multiple belonging“ an, welches Zugehörigkeit als dynamisch versteht (vgl. Pfaff-Czarnecka 2013: 8). Pfaff-Czarnecka (2013) argumentiert, dass Menschen im Laufe ihres Lebens zwischen unterschiedlichen sozialen Lebenswelten navigieren und dadurch vielfältige Formen von Zugehörigkeit entwickeln (vgl. Pfaff-Czarnecka 2013:20). Dieses Navigieren bezeichnet sie als „biographic navigation“ (Pfaff-Czarnecka 2013). Menschen bewegen sich demnach fortlaufend zwischen verschiedenen sozialen Räumen und passen ihre Zugehörigkeiten an neue Erfahrungen, Herausforderungen und Lebenssituationen an.

Für LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund besitzt dieser Ansatz besondere Relevanz. Ihre Lebensrealitäten sind häufig durch Migrationserfahrungen, Mehrsprachigkeit, unterschiedliche kulturelle Bezugssysteme sowie Kontakte zu verschiedenen gesellschaftlichen

Gruppen geprägt. Rienzner (2010:116) weist darauf hin, dass translatorisches Handeln nicht losgelöst von diesen biografischen Erfahrungen betrachtet werden kann (vgl. *ibid.*). Die individuellen Lebensgeschichten beeinflussen Wahrnehmungen, Bewertungen und Handlungsmöglichkeiten innerhalb der Dolmetschsituation. Eine ausschließliche Fokussierung auf ethnische Herkunft oder Nationalität würde dieser Komplexität nicht gerecht werden. Vielmehr bewegen sich LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund zwischen unterschiedlichen Lebenswelten. Sie verfügen häufig über Kenntnisse der Mehrheitsgesellschaft und ihrer Institutionen, verstehen gleichzeitig aber auch kulturelle Bezugssysteme, Kommunikationsmuster und Erfahrungen von Menschen mit Flucht- oder Migrationserfahrung. Dadurch nehmen sie eine Vermittlungsposition ein, die weit über die reine Sprachübertragung hinausgehen kann.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass das Selbstverständnis von LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund nicht angemessen über starre Konzepte von Identität beschrieben werden kann. Ihre Lebensrealitäten sind vielmehr durch multiple Zugehörigkeiten, transnationale Verbindungen und die kontinuierliche Navigation zwischen unterschiedlichen sozialen Welten geprägt. Konzepte wie *belonging* und *multiple belonging* ermöglichen es, diese Dynamik differenzierter zu erfassen als traditionelle Identitätsmodelle. Gerade im Kontext arabischsprachiger LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund treten sprachliche, kulturelle, religiöse und migrationsbezogene Zugehörigkeiten häufig gleichzeitig in Erscheinung und prägen sowohl das Verhältnis zu den KlientInnen als auch das eigene Selbstverständnis. Dieselben Zugehörigkeiten, die einerseits Vertrauen, Empathie und Vermittlungskompetenz fördern können, bilden andererseits die Grundlage für Spannungen und Rollenkonflikte, die im weiteren Verlauf der Arbeit näher untersucht werden.

5.3 Intra-linguistische Differenzen: Der Einfluss unterschiedlicher arabischer Dialekte auf den Dolmetschprozess

Ein zentrales Merkmal der arabischen Sprache ist die ausgeprägte innere Vielfalt ihrer Varietäten. Diese zeigt sich nicht nur in unterschiedlichen regionalen Dialekten, sondern auch in stark differierenden Sprachregistern und funktionalen Varietäten, die je nach Kommunikationssituation eingesetzt werden. Gerade im Dolmetschkontext führt diese sprachliche Heterogenität zu komplexen Herausforderungen, da Verständigung nicht immer allein durch allgemeine „Arabischkennntnisse“ gewährleistet ist, sondern wesentlich von der

jeweiligen Varietät und deren Beherrschung abhängen kann. Wie Pöllabauer (2002b:293) hervorhebt, müssen DolmetscherInnen im Bereich des Community Interpreting im Arabischen „[...] mit einem besonders großen Repertoire an sprachlichen Codes, Registern, Regionalismen bzw. Code-switching-Operationen“ rechnen (ibid.). Bereits diese Feststellung verweist darauf, dass arabischsprachige Kommunikation nicht als einheitliches sprachliches System verstanden werden kann, sondern als ein dynamisches Zusammenspiel unterschiedlicher sprachlicher Ebenen, die im Dolmetschprozess ständig verhandelt werden müssen.

Im Zentrum der linguistischen Beschreibung dieser inneren Mehrschichtigkeit steht das Konzept der *Diglossie*. Dieses bezeichnet allgemein eine Situation, in der zwei klar voneinander abgegrenzte Sprachvarietäten innerhalb einer Sprachgemeinschaft koexistieren und funktional unterschiedlich eingesetzt werden. Wardhaugh und Fuller (2015:90) definieren dieses Phänomen als „[...] a situation in which there are two distinct codes with clear functional separation; that is one code is employed in one set of circumstances and the other is an entirely different set“ (ibid.). Bereits Ferguson (1959) systematisierte dieses Phänomen und prägte die klassische Definition von *Diglossie* als „[...] one particular kind of standardization where two varieties of a language exist side by side throughout the community, with each having a definite role to play“ (Ferguson 1959:325).

Im Rahmen dieses Modells wird zwischen einer sogenannten H-Varietät (*High Variety*) und einer L-Varietät (*Low Variety*) unterschieden, wobei die H-Varietät die prestigeträchtige, standardisierte Form einer Sprache darstellt, während die L-Varietät die alltagssprachliche, informell verwendete Form umfasst (vgl. Ferguson 1959:327). Im arabischen Kontext entspricht diese funktionale Trennung im Wesentlichen dem Verhältnis zwischen *Classical Arabic* (CA) bzw. seinem moderneren Pendant *Modern Standard Arabic* (MSA) und den regionalen Dialekten andererseits. Das klassische Arabisch (CA) gilt als Sprache des Korans sowie klassischer religiöser und literarischer Texte und ist historisch im vor- und nachislamischen Raum verankert (vgl. Al-Sobh et al. 2015:275). Heute bleibt es auf hauptsächlich religiöse sowie teils kulturelle und literarische Kontexte beschränkt. MSA hingegen stellt eine moderne standardisierte Form des CA dar, die heute in Medien, Bildung, Politik und formellen Reden verwendet wird (vgl. ibid.). Sie gilt als moderne Adaption des CA und entwickelte sich im 19. und 20. Jahrhundert als Reaktion auf gesellschaftliche und technologische Veränderungen der Moderne. Dabei wurde insbesondere der Wortschatz erweitert und an neue kommunikative Anforderungen angepasst, um moderne Konzepte, Institutionen und Entwicklungen sprachlich ausdrücken zu können. Die Morphologie und Phonetik blieben jedoch unverändert, und auch die syntaktischen Grundstrukturen wurden

weitgehend beibehalten, obgleich die Syntax des MSA teilweise vereinfacht wurde (vgl. *ibid.*). MSA dient zudem als überregionale Verständigungsbasis zwischen arabischsprachigen Ländern und SprecherInnen verschiedener arabischer Varietäten (vgl. Alotaibi/Selouani 2009). In der gegenwärtigen Forschung wird sie somit als H-Varietät beschrieben. Beide Formen, sowohl CA als auch MSA, werden nicht als Muttersprache erworben, sondern institutionell vermittelt (vgl. Al-Sobh et al. 2015:276). Im Gegensatz dazu stehen die arabischen Dialekte als L-Varietäten, die im Alltag verwendet werden, primär mündlich geprägt sind und im familiären Umfeld erworben werden (vgl. *ibid.*:274f.). Sie unterscheiden sich regional stark und sind abhängig von ihrer geografischen Nähe unterschiedlich gut gegenseitig verständlich (vgl. *ibid.*: 276).

Aufbauend auf dieser strukturellen Trennung zwischen Hoch- und Umgangsvarietäten lässt sich die Vielfalt der arabischen Dialekte noch differenzierter betrachten. Diese können grob in größere regionale Gruppen eingeteilt werden, darunter ägyptische, levantinische, golfarabische, irakische und maghrebinische Dialekte, wobei innerhalb dieser Gruppen wiederum zahlreiche Subdialekte existieren (Zaidan/Callison-Burch 2013:173f.). Diese Vielfalt führt dazu, dass arabischsprachige Kommunikation stark von regionalen Unterschieden geprägt ist, die sich nicht nur linguistisch, sondern auch kulturell und historisch erklären lassen. Besonders der ägyptische Dialekt nimmt dabei eine Sonderstellung ein, da er durch seine starke mediale Präsenz in Film, Fernsehen und Musik im gesamten arabischsprachigen Raum vergleichsweise gut verstanden wird (vgl. Mitchell 1962:12). Darüber hinaus wurde seine Verbreitung dadurch begünstigt, dass viele Lehrkräfte im arabischsprachigen Raum aus Ägypten stammten (vgl. *ibid.*). Im Gegensatz dazu gelten insbesondere maghrebinische Varietäten bzw. das marokkanische Arabisch als weniger verständlich bzw. unverständlich für SprecherInnen aus anderen Regionen (vgl. Hachimi 2013:287f.). Diese Unterschiede verdeutlichen, dass Verständlichkeit im Arabischen nicht ausschließlich eine linguistische Frage ist, sondern auch von medialer Sichtbarkeit und kultureller Dominanz abhängt.

Neben dieser strukturellen Vielfalt ist insbesondere das Phänomen des *Code-Switching* von zentraler Bedeutung. Hudson (1996:51) beschreibt *Code-Switching* als situatives Wechseln zwischen Sprachcodes, das abhängig vom sozialen Kontext erfolgt. Im arabischen Sprachgebrauch bedeutet dies insbesondere den Wechsel zwischen MSA und Dialekt, wobei dieser Wechsel nicht zufällig erfolgt, sondern funktional und sozial eingebettet ist. In diesem Zusammenhang ist auch das sogenannte *Educated Spoken Arabic* (ESA) relevant, das von Badawi (1985:27ff.) als „*‘āmmiyyat al-mutaqqafin*“ beschrieben wird. Manchmal wird es auch als „Middle Arabic“ bezeichnet (vgl. Promadi 2016:27). Diese Varietät stellt eine Mischform

dar, die Elemente des MSA mit dialektalen Strukturen kombiniert und insbesondere in formellen mündlichen Situationen entsteht. SprecherInnen versuchen hierbei, ein höheres sprachliches Register zu verwenden, ohne vollständig in die standardisierte Form zu wechseln. Dabei integrieren sie phonologische, syntaktische und lexikalische Elemente der H-Varietät in die L-Varietät (vgl. Agius 1989:8). ESA verdeutlicht damit, dass die Grenzen zwischen Hoch- und Umgangssprache im tatsächlichen Sprachgebrauch häufig verschwimmen und situativ flexibel sind.

Gerade im Kontext des Dolmetschens gewinnt diese sprachliche Dynamik besondere Bedeutung, da Dolmetschsituationen durch spontane, mündliche und interaktive Kommunikation geprägt sind. Während MSA primär eine geschriebene und stark normierte Sprache ist, wird sie im Alltag selten spontan gesprochen. Selbst in formellen Kontexten bleibt sie häufig schriftlich geprägt und wird vorgelesen bzw. nur eingeschränkt als Grundlage für spontane mündliche Interaktion verwendet. Daraus ergibt sich eine strukturelle Spannung zwischen der Norm der Standardsprache und der Realität mündlicher Kommunikation.

Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, welche Varietät im Dolmetschprozess tatsächlich verwendet wird bzw. werden soll. Während MSA im öffentlichen Diskurs häufig als „korrekte“ oder „einheitliche“ Form sowie als prestigeträchtiger gilt, ist es in spontanen Gesprächen nur bedingt praktikabel. Dialekte hingegen werden im Alltag stark genutzt und teilweise auch in formellen Kontexten eingesetzt. Da sie allerdings stark regional geprägt sind, können sie zu Verständigungsproblemen führen, wenn SprecherInnen aus unterschiedlichen Herkunftsregionen miteinander kommunizieren.

Besonders deutlich werden diese Herausforderungen im Kontext von LaiendolmetscherInnen mit arabischsprachigem Migrationshintergrund, deren sprachliche Repertoires häufig biografisch und regional geprägt sind. Dabei ist grundsätzlich zu berücksichtigen, dass bilingual aufgewachsene Personen häufig nicht über gleiche Kompetenzen in beiden Sprachen verfügen, da Sprachverwendung stark kontextabhängig ist und bestimmte Terminologien nur in spezifischen Lebensbereichen aktiv verfügbar sind (vgl. Whyatt 2017:51). Hinzu kommt die einzigartige Situation der arabischen Sprache, die zeigt, dass nicht jede Person, die Arabisch spricht, zugleich auch über ein genügend umfassendes sprachliches Repertoire verfügt, das sämtliche Dialekte, Register und fachsprachlichen Kontexte gleichermaßen abdeckt. Zudem sind viele LaiendolmetscherInnen mit arabischsprachigem Migrationshintergrund in einem deutschsprachigen Umfeld aufgewachsen und haben Arabisch überwiegend im familiären Kontext erworben. Ihre Sprachkompetenz

beschränkt sich daher häufig auf jene Dialekte und kommunikative Situationen, die im Alltag der Familie relevant waren. Eine formale Ausbildung in MSA liegt oftmals nicht vor.

Dies kann im Dolmetschkontext problematisch werden, da nicht vorausgesetzt werden kann, dass alle arabischsprachigen KlientInnen denselben Dialekt sprechen oder verstehen. Die Herausforderung wird zusätzlich dadurch verstärkt, dass sprachliche Asymmetrien nicht nur zwischen Deutsch und Arabisch bestehen, sondern auch innerhalb des Arabischen selbst auftreten können. Viele LaiendolmetscherInnen verfügen primär über Kenntnisse jenes Dialekts, der in ihrem familiären Umfeld gesprochen wurde, während KlientInnen möglicherweise andere regionale Varietäten verwenden, die nur teilweise oder gar nicht verstanden werden. Gerade im österreichischen Fluchtcontext kann dies relevant werden, da arabischsprachige geflüchtete KlientInnen häufig aus Syrien oder dem Irak stammen (vgl. BMI Österreich 2025:2), während LaiendolmetscherInnen mit arabischsprachigem Migrationshintergrund nicht notwendigerweise dieselben regionalen oder sprachlichen Hintergründe aufweisen. Da viele LaiendolmetscherInnen Arabisch vor allem im familiären Umfeld erworben haben, verfügen sie oftmals primär über Kenntnisse eines bestimmten Dialekts. Treffen unterschiedliche Dialektgruppen aufeinander, können daher Verständigungsprobleme selbst innerhalb derselben Sprache auftreten.

Gleichzeitig steht mit MSA zwar eine überregionale Standardvarietät zur Verfügung, diese eignet sich jedoch nur eingeschränkt als universelle Vermittlungssprache. Zum einen wird MSA im Alltag selten spontan verwendet, zum anderen verfügen viele LaiendolmetscherInnen aufgrund ihres informellen Spracherwerbs nicht über eine umfassende Ausbildung in dieser standardisierten Sprachform. Die diglossische Struktur des Arabischen führt somit dazu, dass weder Dialekte noch Standardsprache eine uneingeschränkte problemfreie Verständigungsgrundlage darstellen.

Für LaiendolmetscherInnen mit arabischsprachigem Migrationshintergrund ergibt sich daraus die Herausforderung, zwischen unterschiedlichen sprachlichen Varietäten, Kommunikationssituationen und Erwartungen der GesprächspartnerInnen zu navigieren. Welche Bedeutung diese sprachliche Vielfalt für LaiendolmetscherInnen mit arabischsprachigem Migrationshintergrund im Fluchtcontext hat und wie sie mit daraus entstehenden Herausforderungen umgehen, wird im empirischen Teil dieser Arbeit näher beleuchtet.

6. Methodologie und empirisches Vorgehen

Das vorliegende Kapitel widmet sich der methodologischen und methodischen Grundlage der empirischen Untersuchung. Ziel ist es, das Forschungsdesign, die gewählte Vorgehensweise sowie die einzelnen Schritte der Datenerhebung und Datenauswertung nachvollziehbar darzustellen. Die transparente Offenlegung des Forschungsprozesses soll dabei die Nachvollziehbarkeit der Untersuchung sowie die Einordnung der gewonnenen Ergebnisse ermöglichen.

Ausgehend von der Problemstellung dieser Arbeit werden zunächst die Forschungsfragen und die daraus abgeleiteten Hypothesen vorgestellt. Anschließend wird die Wahl des qualitativen Forschungsansatzes begründet und die für die Untersuchung gewählte Erhebungsmethode näher erläutert. Im Zentrum steht dabei die Erfassung subjektiver Wahrnehmungen, Erfahrungen und Deutungen von LaiendolmetscherInnen mit arabischsprachigem Migrationshintergrund, die für Flüchtlinge gedolmetscht haben bzw. teilweise immer noch dolmetschen.

Darauf aufbauend werden die Auswahl der InterviewpartnerInnen, die Durchführung der leitfadengestützten Interviews sowie die Aufbereitung des erhobenen Datenmaterials beschrieben. Für die Analyse der Interviews wird das themenanalytische Verfahren nach Froschauer und Lueger (2003) herangezogen, das eine systematische Auswertung und Interpretation der erhobenen Daten ermöglicht.

6.1 Forschungsfrage und Forschungsmethodik

Bereits im ersten Teil dieser Arbeit, der die theoretische Basis für die Studie bildete, wurde verdeutlicht, dass viele Erwartungen an DolmetscherInnen im Flüchtlingskontext gerichtet werden und dass sich die Frage stellt, ob auch LaiInnen ohne formelle Ausbildung diesen Erwartungen gerecht werden können. Im Rahmen dieser Masterarbeit soll dargelegt werden, welche Erwartungen aus Sicht einer ausgewählten Gruppe von arabischsprachigen LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund von geflüchteten KlientInnen und auch auf Seiten der ProfessionalistInnen an sie gestellt werden und wie sie damit in Dolmetschsituationen umgehen.

Ziel der Untersuchung ist es, bestehende Forschungslücken zu schließen, da sich die bisherige Literatur überwiegend auf Angehörige, Bekannte oder situativ eingesetzte Ad-hoc-DolmetscherInnen konzentriert, die spontan und ohne institutionelle Einbindung dolmetschen.

Demgegenüber stehen LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund, die zwar regelmäßig in solchen Kontexten eingesetzt werden, jedoch keine formale Ausbildung im Bereich des Dolmetschens erhalten haben. Die vorliegende Arbeit richtet den Fokus gezielt auf diese Gruppe und fragt danach, wie diese Personen ihre Einsätze erleben und welche Anforderungen sie in der Praxis wahrnehmen.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass diese LaiendolmetscherInnen in der Praxis häufig gerade deshalb eingesetzt werden, weil sie über biografisch erworbene Sprachkompetenzen verfügen, etwa durch das Aufwachsen in einem arabischsprachigen Haushalt, und nicht aufgrund einer formalen Qualifikation. Daraus ergibt sich ein spezifisches Spannungsfeld zwischen zugeschriebener Kompetenz und tatsächlichem Handlungsspielraum, das im Zentrum der vorliegenden Untersuchung steht. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, welche Rolle LaiendolmetscherInnen im konkreten Handlungskontext einnehmen und wie sie mit den Erwartungen der KlientInnen umgehen. Ebenso relevant ist die Analyse der Entstehungsbedingungen dieser Erwartungen sowie deren Ausmaß, insbesondere wenn sie über die reine Sprachmittlung hinausgehen und zusätzliche soziale oder emotionale Anforderungen umfassen. Diese Aspekte können die Dolmetschsituation maßgeblich beeinflussen und potenziell auch zu Belastungen führen.

Die erhobenen Daten sollen also Aufschluss darüber bieten, welche Erwartungen KlientInnen aus Sicht der Befragten an sie richten und inwiefern diese über die reine Dolmetschrolle hinausgehen. Darüber hinaus wird untersucht, welche Rolle Vertrauen und Nähe in der Interaktion spielen und inwiefern die InterviewteilnehmerInnen eine fehlende formale Ausbildung in diesem Zusammenhang als relevant wahrnehmen.

Ergänzend dazu wird untersucht, inwiefern die spezifische sprachliche Situation des Arabischen mit seinen unterschiedlichen Dialekten einen Einfluss auf den Dolmetschprozess hat. Dies betrifft insbesondere Konstellationen, in denen die geflüchteten KlientInnen syrisches oder irakisches Arabisch sprechen, während die eingesetzten LaiendolmetscherInnen allerdings beispielsweise ägyptisches oder ein anderes Arabisch beherrschen.

Ausgehend von diesen Überlegungen wird die Hypothese formuliert, dass LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund beim Dolmetschen für Personen aus ihrem Herkunftsland oder dem ihrer Familie, aus ihrer Kultur und/oder mit derselben Muttersprache, häufig Schwierigkeiten haben, sich von den Bedolmetschten abzugrenzen. Gleichzeitig wird angenommen, dass sie in diesen Dolmetschsituationen mit Erwartungen konfrontiert sind, die über die reine Sprachmittlung hinausgehen, und dass insbesondere die gemeinsame sprachliche

und kulturelle Basis ein Gefühl der Nähe und Verbundenheit erzeugt, das wiederum zu einer empfundenen Verpflichtung führen kann, diesen erweiterten Erwartungen nachzukommen.

Im Zuge der Interviews soll die folgende übergeordnete Frage beantwortet werden:

Wie nehmen arabischsprachige LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund die Erwartungen geflüchteter KlientInnen im Dolmetschprozess wahr und wie bewältigen sie die daraus entstehenden Spannungsfelder?

Um diese Frage beantworten zu können, werden folgende Forschungsfragen gestellt:

- 1. Forschungsfrage:** Welche Erwartungen nehmen LaiendolmetscherInnen seitens geflüchteter KlientInnen wahr, insbesondere über die reine Sprachmittlung hinaus?
- 2. Forschungsfrage:** Wie konstruieren LaiendolmetscherInnen ihr Rollenverständnis im Spannungsfeld zwischen Neutralität, Empathie und persönlicher bzw. biografischer Nähe?
- 3. Forschungsfrage:** Welche Spannungen entstehen zwischen externen Erwartungen und den tatsächlichen Handlungsspielräumen der LaiendolmetscherInnen im Sinne des Role-Space-Modells?
- 4. Forschungsfrage:** Welche Strategien entwickeln LaiendolmetscherInnen, um mit Rollenkonflikten, emotionaler Belastung und überhöhten Erwartungen umzugehen?
- 5. Forschungsfrage:** Welche Rolle spielen sprachliche Varietäten (insbesondere arabische Dialekte) für Herausforderungen und Entscheidungsprozesse im Dolmetschprozess?

Zur Beantwortung dieser Forschungsfragen wurde die qualitative Forschungsmethode herangezogen, da qualitative Methoden in erster Linie das Ziel verfolgen, soziale Wirklichkeiten zu verstehen und theoretisch weiterzuentwickeln (vgl. Hug 2001:22). Somit heben sie sich klar von quantitativen Forschungsmethoden ab, die häufig auf die Überprüfung oder Widerlegung bestehender Theorien abzielen und sich an naturwissenschaftlichen Prinzipien orientieren. In der empirischen Sozialforschung finden also beide Ansätze je nach Erkenntnisinteresse und Zielsetzung, ihre Verwendung.

Die vorliegende Untersuchung ist jedoch klar dem qualitativen Forschungsansatz zuzuordnen. Hierfür wurde die Methode des leitfadengestützten qualitativen Interviews als geeignetste Vorgehensweise gewählt. Grundlage für die Konzeption, Durchführung und Strukturierung der Interviews bildete das Werk *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse* (Gläser/Laudel 2010), während die Auswertung und Analyse des erhobenen Datenmaterials insbesondere auf den methodischen Ansätzen von Froschauer und Lueger (2003) in ihrem Werk *Das qualitative Interview: Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer*

Systeme (Froschauer/Lueger 2003) basiert. Zur theoretischen Einbettung der Rollenanalyse wird zudem das Role-Space-Modell von Lee und Llewellyn-Jones (2014) herangezogen, das eine differenzierte Betrachtung der Rollenbilder von LaiendolmetscherInnen im Spannungsfeld zwischen Erwartungen und Handlungsspielräumen ermöglicht.

Die Entscheidung für einen qualitativen Zugang ergibt sich insbesondere aus dem Ziel der Arbeit, subjektive Wahrnehmungen, Deutungsmuster und Handlungsstrategien von LaiendolmetscherInnen zu erfassen. Qualitative Forschung zielt dabei darauf ab, zu ergründen „[...] was Menschen in einem sozialen Kontext dazu bringt, in einer bestimmten Weise zu handeln, welche Dynamik dieses Handeln im sozialen Umfeld auslöst und wie diese auf die Handlungsweisen zurückwirkt“ (Froschauer/Lueger 2003:15). In diesem Sinne dient die Datenerhebung als Grundlage, um soziale Sinnzusammenhänge rekonstruieren und nachvollziehen zu können (vgl. *ibid.*).

Die Motivation für die vorliegende Untersuchung besteht darin, Erkenntnis über das Rollenverständnis von LaiendolmetscherInnen im Flüchtlingskontext zu gewinnen, da dieser Aspekt bislang nur begrenzt empirisch untersucht wurde. Zwar ist das Rollenverständnis im Bereich des Community Interpreting in der Translationswissenschaft breit diskutiert, jedoch wurden die Perspektiven von LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund und die daraus resultierenden Erwartungs- und Interaktionsstrukturen bisher noch nicht umfassend berücksichtigt.

Die vorliegende Arbeit versteht sich daher als Beitrag zur Erweiterung der bestehenden Forschung im Bereich des Community Interpreting. Aufgrund der hohen gesellschaftlichen Relevanz des Themas, insbesondere im Kontext der Fluchtmigration aus arabischsprachigen Regionen, ist die Untersuchung auch aus gesellschaftspolitischer Perspektive bedeutsam. Sie kann dazu beitragen, Diskussionen über die Professionalisierung von Laiendolmetschpraktiken sowie über mögliche Ausbildungsformate für diesen Tätigkeitsbereich anzuregen.

Darüber hinaus verfolgt die Arbeit das Ziel, mehr Klarheit über die tatsächlichen Erwartungen an LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund zu schaffen und deren Umgang mit potenziellen Rollenkonflikten besser zu verstehen. Ein besonderes Interesse gilt dabei auch der Frage, inwiefern der eigene Migrationshintergrund der DolmetscherInnen die Wahrnehmung von Erwartungen und die Interaktionsdynamiken im Dolmetschprozess beeinflusst.

Insgesamt zielt diese Untersuchung darauf ab, die Rolle von LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im arabischsprachigen Flüchtlingskontext aus einer differenzierten und theoretisch fundierten Perspektive zu beleuchten. Dabei wird insbesondere auch auf die

Konzepte von *belonging* und *Community* eingegangen, die im theoretischen Teil dieser Arbeit bereits eingeführt wurden (s. Kapitel 4.2/5.2) und die bislang in der Translationswissenschaft nur begrenzt berücksichtigt wurden.

6.2 Erhebungsmethode: Qualitatives Leitfadeninterview

Im Zentrum des qualitativen Forschungsprozesses steht das Anliegen, die Beweggründe menschlichen Handelns innerhalb sozialer Kontexte zu verstehen sowie soziale Prozesse und deren Dynamiken zu analysieren und interpretativ zu erschließen (Froschauer/Lueger 2003:17). Qualitative Forschung richtet den Fokus dabei insbesondere auf „die *Subjektivität des Beforschten*“ sowie auf „die persönliche Erlebniswelt einzelner Menschen“ (Hug/Poscheschnik 2010:89, Hervor. i. Orig.). Im Vordergrund steht somit das, „was *die befragten Personen für relevant* erachten, wie sie ihre Welt beobachten und was ihre Lebenswelt charakterisiert“ (Froschauer/Lueger 2003:16, Hervor. i. Orig.). Die qualitative Erhebungsmethode übernimmt in diesem Zusammenhang die Aufgabe, „jene Materialien zu beschaffen, die diesem Anspruch gerecht werden können“ (ibid. 2003:17).

Die Entscheidung für ein qualitatives Forschungsdesign ergibt sich sowohl aus den theoretischen Vorüberlegungen dieser Arbeit als auch unmittelbar aus dem Forschungsgegenstand selbst. Im Rahmen der vorliegenden Studie standen insbesondere „Meinungen, Einstellungen, Wissen, Gedanken und Gefühle“ der Befragten im Mittelpunkt der Datenerhebung, weshalb qualitative Leitfadeninterviews als geeignete Methode gewählt wurden (vgl. Hug 2001:82). Zur Untersuchung dieser subjektiven Wahrnehmungen und Erfahrungen wurde daher das qualitative Leitfadeninterview als zentrales Erhebungsinstrument gewählt, da diese Interviewform sich besonders zur Erfassung individueller Sichtweisen, Erfahrungen und Erwartungshaltungen eignet (vgl. Hug/Poscheschnik 2009:101). Qualitative Interviews beruhen dabei auf einem hermeneutischen Wissenschaftsverständnis, das den Menschen als sinnstiftendes und interpretierendes Subjekt begreift (vgl. Hohl 2000:143).

Qualitative Leitfadeninterviews stellen eine Mischform zwischen strukturierten und unstrukturierten Interviews dar (vgl. Schmidt 2017:44). Charakteristisch ist dabei der Einsatz eines Leitfadens, der als Orientierungshilfe dient und zugleich sicherstellt, dass alle zentralen Themenbereiche angesprochen werden, ohne den Gesprächsverlauf unnötig einzuschränken (vgl. Gläser/Laudel 2010:142). Gleichzeitig unterstützt er die Interviewführung insbesondere deshalb, weil das konkrete Wissen der InterviewpartnerInnen im Vorfeld nicht vollständig

bekannt ist (vgl. Hohl 2000:187). Zudem erleichtert der Leitfaden die Vergleichbarkeit der einzelnen Interviews (vgl. *ibid.*:146).

Trotz dieser Struktur behalten InterviewerInnen die Flexibilität, Fragen situativ anzupassen oder zu vertiefen, während die Befragten ihre Erfahrungen in eigener Form darstellen können. Die InterviewerInnen können Reihenfolge, Formulierung und Vertiefung der Fragen situationsabhängig anpassen (vgl. Gläser/Laudel 2010:142). Gleichzeitig können die Befragten ihre Erfahrungen und Sichtweisen frei und ausführlich schildern. Auch Rückfragen sowie das Aufgreifen neuer Themen sind möglich. Dadurch entsteht eine halbstrukturierte und zugleich offene Interviewform (vgl. Froschauer/Lueger 2003:33f.). Einerseits wird die Aufmerksamkeit der GesprächspartnerInnen auf die Forschungsziele gelenkt, andererseits bleibt ausreichend Raum für narrative Entfaltung (vgl. *ibid.*). Ziel ist es, eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre zu schaffen, in der die Befragten relevante Erfahrungen und Erlebnisse möglichst offen schildern können (vgl. Froschauer/Lueger 2003:75).

Die Entwicklung der Interviewfragen erfolgte auf Grundlage der theoretischen Vorarbeiten dieser Arbeit. Der Interviewleitfaden orientierte sich unmittelbar an den Forschungsfragen dieser Arbeit und wurde in sieben thematische Einheiten gegliedert (s. Interviewleitfaden in Kapitel 10.1). Zu Beginn stand eine allgemeine Einstiegsfrage zum biografischen Hintergrund, um den Gesprächsfluss zu erleichtern. Darauf folgten Fragen zur Rolle der Befragten sowie zu ihren konkreten Erfahrungen im Dolmetschkontext. Weitere Fragen zielten auf subjektive Wahrnehmungen, Bewertungen und Handlungsstrategien ab. Abschließend erhielten die Interviewten die Möglichkeit, ergänzende Aspekte einzubringen, die aus ihrer Sicht im Gespräch noch nicht ausreichend berücksichtigt wurden. Bei der Strukturierung der Fragen wurde darauf geachtet, die Befragten schrittweise und nachvollziehbar an das zentrale Forschungsthema heranzuführen. Diese Vorgehensweise basiert auf der Überlegung, dass jede Frage bestimmte Erinnerungsprozesse aktiviert und dadurch „ein bestimmter kognitiver Kontext erzeugt [wird], der die Antworten beeinflusst“ (Gläser/Laudel 2010:146). Im Sinne halbstandardisierter Interviewverfahren wurde der Leitfaden so entwickelt, dass Fragen und zentrale Themenbereiche vorgegeben sind, während die Antwortmöglichkeiten offen bleiben (vgl. *ibid.*:41). Diese Form ermöglicht einen natürlichen Gesprächsverlauf und lässt Raum für spontane thematische Vertiefungen durch die InterviewpartnerInnen (vgl. *ibid.*:42). Der Leitfaden fungiert dabei als strukturierendes Gerüst, das die zentralen Fragestellungen enthält (vgl. *ibid.*).

Neben den Leitfadenfragen wurden auch Sondierungsfragen, die dem Einstieg in das Thema dienen, und Ad-hoc-Fragen, die spontan im Gespräch entstanden, wenn sich neue relevante Aspekte ergaben, gestellt (vgl. Mayring 2002:70). In Anlehnung an diese Struktur begann jedes Interview mit allgemeinen Fragen zur Person, etwa zum Alter, zur Aufenthaltsdauer in Österreich und zur aktuellen Tätigkeit. Im Anschluss wurde erhoben, in welchem Ausmaß die Befragten bereits Erfahrungen mit Dolmetschsituationen gemacht haben und auf welchem Weg sie als DolmetscherInnen hinzugezogen wurden. Ein weiterer Schwerpunkt lag auf der subjektiven Wahrnehmung der Befragten in Situationen, in denen sie mit belastenden Thematiken konfrontiert waren. Darauf aufbauend folgten Fragen zum Selbstverständnis der LaiendolmetscherInnen in Bezug auf ihre Rollen, ihre eigene Identität und Zugehörigkeitsgefühle. Es wurde ebenfalls besprochen, inwieweit ihr eigener Migrationshintergrund ihre Dolmetschtätigkeit für geflüchtete KlientInnen positiv oder negativ beeinflusst. Abschließend wurde Raum für zusätzliche Anmerkungen geschaffen.

Der Leitfaden wurde dabei nicht als strikt abzuarbeitendes Instrument verstanden, sondern als flexible Orientierung, sodass Fragen angepasst, ausgelassen oder in veränderter Reihenfolge gestellt werden konnten. Geschlossene oder stark eingeschränkte Fragestellungen wurden bewusst vermieden, da sie den narrativen Fluss der Erzählungen beeinträchtigen können (Hohl 2000:145). Stattdessen dominierten offene Fakt- und Erfahrungsfragen, die darauf abzielen, narrative Darstellungen von Erlebnissen zu ermöglichen und damit Zugang zu subjektiven Deutungsmustern zu schaffen (Gläser/Laudel 2010:123; Froschauer/Lueger 2003:75). Die Interviewführung lag dabei in der Verantwortung der forschenden Person, die für eine offene und vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre sorgte (vgl. Froschauer/Lueger 2003:75). Da es sich um persönliche Interviews handelte, wurden diese als Einzelgespräche durchgeführt (Gläser/Laudel 2010:43). Darüber hinaus wurden die Interviews aufgezeichnet, um eine detaillierte spätere Analyse zu ermöglichen (vgl. Lamnek 2010:320). Aufgrund ihres offenen Charakters sind qualitative Interviews zeitintensiver als standardisierte Befragungen, da sie einen höheren zeitlichen Aufwand sowie bestimmte sprachliche Kompetenzen der Befragten voraussetzen (vgl. Atteslander 1995:175). Die Aufzeichnungen erwiesen sich jedoch als besonders hilfreich, da sie mehrfach angehört und für die Transkription und anschließende Analyse wiederholt herangezogen werden konnten.

6.3 Auswahl der InterviewpartnerInnen

Die Voraussetzung für die Auswertung qualitativer Interviews ist eine vollständige Verschriftlichung des erhobenen Materials, da nur so eine systematische Analyse im Nachhinein möglich wird (vgl. Lamnek 2010:358). Aus diesem Grund wurden sämtliche Gespräche aufgezeichnet und im Anschluss wortgetreu transkribiert. Das konkrete Vorgehen bei der Transkription wird im weiteren Verlauf dieses Kapitels erläutert. Die TeilnehmerInnen wurden bereits vor bzw. zu Beginn der jeweiligen Interviews über die Audioaufzeichnung informiert und gaben ihr Einverständnis zur Aufnahme, sodass die weitere wissenschaftliche Verarbeitung der Daten gewährleistet werden konnte (vgl. Mayring 2002:70). Im Zuge der Auswertung wurden alle personenbezogenen Angaben anonymisiert, um die Identität der Befragten zu schützen. Der Datenschutz bildet hierbei eine zentrale ethische Grundlage, insbesondere da keinerlei Rückschlüsse auf einzelne Personen aus den veröffentlichten Ergebnissen möglich sein dürfen (vgl. Lamnek 2010:352). Zur internen Zuordnung wurden die Interviews einheitlich mit dem Kürzel „B“ für Befragte/r versehen.

Insgesamt wurden im Rahmen der Untersuchung sieben leitfadengestützte Interviews mit arabischsprachigen LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund durchgeführt. Die Auswahl der InterviewpartnerInnen erfolgte im Sinne einer gezielten qualitativen Stichprobe. Die Rekrutierung fand über persönliche Kontakte, bestehende Netzwerke sowie Weiterempfehlungen statt. Ziel war es, Personen zu gewinnen, die aufgrund ihrer Arabischkenntnisse und ihres Migrationshintergrunds Erfahrungen als LaiendolmetscherInnen für arabischsprachige Geflüchtete gesammelt hatten. Alle Befragten verfügen über keinen formalen Abschluss im Bereich Dolmetschen oder Translation, sind jedoch in arabischsprachigen Familien in Österreich aufgewachsen und wurden somit aufgrund ihrer Arabischkenntnisse und ihres Migrationshintergrunds wiederholt in Dolmetschsituationen für arabischsprachige Geflüchtete eingesetzt. Alle Interviewten sind zwar arabischsprachig und mit Migrationshintergrund in Österreich aufgewachsen, dennoch wurde auf Diversität hinsichtlich Herkunft und sprachlicher Varietäten des Arabischen geachtet, um unterschiedliche Perspektiven abzubilden. Die InterviewteilnehmerInnen stammen somit selbst bzw. ihre Familien aus Ägypten, Syrien, Marokko und dem Irak, weshalb sie unterschiedliche arabische Dialekte sprechen, die sie im Eltern- bzw. Familienhaus gelernt haben. Fünf der Interviewten sind weiblich, zwei männlich. Das Alter der Befragten liegt zwischen 22 und 39 Jahren. Alle InterviewpartnerInnen sind in Österreich aufgewachsen.

Die Kontaktaufnahme erfolgte telefonisch im Jänner und Februar 2026 in Wien, wobei den potenziellen TeilnehmerInnen ein Überblick über das Forschungsanliegen gegeben wurde und individuelle Interviewtermine vereinbart wurden. Vor der Durchführung wurden die InterviewpartnerInnen erneut über die Aufzeichnung als auch die spätere Transkription und wissenschaftliche Nutzung der Daten aufgeklärt. Die Zustimmung zur Aufnahme, Transkription und weiteren wissenschaftlichen Auswertung wurde in jedem Fall eingeholt.

Die Erhebung erstreckte sich über den Zeitraum von Anfang März bis Anfang April 2026. Um die Durchführung der Gespräche organisatorisch zu erleichtern und den Befragten eine möglichst unkomplizierte Teilnahme zu ermöglichen, wurden die Interviews überwiegend digital durchgeführt. Um allerdings trotz der digitalen Durchführung sicherstellen zu können, dass auch nonverbale Signale wie Mimik, Körpersprache etc. berücksichtigt werden können (vgl. Gläser/Laudel 2010:153f.), wurden die Gespräche nicht telefonisch, sondern überwiegend, mit einer Ausnahme, über Videotelefonie durchgeführt. So fanden fünf Interviews über Google Meet statt, eines über WhatsApp-Videoanruf und eines im Rahmen eines persönlichen Treffens. Sämtliche Gespräche wurden mithilfe einer Laptop-Aufnahmefunktion aufgezeichnet und anschließend gespeichert.

Ein bewusst gewählter methodischer Aspekt betraf die Gesprächsführung: In allen Interviews wurde die informelle Ansprache „Du“ verwendet. Dies hing einerseits damit zusammen, dass zwischen der Interviewerin und fünf der sieben Befragten bereits im Vorfeld persönlicher Kontakt bestand. Andererseits ergab sich auch bei den übrigen TeilnehmerInnen aufgrund des ähnlichen Alters sowie durch persönliche Vermittlung rasch eine vertraute Gesprächsatmosphäre. Die Verwendung der Du-Form erschien daher als angemessen und unterstützte eine offene und möglichst ungezwungene Kommunikation während der Interviews.

Die Abwicklung der Interviews erfolgte anhand eines zuvor entwickelten Leitfadens (s. Kapitel 6.2/10.1), der die inhaltliche Struktur vorgab, jedoch flexibel im Gesprächsverlauf gehandhabt wurde. Lediglich die Einstiegs- und Abschlussfragen wurden in allen Interviews an vergleichbarer Position gestellt, während die übrigen Fragen situativ angepasst und in unterschiedlicher Reihenfolge eingesetzt wurden. Alle Interviews wurden unter diesen einheitlichen ethischen und methodischen Rahmenbedingungen durchgeführt und anschließend anonymisiert verarbeitet.

6.4 Auswertung: Qualitative Inhaltsanalyse

Für die Auswertung der im Rahmen dieser Studie erhobenen Interviews war zunächst eine systematische Aufbereitung des Datenmaterials erforderlich. Da „[m]ündliche Aussagen [...] flüchtig [sind] und die Erinnerung an Gespräche oft lückenhaft“ (Dresing/Pehl 2018:17), dient die Tonaufnahme der Interviews dazu, sicherzustellen, dass keine Inhalte in Vergessenheit geraten und für die Analyse herangezogen werden können (vgl. Gläser/Laudel 2018:158). Alle Interviews wurden daher aufgezeichnet und anschließend vollständig transkribiert. Die Transkription stellt in diesem Zusammenhang einen wesentlichen Schritt der Datenaufbereitung dar, da sie das gesprochene Material in eine schriftliche Form überführt und dadurch für eine empirische Auswertung zugänglich macht. Die Verschriftlichung der auszuwertenden Inhalte ist somit ausschlaggebend für eine anschließende Analyse (vgl. Hug/Poscheschnik 2010:134).

Da die Art der Transkription stets vom Erkenntnisinteresse der jeweiligen Untersuchung abhängt, wurden für die vorliegende Studie jene Transkriptionsverfahren gewählt, die eine inhaltliche Analyse der Aussagen ermöglichen. Mayring (2002) unterscheidet hier zwischen der Transkription nach dem Internationalen Phonetischen Alphabet, der literarischen Umschrift und der Übertragung in übliches Schriftdeutsch (vgl. Mayring 2002:89). Für die vorliegende Arbeit wurde die dritte Variante gewählt, da der Fokus auf den inhaltlichen Aussagen der InterviewpartnerInnen lag. Die Verschriftlichung erfolgte nach den Richtlinien von Dresing und Pehl (2018). Die Aussagen wurden dabei nicht lautsprachlich oder zusammenfassend wiedergegeben, sondern wortgetreu transkribiert (vgl. Dresing/Pehl 2018:21).

Eine Besonderheit des vorliegenden Datenmaterials bestand darin, dass sämtliche InterviewpartnerInnen sowohl Deutsch als auch Arabisch beherrschen und ihnen zudem bekannt war, dass auch die Interviewerin beide Sprachen als Erstsprachen spricht. Dadurch kam es während der Gespräche wiederholt zu Formen des Code-Switchings. Arabische Ausdrücke sowie religiös oder kulturell geprägte arabische Begriffe wurden häufig selbstverständlich in den deutschsprachigen Gesprächsverlauf integriert. Diese Passagen wurden in den Transkripten in arabischer Schrift wiedergegeben und zusätzlich durch eine lateinische Umschrift in Klammer ergänzt. Sofern entsprechende Begriffe für die Analyse herangezogen wurden, erfolgte im Empirieteil zusätzlich eine deutsche Übersetzung beziehungsweise Erläuterung der jeweiligen Ausdrücke.

Zur besseren Übersichtlichkeit wurden die Interviewerin mit dem Kürzel „I“ und die jeweiligen befragten Personen mit dem Kürzel „B“ in den Transkriptionen gekennzeichnet (vgl.

ibid.:22). Zusätzlich wurden die Transkripte mit Zeilennummerierungen am linken Rand versehen, wodurch einzelne Aussagen präzise referenziert werden können (vgl. ibid.:29). Zitate werden dementsprechend in der Form „B3:Z145–148“ angegeben, wobei die Zahl nach dem Buchstaben „B“ die jeweilige befragte Person und die Zeilennummer (Zahl nach dem Buchstaben „Z“) die Position der Aussage im Transkript kennzeichnet. Die vollständigen Transkripte sind dem Anhang dieser Arbeit beigelegt (s. Kapitel 10.2).

Insgesamt wurden durch die sieben Interviews rund 384 Minuten Datenmaterial erhoben. Die einzelnen Gespräche dauerten zwischen 40 und 60 Minuten. Die Aufzeichnungen wurden unmittelbar nach der Durchführung gesichert und anschließend vollständig verschriftlicht.

Ein weiterer zentraler Schritt der Datenaufbereitung bestand in der Sicherstellung der Anonymität der Befragten. Qualitative Forschung erfordert einen sorgfältigen Umgang mit personenbezogenen Daten, um die Privatsphäre der InterviewpartnerInnen zu schützen und Rückschlüsse auf einzelne Personen zu verhindern (vgl. Kuckartz 2010:42f.). Aus diesem Grund wurden sämtliche Namen sowie andere unmittelbar identifizierende Informationen aus den Transkripten entfernt. Angaben wie Geschlecht, Alter, Einsatzbereiche als LaiendolmetscherIn sowie die jeweils gesprochenen arabischen Dialekte wurden hingegen beibehalten, da sie für die Interpretation der Ergebnisse von Bedeutung sind und einen Einfluss auf die Wahrnehmung von Erwartungen und Rollenbildern haben können.

Da die Interviewerin den Großteil der Befragten bereits vor den Interviews persönlich kannte und mit einigen von ihnen auch befreundet ist, entwickelten sich einzelne Gespräche stellenweise zu privaten Unterhaltungen, die keinen Bezug zur Forschungsfrage aufwiesen. Solche Passagen wurden nicht transkribiert und stattdessen im Transkript entsprechend gekennzeichnet, beispielsweise durch den Hinweis „[Minute X–Minute X, persönliches Gespräch]“. Dadurch sollte gewährleistet werden, dass ausschließlich forschungsrelevante Inhalte in die Analyse einfließen.

Die Auswertung der aufbereiteten Daten erfolgte vor dem Hintergrund des bereits im theoretischen Teil dieser Arbeit (s. Kapitel 3.3) vorgestellten Role-Space-Modells von Llewellyn-Jones und Lee (2014). Dieses Modell versteht die Rolle von DolmetscherInnen nicht als statische Funktion, sondern als dynamisches Konstrukt, das sich innerhalb einer konkreten Kommunikationssituation aus dem Zusammenspiel der drei Dimensionen *presentation of self*, *participant alignment* und *interaction management* ergibt (Llewellyn-Jones/Lee 2014). Im Gegensatz zu traditionellen Rollenvorstellungen, die DolmetscherInnen primär als neutrale Sprachübertragende betrachten, berücksichtigt das Role-Space-Modell die aktive Beteiligung

der dolmetschenden Person an der Interaktion. Die Annahme, dass DolmetscherInnen innerhalb ihrer Tätigkeit notwendigerweise auch als soziale AkteurInnen auftreten und auf zwischenmenschliche Dynamiken reagieren, erscheint insbesondere für die Untersuchung von LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im Flüchtlingskontext von besonderer Relevanz. Das Modell dient daher im empirischen Teil dieser Arbeit als analytischer Bezugsrahmen für die Interpretation der erhobenen Daten.

Zur systematischen Analyse des Interviewmaterials wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring (2010) herangezogen. Ziel der qualitativen Inhaltsanalyse ist es, umfangreiches Textmaterial methodisch kontrolliert zu reduzieren, zu strukturieren und interpretierbar zu machen. Hierfür wird grundsätzlich zwischen den Verfahren der *Zusammenfassung*, der *Explikation* und der *Strukturierung* unterschieden (vgl. Mayring 2010:64f.). Während die *Explikation* zusätzliche Informationen zur Erläuterung einzelner Textstellen heranzieht und die *Strukturierung* bestimmte Aspekte des Materials gezielt herausfiltert, verfolgt die *Zusammenfassung* das Ziel, das Datenmaterial auf seine wesentlichen Aussagen zu reduzieren, ohne dabei den inhaltlichen Kern zu verlieren (vgl. *ibid.*:65). Für die vorliegende Untersuchung wurde die zusammenfassende Inhaltsanalyse gewählt, da sie eine systematische Verdichtung der Interviewaussagen ermöglicht und gleichzeitig den Vergleich zwischen den einzelnen Interviews erleichtert.

Die Analyse orientierte sich dabei am allgemeinen Ablaufmodell der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2002). Dieses umfasst die Festlegung des zu analysierenden Materials, die Beschreibung seiner Entstehungssituation, die Bestimmung der Analyserichtung (vgl. Mayring 2002:52/56) sowie die Entwicklung eines theoriegeleiteten Kategoriensystems (vgl. *ibid.*: 114). Das Kategoriensystem bildet den zentralen Bestandteil der Analyse und entsteht in einem kontinuierlichen Wechselverhältnis zwischen theoretischen Überlegungen und empirischem Material (vgl. Mayring 2010:59). Die Kategorien werden während des Analyseprozesses überprüft, gegebenenfalls angepasst und schließlich zur Interpretation der Ergebnisse herangezogen.

Grundsätzlich können Kategorien entweder induktiv aus dem Datenmaterial entwickelt oder deduktiv aus theoretischen Vorüberlegungen abgeleitet werden (vgl. *ibid.*:83). Für die vorliegende Studie wurde primär ein deduktiver Zugang gewählt. Die Hauptkategorien wurden auf Grundlage der Forschungsfragen, des theoretischen Rahmens sowie des Interviewleitfadens entwickelt. Während der Analyse wurden diese durch zusätzliche induktiv gewonnene Kategorien ergänzt, sofern sich im Material neue relevante Aspekte zeigten.

Die deduktiv entwickelten Hauptkategorien umfassen erstens die Rolle der dolmetschenden Person mit den Schwerpunkten Vermittlerrolle, Verantwortung, Unterstützung und Erwartungen. Zweitens wurde persönliches Engagement und emotionale Beteiligung analysiert, wobei insbesondere Emotionen, Empathie, Mitgefühl, persönliches Einbringen und emotionale Grenzen berücksichtigt wurden. Eine weitere Kategorie betrifft den Einfluss gemeinsamer Sprache, Kultur und Herkunft, einschließlich der Aspekte Community, gemeinsame Muttersprache, kulturelle Nähe sowie Identifikation und Zugehörigkeit. Darüber hinaus wurden Nähe und Distanz im Dolmetschsetting untersucht, insbesondere professionelle Distanz, persönliche Nähe und der Umgang mit belastenden Situationen. Weitere Kategorien umfassten Erwartungen an DolmetscherInnen, Neutralität und Professionalität, Vertrauen im Dolmetschprozess sowie Zugehörigkeit und Identität. Die einzelnen Kategorien dienten als strukturierender Rahmen für die Auswertung und ermöglichten es, Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Interviews systematisch herauszuarbeiten.

Durch diese theoriegeleitete Vorgehensweise konnten die Aussagen der Befragten nicht nur miteinander verglichen, sondern auch vor dem Hintergrund bestehender wissenschaftlicher Konzepte interpretiert werden. Die qualitative Inhaltsanalyse bildete somit die Grundlage für die Beantwortung der Forschungsfragen sowie für die Überprüfung der zu Beginn der Arbeit formulierten Annahmen. Die Ergebnisse dieser Analyse werden im folgenden Kapitel anhand gewählter Inhalte der durchgeführten Interviews dargestellt und diskutiert.

7. Ergebnisse der Interviews

Mit dem vorliegenden Kapitel beginnt die Darstellung und Analyse der empirischen Ergebnisse der Untersuchung. Im Zentrum der Arbeit steht die Analyse qualitativer Leitfadeninterviews mit arabischsprachigen LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund, die bereits Erfahrungen im Dolmetschen für geflüchtete Personen gesammelt haben. Vor der Auswertung der inhaltlichen Kategorien werden zunächst zentrale Merkmale der Stichprobe dargestellt, da diese für die Einordnung der Ergebnisse von Bedeutung sind.

Bereits im Vorfeld der Erhebung wurde angenommen, dass sich die Gruppe der InterviewpartnerInnen überwiegend aus jüngeren Personen zusammensetzen würde. Diese

Annahme bestätigte sich im Rahmen der Datenerhebung. Zwei der Befragten waren zum Zeitpunkt des Interviews 22 Jahre alt, vier Personen befanden sich im Alter zwischen Anfang und Mitte dreißig und eine Person war Ende dreißig. Auch hinsichtlich der Geschlechterverteilung zeigte sich eine deutliche Tendenz: Fünf der sieben Interviewten waren Frauen, zwei waren Männer. Da die Rekrutierung teilweise über persönliche Netzwerke sowie über Vermittlungen im Bekanntenkreis erfolgte, kann dieser Umstand zumindest teilweise auf die Zugangswege zur Stichprobe zurückgeführt werden. Gleichzeitig lässt sich nicht ausschließen, dass Frauen im untersuchten Kontext tatsächlich häufiger in informellen Dolmetschrollen tätig sind. Aufgrund der begrenzten Stichprobengröße sind jedoch keine generalisierenden Aussagen möglich.

Im Hinblick auf die sprachliche Herkunft der Befragten wurde im Sinne einer möglichst heterogenen Stichprobe darauf geachtet, unterschiedliche arabische Sprachräume und Dialekte einzubeziehen. Insgesamt wurden drei Personen mit ägyptischem Migrationshintergrund, zwei Personen mit syrischem Hintergrund sowie zwei Personen mit marokkanisch-irakischer Herkunft in die Untersuchung aufgenommen. Dabei ist anzumerken, dass sprachliche Zugehörigkeiten nicht immer eindeutig aus nationalen Herkunftskontexten abgeleitet werden können, da individuelle Sprachbiografien durch familiäre Konstellationen, regionale Einflüsse und migrationsbedingte Mehrsprachigkeit geprägt sind.

Dies zeigt sich insbesondere bei zwei Geschwistern mit marokkanisch-irakischem Familienhintergrund, die trotz gemeinsamer Herkunft unterschiedliche arabische Varietäten im Alltag verwenden. Während eine der beiden Personen überwiegend syrisch-irakisches Arabisch spricht, verwendet die andere primär marokkanisches Arabisch. Diese Konstellation verdeutlicht die sprachliche Vielfalt innerhalb arabischsprachiger Diasporakontexte und macht sichtbar, dass auch innerhalb derselben Familie unterschiedliche sprachliche Sozialisationsprozesse stattfinden können.

Eine weitere Annahme betraf den zeitlichen Schwerpunkt der Dolmetscheinsätze. Es wurde erwartet, dass ein Großteil der Befragten insbesondere während der Jahre 2015 und 2016 im Kontext der verstärkten Fluchtbewegungen nach Österreich als LaiendolmetscherInnen tätig gewesen sein dürfte. Diese Erwartung bestätigte sich in den Interviews. Gleichzeitig zeigte sich jedoch, dass nur ein Teil der Befragten diese Tätigkeit aktuell noch regelmäßig ausübt. Mehrere InterviewpartnerInnen berichteten, dass sie sich bewusst aus dieser Rolle zurückgezogen haben, insbesondere aufgrund der emotionalen Belastung, die mit den Dolmetschsituationen verbunden war. Andere gaben an, seltener angefragt zu werden oder die Tätigkeit aufgrund veränderter Lebensumstände nicht mehr auszuüben. Diese Entwicklungen könnten auch im

Zusammenhang mit einer zunehmenden institutionellen Strukturierung und Professionalisierung von Dolmetschangeboten sowie einer veränderten Bedarfslage im Vergleich zur Hochphase der Fluchtbewegungen stehen.

Die nachfolgende Analyse stützt sich auf das erhobene Interviewmaterial und erfolgt entlang der im Methodikteil entwickelten Kategorien. Die Interpretation der Daten wurde sowohl theoriegeleitet als auch materialorientiert vorgenommen. Atteslander (1995:247) unterscheidet in diesem Zusammenhang zwischen einem deduktiven Zugang, bei dem Vorwissen und theoretische Annahmen bereits vor der Datenerhebung bestehen, und einem induktiven Zugang, bei dem neue Erkenntnisse aus dem Material selbst entwickelt werden. Die vorliegende Untersuchung folgt überwiegend einem deduktiven Vorgehen, da Forschungsfragen und Kategorien auf Grundlage der theoretischen Vorarbeit entwickelt wurden, zugleich jedoch durch das empirische Material ergänzt und erweitert wurden.

Dabei ist zu berücksichtigen, dass qualitative Forschung keine allgemeingültige oder objektive Wahrheit im statistischen Sinne anstrebt, sondern die rekonstruktive Erfassung subjektiver Deutungen sozialer Realität ermöglicht (vgl. Froschauer/Lueger 2003:215). Die Ergebnisse dieser Untersuchung sind daher nicht als repräsentativ für alle arabischsprachigen LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund zu verstehen, sondern als Einblicke in spezifische Erfahrungswelten.

Zur Auswertung wurde das transkribierte Material mehrfach gelesen, systematisch strukturiert und den zuvor entwickelten Kategorien zugeordnet. Die deduktiv entwickelten Kategorien wurden im Verlauf der Analyse durch induktiv aus dem Material hervorgegangene Aspekte ergänzt. Auf dieser Grundlage konnten zentrale Muster, Gemeinsamkeiten und Unterschiede innerhalb der Interviews herausgearbeitet werden. Die folgenden Unterkapitel orientieren sich an diesen Kategorien und präsentieren die Ergebnisse der empirischen Analyse.

7.1 Umgang mit Erwartungen geflüchteter KlientInnen

Die Analyse der Interviews zeigt, dass die an arabischsprachige LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im Fluchtkontext gerichteten Erwartungen häufig über die reine sprachliche Vermittlung hinausgehen. Zwar wurden alle Befragten aufgrund ihrer Sprachkenntnisse als DolmetscherInnen herangezogen, ihre Schilderungen verdeutlichen jedoch, dass von ihnen oftmals zusätzliche Unterstützungsleistungen erwartet wurden. Die wahrgenommenen Erwartungen reichen von sprachlicher Kompetenz über praktische Hilfeleistungen und kulturelle Orientierung bis hin zu emotionaler Unterstützung und

persönlicher Verfügbarkeit. Im Folgenden werden die unterschiedlichen Formen dieser Erwartungen anhand der Interviewaussagen dargestellt.

7.1.1 Erwartungen der praktischen Unterstützung

Mehrere Befragte berichten davon, dass sie von den geflüchteten KlientInnen nicht nur als sprachliche Vermittlung, sondern zusätzlich als Orientierungspersonen, UnterstützerInnen und AnsprechpartnerInnen für alltägliche Herausforderungen wahrgenommen wurden.

Besonders deutlich wird dies in den Aussagen von B4. Sie berichtet, dass sich die Erwartungen der KlientInnen teilweise weit über die eigentliche Dolmetschsituation hinaus erstreckten. Nachdem sie einem syrischen Geflüchteten auf Anfrage hin ihre private Telefonnummer gegeben hatte, wandte sich dieser wiederholt mit unterschiedlichen Anliegen an sie. Neben emotionaler Unterstützung betrafen diese Erwartungen auch praktische Fragen des Alltags. So fragte der Klient beispielsweise, „[...] wo kann ich einkaufen, wo es nicht zu teuer ist?“ (B4:Z329). B4 berichtet, dass sie ihm daraufhin „[...] eine Liste von Geschäften gegeben [...]“ habe, „[...] die eher günstiger sind [...]“ (B4:Z329–330). Die Aufgabe der Laiendolmetscherin beschränkte sich damit nicht auf die sprachliche Vermittlung, sondern umfasste zugleich praktische Orientierungshilfe im Alltag. Aufgrund ihrer Vertrautheit mit lokalen Strukturen wurde um zusätzliche Hilfestellungen gebeten.

Ähnliche Erfahrungen schildert auch B2. Sie berichtet, dass die an sie gerichteten Erwartungen teilweise über die eigentliche Dolmetschtätigkeit und Dolmetschsituation hinausgingen und sie gefragt wurde: „Kannst du Nachhilfe geben? Kannst du mit mir zu einem anderen Termin gehen?“ (B2:Z235–236). Auch hier wurde die Interviewpartnerin nicht ausschließlich als Sprachmittlerin wahrgenommen, sondern zugleich als Person, die zusätzliche Hilfestellungen leisten kann.

Eine weitere Form zusätzlicher Erwartungen beschreibt B3, die in einem medizinischen Versorgungszelt für neuangekommene Flüchtlinge dolmetschte. Sie berichtet, dass von ihr teilweise nicht nur sprachliche, sondern auch fachliche Unterstützung erwartet wurde: „[...] also ich hatte das Gefühl, dass sie ein bisschen mehr Medizinisches von mir erwartet haben. Nicht nur das Übersetzen“ (B3:Z188–189). Auf die Nachfrage, ob dies eventuell daran gelegen habe, dass sie teilweise als Teil des medizinischen Personals wahrgenommen wurde, antwortet sie zustimmend: „Genau, genau“ (B3:Z192) und ergänzt mit folgender Aussage: „Weil ich bin mir gerade nicht sicher, ob ich einen weißen Mantel anhatte oder so einen Kittel anhatte oder nicht. [...] Aber das macht dann schon auch ein anderes Bild“ (B3:Z192–194). Diese Aussage verdeutlicht, dass die Rolle der Laiendolmetscherin in diesen Situationen nicht nur erweitert,

sondern teilweise mit jener von Fachpersonal vermischt wurde, wobei davon auszugehen ist, dass der Kittel, den sie eventuell während der Dolmetschtätigkeit trug, ebenfalls zu dieser Erwartung beitrug. Die Interviewpartnerin wurde nicht ausschließlich als Dolmetscherin wahrgenommen, sondern zugleich als Person, der medizinisches Wissen und entsprechende Kompetenzen zugeschrieben wurden.

7.1.2 Erwartungen der kulturellen Vermittlung

Neben den Erwartungen der praktischen Unterstützung, berichtet einer der Befragten ebenfalls, dass Erwartungen kultureller Vermittlung sowie die Erklärung kultureller Zusammenhänge und gesellschaftlicher Kontexte an ihn gerichtet wurden. B5 berichtet, dass sowohl seitens der Schule als auch seitens seiner zwei syrischen Mitschüler, denen er im Schulalltag half und für die er im Schulunterricht dolmetschte, Erwartungen an ihn herangetragen wurden, die über die reine Sprachmittlung hinausgingen. Der Interviewpartner wurde dabei nicht ausschließlich als Person wahrgenommen, die zwischen zwei Sprachen dolmetscht, sondern auch als Person, die aufgrund ihres eigenen syrischen Migrationshintergrunds kulturell vermitteln kann. Auf die Frage nach den Erwartungen, die an ihn gerichtet wurden, erklärt er zunächst: „Die einzigen Erwartungen sind eigentlich nur, dass ich denen helfe eigentlich, dass ich eigentlich nur helfe und ihnen halt alles erkläre und helfe“ (B5:Z127–128). Auf weitere Nachfrage hin ergänzt er:

Also, die haben mir auch selbst gesagt, dass ich für sie da sein soll und denen helfen soll. Die Rolle übernehmen musste ich einfach als Dolmetscher und wie vorhin gesagt auch so allgemein denen die Kultur und die Orte und so alles erklären sollte. (B5:Z130–132)

Auffällig ist dabei, dass B5 diese Erwartungen sowohl seitens der Institution Schule als auch seitens der beiden aus Syrien geflüchteten Mitschüler wahrnahm. Von B5 wurde also nicht nur sprachliche Unterstützung erwartet. Vielmehr sollte er die neu angekommenen Mitschüler bei der Eingewöhnung in einer unbekannten gesellschaftlichen Umgebung unterstützen und ihnen kulturelle sowie gesellschaftliche Zusammenhänge erklären.

Während sich bei B5 eine explizite Erwartung kultureller Orientierung seitens der geflüchteten KlientInnen zeigt, finden sich in den übrigen Interviews nur vereinzelt Hinweise auf entsprechende Erwartungen von Seiten der Bedolmetschten. Kulturelle Vermittlung wird von mehreren Befragten zwar thematisiert, dabei handelt es sich jedoch oftmals um Erwartungen seitens der Institutionen und ProfessionistInnen oder um Aspekte des eigenen Rollenverständnisses der LaiendolmetscherInnen, wonach sie aus eigenen Stücken kulturelle Vermittlung betrieben. Die entsprechenden Beispiele werden in Kapitel 7.2 zur Rollenwahrnehmung näher betrachtet.

7.1.3 Erwartungen der emotionalen Unterstützung

Die Befragten berichten, dass sie zusätzlich den Eindruck hatten, dass von ihnen emotionale Unterstützung erwartet wurde bzw. dass sie von den geflüchteten KlientInnen in eine entsprechende Rolle hineinversetzt wurden. In den Interviews zeigt sich, dass sich die Bedolmetschten teilweise mit persönlichen Anliegen an die LaiendolmetscherInnen wandten. Die Befragten empfanden dabei Erwartungen, die nicht ausschließlich die sprachliche Vermittlung von Informationen, sondern teilweise auch Zuhören, emotionale Unterstützung und zwischenmenschlichen Beistand umfassten.

Besonders deutlich wird dies im Interview mit B4. Sie berichtet von einer Situation, in der sie über einen längeren Zeitraum hinweg Kontakt zu geflüchteten Personen hatte und dadurch auch zunehmend emotionale Unterstützung erwartet wurde. Eine Situation sticht besonders hervor, als einer ihrer KlientInnen B4 um ihre Telefonnummer gebeten hatte und sie diese an ihn weitergab, im Glauben, er würde sich für weitere Dolmetschungen melden (B4:Z329–331). Allerdings ergab es sich dann, dass er sich stattdessen für emotionale Unterstützung meldete:

Und ich weiß, ich habe einem meine Telefonnummer gegeben, mit der Erwartung, ich könnte halt theoretisch eher dolmetschen, wenn er noch irgendwo ist, aber es waren dann mehr Erwartungen, dass er mir geschrieben hat, dass es geregnet hat und er nichts hatte, wo er schlafen konnte. (B4:Z319–322)

Die Situation sticht besonders hervor. Der Klient befindet sich in einer Notlage und verfügt über keine Unterkunft für die Nacht. In seiner Not wendet er sich mit dieser Problematik und auf der Suche nach Unterstützung an die Privatnummer der Laiendolmetscherin. Diese erklärt ihm daraufhin, dass sie mit ihrer Mutter alleine lebt und ihm daher keine Übernachtungsmöglichkeit anbieten kann, wofür der syrische Klient auch Verständnis zeigt: „[...] er ist Syrer und weiß eh, dass er jetzt nicht einfach zu mir kommen kann“ (B4:Z326–327). Dennoch verspürte sie hier eine gewisse Erwartung von Seiten des Klienten: „Aber dieses Unausgesprochene“ (B4:Z327). Den Grund für seine Schilderungen bzw. das Bedürfnis, seine Situation mit ihr zu teilen, interpretiert sie folgendermaßen:

[...] sie brauchen ja viel mehr Support als nur Dolmetschen, sie brauchen ja auch teilweise emotionalen Support. Ich glaube, wenn er... als er da im Regen draußen war, bis er was gefunden hat, hat er wahrscheinlich das einfach jemandem erzählen wollen. (B4:Z333–335)

Diese Aussage verdeutlicht, dass B4 den Eindruck gewann, dass von ihr nicht ausschließlich sprachliche Vermittlung erwartet wurde. Vielmehr nahm sie wahr, dass der Klient sie hier teils auch als Ansprechpartnerin für seine Notlage und persönlichen Sorgen betrachtete. Die

Erwartungen gingen damit über die eigentliche Dolmetschtätigkeit hinaus und umfassten auch emotionale Unterstützung.

Die Interviews zeigen zudem, dass Erwartungen emotionaler Unterstützung nicht immer ausdrücklich formuliert werden. Einige Befragte beschreiben Situationen, in denen sie den Eindruck gewannen, dass KlientInnen emotionale Unterstützung von ihnen benötigten, ohne dies direkt auszusprechen. Die Wahrnehmung solcher Erwartungen entstand häufig aus der konkreten Situation, den geschilderten Lebensumständen oder den emotionalen Belastungen der Betroffenen. Deutlich wird dies beispielsweise in den Schilderungen von B2. Im Zusammenhang mit einer Mutter und ihrem kranken Sohn, die sie über einen längeren Zeitraum zu Arztterminen begleitete, berichtet sie:

[...] also es war eine emotionale Herausforderung mit dieser Familie und die waren halt auch alleine da. Und ich glaube, ich habe von ihr einfach auch das gespürt, natürlich diese Hilflosigkeit als Mutter, die ein bestimmtes Alter erreicht hat. Und sie hat dann auch so gesagt, wenn ich nicht mehr bin, was geschieht eigentlich mit ihm, ich habe ja nicht mehr so lang und wenn ich vor ihm sterbe, was passiert dann mit ihm, und das sind dann halt so Sachen, die einen emotional schon sehr halt auch belasten. (B2:Z374–377)

In dieser Situation wird keine direkte Erwartung emotionaler Unterstützung formuliert. Dennoch schildert die Befragte, dass sie die Hilflosigkeit und Sorge der Mutter deutlich wahrnahm. Die emotionalen Belastungen der Klientin wurden dadurch zu einem Teil der Interaktion und wirkten sich auch auf die Laiendolmetscherin selbst aus. Die Aussage verdeutlicht, dass wahrgenommene Erwartungen emotionaler Unterstützung nicht zwangsläufig explizit geäußert werden müssen. Vielmehr können sie sich auch indirekt aus den geschilderten Lebensumständen, den Sorgen der KlientInnen oder der emotionalen Dynamik der entsprechenden Dolmetschsituation ergeben.

7.1.4 Erwartungen der Verfügbarkeit und persönlicher Ressourcen

Einzelne Befragte berichten auch von Erwartungen, die sich auf ihre persönliche Verfügbarkeit sowie ihre zeitlichen und emotionalen Ressourcen beziehen. Besonders deutlich thematisiert dies B7, die klar sagt, dass KlientInnen „[v]iel von dir“ erwarten würden (B7:Z235). Sie führt weiter aus:

Die glauben, du hast Zeit für sie. Die merken nicht, dass die eigentlich deine Energie fressen. Die merken das nicht. Die sind Energiefresser. Sie wollen einfach viel von dir. Die denken, du hast Zeit. Aber man will ja auch irgendwie leben. Dann lebst du nicht mehr. Dann funktionierst du nur die ganze Zeit. Das geht nicht. (B7:Z235–238)

Auf Nachfrage wie sich diese Erwartungen konkret materialisierten, erklärt sie:

Ständig vielleicht rufen an, dass du mit ihnen mitgehst, übersetzt die ganze Zeit. Aber das kann man...das geht nicht. Und kostenlos. Das geht nicht. Nein, du brauchst Zeit für dich. Das geht nicht. Dann kommst du auch nicht im Leben weiter. Dieses Ausnutzen. (B7:Z242–244)

Die Aussagen verdeutlichen, dass die Interviewpartnerin die an sie gerichteten Erwartungen nicht nur als zusätzliche Hilfsanfragen wahrnimmt, sondern teilweise als Anspruch auf ihre dauerhafte Verfügbarkeit und sogar als „Ausnutzen“ (ibid.) erlebt.

Auch B3 und B4 berichten von Erwartungen, die über die eigentliche Dolmetschtätigkeit hinausgingen und ihre persönliche Erreichbarkeit betrafen. Im Interview beschreibt B3, dass KlientInnen nach ihrem Aufenthalt im medizinischen Versorgungszelt nach der privaten Telefonnummer der Befragten „[...] für mehr Infos oder so“ (B3:Z276) fragten. Auch B4 schildert, dass KlientInnen nach gemeinsamen Terminen häufig versuchten, den Kontakt aufrechtzuerhalten: „[...] weil fast immer die Flüchtlinge dann meine private Telefonnummer haben wollten und dann noch mehr“ (B4:Z317-318). Die Aussagen verdeutlichen, dass die Erwartungen der Bedolmetschten nicht immer auf die konkrete Dolmetschsituation beschränkt blieben. Vielmehr entstand aus Sicht der Befragten teilweise der Wunsch nach weiterer persönlicher Erreichbarkeit.

Die Interviews verdeutlichen, dass arabischsprachige LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund den Eindruck hatten, von arabischsprachigen geflüchteten KlientInnen nicht ausschließlich als sprachliche VermittlerInnen wahrgenommen zu werden. Vielmehr berichten sie, Erwartungen verspürt zu haben, die über die eigentliche Dolmetschtätigkeit hinausgehen und mit zusätzlichen Funktionen und Rollen verbunden waren. Vor diesem Hintergrund stellt sich die Frage, wie die Befragten ihre eigene Rolle im Dolmetschprozess wahrnehmen und definieren. Dieser Aspekt wird im folgenden Kapitel näher betrachtet.

7.2 Wahrnehmung der eigenen Rolle

Die Analyse der Interviews zeigt, dass die Befragten ihre Rolle als LaiendolmetscherInnen unterschiedlich beschreiben, wahrnehmen und definieren. Zwar wird die sprachliche Vermittlung von allen InterviewpartnerInnen als zentrale Grundlage ihrer Tätigkeit verstanden, die Selbstbeschreibungen gehen jedoch häufig darüber hinaus. Die Befragten beschreiben sich unter anderem als VermittlerInnen, UnterstützerInnen, Orientierungshilfen und verantwortliche AkteurInnen innerhalb von Kommunikationssituationen. Dabei zeigt sich, dass die Wahrnehmung der eigenen Rolle nicht statisch ist, sondern sich in Abhängigkeit von Situation, Kontext und den Bedürfnissen der beteiligten Personen verändert. Im Folgenden wird

dargestellt, wie die Befragten ihre eigene Rolle im Dolmetschprozess wahrnehmen und welche Funktionen sie ihrer Tätigkeit zuschreiben.

7.2.1 Die Rolle als sprachliche Vermittlung

Mehrere Befragte beschreiben ihre Rolle zunächst als sprachliche Vermittlung zwischen den beteiligten GesprächspartnerInnen. Die sprachliche Übertragung von Informationen wird dabei als zentrale Grundlage ihrer Tätigkeit verstanden. So beschreibt B7 auf die Frage nach ihrer Rolle ihre Tätigkeit sehr klar: „Nein, nein, ich war wirklich nur halt Dolmetscherin“ (B7:Z66). Auch später betont sie erneut, trotz Erwähnung anderer Funktionen: „Aber eigentlich eher Dolmetscherin, ja“ (B7:Z71). Zunächst entsteht dadurch der Eindruck, dass B7 ihre Aufgabe primär in der sprachlichen Vermittlung sieht. Im weiteren Verlauf des Interviews schildert sie jedoch Situationen, die darauf hindeuten, dass ihre Tätigkeit in der Praxis nicht ausschließlich auf die Übertragung sprachlicher Inhalte beschränkt blieb. Die Aussagen verdeutlichen somit, dass die Wahrnehmung der eigenen Rolle nicht immer eindeutig ist und sich im Verlauf der Schilderungen differenzierter darstellt.

Auch B2 beschreibt ihre Rolle zunächst primär über die sprachliche Vermittlung und formuliert dies besonders anschaulich mit den Worten: „Einfach die sprachliche Barriere, die fegte ich weg“ (B2:Z457–458). Die Aussage verdeutlicht, dass die Interviewpartnerin ihre Aufgabe vor allem darin sieht, sprachliche Hindernisse zu beseitigen und dadurch Kommunikation überhaupt erst zu ermöglichen. Die Rolle wird hier nicht als aktive Einflussnahme auf den Gesprächsverlauf verstanden, sondern als Herstellung von Verständigung zwischen den Beteiligten.

Ähnlich äußert sich auch B5, der die sprachliche Komponente seiner Tätigkeit hervorhebt und trotz seiner Aufgabe als kultureller Vermittler für die zwei neuangekommenen syrischen Mitschüler dennoch Dolmetschen als seine Hauptfunktion sah: „Also Dolmetschen war das meiste“ (B5:Z65).

Die Aussagen zeigen, dass die sprachliche Vermittlung von allen Befragten als zentraler Bestandteil ihrer Tätigkeit beschrieben wird. Gleichzeitig kann im weiteren Verlauf der Interviews beobachtet werden, dass die eigene Rolle von mehreren InterviewpartnerInnen nicht ausschließlich auf diese Funktion beschränkt wird. In den weiteren Schilderungen treten zusätzliche Aufgaben und Verantwortlichkeiten hervor, welche die LaiendolmetscherInnen laut eigenen Angaben übernahmen und die über die reine Übertragung von Informationen hinausgehen.

7.2.2 Die Rolle als Brücke und VermittlerIn

Neben der sprachlichen Vermittlung beschreiben mehrere Befragte ihre Rolle als Verbindung zwischen Menschen, Lebenswelten und institutionellen Strukturen. In ihren Schilderungen erscheint Dolmetschen nicht ausschließlich als Übertragung sprachlicher Inhalte, sondern auch als Vermittlung von Bedeutungen, Kontexten und Informationen, die für das gegenseitige Verständnis notwendig sind. Besonders deutlich wird dies im Interview mit B2. Auf die Frage nach ihrer Rolle antwortet sie: „Vermittlerin einfach. Also einfach als so momentane Brücke für diese Situation jetzt“ (B2:Z821–82). Denn aus ihrer Sicht, „[...] ist [die Vermittlung] nie nur sprachlich“ (B2:Z84). Die Interviewpartnerin versteht ihre Tätigkeit somit nicht ausschließlich als sprachliche Übertragung, sondern als Herstellung einer Verbindung zwischen den beteiligten Personen. Die Bezeichnung der „Brücke“ verdeutlicht, dass sie Kommunikation als einen Prozess wahrnimmt, der über Sprache allein hinausgeht und bei dem sie ihre Funktion darin versteht, unterschiedliche Personen und Perspektiven miteinander zu verbinden.

Auch B1 beschreibt ihre Rolle zunächst als zentrale Vermittlerin innerhalb einer Kommunikationssituation: „Ich habe das Gefühl, ich bin halt die einzige Quelle zwischen, zum Beispiel jetzt im Krankenhaus, zwischen Arzt/Ärztin und Patient/Patientin“ (B1:Z107-108). Die Aussage verdeutlicht, dass sich die Interviewpartnerin als unverzichtbares Bindeglied zwischen den GesprächspartnerInnen wahrnimmt. Ihre Vermittlerrolle bildet für sie die Grundlage dafür, dass ein Austausch zwischen den Beteiligten überhaupt möglich wird.

Ein ähnliches Verständnis zeigt sich auch bei B4. Im Rückblick auf ihre Dolmetscherfahrungen reflektiert sie darüber, was sie während ihrer Dolmetschtätigkeit tatsächlich übersetzte:

Was genau übersetze ich davon, übersetze ich nur ihre Worte oder auch, was sie meint damit ... ich habe damals einfach alles übersetzt, glaube ich, ihre Emotionen auch und mich für sie eingesetzt. Also ein Balancieren auch. (B4:Z302–304)

Die Interviewpartnerin beschreibt hier einen fortlaufenden Aushandlungsprozess zwischen unterschiedlichen Bedürfnissen und Perspektiven. Die Vermittlung beschränkt sich aus ihrer Sicht nicht auf die sprachliche Ebene, sondern umfasst auch die Übertragung von Anliegen, Bedeutungen und Emotionen. Die Rolle als Brücke beinhaltet somit auch die Aufgabe, gegenseitiges Verstehen zu ermöglichen und Missverständnissen vorzubeugen.

Die Aussagen verdeutlichen, dass mehrere Befragte ihre Rolle nicht ausschließlich als sprachliche Vermittlung verstehen. Vielmehr beschreiben sie sich als Verbindung zwischen Personen, die unterschiedliche sprachliche, soziale oder institutionelle Hintergründe

mitbringen. Die Herstellung von Verständigung erscheint dabei als zentrale Aufgabe ihrer Tätigkeit.

7.2.3 Die Rolle als Orientierungshilfe und InformationsvermittlerIn

Neben der Vermittlung zwischen GesprächspartnerInnen beschreiben mehrere Befragte ihre Rolle auch als Orientierungshilfe für neu angekommene Geflüchtete. Dabei geht es nicht primär um die Übertragung von Sprache, sondern um die Erklärung institutioneller Abläufe, gesellschaftlicher Strukturen und praktischer Informationen, die für das Leben in Österreich relevant sind. Besonders deutlich wird dies bei B2. Sie berichtet, dass viele KlientInnen mit österreichischen Institutionen und gesellschaftlichen Strukturen zunächst nicht vertraut gewesen seien und sie häufig zusätzliche Informationen über gesellschaftliche und institutionelle Abläufe vermittelte:

Weil manchmal kennen die Leute zum Beispiel unser System nicht, unser Schulsystem nicht oder unsere Behördengänge nicht. [...] Und dann erklärst du ihnen halt zum Beispiel auch, wie funktioniert das System, wie funktioniert das Schulsystem, welche Möglichkeiten hat das Kind nach dem Schulsystem [...] solche Sachen. (B2:Z296–303)

Die Interviewpartnerin beschreibt damit eine Rolle, die deutlich über die eigentliche Dolmetschtätigkeit hinausgeht. Sie vermittelt nicht nur sprachliche Inhalte, sondern erklärt Zusammenhänge und unterstützt die geflüchteten KlientInnen dabei, sich innerhalb eines für sie neuen Systems zurechtzufinden.

Dies wird auch in einer weiteren Aussage deutlich, in der B2 von den Erwartungen spricht, die sie auf Seiten der Behörden bzw. ProfessionalistInnen verspürte: „Sie sind jetzt sozusagen die Vermittlerin, die [...] mit unserer Kultur, mit unserem System sich auskennt, die das auflösen wird“ (B2:Z453–455). B2 nimmt sich innerhalb dieser Dynamik als Person wahr, die über gesellschafts- und systembezogenes Wissen verfügt, das für die Geflüchteten hilfreich ist, und die dadurch Orientierung schaffen kann.

Ähnlich beschreibt auch B5 seine Tätigkeit. Neben dem eigentlichen Dolmetschen unterstützte er die neu angekommenen syrischen Schüler bei der Orientierung im Alltag und verstand dies sogar als Teil ihrer Integration in die Mehrheitsgesellschaft: „Integration war halt danach, also ihnen zu erklären, wo in Wien welche Einrichtungen sind, was man machen kann und wenn sie irgendeine Hilfe brauchen, wo sie das finden in Wien“ (B5:Z65–67).

Die angegebenen Aussagen verdeutlichen, dass die Befragten ihre Rolle teilweise auch als InformationsvermittlerInnen verstanden und KlientInnen dabei unterstützten,

gesellschaftliche Strukturen zu verstehen und sich innerhalb eines neuen Umfelds zurechtzufinden.

7.2.4 Die Rolle als KulturvermittlerIn

Einige Befragte beschreiben ihre Rolle darüber hinaus als kulturelle Vermittlung zwischen unterschiedlichen Wertvorstellungen, gesellschaftlichen Normen und kulturellen Selbstverständlichkeiten. In ihren Schilderungen wird deutlich, dass sie für die Neuankömmlinge, für welche sie dolmetschten, nicht nur Sprache übertrugen, sondern auch kulturelle Unterschiede erklärten und einordneten. Besonders deutlich zeigt sich dies bei B5. Im Zusammenhang mit seiner Unterstützung syrischer Mitschüler berichtet er, ihnen erklärt zu haben „[...] dass sehr viel Alkohol getrunken wird und überall, ganz öffentlich und so“ (B5:Z316). Zu den Thematiken, die laut Angaben ebenfalls ungewohnt für die neuangekommenen syrischen Mitschüler waren und wo er als in Österreich aufgewachsener Schüler mit syrischem Migrationshintergrund vermittelt hat, gehörte auch „[d]iese ganze Geschlechtermischung, dass alles offen ist“ (B5:Z310) und „[...] die Liebesbeziehungen zwischen selben Geschlechtern [...]“ (B5:Z311). Der Befragte schildert, dass er diese Unterschiede mit den neu angekommenen Schülern besprach und ihnen erklärte, dass diese Dinge als „[...] normal angesehen [...]“ werden (B5:Z323).

Darüber hinaus berichtet B5 von weiteren kulturellen Normen des Alltags, die er den neu angekommenen Schülern erklärte. So verwies er beispielsweise auf die Wichtigkeit von Pünktlichkeit und dass diese „[...] hier halt strenger genommen wird“ (B5:Z339). Diese Aussage verdeutlicht, dass kulturelle Vermittlung nicht nur gesellschaftliche Werte oder Normen betrifft, sondern auch alltägliche Verhaltensweisen und zwischenmenschliche Erwartungen, die für das alltägliche Leben in Österreich relevant sind.

Besonders deutlich reflektiert B6 die Bedeutung kultureller Vermittlung im Dolmetschprozess. Er beschreibt, dass ihm sein eigener Migrationshintergrund sowie seine Erfahrungen in unterschiedlichen kulturellen Kontexten dabei helfen, Aussagen nicht nur sprachlich, sondern auch hinsichtlich ihres Kontextes sowie ihrer emotionalen und kulturellen Bedeutung einzuordnen. Dies führt er unter anderem auf seine „Doppelrolle“ zurück: „[...] ich habe halt den Vorteil, dass ich manchmal auch in dieser Doppelrolle bin, dann verstehe ich auch den Kontext und auch Emotionen oder wie etwas gesagt wird und kann es besser einordnen“ (B6:Z140–142).

Wie sich kulturelle Unterschiede auch bei scheinbar eindeutigen Begriffen auswirken können, zeigt ein weiteres Beispiel von B6. Er schildert eine Situation, in der er zwischen einem

syrischen Vater und einem österreichischen Polizeibeamten dolmetschte. Nach der Dolmetschung erklärte B6, der auch als Sozialpädagoge tätig ist, dem Vater, er müsse mit seinem Sohn so „ruhig“ wie mit dem Polizeibeamten sprechen (B6:Z315–319). Obwohl der Vater die Aussage sprachlich verstand, verband er mit dem Begriff eine andere Vorstellung davon, was als ruhiges Verhalten gilt. B6 erklärte ihm dazu, er „[...] meine nicht unser arabisches ‚Ruhig‘ [...]“ (B6:Z315). Um dem Vater seine Aussage zu verdeutlichen, verwies B6 dabei auch auf eigene familiäre Erfahrungen und das damit verbundene kulturelle Verständnis: „[...] ich habe einen irakischen Vater. Ruhig ist für ihn was ganz anderes“ (B6:Z320–321).

Die geschilderte Situation verdeutlicht, dass kommunikative Missverständnisse nicht ausschließlich auf fehlenden Sprachkenntnissen beruhen, sondern auch auf unterschiedlichen kulturellen Vorstellungen und Deutungsmustern. Obwohl der Vater die Aussage sprachlich verstand, war die damit verbundene Erwartung für ihn nicht in gleicher Weise nachvollziehbar. Aus Sicht von B6 bestand seine Aufgabe daher nicht nur darin, die Aussage sprachlich zu überbringen, sondern auch deren kulturellen Bedeutungsgehalt zu vermitteln und einzuordnen. Das Rollenverständnis umfasst damit nicht nur die Übertragung sprachlicher Inhalte, sondern auch die Vermittlung von Kontexten und kulturellen Bedeutungen.

7.2.3 Die Rolle als Unterstützung und Begleitung

Neben der sprachlichen und kulturellen Vermittlung beschreiben einige Befragte ihre Rolle auch als eine Form der Unterstützung und Begleitung. In ihren Schilderungen wird deutlich, dass sie ihre Tätigkeit teilweise mit dem Anspruch verbinden, auf die Bedürfnisse der KlientInnen einzugehen und diese in herausfordernden Situationen zu unterstützen. Die Rolle beschränkt sich dabei nicht ausschließlich auf die Übertragung sprachlicher Inhalte, sondern umfasst auch zwischenmenschliche, emotionale und praktische Aspekte.

Besonders deutlich formuliert dies B3. Auf die Frage nach ihrer Rolle beim Dolmetschen im medizinischen Versorgungszelt für Neuankömmlinge berichtet sie, sie habe „[e]motionale Unterstützung“ gegeben (B3:Z86). Darüberhinaus habe sie „[...] ein bisschen Mut [...]“ sowie „[...] das Gefühl [...], ja, sie sind jetzt in Sicherheit und [...] auch Hoffnung“ gegeben (B3:Z87–88). Die Interviewpartnerin beschreibt emotionale Unterstützung dabei nicht als Ausnahme, sondern als selbstverständlichen Bestandteil ihrer Tätigkeit. Ihre Rolle beschränkt sich aus ihrer Sicht nicht auf die sprachliche Übertragung von Informationen, sondern umfasst auch den Umgang mit den emotionalen Bedürfnissen der KlientInnen, wonach „[...] man [...] auch mehr [gibt]“ (B3:Z92). Die Formulierung verdeutlicht, dass sie ihre

Position in der Dolmetschsituation nicht nur auf die sprachliche Handlung beschränkt. Besonders deutlich wird dies in ihrer Beschreibung des eigenen Handelns während der Dolmetschung im Zuge der medizinischen Erstversorgung von geflüchteten Frauen:

Und ich habe natürlich auch versucht, weil es war nicht nur Übersetzen, es war auch irgendwie so ein bisschen ... nicht ممرضة (*mumarrida*), weil ich nichts machen konnte, aber [...] Frauen haben zum Beispiel Binden gebraucht. Dass man da vermittelt und dass man ihnen sagt, ja, da kriegt ihr das und das, oder [...] also es war nicht nur Übersetzung. (B3:Z120–125)

Die Aussage verdeutlicht, dass die Interviewpartnerin ihre Rolle nicht auf die Kommunikation zwischen den Beteiligten beschränkt. Gleichzeitig betont sie, sie sei keine ممرضة (*mumarrida*), also Krankenschwester, und somit in ihrem medizinischen Handeln gebunden gewesen. Vielmehr versteht sie sich als Person, die auf unmittelbare Bedürfnisse reagiert und den betroffenen Frauen praktische sowie emotionale Unterstützung bietet. Die Unterstützung orientiert sich dabei nicht an einer festgelegten Rollenbeschreibung, sondern an den jeweiligen Bedürfnissen der Klientinnen. Dies wird auch in ihrer Aussage deutlich: „Je nachdem, wie viel die Person braucht, gebe ich auch dementsprechend“ (B3:Z104–105). Die Unterstützung orientiert sich somit nicht an einer festgelegten Rollenbeschreibung, sondern an den Bedürfnissen der jeweiligen Person. Die eigene Rolle wird als flexibel und situationsabhängig wahrgenommen.

Auch B1, die im Zuge eines Praktikums in einem Krankenhaus spontan zu Dolmetschungen herangezogen wurde, wenn arabischsprachige PatientInnen vor Ort waren, beschreibt, dass sie von den PatientInnen im Laufe der Gespräche zunehmend als Bezugsperson wahrgenommen wurde: „Sie haben mich dann viel mehr als [...] eine Bezugsperson gesehen“ (B1:Z124–126). Insbesondere bei älteren Patientinnen hatte sie den Eindruck, dass diese sie nicht nur als Dolmetscherin wahrnahmen, sondern, „[...] dass sie dann mich im Endeffekt so behandelt haben, als wäre ich ihre Tochter auch teilweise“ (B1:Z127–128).

Diese unterstützende Haltung zeigt sich auch in ihrem eigenen Handeln. B1 berichtet, dass sie häufig das Bedürfnis verspürte, über die eigentliche Dolmetschtätigkeit hinauszugehen und sich besonders intensiv um die Anliegen der PatientInnen zu kümmern: „[...] ich hatte schon das Gefühl, dass ich dann innerlich irgendwie immer das Bedürfnis hatte, noch mehr für die Person zu machen“ (B1:Z242–243). Sie schildert, dass sie sich wiederholt vergewisserte, ob die PatientInnen die erhaltenen Informationen tatsächlich verstanden hatten und ob weitere Fragen bestanden (vgl. B1:Z246). Die Aussage verdeutlicht, dass B1 ihre Rolle nicht ausschließlich als Übermittlerin von Informationen verstand. Vielmehr beschreibt sie ein ausgeprägtes Verantwortungsgefühl gegenüber den PatientInnen, für die sie im Zuge ihres

medizinischen Praktikums dolmetschte und das Bedürfnis, diese bestmöglich als PatientInnen, aber auch als Dolmetsch klientInnen zu unterstützen.

Auch B2 schildert Situationen, in denen ihre Rolle über die reine Dolmetschtätigkeit hinausging und zunehmend Elemente der Begleitung annahm. Im Zusammenhang mit einer syrischen Familie, die sie bei zahlreichen Arztterminen unterstützte, berichtet sie, sie habe „[...] gesagt, ich mach das nicht mehr, aber wenn die Familie was braucht, dann bin ich da“ (B2:Z243–244). Im weiteren Verlauf entwickelte sich daraus eine längerfristige Begleitung der Familie. Auf Bitte des Arztes, für welchen sie zur damaligen Zeit arbeitete, unterstützte sie die Familie über einen längeren Zeitraum hinweg bei verschiedenen medizinischen Terminen (B2:Z334–337).

Die Schilderung verdeutlicht, dass ihre Tätigkeit in dieser Situation weit über einzelne Dolmetscheinsätze hinausging. B2 übernahm über einen längeren Zeitraum hinweg eine begleitende Funktion und wurde zu einer konstanten Ansprechpartnerin für die Familie. Die Rolle der Laiendolmetscherin erweiterte sich hier zu einer Form persönlicher Unterstützung, die über die reine Sprachmittlung hinausging.

7.2.4 Verantwortung, aktives Eingreifen und Koordinieren

Ein weiteres zentrales Element der Rollenwahrnehmung vieler Befragter ist die Übernahme von Verantwortung innerhalb des Dolmetschprozesses. Mehrere InterviewpartnerInnen beschreiben ihre Rolle als aktive Mitgestaltung von Kommunikationssituationen. Dabei zeigen die Interviews, dass einige Befragte in bestimmten Situationen bewusst Einfluss auf den Verlauf von Gesprächen nahmen oder aktiv im Rahmen der Dolmetschsituation eingriffen.

Besonders deutlich wird die Wahrnehmung von Verantwortung auf Seiten der LaiendolmetscherInnen im Interview mit B1. Sie empfindet, dass sie eventuell „[...] sogar die größte Verantwortung in dem Übersetzungs-Setting“ trug, weil sie oft „[...] die einzige Person [...war], die beide Sprachen fließend kann“ (B1:Z403–405). Die Interviewpartnerin nimmt sich somit als zentrale Akteurin innerhalb der Kommunikation wahr. Die Verantwortung ergibt sich aus ihrer besonderen Position zwischen den GesprächspartnerInnen. Auf der einen Seite gehörte sie zum medizinischen Personal des Krankenhauses, auf der anderen Seite war sie die einzige Person, die beide Sprachen beherrschte. Das Gelingen der Kommunikation wird von ihr daher nicht ausschließlich als gemeinsame Aufgabe aller Beteiligten verstanden, sondern in hohem Maß als ihre Verantwortung.

Die Übernahme von Verantwortung zeigt sich jedoch nicht nur in der subjektiv wahrgenommenen Bedeutung der eigenen Rolle, sondern auch in konkreten Handlungen

innerhalb von Kommunikationssituationen. So berichtet B1 von einer Begegnung mit einem geflüchteten Vater und dessen Tochter während eines Termins im Krankenhaus. Als Schwierigkeiten bei der Terminorganisation und bei der Bezahlung einer medizinischen Schiene auftraten, griff sie aktiv ein:

Und da bin ich dann eingesprungen und habe dann genau erklärt. Und es war auch eine Rechnung zu bezahlen für eine Schiene. Und da habe ich auch erklärt, wie die Bezahlung funktioniert, weil das halt auf Etappen sein sollte und der Vater das nicht so ganz verstanden hat. (B1:Z29–32)

Die Befragte beschränkte sich also auch in dieser Situation nicht auf die sprachliche Übertragung von Informationen. Vielmehr übernahm sie eine aktive Rolle bei der Erklärung organisatorischer Abläufe.

Auch B2 beschreibt Situationen, in denen sie aktiv in den Kommunikationsprozess eingriff, um diesen zu koordinieren. Sie berichtet, dass neu angekommene Personen häufig mit institutionellen Abläufen nicht vertraut seien und daher in bestimmten Situationen zusätzliche Erklärungen benötigten:

Nein, man braucht einen Termin. Und dann erklärst du ihnen halt zum Beispiel auch, wie funktioniert das System, wie funktioniert das Schulsystem, welche Möglichkeiten hat das Kind nach dem Schulsystem, wie funktioniert es hier mit Operationen, wie funktioniert es mit der Krankenversicherung, wenn ich nicht versichert bin, dann muss ich das halt eben privat zahlen [...]. (B2:Z299–303)

Die Befragte versteht ihre Rolle dabei nicht ausschließlich als sprachliche Vermittlerin, sondern übernimmt auch die Aufgabe, institutionelle und gesellschaftliche Rahmenbedingungen zu erläutern. Besonders deutlich wird dies in ihrer Beschreibung des konkreten Vorgehens während jener Dolmetschsituationen, in welchen sie das Gefühl verspürte, die KlientInnen benötigten zusätzliche Informationen, um den Kontext des Gesprochenen zu verstehen: „Wenn das dann zur Sprache kommt, sage ich der Person, die das gesagt hat, Moment, ich erkläre kurz unser System [...], ich erkläre das kurz und dann sage ich, was sie gesagt haben“ (B2:Z309–312). Diese Aussage verdeutlicht, dass B2 den Kommunikationsprozess bewusst unterbricht, um zusätzliche Hintergrundinformationen bereitzustellen. Das Ziel besteht nicht ausschließlich darin, Gesagtes zu übersetzen, sondern sicherzustellen, dass die Informationen auch tatsächlich verstanden werden. Die Interviewpartnerin übernimmt damit eine aktive und steuernde Funktion innerhalb der Kommunikation.

Besonders deutlich wird aktives Eingreifen schließlich in jener Situation, in der B2 ihre persönliche Meinung in ein Gespräch einbrachte, in welchem sie zwischen einer Mutter und einer Sozialarbeiterin dolmetschte. Die Mutter hatte Schwierigkeiten dabei, ihren Sohn zu

disziplinieren, der nicht auf sie hörte und ihr auch keinen Respekt entgegenbrachte. Während die Sozialarbeiterin also der Mutter erklärte, wie diese mit ihrem Sohn pädagogisch umgehen sollte, empfand auch die Laiendolmetscherin als selbst angehende Mutter das Bedürfnis, der Sozialarbeiterin während der Dolmetschsituation zuzustimmen bzw. der Mutter zu vermitteln, dass auch sie selbst den Aussagen der Sozialarbeiterin zustimmte: „Ich habe dann gesagt, schau, das sagt sie und, übrigens, ich stimme ihr auch zu“ (B2:Z279–280). Sie erklärt zusätzlich, dass sie sich bewusst gewesen sei, damit die eigentliche Dolmetschrolle zu verlassen: „Das ist natürlich eine rote Linie, das tut man nicht, aber es war so provokant in dem Moment“ (B2:Z280–281). Hier wird besonders deutlich, dass die Befragte ihre Rolle in dieser Situation nicht mehr ausschließlich als sprachliche Vermittlerin wahrnahm. Vielmehr entschied sie sich bewusst dazu, ihre eigene Haltung einzubringen und damit aktiv auf den Gesprächsverlauf Einfluss zu nehmen. Auch wenn sie dieses Verhalten selbst kritisch reflektiert, zeigt die Aussage, dass LaiendolmetscherInnen in bestimmten Situationen die Grenzen zwischen sprachlicher Vermittlung und persönlicher Beteiligung überschreiten können. Selbst in Situationen, in denen sie ihre Gedanken nicht offen ausspricht, beschreibt B2 Schwierigkeiten dabei, ihre Reaktionen vollständig zurückzuhalten: „[...] wenn ich meine Zunge zügeln kann, dann auf keinen Fall mein Gesicht. Man merkt, was ich denke“ (B2:Z289–290). Diese Äußerung verdeutlicht wiederum, dass aktives Eingreifen nicht ausschließlich durch verbale Äußerungen erfolgt. Auch nonverbale Reaktionen können Einfluss auf die Kommunikationssituation nehmen und spiegeln die persönliche Betroffenheit oder Einstellung der Laiendolmetscherin wider.

Auch bei B4 zeigt sich ein aktives Eingreifen in den Verlauf einer Situation, in der sie für die Dolmetschung herangezogen wurde. Sie berichtet von einem Vorfall, bei dem ihr und der geflüchteten Person, für die sie dolmetschen sollte, der Zutritt zu einer Polizeistation zunächst verweigert wurde. Sie entschied sich, mit dem Polizeibeamten zu diskutieren, bis dieser ihnen schließlich doch Eintritt in die Polizeistation gewährte:

[...] dann habe ich weiter mit der Polizei geredet und er hat immer noch nein gesagt und ich habe dann von mir aus selbst weiter mit ihm diskutiert und bitte und was auch immer, bis er dann gesagt hat, okay ja. Also, dass ich das dann weitergeführt habe. (B4:Z178–180)

Die Aussage verdeutlicht, dass sich die Interviewpartnerin in dieser Situation nicht auf die Rolle der sprachlichen Vermittlerin beschränkte. Vielmehr übernahm sie aktiv die Interessenvertretung der betroffenen Person und versuchte, durch eigenes Eingreifen eine Lösung herbeizuführen. Die Schilderung zeigt damit, dass LaiendolmetscherInnen in einzelnen

Situationen bewusst Verantwortung übernehmen und über die reine Übertragung von Informationen hinaus Einfluss auf den Verlauf einer Interaktion nehmen bzw. diese koordinieren.

7.3 Nähe und Distanz im Dolmetschprozess

Die Interviews zeigen, dass zwischen den LaiendolmetscherInnen und den geflüchteten KlientInnen häufig auch eine emotionale Nähe entstand, die über die eigentliche Dolmetschsituation hinausging. Diese Nähe entwickelte sich nicht nur aufgrund gemeinsamer sprachlicher, kultureller oder religiöser Hintergründe, sondern auch durch die besonderen Kommunikationssituationen, in denen LaiendolmetscherInnen tätig waren. Die Befragten erhielten Einblicke in persönliche Lebensgeschichten, begleiteten Menschen in belastenden Situationen und wurden teilweise selbst zu Vertrauens- oder Bezugspersonen. Vor diesem Hintergrund sind sowohl die Entstehung von Nähe als auch Distanz und mögliche Strategien der Abgrenzung näher zu betrachten.

7.3.1 Entstehung emotionaler Nähe

Besonders deutlich beschreibt B1 eine empfundene Verbundenheit mit den PatientInnen, für die sie dolmetschte. Auf die Frage, ob sie einen Bezug zu den geflüchteten KlientInnen verspürte, antwortet sie: „Ja, schon. Also ich habe schon das Gefühl gehabt, dass ich eine Verbindung habe“ (B1:Z69). Als Gründe nennt sie einerseits die gemeinsame arabische Sprache und andererseits ihre persönlichen Berührungspunkte mit Fluchterfahrungen im eigenen Umfeld. Denn „[...] auch wenn meine Familie selber nicht geflüchtet ist, wir aber halt auch Leute persönlich kennen, die geflüchtet sind, habe ich das Gefühl, dass ich dadurch einen näheren Einblick hatte, wie es sich anfühlt, als Geflüchteter in Österreich zu sein“ (B1:Z71–74). Die wahrgenommene Nähe entsteht hier nicht durch eine identische Biografie, sondern durch sprachliche Gemeinsamkeiten sowie ein Verständnis für die Lebensrealitäten geflüchteter Menschen aufgrund persönlicher Eindrücke aus dem eigenen sozialen Umfeld und Bekanntenkreis.

B1 beschreibt ebenfalls, dass die Nähe, die sie zu manchen geflüchteten PatientInnen, für die sie dolmetschte, verspürte, meist zu einem bestimmten Punkt innerhalb der Dolmetschsituation entstand:

Eine besondere Nähe habe ich immer Richtung Ende, als dieser Rollentausch kam. Als ich dann schon als Bezugsperson wahrgenommen wurde. Oder wo ich als, zum Beispiel, Tochter wahrgenommen wurde [...]. (B1:Z182–184)

Diese veränderte Beziehung wirkte sich nach ihren Angaben auch auf die Art und Weise aus, wie sie dolmetschte: „Da ging es mir nicht nur darum, dass ich die Informationen rüberbringe, sondern dass ich auch damit mehr das Gefühl von Sicherheit rüberbringe, zum Beispiel“ (B1:Z184–186). Besonders interessant ist ihre anschließende Reflexion, dass sich die entstandene Nähe teilweise sogar unbewusst in ihrer sprachlichen Vermittlung bemerkbar machte:

[...] dass ich dann nicht nur übersetzt habe, der Krankheitsverlauf hat sich verbessert, sondern dass ich dann auch zum Beispiel so Sachen eingebaut habe, wie Gott sei Dank oder solche Sachen, die man eher Personen sagen würde, zu denen man eine persönliche Beziehung hat. (B1:Z188–191)

Die Aussage verdeutlicht, dass emotionale Nähe nicht nur als Gefühl wahrgenommen wird, sondern auch das eigene Kommunikationsverhalten beeinflussen kann. B1 beschreibt dabei keinen bewussten Rollenwechsel, sondern eine Entwicklung, die sich aus der Beziehung zu den KlientInnen heraus ergab und von ihr selbst erst im Nachhinein reflektiert wurde.

Auch B2 verweist darauf, dass Laiendolmetscherinnen häufig Zugang zu sehr persönlichen Informationen erhalten: „Du kriegst ja auch zum Teil sehr intime und sehr persönliche Sachen mit“ (B2:Z84–85), weshalb es auch „[...] sehr viele Emotionen [gibt], die dann im Raum eigentlich herumschwirren“ (B2:Z112–113). Die emotionale Nähe entsteht dabei nicht zwangsläufig aufgrund einer persönlichen Beziehung zu den KlientInnen, sondern durch die Inhalte der Gespräche selbst und die emotionale Dimension der Dolmetschsituation. Die LaiendolmetscherInnen werden Zeuginnen von Sorgen, Ängsten und belastenden Erfahrungen, die normalerweise oftmals nur einem kleinen Kreis von Vertrauenspersonen anvertraut werden.

Auch B5 beschreibt eine emotionale Verbundenheit zu den beiden syrischen Mitschülern, die er beim Ankommen in Österreich unterstützte. Die gemeinsame Herkunft und Sprache führten seiner Ansicht nach zu einer unmittelbaren Beziehung: „Also da war [...] schon so eine [...] natürliche Bindung halt. Man versteht sich besser, wegen der Sprache und Kultur“ (B5:Z98–100). Rückblickend betont er außerdem: „Wir haben uns wirklich sehr gut verstanden“ (B5:Z100–101). Die Aussagen verdeutlichen, dass sprachliche und kulturelle Gemeinsamkeiten den Aufbau von Vertrauen erleichterten und die Grundlage für eine engere Beziehung bildeten.

Eine ähnliche Wahrnehmung schildert auch B4. Auf die Frage, weshalb ihrer Ansicht nach Geflüchtete, für die sie dolmetschte, bestimmte Erwartungen an sie stellten, die über die reine Dolmetschtätigkeit hinausgingen, erklärt sie:

Vielleicht ist es auch für sie die Nähe, so okay, ich bin eine weitere arabischsprachige Person, ich bin auch Muslimin, so wie sie. Das heißt, wir haben eine ähnliche Kultur und die gleiche Religion. Und dann ist diese Nähe ja automatisch da. (B4:Z343–345)

B4 führt die Entstehung von Nähe somit auf wahrgenommene Gemeinsamkeiten zurück. Die gemeinsame Sprache, ein ähnlicher kultureller Hintergrund sowie die gemeinsame Religionszugehörigkeit schaffen aus ihrer Sicht eine Vertrauensbasis, die persönliche Gespräche und emotionale Offenheit begünstigt.

Besonders ausführlich reflektiert B7 die Entstehung emotionaler Nähe im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit für eine Psychologin, bei der sie regelmäßig Gespräche mit unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen dolmetschte. Auf die Frage, ob sich ihre Rolle dadurch verändert habe, antwortet sie:

Vielleicht unbewusst. Durch das Dolmetschen kommt es einfach so zustande. Ja, weißt du? Dann gibt es auch Gefühle und so, weißt du? Weil es ging ja um das Psychologische. Und das ist dann automatisch von mir aus. (B7:Z80–82)

Die Interviewpartnerin beschreibt die emotionale Beteiligung dabei nicht als bewusste Entscheidung, sondern als etwas, das sich aus der Situation selbst ergibt. Die psychologischen Gespräche sowie die wiederholten Kontakte mit denselben Jugendlichen führten dazu, dass sie sich den KlientInnen emotional verbunden fühlte. Auf die Frage nach ihren eigenen Gefühlen antwortet sie, sie verspürte „eine gewisse Nähe“ (B7:Z84) und ergänzt: „Und ich finde es eigentlich sogar sehr wichtig“ (B7:Z84–85). Die Bedeutung dieser Nähe erklärt sie folgendermaßen: „Weil sie auch so eine Nähe brauchen. Also man merkt sie auch. Sie vertrauen der Psychologin, sie erzählen ihre Geschichten. Und ich bin auch dabei und dann vertrauen sie mir auch“ (B7:Z87–89). Die Aussagen verdeutlichen, dass emotionale Nähe hier aus dem Vertrauensverhältnis entsteht, das sich innerhalb der Gespräche entwickelt. Durch ihre Anwesenheit bei sehr persönlichen und sensiblen Gesprächen wird die Laiendolmetscherin Teil einer Kommunikationssituation, die in einer emotionalen Nähe resultiert.

7.3.2 Herausforderungen emotionaler Involviertheit

Die Interviews zeigen, dass die zuvor beschriebene emotionale Nähe von den Befragten nicht ausschließlich als positiv wahrgenommen wird. Einige LaiendolmetscherInnen berichten in diesem Zusammenhang von Herausforderungen, die sich aus ihrer emotionalen Beteiligung an den Lebenssituationen der KlientInnen ergaben. Die Nähe zu den Bedolmetschten führte dazu,

dass persönliche Sorgen, belastende Erfahrungen und existenzielle Problemlagen nicht nur sprachlich vermittelt, sondern teilweise auch emotional mitgetragen werden.

Besonders deutlich wird dies im Interview mit B2. Sie beschreibt eine Dolmetschsituation bei einem Psychotherapeuten, in der ein irakischer Mann aufgrund seiner Homosexualität Asyl beantragte. Die Situation war für den Klienten existenziell bedeutsam, da er befürchtete, durch eine fehlerhafte oder voreingenommene Übersetzung Nachteile zu erleiden. B2 beschreibt dies rückblickend folgendermaßen: „Für den ging es da anscheinend wirklich um Leben und Tod“ (B2:Z146–147). Die Aussage verdeutlicht, dass die Dolmetschenden teilweise in Situationen eingebunden sind, in denen die Inhalte des Gesprächs für die betroffenen Personen von existenzieller Bedeutung sind. Dadurch entsteht eine besondere emotionale Spannung, da die Befragten nicht nur sprachliche Inhalte übertragen, sondern zugleich die Tragweite der Situation direkt wahrnehmen können.

B2 schildert ebenfalls eine für sie emotional geladene und belastende Situation, in der sie eine Mutter bei Arztterminen für ihren Sohn begleitete und von der sie wusste, dass die beiden alleine in Österreich waren. Die Mutter machte sich große Sorgen um den gesundheitlichen Zustand und die Zukunft ihres Sohnes und teilte dies der Laiendolmetscherin mit: „Und sie hat dann auch so gesagt, wenn ich nicht mehr bin, was geschieht eigentlich mit ihm, ich habe ja nicht mehr so lang und wenn ich vor ihm sterbe, was passiert dann mit ihm [...]“ (B2:Z374–376). Die Aussagen der Mutter hinterließen bei der Laiendolmetscherin einen nachhaltigen Eindruck. Rückblickend beschreibt sie, „[...] das sind dann halt so Sachen, die einen emotional schon sehr halt auch belasten“ (B2:Z376–377). Hier wird deutlich, dass die Befragte nicht nur Informationen übermittelte, sondern unmittelbar mit den Ängsten und Zukunftssorgen der Klientin konfrontiert war. Die emotionale Belastung entsteht dabei nicht durch die sprachliche Vermittlung selbst, sondern durch die Inhalte der Kommunikation und die persönliche Betroffenheit, die diese auslösen können.

Besonders deutlich zeigen sich die Herausforderungen emotionaler Involviertheit auch in einer bereits in Kapitel 7.1.3 beschriebenen Situation aus dem Interview mit B4. Während die Passage zuvor vor allem die an die Laiendolmetscherin herangetragenen Erwartungen emotionaler Unterstützung verdeutlichte, zeigt sie zugleich die emotionale Belastung, die mit solchen Erwartungen verbunden sein kann. Nachdem sie einem Klienten ihre Telefonnummer gegeben hatte, weil sie davon ausging, bei Bedarf erneut für Dolmetschungen kontaktiert zu werden, entwickelte sich der Kontakt anders als erwartet:

Und ich weiß, ich habe einem meine Telefonnummer gegeben, mit der Erwartung, ich könnte halt theoretisch eher dolmetschen, wenn er noch irgendwo ist, aber es

waren dann mehr Erwartungen, dass er mir geschrieben hat, dass es geregnet hat und er nichts hatte, wo er schlafen konnte. (B4:Z319–322)

Die Situation konfrontierte die Interviewpartnerin mit einer akuten Notlage, ohne dass sie selbst eine konkrete Lösung anbieten konnte. Besonders belastend erschien dabei nicht nur die Situation des Klienten selbst, sondern auch die wahrgenommene Erwartung, auf diese Notlage reagieren zu sollen. Obwohl der Klient ihre Grenzen akzeptierte, beschreibt sie rückblickend, dass „[a]ber dieses Unausgesprochene“ (B4:Z327) sie dennoch belastete. Die Aussage verdeutlicht, dass emotionale Belastung nicht zwingend aus explizit formulierten Erwartungen entstehen muss. Bereits das Wissen um die schwierige Situation eines Menschen sowie das Gefühl, dessen Leid wahrzunehmen, ohne tatsächlich helfen zu können, können emotionale Betroffenheit hervorrufen. Diese Form der emotionalen Involviertheit entsteht somit nicht allein durch sprachliche Vermittlung, sondern durch die Nähe zu den Lebensrealitäten der KlientInnen bzw. deren Bedürfnis, diese mit den LaiendolmetscherInnen zu teilen.

Besonders deutlich treten die Herausforderungen emotionaler Involviertheit schließlich im Interview mit B7 hervor. Sie beschreibt die langfristigen Auswirkungen ihrer Tätigkeit für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge und berichtet, dass sie die Schicksale der Jugendlichen oftmals auch nach den Gesprächen beschäftigt: „Ja, schwierig. Ich hab halt manchmal so nachgedacht zu Hause“ (B7:Z205). Auf die Frage, welche Gefühle dies bei ihr ausgelöst habe, antwortet sie, sie wäre „[...] ein bisschen traurig innerlich“ (B7:Z205–206) gewesen. Besonders bemerkenswert ist dabei, dass diese emotionale Betroffenheit auch lange nach den eigentlichen Gesprächen bestehen blieb: „Bis jetzt denke ich darüber nach. Ich bin manchmal traurig. Keine kleinen Sachen“ (B7:Z219–220). Die Aussagen verdeutlichen, dass belastende Inhalte nicht immer mit dem Ende einer Dolmetschsituation abgeschlossen sind, sondern die Laiendolmetscherin teilweise über längere Zeiträume begleiten können.

Darüber hinaus beschreibt B7 die Auswirkungen fortlaufender Erwartungen und emotionaler Verfügbarkeit sehr offen: „Die glauben, du hast Zeit für sie. Die merken nicht, dass die eigentlich deine Energie fressen“ (B7:Z235–236) und führt weiter aus: „Sie wollen einfach viel von dir. Die denken, du hast Zeit. Aber man will ja auch irgendwie leben. Dann lebst du nicht mehr. Dann funktionierst du nur die ganze Zeit“ (B7:Z236–238). Die daraus resultierende Belastung beschreibt sie sehr offen: „Ich war oft zu Hause genervt, erschöpft. Kaputt einfach“ (B7:Z266). Die Interviewpartnerin schildert hier die Belastung, die entstehen kann, wenn die Grenzen zwischen Unterstützung, persönlicher Verbundenheit und dauerhafter Verfügbarkeit zunehmend verschwimmen. Die emotionale Nähe, die zunächst Vertrauen ermöglicht, kann somit gleichzeitig zu einer erheblichen emotionalen Beanspruchung führen.

Insgesamt zeigen die Interviews, dass emotionale Nähe im Dolmetschprozess nicht nur Vertrauen und Verbundenheit fördert, sondern auch Herausforderungen mit sich bringen kann. Die Befragten werden mit persönlichen Schicksalen, existenziellen Sorgen und belastenden Lebenssituationen konfrontiert, die häufig emotionale Betroffenheit auslösen. Die Aussagen verdeutlichen, dass LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund dadurch in ein Spannungsfeld zwischen Mitgefühl, Hilfsbereitschaft und den eigenen emotionalen Grenzen geraten können. Gerade diese Erfahrungen machen deutlich, weshalb Strategien der Abgrenzung für viele Befragte eine wichtige Rolle spielen. Darauf wird im folgenden Unterkapitel näher eingegangen.

7.3.3 Strategien der Abgrenzung

Aufgrund der emotionalen Nähe und den daraus resultierenden Belastungen, entwickelten einige der Befragten nach eigenen Angaben, Strategien, um mit ebendiesen Belastungen umgehen zu können. Während einige InterviewpartnerInnen die Notwendigkeit einer bewussten Abgrenzung betonen und klare Grenzen zogen, ließen andere emotionale Nähe bewusst zu und suchten alternative Wege, um belastende Erfahrungen zu verarbeiten. Die Aussagen verdeutlichen somit, dass der Umgang mit emotionaler Involviertheit individuell erfolgte und eng mit den persönlichen Erfahrungen und Einstellungen der LaiendolmetscherInnen verbunden war.

Besonders deutlich thematisiert B4 die Bedeutung bewusster Abgrenzung. Rückblickend reflektiert sie ihre Rolle kritisch und beschreibt, dass sie sich während ihrer Tätigkeit nicht ausschließlich als sprachliche Vermittlerin verstanden habe, sich dies aber gewünscht hätte:

Ich war nicht nur das Sprachrohr, obwohl im Nachhinein habe ich mir gedacht, es wäre viel leichter für mich gewesen, wenn ich mit der Einstellung hingegangen wäre, ich bin nur ein Sprachrohr [...]. (B4:Z170–172)

Die Aussage verdeutlicht, dass die Interviewpartnerin ihre starke persönliche Involviertheit im Nachhinein als belastend wahrnimmt. Insbesondere die wiederholten Erwartungen, die an sie herangetragen wurden, führten dazu, dass die Grenzen zwischen sprachlicher Vermittlung und persönlicher Unterstützung zunehmend verschwammen. Exemplarisch zeigt sich dies in der bereits beschriebenen Situation, in der ein Klient ihre Telefonnummer erhielt und sich später mit persönlichen Problemen an sie wandte. Rückblickend beschreibt B4 die fehlende Abgrenzung sogar als einen wesentlichen Grund dafür, ihre Dolmetschtätigkeit im Fluchtkontext schließlich zu beenden: „Ein Grund, warum ich es aufgehört habe [...] ist, weil

ich nicht genug Grenzen ziehen konnte [...]“ (B4:Z316–317). An anderer Stelle ergänzt sie: „Ich wollte das eigentlich abgrenzen, dass ich das mache und dann aus“ (B4:Z318–319), ihr das aber sehr schwerfiel. Die Erfahrungen aus solchen Situationen führten bei ihr zu der Erkenntnis, dass klare Grenzen allerdings notwendig seien und dass sie nicht genügend auf diese belastenden Situationen vorbereitet war, um genau diese Grenzen ziehen zu können: „Das heißt, wenn man das abgrenzen möchte, muss man wirklich sehr ... ich bin da unvorbereitet reingegangen ... man muss da sehr vorbereitet hineingehen und dann auch klar Nein sagen ...“ (B4:Z345–347). Rückblickend betrachtet sie also eine bewusste Grenzziehung als wichtige Voraussetzung, um langfristig mit solchen Situationen umgehen zu können.

Eine andere Form der Abgrenzung zeigt sich bei B7. Auch sie beschreibt emotionale Belastungen und wiederholte Erwartungen seitens der geflüchteten KlientInnen, reagiert darauf jedoch mit einer bewussten Distanzierung. Bereits im Zusammenhang mit ihrer Tätigkeit für unbegleitete minderjährige Flüchtlinge unterschied sie zwischen Situationen, in denen sie Nähe zuließ, und jenen, in denen sie bewusst Abstand wahrte: „Da zeige ich die Nähe nicht, um ehrlich zu sein. Da halte ich Abstand. Das ist sogar besser. Das dient auch zum Schutz“ (B7:Z110–111). Die Interviewpartnerin versteht Distanz dabei also ausdrücklich als Form des Selbstschutzes. Besonders deutlich wird dies in ihren späteren Aussagen: „Nein, Abstand halten. Wir haben auch eigene Probleme, nicht nur sie“ (B7:Z238–239) und „[...] nein, bitte nur Abstand halten, lass mich in Frieden“ (B7:Z269–270). Die Aussagen stehen im Zusammenhang mit ihren Schilderungen wiederholter Hilfsanfragen sowie der empfundenen emotionalen Erschöpfung. Distanzierung versteht sie dabei nicht als mangelnde Empathie, sondern als notwendige Voraussetzung, um die eigenen zeitlichen und emotionalen Ressourcen zu schützen und einer persönlichen emotionalen Überforderung vorzubeugen.

Einen deutlich anderen Umgang mit emotionaler Nähe schildert hingegen B2. Im Gegensatz zu B4 und B7 beschreibt sie keine bewusste Distanzierung gegenüber den Geflüchteten. Auf die Frage, ob sie sich von den Schicksalen und Geschichten der Betroffenen abgrenzen musste, antwortet sie: „Nein“ (B2:Z396). Im weiteren Verlauf des Interviews erklärt sie, dass sie vielmehr sogar das Gegenteil getan und sich bewusst auf die Menschen eingelassen habe. Emotionale Beteiligung wird von ihr nicht als etwas verstanden, das vermieden werden sollte. Gleichzeitig bedeutet dies jedoch nicht, dass belastende Erfahrungen spurlos an ihr vorbeiging. Statt sich durch Distanz zu schützen, entwickelte sie andere Strategien der Verarbeitung. Besonders deutlich wird dies in ihrer Aussage: „Ich schreibe“ (B2:Z379). Das Schreiben beschreibt sie als Möglichkeit, belastende Erfahrungen zu verarbeiten: „Das ist mein Ventil“ (B2:Z381), denn „[...] irgendwo muss das halt raus“ (B2:Z390). Die Aussagen

verdeutlichen, dass B2 emotionale Belastungen nicht durch Distanzierung reduzierte, sondern durch Reflexion und Verschriftlichung verarbeitete. Ihre Strategie bestand somit nicht darin, Nähe zu vermeiden, sondern einen Umgang mit den daraus entstehenden Emotionen zu finden.

Eine weitere Form der Abgrenzung zeigt sich bei B3. Anders als B4 berichtet sie nicht von Schwierigkeiten bei der Grenzziehung, sondern beschreibt diese vielmehr als etwas, das ihr relativ selbstverständlich gelingt. So erklärt sie: „Also in Bezug auf die Geflüchteten habe ich einfach kommuniziert, dass ich etwas nicht kann oder nicht wollte teilweise“ (B3:Z274–275). Die Interviewpartnerin macht damit deutlich, dass sie ihre persönlichen Grenzen offen kommunizierte und Erwartungen, die über ihre Möglichkeiten hinausgehen, klar zurückweist. Gleichzeitig betont sie, dass emotionale Anteilnahme und professionelle Distanz für sie keinen Widerspruch darstellen: „Bei mir passiert es automatisch, dass ich da einfach für mich meine Grenzen setzen kann. Und ich fühle mit, aber es kommt nicht an mich heran“ (B3:Z280–282). Die Aussage verdeutlicht, dass sie durchaus Empathie für die Situationen der geflüchteten KlientInnen empfindet, sich jedoch nicht dauerhaft von deren Problemen vereinnahmen lässt. Dies zeigt sich auch in ihrer Beschreibung des Umgangs mit belastenden Erfahrungen: „Ichnehm’s auch einfach nicht mit“ (B3:Z288).

Im Unterschied zu B4, die Schwierigkeiten mit Grenzziehung hatte und letzten Endes sogar aufhörte, für Geflüchtete zu dolmetschen, und zu B2, die emotionale Belastungen durch Schreiben verarbeitet, beschreibt B3 eine Form der natürlichen Distanzierung. Die Fähigkeit zur Abgrenzung erscheint hier als selbstverständlicher Bestandteil ihres Umgangs mit den Dolmetschsituationen.

Insgesamt verdeutlichen die Interviews, dass die Befragten sehr unterschiedliche Wege im Umgang mit emotionaler Nähe und Belastung wählen. Während B4 und B7 die Notwendigkeit bewusster Distanzierung und klarer Grenzen betonen, lässt B2 emotionale Nähe bewusst zu und verarbeitet ihre Erfahrungen durch Reflexion und Schreiben. B3 wiederum beschreibt eine Form der natürlichen Abgrenzung, die es ihr ermöglicht, Mitgefühl zu zeigen, ohne die Belastungen der Klientinnen dauerhaft mitzutragen. Die Ergebnisse zeigen damit, dass sowohl Nähe als auch Distanz im Dolmetschprozess keine einheitlichen Konzepte darstellen, sondern von den LaiendolmetscherInnen individuell ausgehandelt, an die jeweiligen Erfahrungen angepasst und durch persönliche Dispositionen sowie individuelle Bewältigungsstrategien geprägt werden.

7.4 Dialektvielfalt und sprachliche Verständigung im Dolmetschprozess

Die Interviews zeigen, dass die sprachliche Vielfalt innerhalb des Arabischen einen relevanten Aspekt der Dolmetschtätigkeit der Befragten darstellt. Obwohl alle InterviewpartnerInnen neben Deutsch Arabisch als Erst- beziehungsweise Familiensprache sprechen, verfügen sie über unterschiedliche sprachliche Hintergründe und verwenden verschiedene Dialekte der arabischen Sprache. Die Aussagen der Befragten verdeutlichen, dass Arabischkenntnisse nicht zwangsläufig bedeuten, dass sämtliche Wörter, Ausdrücke oder sprachlichen Varietäten gleichermaßen verstanden werden. Gleichzeitig zeigen die Interviews, dass dialektale Unterschiede die Verständigung in den meisten Fällen nicht grundsätzlich verhinderten, sondern durch Rückfragen, sprachliche Anpassungen oder den Rückgriff auf stärker standardsprachlich geprägte Ausdrucksweisen bewältigt werden konnten. Die folgenden Aussagen geben Einblick in die unterschiedlichen Erfahrungen der Befragten im Hinblick auf sprachlicher Vielfalt und dialektaler Verständigung im Kontext ihrer Dolmetschtätigkeit.

Mehrere Befragte berichten, dass Unterschiede zwischen arabischen Dialekten grundsätzlich wahrgenommen wurden und die Kommunikation beeinflussen konnten. Gleichzeitig zeigen die Interviews, dass diese Unterschiede nicht zwangsläufig zu Verständigungsproblemen führten. B3 beschreibt beispielsweise, dass die Mehrheit der Geflüchteten, für die sie dolmetschte, syrisches Arabisch sprach. Dabei verwendeten die KlientInnen teilweise „[...] andere Bezeichnungen für Sachen, also anders als im Ägyptischen“ (B3:Z29–30). Laut ihren Erzählungen kam es daher gelegentlich vor, „[...] dass es Situationen gab, wo es vielleicht länger gedauert hat, bis ich verstanden hab, was die Person haben möchte“ (B3:Z52–53). Als Beispiel nennt sie den syrischen Ausdruck „محارم (*maharim*)“ (B3:Z55) für Taschentücher, dessen Bedeutung ihr zunächst nicht bekannt war. Dennoch betont sie, dass solche Unterschiede die Kommunikation nicht wesentlich beeinträchtigten und dass sie „das meiste eh verstanden“ (B3:Z62) habe. Dies läge auch daran, „[...] dass es [...] viele Serien [...] gibt], wo auf Syrisch gesprochen wird und dann kriegt man so ein bisschen mit, was sie damit meinen“ (B3:Z58–60). Außerdem würde sie auch vielen syrischen Menschen auf Instagram folgen und auch sonst viel Kontakt mit syrischen Menschen haben und in der Kommunikation mit ebendiesen, würde weder sie noch die Personen ihr Arabisch anpassen. Auch in den Dolmetschsituationen sei es nicht notwendig gewesen, ihre eigene Sprechweise bzw. ihren Dialekt zu verändern, „[...] weil der Vorteil beim Ägyptisch ist, dass man von sehr vielen Arabern verstanden wird“ (B3:Z38). Zwar habe es vereinzelt Situationen gegeben, in denen sie bestimmte Begriffe zunächst entschlüsseln musste, grundsätzlich sei die

Verständigung jedoch gelungen. Rückblickend beschreibt sie die Dialektunterschiede daher ausdrücklich als „[...] keine Barriere [...]“ (B3:Z31) und dass sie sich „[...] sehr kompetent gefühlt“ (ibid.) habe.

Auch andere Befragte berichten von einer grundsätzlich guten Verständigung trotz unterschiedlicher Dialekte. B2 schildert, dass ihr ägyptischer Dialekt von vielen syrischen Geflüchteten problemlos verstanden und sogar willkommen geheißen wurde. Als Grund nennt sie, dass sie „[...] Ägypterin [ist] und so viele arabische Leute Ägypten lieben und so viel anfangen können mit den Serien“ (B2:Z513–514). Sie ist der Meinung, aufgrund der starken Präsenz ägyptischer Filme, Serien und Medien im arabischsprachigen Raum sei der ägyptische Dialekt vielen arabischsprachigen KlientInnen bereits vertraut gewesen und dadurch den Einsatz einer Laiendolmetscherin mit ägyptischem Akzent sogar als „ein bisschen eine Erleichterung“ (B2:Z515) empfanden. Ihren Aussagen zufolge reagierten manche der Geflüchteten sogar positiv auf ihren ägyptischen Dialekt. So flüsterte ein syrischer Mann zu seiner Frau sogar: „الحمد لله أنها مصرية مش سورية“ (*alhamdulillah ennaha masreyya mesh suriyye*)“, zu Deutsch: „Gott sei Dank, dass sie Ägypterin und nicht Syrerin ist“ (B2:Z517–518), als er merkte, dass die Befragte, die für die Dolmetschung anwesend war, ägyptisches Arabisch sprach. Die Aussagen von B2 deuten somit darauf hin, dass die ägyptische Varietät aufgrund ihrer medialen Verbreitung auch über nationale Grenzen hinweg verstanden und sogar als positiv wahrgenommen wird, wodurch die Verständigung zwischen der Laiendolmetscherin mit ägyptischem Migrationshintergrund und den syrischen KlientInnen erleichtert wurde.

Während B2 und B3 die Verständigung trotz unterschiedlicher Dialekte überwiegend positiv bewerten, zeigen die Aussagen von B4, dass dialektale Unterschiede in einzelnen Situationen durchaus zu Herausforderungen führen konnten. Als Sprecherin des marokkanischen Arabisch berichtet sie, dass Verständigung nicht immer selbstverständlich gewesen sei. Auf die Frage, wie gut sie andere arabische Dialekte verstehe, antwortet sie zunächst zurückhaltend: „Nicht so gut“ (B4:Z16). Besonders in Gesprächen mit syrischen oder irakischen KlientInnen habe sie wiederholt die Erfahrung gemacht, dass von ihr erwartet wurde, bestimmte dialektale Ausdrücke zu verstehen. Rückblickend schildert sie: „[...] die hatten schon eher Erwartungen, dass ich ihren Dialekt spreche oder dass ich, wenn ich ein paar Worte nicht verstanden habe in ihrem Dialekt [...] die kann eh nicht Arabisch“ (B4:Z20–22). Die Aussage verdeutlicht, dass dialektbedingte Verständigungsschwierigkeiten von einzelnen GesprächspartnerInnen teilweise als mangelnde Arabischkompetenz der Laiendolmetscherin interpretiert wurden. Sprachliche Unterschiede innerhalb des Arabischen erscheinen hier nicht ausschließlich als kommunikative Herausforderung, sondern werden zugleich mit

Vorstellungen darüber verknüpft, wer als kompetente ArabischsprecherIn wahrgenommen wird. Besonders deutlich zeigt sich dies in Situationen, in denen ihr einzelne Begriffe unbekannt waren. Als Beispiel nennt B4 das syrische Wort „كَبَّيْهَا“ (*kobbiha*) für „wegwerfen“, dessen Bedeutung ihr zunächst nicht bekannt war (B4:Z26). Trotz solcher Situationen betont sie jedoch, dass die Verständigung insgesamt gelang und sie sämtliche Dolmetschsituationen erfolgreich bewältigen konnte.

Um mit der dialektalen Vielfalt innerhalb des Arabischen umzugehen bzw. mit der Tatsache, dass sie „[...] den marokkanischen Dialekt im Arabischen [...]“ (B4:Z7) spricht und sie das Gefühl hat, nicht-marokkanische bzw. nicht-marokkanisch-stämmige Personen würden diesen nicht verstehen (vgl. B4:Z8–9), entwickelte B4 eigene Anpassungsstrategien. So erklärt sie, dass sie die Dialektvarietät, die sie mit anderen arabischsprachigen Personen verwendet, als „Diaspora-Dialekt“ (B4:Z8) bezeichnet. Dabei handelt es sich ihrer Beschreibung zufolge um eine Mischung verschiedener arabischer Varietäten: „[...] ich nenne ihn Diaspora-Dialekt, so einen gemischten, wo es Ägyptisch und فصحى (*fusha*), und den ich halt verwende, wenn ich mit anderen arabischen Leuten spreche, die nicht Marokkaner sind“ (B4:Z8–9). In diesem Sprachgebrauch verwendet sie also Elemente des ägyptischen Dialekts gemischt mit Elementen von فصحى (*fusha*), also Hocharabisch. Auf den Kommentar der Interviewerin hin, dass diese den Begriff „Diaspora-Arabisch“ zum ersten Mal von der Befragten hört, erläutert B4 diesen noch weiter: „[...] weil wir alle hier in einer Diaspora sind und ich nicht meinen Dialekt reden kann, sondern mischen muss [...] Das ist dann ein Mix aus فصحى (*fusha*) und den anderen Dialekten“ (B4:Z70–74). Die Aussagen der Befragten verdeutlichen, dass sprachliche Anpassung für B4 zu einer zentralen Strategie geworden ist, um Verständigung über Dialektgrenzen hinweg im Umgang mit syrischen oder irakischen Flüchtlingen zu ermöglichen. Anders als SprecherInnen stärker verbreiteter Dialekte sieht sie sich als Sprecherin des marokkanischen Dialekts häufig in der Position, ihren arabischen Sprachgebrauch aktiv an die GesprächspartnerInnen anpassen zu müssen, um ausreichend verstanden zu werden.

Ein ähnlicher Umgang mit sprachlicher Vielfalt zeigt sich auch bei B6, ihrem Bruder, der allerdings selbst nicht marokkanisches Arabisch spricht. Als Sohn einer marokkanischen Mutter und eines irakischen Vaters, die in den 70er und 90er Jahren nach Österreich eingewandert sind (vgl. B6:Z17–21), verfügt er ebenfalls über Erfahrungen mit mehreren arabischen Varietäten und beschreibt seinen eigenen Sprachgebrauch „[...] wie ein[en] Multivitaminsaft, so ein Cocktail“ (B6:Z35–36). Die Verwendung verschiedener Dialekte betrachtet er dabei als selbstverständlichen Bestandteil seiner sprachlichen Biografie. Er habe zu Hause Marokkanisch und einen „Mix“ gesprochen, allerdings klinge sein Arabisch dennoch

Syrisch: „[...] die Leute sagen oft, dass es eher dem Syrischen ähnelt, wobei es eher ein Mix ist, wobei mit meiner Mama eigentlich immer klar Marokkanisch gesprochen wurde und mit meinem Papa war es ein Mix [...]“ (B6:Z29-31). Gleichzeitig berichtet er, dass er marokkanisches Arabisch in vielen Dolmetschsituationen bewusst vermeide, da dieses von zahlreichen GesprächspartnerInnen nicht verstanden werde: „[...] also Marokkanisch packe ich gar nicht aus, weil die Leute es eh nicht verstehen würden“ (B6:Z55–56). Stattdessen greife er auf ein Arabisch zurück, welches er „[...] nicht verorten [...]“ könne (B6:Z57). Wenn andere ebendieses hören, „[...] sagen [sie] eher, dass es Syrisch ist“ (B6:Z33). Er selbst hat keine Erklärung dafür, denn er „[...] habe nie Syrisch gelernt“ (ibid.) und „weiß nicht, woher es kommt“ (B6:Z33–34). Als mögliche Erklärung nennt er sprachliche Einflüsse von „Popkultur, [...] Serien, [...] Filme“ (B6:Z34). Somit verdeutlichen die Aussagen von B4 und B6, dass sie ihre sprachlichen Ressourcen flexibel einsetzen und ihren arabischen Sprachgebrauch situationsabhängig anpassen, um Verständigung mit syrischen und irakischen KlientInnen zu ermöglichen. Die von B4 und B6 beschriebenen Anpassungsleistungen werden auch durch eine beiläufige Aussage im Interview mit B2, die selbst ägyptisches Arabisch spricht und einen ägyptischen Migrationshintergrund hat, untermauert. Sie betont, dass sie syrische und irakische Varietäten problemlos verstehe, während ihr Verständnis maghrebinischer Dialekte deutlich eingeschränkter sei:

Syrisch ist super toll. Irakisch auch gut. Immer besser, weil ich habe immer irakische Schüler. Aber wie gesagt, so jetzt, لاء مافيش... ليبي، تونسي، مغربي، جزائري (Geze iri, Maghrebi, Tuni, Libi ... la mafish). Da kann ich besser Türkisch als Marokkanisch. (B2:Z540–542)

Sie nennt also Algerisch, Marokkanisch, Tunesisch und Libysch als unverständlich und sagt „لا مافيش (la' mafish)“ (B2:Z541-542), was im ägyptischen Dialekt so viel heißt wie ein „nein, nichts“ im Deutschen. Die Aussage bestätigt die von B4 und B6 geschilderte Erfahrung, dass die marokkanische Varietät des Arabischen von vielen arabischsprachigen GesprächspartnerInnen oft nicht ohne Weiteres problemlos verstanden wird. Die Anpassung des eigenen Sprachgebrauchs erscheint vor diesem Hintergrund nicht lediglich als individuelle Präferenz, sondern als Strategie zur Sicherstellung erfolgreicher Verständigung im Dolmetschprozess.

Die Interviews deuten darüber hinaus darauf hin, dass Dialektverständnis keine statische Kompetenz darstellt, sondern sich durch wiederholten Kontakt mit SprecherInnen anderer Varietäten weiterentwickeln kann. Dies zeigt sich besonders deutlich bei B1. Sie beschreibt, dass sie zu Beginn ihrer Dolmetschtätigkeit vor allem den ägyptischen Dialekt beherrschte: „Ich

spreche fließend nur Ägyptisch, ägyptischer Dialekt. Hocharabisch hatte ich mal, aber das ist nicht fließend“ (B1:Z76–77). Die Mehrheit der geflüchteten PatientInnen, für die sie im Krankenhaus dolmetscht, stammt jedoch aus Syrien, wodurch sie im Rahmen ihrer Tätigkeit regelmäßig mit syrischem Arabisch in Kontakt kam und kommt. Rückblickend schildert sie diesen Lernprozess folgendermaßen:

Am Anfang war es schwer, weil ich grundsätzlich nur den ägyptischen Dialekt immer sehr gut verstanden habe. Aber durch die Zufallssituationen habe ich mich eher an den Dialekt gewöhnt und weil ich ihn ja auch auf den Straßen mehr gehört habe, wenn die Leute miteinander geredet haben.
(B1:Z79–82)

Im weiteren Verlauf erklärt sie, dass sich dadurch nicht nur ihr Verständnis des syrischen Dialekts verbessert habe, sondern auch, dass ihr „[...] das Verständnis für den syrischen Dialekt dabei geholfen hat, auch zum Beispiel den libanesischen Dialekt ein bisschen besser zu verstehen“ (B1:Z90–92). Diese Aussage verdeutlicht, dass Dialektverständnis nicht ausschließlich auf familiären oder herkunftsbedingten Sprachkenntnissen sowie dem Migrationshintergrund der LaiendolmetscherInnen beruhen muss, sondern auch durch regelmäßige Kommunikations- und Dolmetschsituationen erweitert werden kann. Die Dolmetschtätigkeit selbst wird von B1 somit als Lernprozess beschrieben, der ihre rezeptiven Kompetenzen in anderen arabischen Varietäten nachhaltig beeinflusst hat.

Demgegenüber berichten B5 und B7, welche beide syrischen Migrationshintergrund haben und infolgedessen syrisches Arabisch sprechen, von keinen dialektbedingten Verständigungsproblemen, da beide überwiegend für syrische Geflüchtete dolmetschten. B5 erklärt ausdrücklich, dass Verständigung kein Problem darstellte, da er „Syrisches, ja. Einfaches Syrisches“ (B5:Z17) und somit dieselbe Varietät wie die beiden aus Syrien geflüchteten Mitschüler verwendete. B7 berichtet ebenfalls über ihre Arabischkenntnisse, sie „[...] spreche Syrisch [...]“ (B7:Z38) und da ihre KlientInnen „[...] nur Syrer [...]“ (B7:Z45) waren, kamen keine dialektbezogenen Verständigungsschwierigkeiten auf.

Insgesamt zeigen die Interviews, dass Arabisch im Dolmetschkontext keine homogene sprachliche Grundlage darstellt. Die Befragten berichteten von unterschiedlichen Dialekten, variierenden Wortschätzen und teilweise auch von Verständnisschwierigkeiten. Gleichzeitig verdeutlichen die Aussagen, dass diese Unterschiede in den meisten Fällen erfolgreich bewältigt werden konnten. Rückfragen, sprachliche Anpassungen, der Rückgriff auf stärker vertretene Dialekte und/oder standardsprachliche Ausdrucksweisen sowie die Bereitschaft aller Beteiligten zur sprachlichen Annäherung ermöglichten in der Regel, laut Angaben der Befragten, eine erfolgreiche Kommunikation. Die Ergebnisse machen damit deutlich, dass die

innere sprachliche Vielfalt des Arabischen den Dolmetschprozess beeinflusste, ohne die Verständigung grundsätzlich zu verhindern.

7.5 Identitätsfragen, Zugehörigkeit und Belonging: Einfluss auf den Dolmetschprozess

Die biografischen Erzählungen der Befragten zeigen, dass ihre Identitäten nicht auf eine einzelne nationale, kulturelle oder sprachliche Zugehörigkeit reduziert werden können. Vielmehr beschreiben die Interviewpartnerinnen Lebensrealitäten, die von unterschiedlichen kulturellen Bezugssystemen, mehrsprachigen Sozialisationskontexten und transnationalen Familiengeschichten geprägt sind. Die meisten Befragten wurden in Österreich geboren oder sind bereits in jungen Jahren nach Österreich gekommen, während ihre familiären Wurzeln in unterschiedlichen arabischsprachigen Ländern liegen. Die Interviews verdeutlichen somit, dass sich die Laiendolmetscherinnen selbst in einer Position zwischen verschiedenen kulturellen, sprachlichen und gesellschaftlichen Räumen verorten.

7.5.1 Zwischen den Welten: Multiple Zugehörigkeiten und hybride Identitäten

Besonders deutlich wird diese Dynamik bei B1. Die Befragte beschreibt sich als Tochter ägyptischer Eltern, die selbst in Österreich geboren und aufgewachsen ist:

Also ich bin das zweite Kind von zwei Eltern, die aus Ägypten stammen. Beide sind in Ägypten geboren und aufgewachsen und dann im Erwachsenenalter erst hierher gekommen. [...] Und ich bin das zweite Kind, das hier geboren und aufgewachsen ist. (B1:Z58–62)

Im weiteren Verlauf des Interviews spricht sie einen Aspekt an, der auch in anderen Interviews anklingt, von ihr jedoch explizit benannt wird: „Und natürlich habe ich halt Migrationshintergrund und da kommt es halt oft auch zu Identitätskrisen natürlich auch“ (B1:Z62–63). Die Aussage verdeutlicht, dass Zugehörigkeit nicht als selbstverständlich oder eindeutig erlebt wird. Vielmehr beschreibt die Befragte Spannungen, die aus dem Aufwachsen zwischen unterschiedlichen kulturellen Bezugssystemen entstehen können und auch zu „Identitätskrisen“ führen können. Ihre Verortung zwischen der österreichischen und ägyptischen Kultur beschreibt sie folgendermaßen:

Also da ist das Gefühl, ich bin so dazwischen und ich versuche irgendwie meinen Weg zu finden mit beiden Kulturen in mir drinnen und zu schauen, okay, wie kann ich das beides irgendwie vereinen. (B1:Z371–373)

Identität erscheint hier nicht als feste Kategorie, sondern als fortlaufender dynamischer Aushandlungsprozess.

Ähnliche Erfahrungen schildert auch B7, die aus einer syrischen Familie stammt, allerdings selbst in Österreich geboren und aufgewachsen ist. Obwohl sie ihre Sozialisation als stark österreichisch geprägt beschreibt, versteht sie ihre Identität nicht ausschließlich über diesen Bezugspunkt, denn sie beschreibt, „[...] ich bin halt so aufgewachsen wie die Österreicher“ (B7:Z339). Sie erklärt: „[...] ich bin schon eher wie die Österreicher, weil ich war hier im Kindergarten, in der Volksschule, im Gymnasium, auf der Uni“ (B7:Z335–336). Somit sei sie „[...] so ein Mix, um ehrlich zu sein“ (B7:Z336–337). Trotz ihres syrischen Migrationshintergrunds distanziert sie sich von neu angekommenen SyrerInnen: „Ja, also ich bin nicht so wie die Syrer, nein, das bin ich nicht. Also es ist eher österreichisch, aber natürlich mit schönen Werten und muslimisch. [...] Du verstehst mich schon“ (B7:Z337–340). Die Interviewpartnerin konstruiert ihre Identität damit nicht als Entscheidung zwischen österreichischer und syrischer Zugehörigkeit. Vielmehr verbindet sie unterschiedliche kulturelle und religiöse Bezugssysteme miteinander. Österreichische Sozialisation, syrische Familiengeschichte und muslimische Identität erscheinen dabei nicht als Gegensätze, sondern als gleichzeitig bestehende Bestandteile ihres Selbstverständnisses.

Die hybride Position der Befragten zeigt sich nicht nur in ihren biografischen Erzählungen, sondern auch in ihrer sprachlichen Praxis. Besonders deutlich wird dies bei B4. Die Interviewpartnerin beschreibt neben ihrem marokkanischen Dialekt eine weitere Sprachform, die sie selbst als „Diaspora-Dialekt“ bezeichnet (B4:Z8). Wie bereits in Kapitel 7.4 erläutert, handelt es sich dabei ihren Angaben nachzufolgen um eine Sprachform, die sie auf das Leben in der Diaspora zurückführt. Denn auf die Frage nach diesem Sprachgebrauch erklärt sie: „Genau, weil wir alle hier in einer Diaspora sind und ich nicht meinen Dialekt reden kann, sondern mischen muss“ (B4:Z70–71). Die Aussage verdeutlicht, dass sie sich als Teil einer marokkanischen Diaspora versteht, was sich wiederum auf ihren Sprachgebrauch im Dolmetschkontext auswirkt.

Insgesamt zeigen die Interviews, dass die Befragten ihre Identität nicht entlang eindeutiger nationaler Kategorien beschreiben. Vielmehr bewegen sie sich zwischen unterschiedlichen sprachlichen, kulturellen und religiösen Räumen und entwickeln daraus komplexe Formen multipler Zugehörigkeit. Diese hybriden Identitäten bilden eine wichtige Grundlage für die im Folgenden beschriebenen Erfahrungen von Verbundenheit, Vertrauen und *belonging* im Dolmetschprozess für arabischsprachige geflüchtete KlientInnen. Die Laiendolmetscherinnen stehen selbst aufgrund ihres eigenen Migrationshintergrunds zwischen

unterschiedlichen Welten und verfügen dadurch über Perspektiven und Erfahrungen, die ihre Beziehung zu den geflüchteten KlientInnen in der Dolmetschsituation maßgeblich prägen.

7.5.2 Belonging und Community: Wie Zugehörigkeit im Dolmetschprozess entsteht

In den Interviews zeigt sich, dass die Beziehung zwischen LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund und geflüchteten KlientInnen häufig von einem Gefühl der Verbundenheit geprägt ist, das über die gemeinsame Sprache hinausgeht. Die Befragten beschreiben wiederholt Erfahrungen von Nähe, gegenseitigem Verständnis und Zugehörigkeit. Auffällig ist dabei, dass dieses Gefühl von *belonging* nicht auf einen einzelnen Faktor zurückzuführen ist (s. Kapitel 5.2). Vielmehr entsteht ein Zugehörigkeitsgefühl an der Schnittstelle von Sprache, Herkunft, Religion, Migrationserfahrungen, *Community*-Zugehörigkeit und persönlichen Identifikationsprozessen.

Ein wichtiger Ausgangspunkt für die Entstehung von *belonging* sind gemeinsame kulturelle und sprachliche Bezugspunkte. Besonders deutlich wird dies bei B5, der selbst syrischen Migrationshintergrund hat und seine Beziehung zu den neuangekommenen syrischen Mitschülern, für die er dolmetschte, folgendermaßen beschreibt: „[...] wenn ich weiß, die beiden kommen aus Syrien, da ist schon so eine [...] natürliche Bindung halt“ (B5:Z98–99). Auf die Nachfrage, wodurch diese Bindung entstehe, erklärt er: „Man versteht sich besser, wegen der Sprache und Kultur“ (B5:Z99–100). Die Verbundenheit wird hier nicht als bewusst hergestellte Beziehung beschrieben, sondern als etwas, das sich beinahe selbstverständlich aus gemeinsamen sprachlichen und kulturellen Bezugspunkten ergibt. Sprache und Kultur fungieren dabei als gemeinsame Referenzrahmen, die gegenseitiges Verständnis erleichtern und Nähe entstehen lassen.

Auch B7, die ebenfalls syrischen Migrationshintergrund hat, beschreibt die Bedeutung gemeinsamer Herkunft für ihre Beziehung zu den syrischen KlientInnen, denn „[...] die spüren ja auch eine gewisse Nähe, wenn ich auch syrische Wurzeln habe“ (B7:Z89–90). Interessant ist hierbei, dass die Interviewpartnerin die Nähe nicht primär aus ihrer eigenen Perspektive beschreibt, sondern aus jener der Jugendlichen. Sie ist dennoch der Meinung, dass dies nicht zuletzt passiert, weil sie selbst Nähe ausstrahlt und die Jugendlichen somit „[...] natürlich spüren [...], dass ich auch eine gewisse Nähe zeige. Das kommt ja auch von mir, diese gewisse Nähe“ (B7:Z99–100). Somit werden die syrischen Wurzeln der Laiendolmetscherin von den Jugendlichen wahrgenommen und fungieren gleichzeitig als gemeinsamer Bezugspunkt, der Vertrauen und Verbundenheit auf beiden Seiten begünstigt.

Neben Herkunft und Sprache spielen auch Migrationserfahrungen und migrantische Lebensrealitäten eine wichtige Rolle. Obwohl die Befragten alle selbst in Österreich geboren und aufgewachsen sind, und somit keine eigene Flucht- oder Migrationserfahrung gemacht haben, berichten mehrere von einem besonderen Verständnis für die Situation geflüchteter Menschen. So erklärt B1 auf die Frage, ob sie zu den KlientInnen eine gewisse Verbindung spürte, folgendes: „Ja, schon. Also ich habe schon das Gefühl gehabt, dass ich eine Verbindung habe“ (B1:Z69). Auf die Frage nach dem Ursprung dieser Verbindung antwortet sie:

[...] auch wenn meine Familie selber nicht geflüchtet ist, wir aber halt auch Leute persönlich kennen, die geflüchtet sind, habe ich das Gefühl, dass ich dadurch einen näheren Einblick hatte, wie es sich anfühlt, als Geflüchteter in Österreich zu sein. (B1:Z71–74)

Die Verbundenheit entsteht hier nicht aufgrund identischer Biografien, sondern durch die Vertrautheit mit ähnlichen Erfahrungen und Lebensrealitäten innerhalb migrantischer Kontexte bzw. durch Erfahrungswerte aus dem persönlichen Bekanntenkreis der Laiendolmetscherin.

Besonders emotional wird *belonging* dort, wo die Befragten die Geflüchteten mit ihrer eigenen Familie oder *Community* in Verbindung bringen. Dies zeigt sich besonders deutlich in den Interviewaussagen von B2. Im Interview beschreibt sie wiederholt, dass sie in den KlientInnen Menschen wiedererkannte, die sie an ihre eigene Familie erinnern: „Und bei den Irakern habe ich immer meine Brüder gesehen. [...] ich sehe die immer wie Familienmitglieder“ (B2:Z485–487). An einer späteren Stelle ergänzt sie:

[...] ich sehe immer irgendwie Teile meiner Familie in diesen Klienten. Also ich sehe keine geflüchtete Person, ich sehe keine irakische Person, syrische Person. Ich sehe einfach meine hilflose Mama, die da steht und sich freut, wenn jemand vorbeigehen kann, der beide Sprachen kann. (B2:Z502–505)

Die Aussagen verdeutlichen, dass Zugehörigkeit hier nicht primär über Nationalität oder ethnische Kategorien hergestellt wird. Stattdessen erfolgte die Identifikation über persönliche Erinnerungen und familiäre Migrationserfahrungen. Die Laiendolmetscherin stellt einen Bezug zu ihrer eigenen Mutter dar, die nach Österreich migriert ist. Bei dem Bezug zu ihren Brüdern ergänzt sie, dass sie diese in den drei irakischen Klienten gesehen habe, „[o]bwohl die [Brüder] brauchten nie eine Übersetzung“ (B2:Z485–486). Ihre eigenen Brüder hatten also innerhalb der österreichischen Gesellschaft keinerlei Verständigungsschwierigkeiten und benötigten daher nie Dolmetschungen. Dennoch sah die Befragte einen direkten Bezug zwischen ihnen und den drei irakischen männlichen Klienten. Die KlientInnen erscheinen für sie im Allgemeinen also nicht als Angehörige einer fremden Gruppe, sondern als Menschen, die die eigene Mutter,

Geschwister oder andere nahestehende Personen der eigenen *Community* repräsentieren könnten.

In einigen der Interviews deuten die Aussagen der Befragten jedoch darauf hin, dass dieses Zugehörigkeitsgefühl nicht ausschließlich von den LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund ausgeht, die in den geflüchteten KlientInnen ihre eigenen Familienmitglieder sahen. So berichten mehrere Befragte, dass auch sie selbst von den Geflüchteten als Teil derselben *Community* wahrgenommen wurden bzw. auch hier Zugehörigkeitsgefühle entstanden. Besonders deutlich kommt dies in Formulierungen wie „eine von uns“ oder „einer von uns“ zum Ausdruck. So berichtet B4 beispielsweise von einer Dolmetschsituation, in der sie darauf hinwies, dass ihr Vater zwar Iraker sei, sie aber eigentlich keinen irakischen Dialekt spreche. Sie erklärte den KlientInnen: „Aber ich rede ja nicht wirklich Irakisch“ (B4:Z460–461) und die Reaktion ihres Gegenübers lautete dennoch: „Na, trotzdem, du bist eine von uns“ (B4:Z461). Obwohl die Laiendolmetscherin also in Österreich aufgewachsen ist und anmerkte, den irakischen Dialekt nicht vollständig zu beherrschen, wurde sie dennoch von irakischen KlientInnen aufgrund ihres irakischen Vaters als Teil der „eigenen“ Gemeinschaft bzw. *Community* wahrgenommen.

Eine ähnliche Erfahrung schildert B6. Er beschreibt, dass die Geflüchteten ihm aufgrund seines Migrationshintergrundes sowie seiner Vertrautheit mit den österreichischen Strukturen eine besondere Rolle zuschreiben: „[...] weil sie wissen, okay, einer der hier aufgewachsen ist, der hier geboren ist, der die Spielregeln kennt, der die Menschen kennt, das ist eh einer von uns und der kennt sich schon aus“ (B6:Z263–265). Interessant ist hierbei, dass Zugehörigkeit nicht trotz, sondern gerade wegen seiner Position zwischen unterschiedlichen Lebenswelten entsteht. Aus Sicht der KlientInnen ist er aufgrund seines Heranwachsens in Österreich mit den gesellschaftlichen Strukturen des Aufnahmelandes vertraut und gleichzeitig Teil der „eigenen“ *Community*. Gerade diese Doppelposition macht ihn zu einer vertrauenswürdigen Bezugsperson, die gleichzeitig Teil der eigenen *Community* ist und sich dennoch innerhalb der österreichischen Gesellschaft orientieren kann.

Neben Herkunft, Sprache und Familie wird auch die Religion von mehreren Befragten als verbindendes Element beschrieben. Besonders deutlich formuliert dies B3, die auf die Frage, welchen Einfluss ihr eigener ägyptische Migrationshintergrund auf die Interaktion mit geflüchteten KlientInnen hatte, folgendes antwortet: „Ich weiß nicht, ob es der ägyptische Hintergrund ist oder vielleicht der muslimische Hintergrund, dass wir irgendwas Gemeinsames hatten“ (B3:Z143–144). Die Aussage verdeutlicht, dass die Interviewpartnerin die wahrgenommene Verbundenheit nicht ausschließlich auf gemeinsame Herkunft oder Sprache

zurückführt, sondern auch die gemeinsame Religionszugehörigkeit als möglichen Bezugspunkt wahrnimmt. Im weiteren Verlauf des Interviews beschreibt sie diese zusätzliche Ebene von Gemeinsamkeit genauer: „Die Kombination aus Religion und Sprache. [...] Weil das Muslimisch-Sein und dieselbe Sprache zu sprechen, das schafft irgendwie so, wir haben was gemeinsam“ (B3:Z397–399). Die Befragte verweist damit auf eine weitere Dimension von Zugehörigkeit, die über sprachliche, kulturelle und ethnische Gemeinsamkeiten hinausgeht. Die gemeinsame Religionszugehörigkeit tritt hier ergänzend zu anderen verbindenden Faktoren hinzu und verstärkt das Gefühl, einen gemeinsamen Bezugspunkt zu teilen.

Auch B4 beschreibt die gemeinsame Religionszugehörigkeit als Faktor, der Nähe begünstigt: „[...] ich bin auch Muslimin, so wie sie. Das heißt, wir haben eine ähnliche Kultur und die gleiche Religion. Und dann ist diese Nähe ja automatisch da“ (B4:Z344–345). Die Aussagen verdeutlichen, dass Religion häufig nicht isoliert betrachtet wird, sondern gemeinsam mit Sprache, Kultur und Herkunft als Teil eines gemeinsamen Erfahrungshorizonts wahrgenommen wird. Ein Zugehörigkeitsgefühl entsteht dadurch nicht ausschließlich auf nationaler Ebene, sondern teilweise auch im Sinne einer gemeinsamen religiösen Gemeinschaft. Die Befragten beschreiben die religiöse Zugehörigkeit somit nicht als alleinige Grundlage von *belonging*, sondern als eine weitere Ebene, auf der Gemeinsamkeiten wahrgenommen werden können. Religion ergänzt in diesen Fällen die bereits vorhandenen sprachlichen, kulturellen und gemeinschaftlichen Bezugspunkte und trägt dadurch zusätzlich zur Entstehung von Nähe und Verbundenheit im Dolmetschprozess bei.

Insgesamt zeigen die Interviews, dass *belonging* im Dolmetschprozess durch das Zusammenwirken unterschiedlicher Faktoren entstehen kann. Sprache, Herkunft, Religion, Migrationserfahrungen, *Community*-Zugehörigkeit und familiäre Identifikationen greifen ineinander und schaffen Formen von Verbundenheit, die über die eigentliche Dolmetschtätigkeit hinausgehen. Die LaiendolmetscherInnen werden dadurch nicht ausschließlich als MittlerInnen zwischen zwei Sprachen wahrgenommen, sondern auch als Personen, die bestimmte Erfahrungen, Werte und Bezugssysteme mit den KlientInnen teilen. Das Zugehörigkeitsgefühl entsteht dabei nicht nur auf Seiten der KlientInnen, sondern wird auch von den LaiendolmetscherInnen selbst beschrieben, die in den Geflüchteten häufig Menschen aus der eigenen Community, ähnliche Lebensrealitäten oder Bezüge zur eigenen Familiengeschichte wiedererkennen können.

7.5.3 Die Folgen von *Belonging*: Vertrauen, Verantwortung und Belastung

Die Aussagen der Befragten zeigen unter anderem auch, dass *belonging* nicht nur die Beziehung zwischen LaiendolmetscherInnen und KlientInnen prägt, sondern auch konkrete Auswirkungen auf den Dolmetschprozess und die Wahrnehmung der eigenen Rolle hat. *Belonging* wirkt sich dabei sowohl auf das gegenseitige Vertrauen und Verstehen als auch auf das Verantwortungsgefühl der LaiendolmetscherInnen aus. Gleichzeitig kann die empfundene Nähe zusätzliche Erwartungen, Gefühle von Verantwortung und Belastungen mit sich bringen.

Ein zentraler Aspekt betrifft das gegenseitige Verstehen. Mehrere Befragte beschreiben, dass gemeinsame kulturelle Erfahrungen und ähnliche Lebensrealitäten das Verständnis über die sprachliche Ebene hinaus erleichtern. Besonders deutlich formuliert dies B6. Im Zusammenhang mit seiner gemeinsamen kulturellen Positionierung mit den KlientInnen erklärt er:

[...] wenn mir jemand etwas sagt oder erzählt und mir sagt, hey, bei uns geht das nicht. Ich verstehe gleich, du würdest gleich verstehen, aber wenn ein Alexander da steht, würde er sagen, was meinen Sie, was geht bei Ihnen nicht?... (B6:Z302–305)

Bei B6 müsse der Klient allerdings „[...] nicht erklären [...]“, denn „[...] es reicht ein Blick und ich verstehe schon, was er meint und er muss nicht ausführen“ (B6:Z305–306). Die Aussagen verdeutlichen, dass *belonging* aus Sicht der Befragten nicht nur Vertrauen schafft, sondern auch ein Verständnis für implizite Bedeutungen, kulturelle Selbstverständlichkeiten und unausgesprochene Hinweise ermöglicht. Die gemeinsame Zugehörigkeit wird damit zu einer Ressource, die über die reine sprachliche Vermittlung hinausgeht.

Darüber hinaus zeigt sich, dass das Zugehörigkeitsgefühl häufig mit einem besonderen Verantwortungsgefühl verbunden ist. Mehrere Befragte verweisen auf eigene familiäre Erfahrungen und beschreiben ihre Tätigkeit als etwas, das eng mit ihrer Biografie verknüpft ist. So berichtet B3, dass das Übersetzen bereits lange vor ihrer Tätigkeit als Laiendolmetscherin Teil ihres Alltags gewesen sei, denn sie habe „[...] halt mit meinen Eltern viel übersetzt [...] als Kind“ (B3:Z75). Ähnlich beschreibt B6 seine ersten Erfahrungen mit dem Übersetzen bzw. Dolmetschen als Grund für seine spätere Tätigkeit als Laiendolmetscher: „[...] ich war es halt gewohnt, wie wahrscheinlich alle Arabisch- oder allgemein Migra-Kids Sachen übersetzen und so, für Eltern selbst, für Familie und so und genau damit hat es begonnen“ (B6:Z78–80). Die Aussagen verdeutlichen, dass Dolmetschen von einigen Befragten nicht als völlig neue Tätigkeit erlebt wird, sondern an Erfahrungen anknüpft, die sie bereits innerhalb ihrer Familien gemacht haben und die sie als natürlich, fast schon alltäglich verstehen. Die Unterstützung

anderer Menschen erscheint dadurch teilweise als Fortsetzung bereits bekannter Verantwortungsrollen.

Besonders deutlich wird die biografische Dimension bei B2. Sie verbindet ihre Bereitschaft zu helfen unmittelbar mit den Migrationserfahrungen ihrer eigenen Familie und sieht die Tätigkeit als Laiendolmetscherin für Geflüchtete als eine Art „Wiedergutmachung“ für die Hilfe, die ihre Eltern zu Zeiten ihrer Zuwanderung nach Österreich erhielten:

Ich glaube, es ist auch irgendwo eine Wiedergutmachung. So quasi, meinen Eltern wurde damals geholfen, jetzt bin ich jemand, der vielleicht übersetzt. So eine Wiedergutmachung für die Welt, verstehst du, was ich meine? Deswegen habe ich das auch immer in so einem ehrenamtlichen Rahmen gemacht. Also auch ein persönliches Anliegen eigentlich. (B2:Z494–498)

Belonging und Zugehörigkeit führen hier nicht nur zu Verbundenheit, sondern auch zu einem moralischen Verantwortungsgefühl. Die Unterstützung Geflüchteter wird als Möglichkeit verstanden, etwas von jener Hilfe zurückzugeben, die die eigene Familie in der Vergangenheit erfahren hat.

Ein ähnliches Verantwortungsgefühl beschreibt auch B4. Anders als B2 führt sie dieses nicht primär auf die Erfahrungen ihrer eigenen Familie zurück, sondern verweist sowohl auf ihren Migrationshintergrund als auch auf ihre religiösen Überzeugungen (vgl. B4:Z243–246). Ihrer Ansicht nach trage man als Person mit Migrationshintergrund häufig bereits früh Verantwortung und entwickle dadurch eine besondere Sensibilität für migrantische Kontexte. Darüber hinaus verspüre sie auch „[...] islamisch gesehen aus meiner Religion als Muslimin [...]“ eine „[...] gewisse Verantwortung [...]“ (B4:Z244–245). Die Aussage verdeutlicht, dass das Zugehörigkeitsgefühl nicht nur mit Verbundenheit und Verständnis einhergeht, sondern auch ein moralisches Verantwortungsgefühl hervorrufen kann, das die Wahrnehmung der eigenen Rolle prägt.

Auch B7 verbindet ihre Hilfsbereitschaft mit einem gemeinschaftlichen Verantwortungsverständnis. Unter Verweis auf die *Umma* beschreibt sie den Schutz geflüchteter Minderjähriger als „Pflicht“: „[...] wir sind ja eine أمة (*umma*) und das ist eigentlich eine Pflicht, dass wir diese minderjährigen Flüchtlinge beschützen“ (B7:Z149–150). Verantwortung leitet sich hier nicht nur aus individuellen Erfahrungen, sondern auch aus einer wahrgenommenen Zugehörigkeit zu einer religiösen Gemeinschaft ab.

Gleichzeitig zeigen die Interviews, dass die empfundene Nähe bzw. das empfundene Verantwortungsgefühl auch Herausforderungen mit sich bringen kann. So beschreibt B7, dass sie davon ausgeht, von syrischen KlientInnen anders wahrgenommen zu werden als beispielsweise eine österreichische Person, die Arabisch gelernt hat:

Ich denke, die Syrer... Nehmen wir an, es kommt jetzt eine Österreicherin, die hat Arabisch gelernt und die kommt dann und übersetzt oder dolmetscht. Ich nehme an, die werden nicht so umgehen mit ihr wie mit mir. Da ist der Umgang sicher ganz anders. (B7:Z354–357)

Auf die Nachfrage der Interviewerin, wie der Umgang sich ihrer Meinung nach ändern würde, erläutert sie: „Er ist schon so mit Abstand und so und die trauen sich auch nicht viel, glaube ich. Bei mir schon eher“ (B7:Z359–360). Die Aussage deutet darauf hin, dass die gemeinsame Zugehörigkeit Hemmschwellen abbauen und Vertrauen fördern kann. Gleichzeitig eröffnet sie jedoch auch Raum für zusätzliche Erwartungen und stärkere emotionale Inanspruchnahme, wie bereits in den vorangegangenen Kapiteln zu Nähe, Distanz und Belastung sichtbar wurde.

Interessanterweise zeigen die Interviews auch, dass Zugehörigkeit nicht zwangsläufig auf vollständiger und absoluter Gleichheit beruhen muss. So berichtet B2 von einer Kommunikationssituation, in der ein syrischer Klient erleichtert reagierte, als er bemerkte, dass sie Ägypterin und nicht Syrerin war: „الحمد لله أنها مصرية مش سورية“ (*alhamdulillah ennaha masreyya mesh suriyye*)“ (B2:Z517-518). Die Befragte interpretiert dies dahingehend, dass die Familie möglicherweise zuvor negative Erfahrungen gemacht hatte. Gleichzeitig verdeutlicht die Situation, dass sie trotz unterschiedlicher nationaler Herkunft weiterhin als Teil einer gemeinsamen arabischsprachigen und kulturellen Gemeinschaft wahrgenommen wurde. Die Aussage legt nahe, dass Vertrauen nicht ausschließlich durch größtmögliche Ähnlichkeit entsteht. In manchen Situationen kann eine Position entstehen, die gleichzeitig Nähe und eine gewisse Distanz ermöglicht.

Insgesamt zeigen die Interviews, dass *belonging* im Dolmetschprozess weitreichende Folgen haben kann. Das Gefühl gemeinsamer Zugehörigkeit fördert Vertrauen, erleichtert das Verständnis impliziter Bedeutungen und kann ein ausgeprägtes Verantwortungsgefühl hervorrufen. Gleichzeitig erhöht es die Wahrscheinlichkeit emotionaler Involvierung sowie zusätzlicher Erwartungen an die Laiendolmetscherinnen. *Belonging* erweist sich damit nicht nur als Ressource, sondern zugleich als Faktor, der die Tätigkeit der LaiendolmetscherInnen nachhaltig prägt und beeinflusst.

8. Diskussion und Fazit

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie zeigen, dass die Tätigkeit arabischsprachiger LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im Fluchtkontext weit über die reine sprachliche Vermittlung hinausgeht. Die Befragten berichten von Erwartungen emotionaler Unterstützung, kultureller Orientierung, praktischer Hilfestellungen sowie einer erhöhten persönlichen Verfügbarkeit. Gleichzeitig beschreiben sie ihre eigene Rolle nicht ausschließlich als SprachmittlerInnen, sondern unter anderem als kulturelle VermittlerInnen, emotionale UnterstützerInnen, Orientierungshilfen sowie aktive MitgestalterInnen der Interaktion und des Kommunikationsprozesses. Die Ergebnisse verdeutlichen somit, dass die tatsächliche Praxis des Laiendolmetschens wesentlich komplexer ist als eine reine Übertragung sprachlicher Inhalte. Somit ergibt sich das Role-Space-Modell als passende Methode, die Ergebnisse der vorliegenden Studie zu interpretieren.

Diese Befunde stehen in einem Spannungsverhältnis zu traditionellen Rollenkonzepten des Dolmetschens. Insbesondere das Conduit-Modell (s. Kapitel 3.1) versteht DolmetscherInnen primär als neutrale und möglichst unsichtbare SprachmittlerInnen, deren Aufgabe sich auf die möglichst genaue Übertragung von Informationen beschränkt. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie legen jedoch nahe, dass ein solches Rollenverständnis die Erfahrungen der befragten LaiendolmetscherInnen unzureichend erfassen kann. Zwar beschreiben einzelne Befragte, wie etwa B7, ihre Rolle zunächst als reine Dolmetschtätigkeit, ihre weiteren Schilderungen zeigen jedoch, dass sie in der Praxis deutlich mehr Aufgaben übernahm. Ähnliche Beobachtungen finden sich auch bei B2, B3, B4 und B5, die von Orientierungshilfe, emotionaler Unterstützung, kultureller Vermittlung und aktiver Einflussnahme auf Kommunikationsprozesse berichten. Die Ergebnisse bestätigen damit die Kritik zahlreicher AutorInnen im Bereich des Community Interpreting, wonach starre und stark neutralitätsorientierte Rollenmodelle die tatsächliche Komplexität kommunaler Dolmetschsituationen nur eingeschränkt abbilden können. Zur Interpretation der Ergebnisse erweist sich daher das Role-Space-Modell von Llewellyn-Jones und Lee (2014) als besonders geeignet. Im Gegensatz zu traditionellen Rollenmodellen geht das Role-Space-Modell nämlich davon aus, dass DolmetscherInnen ihre Rolle nicht als feste Position ausüben, sondern sich situativ innerhalb eines multidimensionalen Rollenraums bewegen (s. Kapitel 3.3). Die Ergebnisse dieser Studie zeigen zahlreiche Beispiele für dynamische Rollenbewegungen und unterstützen damit die Grundannahme des Modells, weshalb es sich anbietet, dieses für die Interpretation der Ergebnisse heranzuziehen.

8.1 Interpretation der Ergebnisse anhand des Role-Space-Modells

In Bezug auf die Dimension des *participant/conversational alignment* bzw. der „Ausrichtung auf die GesprächsteilnehmerInnen“, beschreiben mehrere Befragte Situationen, in denen sie sich den KlientInnen emotional verbunden fühlten oder bewusst unterstützend handelten. So berichtete B3 von emotionaler Unterstützung und dem Versuch, Hoffnung und Sicherheit zu vermitteln. Auch B2 und B4 beschreiben wiederholt Situationen, in denen sie sich den KlientInnen besonders nahe fühlten und deren Anliegen aktiv unterstützten. Gleichzeitig verdeutlichen insbesondere B4 und B7, dass diese Nähe nicht immer unproblematisch war, sondern immer wieder neu ausgehandelt werden musste. Während die gemeinsame Sprache, Herkunft oder Religion Vertrauen und Verbundenheit fördern konnten, führten dieselben Faktoren teilweise auch zu erhöhten Erwartungen, Schwierigkeiten bei der Abgrenzung und zu starker emotionaler Belastung. Die Ergebnisse zeigen somit, dass Nähe und Distanz nicht als feste Zustände verstanden werden können, sondern als dynamische und situationsabhängige Prozesse, die sich im Verlauf der Interaktion kontinuierlich verändern.

Die zweite Dimension *interaction management* bzw. „Interaktionsmanagement“ wird durch die Ergebnisse ebenfalls deutlich sichtbar. Mehrere Befragte beschreiben, dass sie Kommunikationsprozesse nicht lediglich begleiteten, sondern aktiv mitgestalteten. So berichtete B2, dass sie KlientInnen wiederholt institutionelle Abläufe erklärte und zusätzliche Informationen über österreichische Behördenabläufe sowie über das Schul- und Gesundheitssystem bereitstellte, während B5 Orientierung hinsichtlich gesellschaftlicher und infrastruktureller Strukturen vermittelte. Besonders eindrücklich ist die Schilderung von B4, die in einer Situation eigenständig mit einem Polizeibeamten diskutierte, um die Interessen einer Klientin zu vertreten. Diese Beispiele verdeutlichen, dass die Befragten nicht ausschließlich Informationen übertrugen, sondern teilweise koordinierende, erklärende und steuernde Funktionen innerhalb der Kommunikation übernahmen. Die Ergebnisse unterstützen damit die Annahme des Role-Space-Modells, dass DolmetscherInnen ihre Position innerhalb einer Interaktion flexibel an die Anforderungen der jeweiligen Situation anpassen.

Darüber hinaus verdeutlichen die Interviews die Bedeutung der Dimension *presentation of self* bzw. „Selbstdarstellung“. Mehrere Befragte beschreiben, dass ihre Herkunft bzw. ihr Migrationshintergrund und die Migrationserfahrungen ihrer Eltern sowie ihre Religionszugehörigkeit oder ihre Position innerhalb der *Community* die Dolmetschersituation beeinflussten. Besonders sichtbar wird dies bei B2, die in den KlientInnen häufig Mitglieder ihrer eigenen Familie wiedererkannte, sowie bei B4 und B6, die wiederholt von den

geflüchteten KlientInnen als „eine von uns“ beziehungsweise „einer von uns“ wahrgenommen wurden. Auch B1 reflektiert die Bedeutung ihres eigenen Migrationshintergrunds und der damit verbundenen Erfahrungen. Die Ergebnisse zeigen damit, dass die eigene Identität nicht vollständig von der Dolmetschtätigkeit getrennt werden kann, sondern selbst Teil der Interaktion wird. Die LaiendolmetscherInnen treten nicht als neutrale und austauschbare SprachmittlerInnen auf, sondern bringen ihre persönlichen Erfahrungen, kulturellen Wissensbestände und sozialen Zugehörigkeiten in den Dolmetschprozess ein.

Besonders auffällig ist in diesem Zusammenhang die zentrale Bedeutung von *belonging*. Die Ergebnisse legen nahe, dass Zugehörigkeit eine wesentliche Erklärungskategorie für die Erfahrungen der Befragten darstellt. Bemerkenswert ist dabei, dass die Bedeutung von *belonging* im Verlauf der Analyse stärker hervortritt als ursprünglich erwartet. Zwar wurden Aspekte wie gemeinsame Sprache, Kultur, Herkunft, Vertrauen, Nähe und Identität bereits im deduktiv entwickelten Kategoriensystem berücksichtigt, die Interviews verdeutlichen jedoch, dass diese Faktoren nicht isoliert nebeneinanderstehen, sondern sich zu einem übergreifenden Gefühl von Zugehörigkeit und Verbundenheit verdichten. Die zentrale Rolle von *belonging* ergab sich somit weniger aus den theoretischen Vorannahmen als vielmehr aus den wiederkehrenden Schilderungen der Befragten.

Während das Role-Space-Modell die Dynamik und Flexibilität der Rollen, die die LainedolmetscherInnen mit Migrationshintergrund beim Dolmetschen für geflüchtete KlientInnen einnehmen, überzeugend erklärt, verdeutlichen die Interviews zusätzlich die Bedeutung gemeinsamer Bezugspunkte. So nehmen Sprache, kultureller Nähe, Religion, migrantische Erfahrungen der eigenen Familie und ein Gefühl, derselben *Community* anzugehören bzw. eine gewisse Nähe zu dieser *Community* zu haben, zentralen Einfluss auf das Rollenverständnis der Befragten und den damit verbundenen empfundenen Erwartungen von Seiten der KlientInnen. Besonders deutlich wird dies bei B2, die ihre KlientInnen häufig mit ihrer eigenen Familie in Verbindung brachte, sowie bei B4 und B6, die davon erzählen, von KlientInnen ausdrücklich als Teil derselben Gemeinschaft wahrgenommen worden zu sein. Diese Formen von *belonging* förderten Vertrauen, gegenseitiges Verständnis und die Entstehung persönlicher Beziehungen. Gleichzeitig führten sie jedoch auch zu erhöhten Erwartungen, zusätzlichen Verantwortlichkeiten und emotionalen Belastungen. Besonders sichtbar wird diese Ambivalenz bei B2, die ihre Unterstützung teilweise als Form der „Wiedergutmachung“ versteht, sowie bei B4 und B7, die von Herausforderungen bei der Abgrenzung und beim Umgang mit erhöhten Erwartungen der Geflüchteten berichten.

Die Ergebnisse legen somit nahe, dass *belonging* im Fluchtkontext sowohl Ressource als auch Herausforderung darstellt. Einerseits ermöglicht die wahrgenommene Zugehörigkeit Vertrauen, kulturelles Verstehen und eine erleichterte Kommunikation. Andererseits erschwert sie teilweise die Aufrechterhaltung professioneller Distanz und kann zu zusätzlichen Erwartungen und Belastungen führen. Die vorliegende Studie deutet daher darauf hin, dass Fragen von Identität, Zugehörigkeit und *belonging* bei der Interpretation von Rollenverständnisses von LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund eine zentrale Bedeutung besitzen und stärker berücksichtigt werden sollten.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse, dass die Erfahrungen der befragten LaiendolmetscherInnen durch starre Rollenmodelle nur unzureichend beschrieben werden können. Das Role-Space-Modell bietet demgegenüber einen geeigneten theoretischen Rahmen, um die Dynamik, Flexibilität und Situationsabhängigkeit ihrer Rollenwahrnehmung zu erfassen. Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse, dass insbesondere *belonging*, hybride Identitäten und Zugehörigkeiten zu einer *Community* einen maßgeblichen Einfluss auf die Gestaltung von Dolmetschprozessen im Fluchtkontext ausüben und daher als zentrale Erklärungskategorien für die Erfahrungen von LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund, die für geflüchtete Klientinnen dolmetschen, verstanden werden können.

8.2 Implikationen für die Praxis

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie verdeutlichen, dass Laiendolmetschen im arabischsprachigen Fluchtkontext weit über die reine sprachliche Vermittlung hinausgeht. Die befragten LaiendolmetscherInnen, die alle einen Migrationshintergrund besitzen, beschreiben ihre Tätigkeit als komplexe Form der Vermittlung zwischen unterschiedlichen sprachlichen, kulturellen und institutionellen Welten. Neben der Übertragung von Informationen sahen sie sich mit Erwartungen emotionaler Unterstützung, kultureller Orientierung, praktischer Hilfestellungen sowie einer erhöhten persönlichen Verfügbarkeit konfrontiert. Gleichzeitig zeigt sich, dass gemeinsame Sprache, Herkunft, Religion und Vertrautheit mit Migrationserfahrungen bzw. migrantischen Kontexten die Beziehung zwischen arabischsprachigen LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund und arabischsprachigen geflüchteten KlientInnen maßgeblich beeinflussen. Aus diesen Befunden ergeben sich verschiedene Implikationen für die Praxis.

Die Ergebnisse dieser Studie legen zunächst nahe, dass der Einsatz arabischsprachiger LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im Fluchtkontext nicht ausschließlich als

pragmatische Lösung bei fehlenden professionellen Dolmetschangeboten verstanden werden sollte. Vielmehr zeigen die Interviews, dass gemeinsame Sprache, kulturelle Vertrautheit, Religion, ein persönlicher Bezug zu migrantischen Kontexten und die empfundene Zugehörigkeit zu einer gemeinsamen *Community* wertvolle Ressourcen darstellen können. Mehrere Befragte berichteten, dass ihnen von KlientInnen schneller Vertrauen entgegengebracht wurde oder dass sie bestimmte Aussagen, Verhaltensweisen und kulturelle Bezüge leichter verstehen konnten als es Personen ohne entsprechendem migrantischem Hintergrund tun würden. Die Ergebnisse legen somit nahe, dass arabischsprachige LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund nicht nur sprachliche Kompetenzen einbringen, sondern zusätzlich über kulturelle Wissensbestände, *Community*-Zugehörigkeit und geteilte Erfahrungsräume verfügen, die für die Kommunikation in diesem Kontext von besonderem Wert sein können.

Besonders deutlich wird dies in den Schilderungen von B4, B6 und B7. Die Befragten beschreiben Situationen, in denen sie von KlientInnen als „eine von uns“ bzw. „einer von uns“ wahrgenommen wurden. Auch die Aussagen von B6 verdeutlichen, dass gemeinsames kulturelles Wissen Kommunikationsprozesse erleichtern kann. Während bestimmte kulturelle Selbstverständlichkeiten oder implizite Bedeutungen für Außenstehende zunächst erklärt werden müssten, konnten diese von den Befragten aufgrund ihrer persönlichen Biografie und Sozialisierung häufig unmittelbar verstanden werden. Die Ergebnisse deuten somit darauf hin, dass die besondere Position zwischen *Community* und Institution, welche Personen mit Migrationshintergrund oftmals aufgrund ihrer Lebensrealität einnehmen, eine wichtige Ressource darstellen kann, die Kommunikations- und Dolmetschprozesse unterstützen und den Zugang zu schwer erreichbaren Zielgruppen erleichtern kann.

Darüber hinaus zeigen die Interviews, dass Zugehörigkeit nicht ausschließlich über Sprache oder nationale Herkunft hergestellt wird. Mehrere Befragte beschreiben die gemeinsame Religionszugehörigkeit als wichtigen Faktor für Vertrauen und Verbundenheit. Insbesondere B3, B4 und B7 betonten die Bedeutung gemeinsamer religiöser Werte und Erfahrungen für die Beziehung zu den KlientInnen. In diesem Zusammenhang erscheint auch das Konzept der *Umma*, also der Vorstellung einer über nationale Grenzen hinausgehenden muslimischen Gemeinschaft, relevant (s. Kapitel 4.2). Die Ergebnisse legen nahe, dass religiöse Zugehörigkeit im Fluchtkontext ebenfalls eine Ressource darstellen kann, die den Aufbau von Vertrauen erleichtert und das Gefühl gegenseitigen Verständnisses stärkt. Dies verdeutlicht, dass *belonging* im Dolmetschprozess nicht ausschließlich auf Sprache oder Herkunft basiert, sondern durch unterschiedliche Formen gemeinsamer Zugehörigkeit entstehen kann.

Insbesondere in sensiblen Bereichen des Kommunal Dolmetschens, etwa in Asylverfahren, im Gesundheitswesen oder in der psychosozialen Betreuung (s. Kapitel 2), können Vertrauen und kulturelles Verständnis einen wichtigen Beitrag zum Gelingen von Kommunikation leisten. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass gemeinsame Zugehörigkeit Barrieren abbauen, Unsicherheiten reduzieren und den Aufbau vertrauensvoller Beziehungen fördern kann. Vor diesem Hintergrund erscheint es sinnvoll, die Potenziale von LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund stärker anzuerkennen.

Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse jedoch, dass dieselben Faktoren, die Vertrauen und Verbundenheit ermöglichen, auch besondere Herausforderungen mit sich bringen können. Die Wahrnehmung als Teil derselben *Community* führte bei mehreren Befragten zu erhöhten Erwartungen, zusätzlichen Verantwortlichkeiten und einer stärkeren emotionalen Involviertheit. Mehrere InterviewpartnerInnen beschreiben, dass sie in den KlientInnen Mitglieder ihrer eigenen Familie wiedererkannten oder sich aufgrund gemeinsamer Erfahrungen besonders verbunden fühlten. Die besondere Nähe zu den KlientInnen stellte somit einerseits eine Ressource dar, erschwerte andererseits jedoch teilweise die Abgrenzung und führte zu emotionalen Belastungen. Ähnliche Ambivalenzen zeigen sich auch im Zusammenhang mit religiöser Zugehörigkeit. Während gemeinsame religiöse Werte Vertrauen fördern können, verdeutlichen einzelne Aussagen der Befragten zugleich, dass religiöse Zuschreibungen auch Erwartungen oder Vorannahmen hervorrufen können. Die Ergebnisse verdeutlichen damit, dass Sprache, Herkunft, Religion und *Community*-Zugehörigkeit sowohl Chancen als auch Herausforderungen mit sich bringen.

Gerade diese Ambivalenz verdeutlicht die Notwendigkeit gezielter Maßnahmen. Ziel ebensolcher Maßnahmen sollte allerdings nicht sein, die besondere Nähe und Beziehung zwischen LaiendolmetscherInnen und KlientInnen zu vermeiden. Vielmehr erscheint es sinnvoll, LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund dabei zu unterstützen, die Potenziale von Vertrauen, kulturellem Verständnis und Zugehörigkeit bewusst zu nutzen und gleichzeitig einen reflektierten Umgang mit den damit verbundenen Herausforderungen zu entwickeln.

Vor diesem Hintergrund legen die Ergebnisse nahe, dass sprachliche Kompetenzen allein nicht ausreichen, damit LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund angemessen für die Dolmetschtätigkeit vorbereitet sind. Die Interviews zeigen, dass die Befragten regelmäßig mit Situationen konfrontiert waren, die Fragen der Rollenabgrenzung, des Umgangs mit Erwartungen sowie der Balance zwischen Nähe und Distanz betreffen. Darüber hinaus verdeutlichen die Ergebnisse, dass gemeinsame bzw. ähnliche kulturelle, religiöse und

biografische Erfahrungen häufig zu einem Gefühl von Zugehörigkeit und Verbundenheit führen. Aus- und Weiterbildungsangebote sollten daher nicht ausschließlich sprachliche Fähigkeiten fördern, sondern auch Themen wie Rollenverständnis, Kommunikation in institutionellen Kontexten, Grenzsetzung und Selbstreflexion berücksichtigen. Insbesondere erscheint es sinnvoll, LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund dabei zu unterstützen, ihre besondere Position zwischen *Community*, neuangekommenen KlientInnen sowie Institutionen und kulturellen Normen des Aufnahmelandes bewusst zu reflektieren, gezielt zu nutzen sowie einen professionellen Umgang mit *belonging* und den daraus resultierenden Erwartungen zu entwickeln.

Darüber hinaus verdeutlichen die Ergebnisse die Bedeutung von Reflexions- und Unterstützungsangeboten. Mehrere Befragte berichten von Situationen, die sie emotional belasteten und sie auch nach dem eigentlichen Dolmetscheinsatz weiter beschäftigten. Auffällig ist dabei, dass diese Belastungen nicht ausschließlich aus den Gesprächsinhalten selbst resultierten. Vielmehr beschreiben mehrere InterviewpartnerInnen, dass sie in den KlientInnen Mitglieder ihrer eigenen Familie wiedererkannten oder sich aufgrund gemeinsamer kultureller, religiöser oder migrationsbezogener Erfahrungen besonders verbunden fühlten. Die emotionale Nähe entstand somit häufig nicht nur durch die konkreten Lebensgeschichten der KlientInnen, sondern auch durch die Wahrnehmung gemeinsamer Zugehörigkeit. Vor diesem Hintergrund erscheinen Möglichkeiten zur Reflexion der eigenen Erfahrungen besonders wichtig. Denkbar wären beispielsweise Supervisionsangebote, moderierte Austauschrunden oder Peer-Gruppen, in denen belastende Situationen besprochen und Strategien zum Umgang mit emotionaler Involviertheit sowie Fragen von Abgrenzung, Identität und Zugehörigkeit entwickelt werden können.

Die Ergebnisse machen deutlich, dass Institutionen die besondere Position arabischsprachiger LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund stärker berücksichtigen sollten. Die Interviews legen nahe, dass diese Personen häufig nicht allein aufgrund ihrer Sprachkenntnisse für Dolmetschungen eingesetzt werden, sondern auch aufgrund ihres kulturellen Wissens, ihrer Vertrautheit mit den Lebensrealitäten der KlientInnen sowie des Vertrauens, das ihnen innerhalb der *Community* entgegengebracht wird. Gerade diese Faktoren können Kommunikationsprozesse erleichtern und dazu beitragen, Missverständnisse abzubauen. Gleichzeitig zeigen die Ergebnisse jedoch, dass aus dieser besonderen Position zusätzliche Erwartungen entstehen können. LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund werden teilweise als Vertrauenspersonen, Orientierungshilfen oder VertreterInnen gemeinsamer Interessen wahrgenommen. Institutionen sollten sich dieser Dynamiken bewusst

sein und klare Rahmenbedingungen schaffen, die sowohl LaiendolmetscherInnen als auch KlientInnen Orientierung bieten. Dazu gehört insbesondere eine transparente Kommunikation darüber, welche Aufgaben LaiendolmetscherInnen übernehmen können und wo die Grenzen ihrer Zuständigkeit liegen.

Schließlich legen die Ergebnisse nahe, dass die Leistungen von LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund stärker anerkannt werden sollten. Die Interviews verdeutlichen, dass die Befragten häufig sprachliche, kulturelle und emotionale Vermittlungsarbeit gleichzeitig leisten. Sie bewegen sich zwischen unterschiedlichen gesellschaftlichen Kontexten, übersetzen nicht nur Worte, sondern vermitteln auch kulturelle Bedeutungen, erklären institutionelle Abläufe und tragen zum Aufbau von Vertrauen bei. Trotz dieser anspruchsvollen Tätigkeit erfolgt ihr Einsatz oftmals informell und ohne entsprechende Ausbildung, Begleitung oder institutionelle Anerkennung. Eine stärkere Sichtbarmachung dieser Leistungen könnte dazu beitragen, die Bedeutung von LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im Fluchtkontext differenzierter wahrzunehmen und die besonderen Anforderungen ihrer Tätigkeit angemessen zu berücksichtigen.

Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die besondere Position arabischsprachiger LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund sowohl wertvolle Ressourcen als auch spezifische Herausforderungen mit sich bringt. Gemeinsame Sprache, kulturelle Nähe, religiöse Zugehörigkeit, geteilte Erfahrungen und *Community*-Zugehörigkeit können Vertrauen fördern, kulturelles Verständnis erleichtern und Kommunikationsprozesse unterstützen. Gleichzeitig können dieselben Faktoren zu erhöhten Erwartungen, emotionaler Belastung und Schwierigkeiten bei der Abgrenzung führen. Maßnahmen zur Aus- und Weiterbildung, Möglichkeiten zur Reflexion sowie eine stärkere institutionelle Sensibilisierung sollten daher nicht darauf abzielen, diese Nähe zu verhindern, sondern LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund dabei unterstützen, die Potenziale ihrer besonderen Position bewusst zu nutzen und gleichzeitig die damit verbundenen Herausforderungen erfolgreich zu bewältigen.

8.3 Forschungsperspektiven und Ausblick

Die vorliegende Studie liefert Einblicke in die Wahrnehmung und Bewältigung der Erwartungen geflüchteter KlientInnen durch arabischsprachige LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund. Gleichzeitig verdeutlichen die Ergebnisse, dass zahlreiche Aspekte dieses Themenfeldes bislang nur unzureichend erforscht sind und weitere Untersuchungen erforderlich erscheinen. Insbesondere die Bedeutung von Zugehörigkeit, Identität und

gemeinsamen Erfahrungen für die Gestaltung von Dolmetschprozessen eröffnet vielfältige Ansatzpunkte für die zukünftige Forschung.

Ein erster wichtiger Forschungsansatz betrifft die Perspektive der KlientInnen selbst. Während die vorliegende Studie untersucht hat, wie LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund Erwartungen geflüchteter KlientInnen wahrnehmen und interpretieren, bleibt offen, wie geflüchtete KlientInnen diese Erwartungen selbst beschreiben würden. Zukünftige Studien könnten daher die Sichtweise der KlientInnen in den Mittelpunkt stellen und untersuchen, welche Erwartungen sie tatsächlich an LaiendolmetscherInnen richten, welche Bedeutung Vertrauen und Zugehörigkeit für sie besitzen und wie sie die Beziehung zu LaiendolmetscherInnen wahrnehmen. Ein Vergleich zwischen den Perspektiven von LaiendolmetscherInnen und Klientinnen könnte zu einem umfassenderen Verständnis der Dynamiken im Dolmetschprozess beitragen.

Darüber hinaus legen die Ergebnisse nahe, dass insbesondere Fragen von Identität, Zugehörigkeit und *belonging* stärker in den Fokus zukünftiger Forschung rücken sollten. Die Interviews zeigen, dass gemeinsame Sprache, Herkunft, Religion, Migrationserfahrungen und *Community*-Zugehörigkeit einen erheblichen Einfluss auf die Gestaltung von Dolmetschprozessen haben können. Die Wahrnehmung als „eine/r von uns“, gemeinsame biografische Erfahrungen sowie die Zugehörigkeit zu einer gemeinsamen kulturellen oder religiösen Gemeinschaft erwiesen sich als wichtige Faktoren für Vertrauen, Rollenwahrnehmung und Beziehungsgestaltung. Die Ergebnisse deuten somit darauf hin, dass Zugehörigkeit als mehrdimensionales Phänomen verstanden werden sollte, das sprachliche, kulturelle, religiöse, soziale und biografische Ebenen umfasst. Zukünftige Forschung könnte daher gezielt untersuchen, welche Formen von *belonging* im Dolmetschprozess wirksam werden, wie sie entstehen und welchen Einfluss sie auf Kommunikationsverläufe, Rollenverständnisse und den Umgang mit Erwartungen haben.

Besonders interessant erscheint in diesem Zusammenhang die Rolle religiöser Zugehörigkeit. Mehrere Befragte beschreiben die gemeinsame Religionszugehörigkeit als wichtigen Faktor für Vertrauen und Verbundenheit. Die Ergebnisse legen somit nahe, dass Zugehörigkeit nicht ausschließlich entlang nationaler oder sprachlicher Grenzen verläuft, sondern auch durch gemeinsame religiöse Werte und Identitäten geprägt sein kann. Insbesondere im Kontext muslimischer LaiendolmetscherInnen erscheint dabei das Konzept der *Umma* relevant. Die Interviews deuten darauf hin, dass religiöse Zugehörigkeit dazu beitragen kann, Vertrauen aufzubauen und das Gefühl gegenseitigen Verständnisses zu stärken. Gleichzeitig bleibt bislang weitgehend ungeklärt, welche konkrete Bedeutung religiöse

Identitäten und transnationale Zugehörigkeitskonzepte für Dolmetschprozesse besitzen und wie sie die Beziehung zwischen DolmetscherInnen und KlientInnen beeinflussen. Dieser Aspekt stellt daher einen vielversprechenden Ansatzpunkt für die zukünftige Forschung dar.

Die Ergebnisse verdeutlichen zudem, dass die Kategorie bzw. die Bezeichnung „arabischsprachig“ keineswegs als homogene Gruppe verstanden werden kann. Bereits die theoretische Auseinandersetzung mit Diglossie und Dialektvielfalt hat gezeigt, dass Arabisch aus einer Vielzahl regionaler dialektaler Varietäten besteht und unterschiedliche sprachliche Realitäten umfasst. Auch die Interviews legen nahe, dass gemeinsame Arabischkenntnisse zwar häufig als verbindendes Element wahrgenommen werden, jedoch nicht automatisch vollständige sprachliche Verständigung garantieren. Zukünftige Forschung könnte daher untersuchen, welche Rolle unterschiedliche arabische Dialekte und Varietäten im Dolmetschprozess spielen und wie sich sprachliche Nähe oder Distanz innerhalb des Arabischen auf Vertrauen, gegenseitiges Verständnis und die Wahrnehmung von Zugehörigkeit auswirken.

Von besonderem Interesse wäre dabei die Frage, wie unterschiedliche Formen von Zugehörigkeit miteinander interagieren. Denkbar ist beispielsweise, dass zwei Personen zwar dieselbe Sprache sprechen, jedoch unterschiedlichen nationalen, regionalen oder politischen Kontexten entstammen. Ebenso ist möglich, dass religiöse Zugehörigkeit stärkere Verbundenheit erzeugt als nationale Herkunft, oder dass gemeinsame Migrationserfahrungen wichtiger werden als dialektale Unterschiede. Die Ergebnisse der vorliegenden Studie deuten darauf hin, dass Vertrauen und *belonging* nicht durch einen einzelnen Faktor entstehen, sondern durch ein komplexes Zusammenspiel von Sprache, Herkunft, Religion, Migrationserfahrungen und gemeinschaftlicher Zugehörigkeit. Zukünftige Forschung könnte daher untersuchen, welche Faktoren in unterschiedlichen Kontexten besonders relevant sind und wie sich verschiedene Formen von Nähe und Distanz auf den Dolmetschprozess auswirken.

Darüber hinaus werfen die Ergebnisse Fragen nach der Bedeutung geteilter Flucht-, und Migrationserfahrungen auf. Die vorliegende Studie zeigt, dass mehrere Befragte in den KlientInnen Aspekte ihrer eigenen Geschichte oder der Geschichte ihrer Familien wiedererkannten. Die Interviews deuten darauf hin, dass gemeinsame Erfahrungen von Migration, Vertreibung oder Flucht Vertrauen fördern und gegenseitiges Verständnis erleichtern können. Gleichzeitig besteht die Möglichkeit, dass solche Erfahrungen zu einer stärkeren emotionalen Involviertheit führen. Insbesondere im Fluchtkontext stellt sich die Frage, welche Auswirkungen die wiederholte Konfrontation mit Berichten über Krieg, Gewalt,

Verlust und Vertreibung auf LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund oder eigener Fluchtgeschichte hat und welche Strategien sie im Umgang mit diesen Belastungen entwickeln.

Von besonderem Interesse wäre hierbei die Frage, inwiefern LaiendolmetscherInnen selbst direkt oder indirekt von Flucht- und Migrationserfahrungen betroffen sind. Die Ergebnisse dieser Studie legen nahe, dass solche biografischen Bezüge sowohl eine Ressource als auch eine Herausforderung darstellen können. Einerseits können sie Empathie, Vertrauen und kulturelles Verständnis fördern. Andererseits besteht die Möglichkeit einer erhöhten emotionalen Belastung oder einer Reaktivierung eigener belastender Erfahrungen. Zukünftige Forschung könnte daher die Wechselwirkungen zwischen Fluchterfahrungen, Identität, emotionaler Involviertheit und Rollenwahrnehmung genauer untersuchen. Ebenso erscheint die Frage relevant, inwiefern LaiendolmetscherInnen von sekundärer Traumatisierung betroffen sein können und welche Formen der Unterstützung sich in diesem Zusammenhang als hilfreich erweisen.

Ein weiterer Ansatzpunkt besteht im Vergleich unterschiedlicher Dolmetschgruppen und Kontexte. Die vorliegende Untersuchung konzentrierte sich bewusst auf arabischsprachige LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im arabischsprachigen Fluchtkontext. Es wäre daher interessant zu untersuchen, ob ähnliche Dynamiken auch bei LaiendolmetscherInnen anderer Sprachgruppen oder in anderen Migrationskontexten auftreten. Ebenso könnten zukünftige Studien die Erfahrungen von LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund mit jenen professioneller DolmetscherInnen mit Migrationshintergrund vergleichen, um Gemeinsamkeiten und Unterschiede hinsichtlich Rollenverständnis, Nähe und Distanz, *belonging* sowie dem Einfluss gemeinsamer Erfahrungen herauszuarbeiten.

Abschließend ist zu berücksichtigen, dass die vorliegende Studie auf sieben qualitativen Interviews basiert und keinen Anspruch auf statistische Repräsentativität erhebt. Ziel war vielmehr ein vertieftes Verständnis individueller Erfahrungen und Wahrnehmungen. Die Ergebnisse liefern daher keine allgemeingültigen Aussagen über alle LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund, eröffnen jedoch Einblicke in ein bislang wenig erforschtes Themenfeld und zeigen zahlreiche Ansatzpunkte für zukünftige Untersuchungen auf.

Insgesamt verdeutlichen die Ergebnisse dieser Studie, dass Laiendolmetschen im Fluchtkontext weit mehr ist als die Übertragung sprachlicher Inhalte. Die Interviews zeigen die zentrale Bedeutung von Vertrauen, Zugehörigkeit, Identität, Beziehungsgestaltung und gemeinsamen Erfahrungen für den Dolmetschprozess. Gleichzeitig machen sie deutlich, dass diese Aspekte nicht isoliert betrachtet werden können, sondern in einem komplexen Zusammenspiel stehen. Zukünftige Forschung sollte daher verstärkt untersuchen, wie

unterschiedliche Formen von *belonging*, sprachlicher und kultureller Vielfalt sowie gemeinsame Erfahrungen von Migration, und Flucht die Rolle von LaiendolmetscherInnen prägen und die Gestaltung von Dolmetschprozessen beeinflussen.

9. Bibliographie

Agius, Dionisius A. (1989). *Min Fadlak: Listening and Speaking*. Leeds: Department of Modern Arabic Studies, University of Leeds.

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

Ahamer, Vera/Pöllabauer, Sonja (2026). „Community Interpreting“. In: Chapelle, Carol A./Mellinger, Christopher D. (Eds.). *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. Chichester: Wiley.

Allaoui, Raoua (2005). *Dolmetschen im Krankenhaus. Rollenerwartungen und Rollenverständnisse (Interdisziplinäre Reihe, Band 1. Migration – Gesundheit – Kommunikation)*. Göttingen: Cuvillier Verlag.

Alotaibi, Y./Selouani, S. (2009). „Evaluating the MSA West Point Speech Corpus“. *International Journal of Computer Processing of Languages* 22 (4), 285–304.

Al-Sobh, M./Abu-Melhim, A./Bani-Hani, N. (2015). „Diglossia as a result of language variation in Arabic: Possible solutions in light of language planning“. *Journal of Language Teaching and Research* 6 (2), 274–279.

Anderson, R/Bruce W. (2002). „Perspectives on the Role of Interpreter“. In: Pöchhacker, Franz/Shlesinger, Miriam (eds.). *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 209–217.

Angelelli, Claudia (2003). „The interpersonal role of the interpreter in cross-cultural communication“. In: Brunette, Louise/Bastin, Georges/Hemlin, Isabelle/Clarke, Heather (eds.). *The Critical Link 3. Interpreters in the Community*. Amsterdam/New York: John Benjamins (Benjamins Translation Library 46), 15–26.

Angelelli, Claudia V. (2004a). *Medical Interpreting and Crosscultural Communication*. Cambridge/New York/Melbourne/Madrid/Cape Town/Singapore/São Paulo: Cambridge University Press.

Angelelli, Claudia V. (2004b). *Revisiting the Interpreter's Role. A Study of Conference, Court, and Medical Interpreters in Canada, Mexico, and the United States*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamin.

Angelelli, Claudia/Agger-Gupta, Niels/Green, Carola E./Okahara, Linda (2007). „The Californian standards for healthcare interpreters. Ethical principles, protocols and guidance on roles and intervention“. In: Wadensjö, Cecilia/Englund-Dimitrova, Brigitta/Nilsson, Anna Lena (eds.). *The Critical Link 4. Professionalisation of Interpreting in the Community*. Amsterdam/New York: John Benjamins (Benjamins Translation Library 70), 167–177.

Angelelli, Claudia (2010). „A professional ideology in the making. Bilingual youngsters interpreting for their communities and the notion of (no) choice“. In: *Translation and Interpreting Studies* 5 (1), 94–108.

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

Arbeiter-Rauth, Antonia (2025). „Zehn Jahre Flüchtlingskrise: Ist die Willkommenskultur gescheitert?“. *der Standard* 06.09.2025.
<https://www.derstandard.at/story/3000000286450/zehn-jahre-fluechtlingskrise-ist-die-willkommenskultur-gescheitert-22> (Stand:26.06.2026).

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

Badawi, El-Said (1985). „Educated Spoken Arabic: A Problem in Teaching Arabic as a Foreign Language“. In K. Jankowsky (ed.). *Scientific and Humanistic Dimensions of Language*. Amsterdam: John Benjamins, 15–22.

Bahadır, Şebnem (1998). „Der Translator als Migrant – der Migrant als Translator?“. *TEXTconTEXT* 12 (3-4), 263–75.

Bahadır, Şebnem (2000). „Von natürlichen Kommunikationskrucken zu professionellen Kommunikationskrucken (Reflexionen zum Berufsprofil und zur Ausbildung professioneller Dolmetscher im medizinischen, sozialen und juristischen Bereich)“. *TEXTconTEXT* 14 (2), 211–229.

Bahadır, Şebnem (2014). „Dolmetschkompetenz. Qualitätsmerkmal für die Mittlertätigkeit von MigrantInnen im Gesundheits- und Sozialwesen“. Vortrag im Rahmen der Bundesfachtagung *Sprach- und Integrationsmittlung*, Berlin.
<https://www.sprachundintegrationsmittler.org/download/bundesfachtagung-berlin-2014/> (Stand:24.06.2026).

Bahadır, Şebnem (2015). „Dolmetschen als Inszenierung: Eine körper- und handlungszentrierte Ausbildung von Dolmetschern und Dolmetscherinnen im Grenzbereich anderer Berufe“. In: GLK/Moritz (Hg.). *Employability als Ziel universitärer Lehre. Innovative Lehrprojekte an der JGU*. Bielefeld: Universitätsverlag Webler, 47–57.

Bancroft, Marjory, A. (2015). „Community Interpreting. A Profession Rooted in Social Justice“. In: Mikkelsen, Holly/Jourdenais, Renée (eds.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. New York: Routledge, 217–235.

Baraldi, Claudio/Gavioli, Laura (2017). „Intercultural mediation and “(non)-professional” interpreting in Italian healthcare institutions“. In: Antonini, Rachele/Cirillo, Letizia/Rossato, Linda/Torresi, Ira (eds.). *Non-professional Interpreting and Translation: State of the Art and*

Future of an Emerging Field of Research. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 83–106.

Barsky, Robert F. (1996). „The interpreter as intercultural agent in convention refugee hearings“. *The Translator* 2 (1), 45–63.

Becker, Thomas (2003). „Dolmetscher im Asylverfahren“. In: Pöllabauer, Sonja/Prunč, Erich (Hg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*. Graz: ITAT Selbstverlag, 161–178.

Behr, Martina/Corpataux, Martina (2006). „Die Nürnberger Prozesse. Zur Bedeutung der Dolmetscher für die Prozesse und der Prozesse für die Dolmetscher“. In: Andres, Dörte (Hg.) *Studien zur Dolmetschwissenschaft*. München: Martin Meidenbauer.

BMI Österreich (2015). „ASYLSTATISTIK 2015“. https://www.bmi.gv.at/301/statistiken/files/jahresstatistiken/asyl_jahresstatistik_2015.pdf (Stand: 24.06.2026).

BMI Österreich (2025). „ASYL-STATISTIK 2025“. https://www.bmi.gv.at/301/statistiken/files/jahresstatistiken/asylstatistik_jahr_2025.pdf (Stand: 24.06.2026).

Bowen, Margareta (1998). „Community Interpreting“. In: Snell-Hornby et al. (Hg.) *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 319–321.

Bundeszentrale für politische Bildung (2018). „Was ist Migration?“. <https://www.bpb.de/themen/migration-integration/dossier-migration/504450/was-ist-migration/> (Stand: 24.06.2026).

Castells, Manuel (2003). *Die Macht der Identität. Das Informationszeitalter II*. Opladen: Leske + Budrich Verlag.

Dal Fovo, Eugenia (2017). „Healthcare across languages in Italy: A case study“. *Languages Cultures Meditation Journal* 4 (1), 33–55.

Delanty, Gerard (2018). *Community*. 3rd Edition. London/New York: Routledge.

Dresing, Thorsten/Pehl, Thorsten (2018). *Praxisbuch Interview, Transkription und Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende*. Marburg: Eigenverlag. https://www.audiotranskription.de/wp-content/uploads/2020/11/Praxisbuch_08_01_web.pdf (Stand: 26.06.2026).

Edwards, Rosalind/Temple, Bogusia/Alexander, Claire (2005). „Users' Experiences of Interpreters: The Critical Role of Trust“. *Interpreting* 7 (1), 77–96.

Edwards, Rosalind/Alexander, Claire/Temple, Bogusia (2006). „Interpreting Trust: Abstract and Personal Trust for People who Need Interpreters to Access Services“. *Sociological*

- Research Online 11 (1), 1–13. <https://journals-sagepub-com.uaccess.univie.ac.at/doi/full/10.5153/sro.1077> (Stand: 27.06.2026).
- Eickelpasch, Rolf/Rademacher, Claudia (2004). *Identität*. Bielefeld: Transcript Verlag.
- Eicke, Monika (2010). „Interkulturelles Dolmetschen als Berufsprofil: Warum braucht es qualifizierte DolmetscherInnen und interkulturelle VermittlerInnen?“, in: Dahinden, Janine/Bischoff, Alexander (Hg.) *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität?* Zürich: Seismo, 168–175.
- Europäisches Parlament (2020). „Was sind die Ursachen von Migration?“. <https://www.europarl.europa.eu/news/de/headlines/world/20200624STO81906/was-sind-die-ursachen-von-migration> (Stand: 24.06.2026).
- Eurostat (2025). „Migration and asylum in Europe – 2025 edition“. <https://ec.europa.eu/eurostat/web/interactive-publications/migration-2025#international-protection> (Stand: 24.06.2026)
- Ferguson, Charles A. 1959. „Diglossia“. *Word-Journal of the International Linguistic Association*, 15 (2), 325–340. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/00437956.1959.11659702> (Stand: 27.06.2026).
- FRA EUROPEAN UNION AGENCY FOR FUNDAMENTAL RIGHTS (2013). „Inequalities and multiple discrimination in access to and quality of healthcare“. https://fra.europa.eu/sites/default/files/inequalities-discrimination-healthcare_en.pdf (Stand: 24.06.2026).
- Fritz, Thomas/Faistauer, Renate/Ritter, Monika/Hrubesch, Angelika (2006). *Rahmencurriculum. Deutsch als Zweitsprache & Alphabetisierung*. <https://www.digital.wienbibliothek.at/wbrup/content/pageview/3105090> (Stand: 26.06.2026).
- Froschauer, Ulrike/Lueger, Manfred (2003). *Das qualitative Interview: Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme*. Wien: Facultas.
- Frühauf, J./Wladarsch, E./Serdaroglu, S./Volz, J. (2011). „Gesundheitsversorgung von Migrantinnen in der Gynäkologie: Stellenwert sprachlicher Schwierigkeiten“. In: David, Matthias/Borde, Thea/Kentenich, Heribert (Hg.) *Migration – Frauen – Gesundheit: Perspektiven im europäischen Kontext*. Frankfurt am Main: Mabuse, 217–225.
- Gentile, Adolfo/Ozolins, Uldis/Vasilakakos, Mary (2001). *Liaison interpreting. A Handbook*. Melbourne: University Press.
- Gläser, Jochen/Laudel, Grit (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.
- Goffman, Erving (1961). *Encounters. Two Studies in the Sociology of Interaction*. Mansfield Centre, CT: Martino Publishing.

- Gradischnig, Tanja (2014). *To trust or not to trust. Vertrauen in multilingualen Gesprächssituationen*. Diplomarbeit, Karl-Franzens-Universität Graz.
- Hachimi, A. (2013). „The Maghreb-Mashreq Language Ideology and the Politics of Identity in a Globalized Arab World. *Journal of Sociolinguistics*, 17 (3), 269–296.
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/josl.12037> (Stand: 26.06.2026).
- Hale, Sandra Beatriz (2005). „The Interpreter’s Identity Crisis“. In: House, Juliane/Ruano, M. Rosario Martin/Baumgarten, Nicole (eds.). *Translation and the Construction of Identity*. Seoul: IATIS Yearbook 2005, 14–29.
- Hale, Sandra Beatriz (2007). *Community Interpreting*. London: Palgrave Macmillan.
- Hale, Sandra Beatriz (2008). „Controversies over the Role of the Court Interpreter“. In: Valero-Garcés, Carmen/Martin, Anne (eds.). *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins (Benjamins Translation Library 76), 99–121.
- Hale, Sandra Beatriz (2015). „Community Interpreting“. In: Pöchhacker, Franz/Grbić, Nadja (eds.). *The Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London: Taylor & Francis, 65–69.
- Harris, Brian (1977). „The Importance of Natural Translation“. *Working Papers in Bilingualism* 12, 96–114.
- Harris, Brian/ Sherwood, Bianca (1978). „Translating as an Innate Skill“. In: Gerver, David (ed.) *Language interpretation and communication*. New York: Plenum Press, 155–170.
- Harris, Brian (2017). „Unprofessional Translation. A Blog-Based Overview“. In: Antonini, Rachele/Cirillo, Letizia/Rossato, Linda/Torresi, Ira (eds.). *Non-Professional Interpreting and Translation: State of the Art and Future of an Emerging Field of Research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 229–246.
- Hartmann, Martin (2001). „Einleitung“. In: Hartmann, Martin/Offe, Claus (Hg.). *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt/New York: Campus Verlag, 7–34.
- Harvey, Michael A. (2003). „Shielding Yourself from the Perils of Empathy: The Case of Sign Language Interpreters“. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education* 8 (2), 207–213.
- Hebenstreit, Gernot/Marics, Alexandra (2015). „Lernmodul 5: Berufsethische Anforderungen und qualitätsvolle Dolmetschung“. In: Bergunde, Annika/Pöllabauer, Sonja (Hg.) *UNHCR Österreich Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*, 72–84.
<https://www.refworld.org/policy/opguidance/unhcr/> (Stand: 25.06.2026).
- Hohl, Joachim (2000). „Das qualitative Interview“. *Journal of Public Health*, 8 (2), 142–148.
- Hudson, R. A. (1996). *Sociolinguistics*. 2nd ed. Cambridge: Cambridge University Press.

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

Hug, Theo/Poscheschnik, Gerald (2010). *Empirisch Forschen*. Wien: Huter & Roth.

Iannone Elvira/Matti Emanuel (2015). „Lernmodul 3: Grundlegende Aspekte des Dolmetschens“. In: Bergunde, Annika/Pöllabauer, Sonja (Hg.) *UNHCR Österreich Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*, 39–51.
<https://www.refworld.org/policy/opguidance/unhcr/> (Stand: 25.06.2026).

Kuckartz, Udo (2010). *Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Lamnek, Siegfried (2010). *Qualitative Sozialforschung*. Weinheim/Basel: Beltz.

Landau, Michael (2016). *Solidarität: Anstiftung zur Menschlichkeit*. Christian Brandstätter Verlag.

Lewis, David/Weigert, Andrew (1985). „Trust as social reality“. *Social Forces*, 63 (4), 967–983.

Llewellyn-Jones, Peter/Lee, Robert G. (2009). „The ‘Role ’of the Community/Public Service Interpreter“. <https://knowledge.lancashire.ac.uk/id/eprint/5025/> (Stand: 26.06.2026).

Llewellyn-Jones, Peter/Lee, Robert G. (2011a). „Re-visiting Role: Arguing for a Multi-dimensional Analysis of Interpreter Behaviour“. https://www.academia.edu/65152693/Re_visiting_Role_Arguing_for_a_multi_dimensional_analysis_of_interpreter_behaviour (Stand: 26.06.2026).

Llewellyn-Jones, Peter/ Lee, Robert G. (2011b). „'Rolle', die zweite: Plädoyer für eine multidimensionale Analyse des Dolmetscherverhaltens“. *Das Zeichen* 25 (88), 363–367.

Llewellyn-Jones, Peter/Lee, Robert G. (2013). „Getting to the Core of Role: Defining Interpreters’ Role Space“. *International Journal of Interpreter Education* 5 (2), 54–72.

Llewellyn-Jones, Peter/Lee, Robert G. (2014). *Redefining the Role of the Community Interpreter: The Concept of Role-space*. Lincoln: SLI Press.

Luhmann, Niklas (2014). *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*. Konstanz/München: UVK Verlagsgesellschaft.

MacQueen, Kathleen M./McLellan, Eleanor/ Metzger, David S./Kegeles, Susan/Strauss, Ronald P./Scotti, Roseanne/Blanchard, Lynn/Trotter, Robert T. (2001). „What is community? An Evidence-based Definition for Participatory Public Health“. *American Journal of Public Health* 91 (12), 1929–1938.

- Maierhofer, Andrea (2011). *Die Qualität ausgewählter Wohnhäuser für AsylwerberInnen in Graz und Umgebung*. Masterarbeit, Universität Graz.
- Marics, Alexandra (2008). „„Mis fa:him walla e:““ Ein diskursanalytischer Beitrag zum Laiendolmetschen“. In: Grbić, Nadja & Pöllabauer, Sonja (Hg.) *Kommunal Dolmetschen/Community Interpreting*. Berlin: Frank & Timme, 93–130.
- Martínez-Gómez, Aida (2015). „Non-professional Interpreters“. In: Mikkelsen, Holly/Jourdenais, Renée (eds.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. New York: Routledge, 417–431.
- Mayring, Philipp (2002). *Einführung in die Qualitative Sozialforschung*. Basel/Weinheim: Beltz.
- Mayring, Philipp (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse: Grundlagen und Techniken*. Weinheim/Basel: Beltz.
- Merlini, Raffaella (2015). „Empathy: A 'Zone of Uncertainty' in Mediated Healthcare Practice“. *Cultus 8 (Special Issue: The Intercultural Question and the Interpreting Professions)*, 27–49.
- Meyer, Bernd (2004). *Dolmetschen im medizinischen Aufklärungsgespräch. Eine diskursanalytische Untersuchung zur Wissensvermittlung im mehrsprachigen Krankenhaus*. Münster: Waxmann Verlag.
- Misztal, Barbara A. (1996). *Trust in Modern Societies: The Search for the Bases of Social Order*. Hoboken: New Jersey.
- Mitchell, T. F. (1962). *Colloquial Arabic*. London: Hodder & Stoughton.
- Moazedi, Maryam Laura (2008). „Von Samurai und Samaritern: Status, Image und Persönlichkeit unterschiedlicher Dolmetschtypen“. In: Grbić, Nadja/Pöllabauer, Sonja (Hg.) *Kommunal Dolmetschen/Community Interpreting. Probleme – Perspektiven – Potenziale*. Leipzig: Frank & Timme, 65–90.
- Möllering, Guido (2006). *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*. Oxford: Emerald.
- Möllering, Guido (2007). „Grundlagen des Vertrauens: Wissenschaftliche Fundierung eines Alltagsproblems“. In: Max-Planck-Institut für Gesellschaftsforschung (Hg.) *Jahrbuch 2007–2008*. Köln: Max-Planck-Institut für Gesellschaftsforschung, 73–78.
- Niska, Helge (2002). „Community Interpreter Training. Past, Present, Future“. In: Garzone, Giuliana/Viezzi, Maurizio (eds.) *Interpreting in the 21st Century. Challenges and Opportunities*. Amsterdam: John Benjamins (Benjamins Translation Library 43), 133–144.
- O'Connor, Paul (2017). *Home: The foundations of belonging*. London/New York: Routledge.

- Offe, Claus (2001). „Wie können wir unseren Mitbürgern vertrauen?“. In: Hartmann, Martin/Offe, Claus (Hg.) *Vertrauen. Die Grundlage des sozialen Zusammenhalts*. Frankfurt/New York: Campus Verlag, 241–294.
- Oltmer, Jochen (2013). „Globale Migration: Geschichte, Gegenwart, Zukunft“. In: Möllers, Martin H. W./van Ooyen, Robert Chr. (Hg.) *Migration: Bedingungen, Formen, Steuerung*. Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft, 27–56.
- Oltmer, Jochen (2016). *Globale Migration. Geschichte und Gegenwart*. München: Verlag C.H.Beck.
- ORF (2015). „Im Nahen Osten fehlen die Mittel“. <https://news2.orf.at/stories/2299192/2299122/> (Stand: 26.06.2026).
- ORF Steiermark (2016). „Protestcamp von Flüchtlingen geht weiter“. <https://steiermark.orf.at/v2/news/stories/2786449/> (Stand: 26.06.2026).
- Pataky, Eva/Giczi, Johanna (2018). *The Prestige of Interpreters in Hungary – Second Part: A Quantitative Study*. Athens: ATINER'S Conference Paper Series, No. SOC2019–2703.
- Pfaff-Czarnecka, Joanna (2011). „From ‚Identity‘ to ‚Belonging‘ in Social Research: Plurality, Social Boundaries, and the Politics of the Self“, in: https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/43102/ssoar-2011-pfaff-czarnecka-From_identity_to_belonging_in.pdf?sequence=1&isAllowed=y (Stand: 26.06.2026).
- Pfaff-Czarnecka, Joanna (2013). „Multiple Belonging and the Challenges to Biographic Navigation“. <https://www.isa-sociology.org/uploads/files/EBul-PfaffCzarnecka-Mar2013.pdf> (Stand: 26.06.2026).
- Pöchhacker, Franz (1995). „Is there anybody out there?“ Community Interpreting in Austria. In: Carr, Silvana E./Roberts, Roda P./Dufour, Aideen/Steyn, Dini (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins, 215–226.
- Pöchhacker, Franz (2000). *Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Stauffenburg.
- Pöchhacker, Franz (2001). „Translationskultur im Krankenhaus“. In: Hebenstreit, Gernot (Hg.) *Grenzen erfahren – sichtbar machen – überschreiten. Festschrift für Erich Prunč zum 60. Geburtstag*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 339–354.
- Pöchhacker, Franz/Shlesinger, Miriam (eds.) (2002). *The interpreting studies reader*. London: Routledge.
- Pöchhacker, Franz (2008). „Interpreting as Mediation“. In: Valero-Garcés, Carmen/Martin, Anne (eds.) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and dilemmas*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 9–26.

- Pöchhacker, Franz (2022). *Introducing Interpreting Studies*. Oxon/New York: Routledge.
- Pohl, Reinhard (Hg.) (2005). *Wir sorgen für Verständigung. Jugendliche dolmetschen in Kiel-Mettenhof – ein Projektbericht*. Kiel: Magazin Verlag (BRD + 3. Welt 66).
- Pöllabauer, Sonja (2002a). „Community Interpreting. Abbau sprachlicher und kultureller Barrieren“. In: Kurz, Ingrid/Moisl, Angela (Hg.) *Berufsbilder für Übersetzer und Dolmetscher. Perspektiven nach dem Studium*. Wien: WUV-Universitätsverlag, 196–204.
- Pöllabauer, Sonja (2002b). „Community Interpreting als Arbeitsfeld - Vom Missionarsgeist und von moralischen Dilemmata“. In: Best, Joanna/Kalina, Sylvia (Hg.) *Übersetzen und Dolmetschen*. Tübingen: Francke (UTB 2329), 286–298.
- Pöllabauer, Sonja (2003). „Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich – eine Gratwanderung zwischen Interessenskonflikten und Streben nach Professionalität“. In: Pöllabauer, Sonja/ Prunč, Erich (Hg.) *Dolmetschen im sozialen Umfeld*. Innsbruck: StudienVerlag, 17–35.
- Pöllabauer, Sonja (2005). „*I don't understand your English, Miss.*“ *Dolmetschen bei Asylanforderungen*. Tübingen: Gunter Narr (Reihe Translationswissenschaft 2).
- Pöllabauer, Sonja (2006). *Handbuch Dolmetschen im Asylverfahren, Österreichisches Bundesministerium für Inneres*. Horn: Druckerei Berger.
- Pöllabauer, Sonja (2008). „Community Interpreter lost in Translation? Von Problemen des Dolmetschens im sozialen und medizinischen Bereich“. *Zebrat* 4 (8), 4–6.
- Pöllabauer, Sonja (2015). „Role“. In: Pöchhacker, Franz/Grbić, Nadja/Mead, Peter/Setton, Robin (eds.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 355–360.
- Potkanski, Monika (2011). *Polnische Migrant/innen in Österreich: Zahlen. Fakten. Einstellungen*. Österreichischer Integrationsfonds (20).
- Promadi, Promadi (2016). „Educated Spoken Arabic (ESA): A New Alternative for Future Teaching Arabic as a Foreign Language“. *Journal of Education and Social Sciences* 4 (June), 60–69. https://jesoc.com/wp-content/uploads/2016/06/KC4_16.pdf (Stand: 24.06.2026).
- Prunč, Erich (2011). „Neutralität in der Krise“. In: Eruz, F. Sâkine/Şan, Filiz (Hg.) *Turgay Kurultay'a Bir Armağan Çeviribilimden Kesitler. Ein Kaleidoskop der Translationswissenschaft: Festschrift für Turgay Kurultay*. Istanbul: Multilingual, 130–142.
- Prunč, Erich (2012). *Entwicklungslinien der Translationswissenschaft. Von den Asymmetrien der Sprachen zu den Asymmetrien der Macht*. Berlin: Frank & Timme.

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

Rajič, Kristina (2008). „„Die Familienaußenminister“. Kinder als Sprach- und KulturmittlerInnen – eine empirische Erhebung“. In: Grbic, Nadja/Pöllabauer, Sonja (Hg.) *Kommunaldolmetschen/ Community Interpreting*. Berlin: Frank & Timme, 131–170.

Reddy, Michael J. (1979). „The conduit metaphor. A case of frame conflict in our language about language“. In: Ortony, Andrew (ed.) *Metaphor and Thought*. Cambridge: Cambridge University Press, 284–324.

Reyer, Aizhana (2016). *Richtlinien für KommunaldolmetscherInnen. Eine Analyse bestehender Normen*. Karl-Franzens Universität Graz: Masterarbeit.

Riccardi, Alessandra (2002). „Translation and interpreting“. In: Riccardi, Alessandra (ed.) *Translation Studies. Perspectives on an Emerging Discipline*. Cambridge: Cambridge University Press, 75–91.

Rienzner, Martina (2010). „Migration, Biografie & Translation. MigrantInnen aus afrikanischen Ländern als DolmetscherInnen bei Gericht und Behörden in Österreich“. *Stichproben. Wiener Zeitschrift für kritische Afrikastudien* 10 (19), 115–135.

Roberts, Roda (1995). „Community Interpreting Today and Tomorrow“. In: Carr, Silvana E./Roberts, Roda P./Dufour, Aideen/Steyn, Dini (eds.) *The Critical Link: Interpreters in the Community*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins (Benjamins Translation Library 19), 7–25.

Roy, Cynthia (2002). „The Problems with definitions, descriptions, and the role of metaphors of interpreters“. In: Pöchhacker, Franz/Shlesinger, Miriam (eds.) *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge, 344–353.

Rudvin, Mette (2002). „How neutral is ‚neutral‘? Issues in interaction and participation in community interpreting“. In: Garzone, Giuliana/ Mead, Peter/ Viezzi, Maurizio (eds.) *Perspectives on Interpreting*. Bologna: CLUEB (Cooperativa Literaria Universitaria Editrice Bologna), 217–233.

Rudvin, Mette (2007). „Professionalism and ethics in community interpreting. The impact of individualist versus collective group identity“. *Interpreting* 9 (1), 47–69.

Rudvin, Mette/Tomassini, Elena (2011). *Interpreting in the Community and Workplace. A Practical Teaching Guide*. Basingstoke/New York: Palgrave Macmillan.

Salman, Ramazan (2002). „Dolmetscher im Sozial- und Gesundheitswesen. Sprachliche, konzeptionelle, qualitative, politische und rechtliche Aspekte“. *FLÜCHTLINGSRAT. Zeitschrift für Flüchtlingspolitik in Niedersachsen* 89/90, 58–74.

Sauerwein, Fadia (2006). *Dolmetschen bei polizeilichen Vernehmungen und grenzpolizeilichen Einreisebefragungen. Eine explorative translationswissenschaftliche Untersuchung zum Community Interpreting*. Frankfurt am Main/Berlin/Bern/Wien [u.a.]: Peter Lang.

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

Schmidt, Colette M. (2015). „Flüchtlings-Protestcamp im Grazer Stadtpark abgebaut“. *der Standard* 28.10.2015. <https://www.derstandard.at/2000024675609/fluechtlings-protestcamp-im-grazer-stadtpark-abgebaut> (Stand: 26.06.2026).

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

Schweda-Nicholson, Nancy (1993). „Professional ethics for court and community interpreters“. In: Hammond, Deanna L. (ed.) *Professional issues for translators and interpreters*. Amsterdam/Philadelphia: John Benajmins (American Translators Association scholarly monograph series 7), 79–97.

Seidl, Elisabeth/Walter, Ilsemarie (2010). „Multikulturalität im Krankenhaus aus der Sicht der Pflegepersonen“. In: Schnepf, Walter (Hg.) *Multikulturalität in Pflege und Gesellschaft*. Wien/Köln/Weimar: Böhlau, 13–83.

Smirnov, Stanislav (1997). „An overview of liaison interpreting“. *Perspectives* 5 (2), 211–226.

Statistik Austria (2024). „Jede vierte Person in Österreich hat einen Migrationshintergrund“. <https://www.statistik.at/fileadmin/announcement/2024/07/20240708MigrationIntegration2024.pdf> (Stand: 24.06.2026).

Statistik Austria (2026a). „Bevölkerung nach Staatsangehörigkeit/Geburtsland“. <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/bevoelkerung/bevoelkerungsstand/bevoelkerung-nach-staatsangehoerigkeit/-geburtsland> (Stand: 24.06.2026).

Statistik Austria (2026b). „Migrationshintergrund“. <https://www.statistik.at/statistiken/bevoelkerung-und-soziales/bevoelkerung/migration-und-einbuengerung/migrationshintergrund> (Stand: 24.06.2026).

Statistisches Bundesamt (2017). „Bevölkerung und Erwerbstätigkeit. Bevölkerung mit Migrationshintergrund. Ergebnisse des Mikrozensus 2014“. https://www.statistischebibliothek.de/mir/servlets/MCRFileNodeServlet/DEHeft_derivate_00037314/2010220147004_korr21032017.pdf (Stand: 24.06.2026).

Stöcklmair, Daniela (2003). „Beratung und Betreuung mit DolmetscherIn“. In: Pöllabauer, Sonja/Prunč, Erich (Hrg.) *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im Gesundheits- und Sozialbereich*. Wien: Österreichisches Rotes Kreuz, 151–159.

Sztompka, Piotr (1999). *Trust. A Sociological Theory*. Cambridge: Cambridge University Press.

Tipton, Rebecca (2008). „Interpreter Neutrality and the Structure/Agency Distinction“. In: Valero-Garcés, Carmen (ed.) *Investigación y práctica en traducción e interpretación en los servicios públicos – desafíos y alianzas. Research and Practice in Public Service Interpreting and Translation – Challenges and Alliances*. Alcalá de Henares: Universidad de Alcalá de Henares (Obras Colectivas, Humanidades, Vol. 10), 183–197.

Tipton, Rebecca/Furmanek, Olgierda (2016). *Dialogue Interpreting. A Guide to Interpreting in Public Services and the Community*. Oxon/New York: Routledge (Routledge Interpreting Guides).

Tse, Lucy (1996). „Language Brokering in Linguistic Minority Communities: The Case of Chinese- and Vietnamese-American Students“. *Bilingual Research Journal* 20 (3–4), 485–498.

UNHCR Global Trends (2015). *Global Trends Forced Displacement in 2015*, in: <https://www.unhcr.org/media/unhcr-global-trends-2015> (Stand: 24.06.2026).

UNHCR Österreich (2015). „Weltweit fast 60 Millionen Menschen auf der Flucht“. <https://www.unhcr.org/at/news/pressemitteilungen/weltweit-fast-60-millionen-menschen-auf-der-flucht> (Stand: 24.06.2026).

UNHCR Österreich (2016). „Flucht und Vertreibung 2015 drastisch gestiegen“. <https://www.unhcr.org/de/news/press-releases/flucht-und-vertreibung-2015-drastisch-gestiegen> (Stand: 26.06.2026).

Uluköylü, Sevgi (2006). „...manchmal streite ich auch“. In: Grbić, Nadja/Pöllabauer, Sonja (Hg.) *„Ich habe mich ganz peinlich gefühlt.“ Forschung zum Kommunal Dolmetschen in Österreich: Problemstellungen, Perspektiven und Potentiale*. Graz: Selbstverlag, Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft (GTS – Graz Translation Studies 10), 181–228.

Valero-Garcés, Carmen/Martin, Anne (2008) (eds.) *Crossing Borders in Community Interpreting: Definitions and Dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

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

Vereinte Nationen Informationsdienst Wien (2023). „Flüchtlinge und Migration“. <https://unis.unvienna.org/unis/de/topics/refugees-migration.html> (Stand: 24.06.2026).

Vermeer, Hans J. (1990). *Skopos und Translationsauftrag – Aufsätze*. Heidelberg: Universität Heidelberg.

Wadensjö, Cecilia (1993). „The Double Role of a Dialogue Interpreter“. In: Pöchhacker, Franz/Shlesinger, Miriam (eds.) *The Interpreter Studies Reader*. London: Routledge, 354–370.

Wadensjö, Cecilia (1995). „Dialogue Interpreting and the Distribution of Responsibility“. https://www.researchgate.net/publication/309032282_Dialogue_Interpreting_and_the_Distribution_of_Responsibility (Stand: 26.06.2026).

Wadensjö, Cecilia (1998). *Interpreting as Interaction*. London and New York: Longman.

Wadensjö, Cecilia (2002). „The double role of a dialogue interpreter“, in: Pöchhacker, Franz/Shlesinger, Miriam (eds.) *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge, 354–370.

Wardhaugh, R./Fuller, J. (2015). *An Introduction to Sociolinguistics* (7th ed.). John Wiley & Sons, Inc.

WHO (2018). „Mental health promotion and mental health care in refugees and migrants. Technical guidance“. <https://iris.who.int/server/api/core/bitstreams/45dc2215-554e-453c-b255-ac3c0021075a/content> (Stand: 24.06.2026).

Whyatt, Boguslawa (2017). „We are all translators. Investigating the human ability to translate from a developmental perspective“. In: Antonini, Rachele/Cirillo, Letizia/Rossato, Linda/Torresi, Ira (eds.) *Non-Professional Interpreting and Translation: State of the Art and Future of an Emerging Field of Research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 65–84.

Wlasak, Petra (2009). *Zur Integration von AsylwerberInnen in der Steiermark – Lebenssituation und Handlungsmöglichkeiten*. Saarbrücken: VDM Dr. Müller.

Zaidan, O./Callison-Burc, C. (2013). Arabic dialect identification. *Computational Linguistics* 40 (1), 171–202.

Zhang, Tianyi (2016). „Empathy and interpreting: The curious case of healthcare interpreting“. <https://www.interpreterslab.org/empathy-and-interpreting-the-curious-case-of-healthcare-interpreting/> (Stand: 24.06.2026).

10. Anhang

10.1 Interviewleitfaden

1. Kontext und Einstieg / Biografischer & sprachlicher Hintergrund

1. Seit wann lebst du in Österreich?
2. Wie bist du zum Laiendolmetschen gekommen?
3. Wie würdest du deine sprachlichen Kompetenzen in Arabisch und Deutsch beschreiben?
4. Wie würdest du deinen persönlichen familiären Hintergrund beschreiben?
5. Welche arabischen Dialekte sprichst du selbst fließend? Welche verstehst du gut?
6. In welchen Situationen dolmetschst du hauptsächlich?
7. Aus welchen Herkunftsländern kommen die meisten deiner KlientInnen?
8. Hast du je eine formale Schulung oder Ausbildung im Bereich Dolmetschen oder Übersetzen absolviert? Wenn ja, welche?

2. Eigene Wahrnehmung

9. Wie würdest du deine Rolle beim Dolmetschen beschreiben?
10. Verändert sich deine Rolle je nach Situation oder GesprächspartnerIn? Inwiefern?
11. Welche Bedeutung hat dein (Migrations-)Hintergrund in deiner Tätigkeit als DolmetscherIn für Geflüchtete?
12. Gibt es Situationen, in denen deine eigene Herkunft oder Sozialisierung den Dolmetschprozess beeinflusst?
13. Was bedeutet für dich „neutral sein“ beim Dolmetschen?
14. Wie empfindest du die an dich gerichteten Erwartungen? Gibt es Momente, in denen du dich zwischen den Erwartungen verschiedener Seiten „gefangen“ fühlst?
15. Empfindest du eine besondere Nähe oder Distanz zu den geflüchteten KlientInnen, für die du dolmetschst? Warum?

3. Rollenerleben

16. Welche Erwartungen erlebst du seitens der geflüchteten KlientInnen an dich?
17. Welche Erwartungen erlebst du von den ProfessionalistInnen?
18. Fühlst du dich in der Lage, neutral zu bleiben? Oder gerätst du manchmal in Konflikt zwischen Empathie und Neutralität?
19. Hast du je das Gefühl gehabt, mehr zu tun als nur zu „dolmetschen“ – z. B. zu erklären, zu vermitteln oder zu helfen?

20. Wie gehst du mit solchen Situationen um?
21. Gibt es Beispiele, wo du dich besonders herausgefordert gefühlt hast oder zu viel von dir erwartet wurde?
22. Wurdest du schon um Hilfe gebeten, die über das Dolmetschen hinausgeht?
23. Welche Strategien hast du im Laufe der Zeit entwickelt, um mit schwierigen Situationen oder Rollenkonflikten umzugehen?

4. Emotionale Nähe & Belastung

24. Hast du schon einmal eine belastende oder emotional schwierige Situation beim Dolmetschen erlebt?
25. Wie gehst du damit um?
26. Fühlst du dich manchmal „zu nah“ an den Geschichten der KlientInnen?
27. Gibt es Situationen, in denen du dich abgrenzen musst oder möchtest?

5. Selbstverständnis und Identität

28. Fühlst du dich den KlientInnen kulturell oder sprachlich verbunden?
29. Erlebst du deine Herkunft als hilfreich oder als Herausforderung?
30. Wie nimmst du deine eigene Position zwischen den Kulturen wahr?
31. Gibt es Situationen, in denen du dich „dazwischen“ fühlst?

6. Vertrauen, Sichtbarkeit und Wirkung

32. Glaubst du, dass KlientInnen dir eher vertrauen als einer/einem professionellen DolmetscherIn?
33. Woran liegt das deiner Meinung nach?
34. Wie sichtbar bist du im Gespräch? Wird auf dich geachtet?
35. Wie viel Verantwortung trägst du für das Gelingen des Gesprächs?

7. Abschließende Fragen

36. Was würdest du dir als Unterstützung für deine Tätigkeit als LaiendolmetscherIn wünschen (z. B. Ausbildung, Austausch, Supervision)?
37. Gibt es etwas, das du gerne Institutionen oder anderen Beteiligten über deine Rolle bzw. Tätigkeit sagen würdest?
38. Gibt es noch etwas, das du im Zusammenhang mit deiner Dolmetscherfahrung für geflüchtete Menschen als wichtig empfindest und das wir bisher nicht angesprochen haben?

10.2 Transkripte der Interviews

Transkription des 1. Interviews

Datum: 03. März 2026

Ort des Interviews: bei befragter Person zu Hause

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragte B1

Geschlecht der/des Befragten: weiblich

Arabischer Dialekt: Ägyptisch

- 1 **I:** Vielen Dank, dass du dir die Zeit für dieses Gespräch nimmst. Es geht heute um deine
2 Erfahrungen als arabischsprachige Laiendolmetscherin im Umgang mit geflüchteten
3 KlientInnen. Mich interessiert besonders, wie du deine Rolle erlebst, welche Erfahrungen dir
4 begegnen und wie du mit sprachlichen, kulturellen und emotionalen Herausforderungen
5 umgehst. Das Interview ist Teil einer Masterarbeit an der Universität Wien und wird
6 selbstverständlich vertraulich behandelt. Das Interview dauert etwa 45 bis 60 Minuten. Deine
7 Antworten werden anonymisiert verarbeitet. Bist du bereit?
- 8 **B1:** Ja, ich bin bereit.
- 9 **I:** Seit wann lebst du in Österreich?
- 10 **B1:** Ich bin hier geboren und bin jetzt 22 Jahre alt.
- 11 **I:** Du bist hier geboren und aufgewachsen?
- 12 **B1:** Ja.
- 13 **I:** Aber zweisprachig aufgewachsen?
- 14 **B1:** Ja, zweisprachig aufgewachsen.
- 15 **I:** Wie bist du zum Laiendolmetschen gekommen? Was war da die Situation? Was war das für
16 ein Weg, der dich dahin gebracht hat?
- 17 **B1:** Ich studiere Pflege, also Gesundheits- und Krankenpflege und hatte ein Praktikum in einem
18 Krankenhaus und hatte da als Patientin eine Geflüchtete, die Arabisch spricht. Und in dieser
19 Situation kam es dann dazu, dass ich als Dolmetscherin eingebaut wurde oder die Rolle
20 einnehmen musste.
- 21 **I:** Und war das das erste Mal, dass du in so einer Situation warst?
- 22 **B1:** Ja, in dem Ausmaß schon. Ich hatte andere Situationen, wo ich vielleicht bei einer kurzen
23 Interaktion geholfen habe, aber diese Situation war die umfangreichste, sage ich jetzt mal.
- 24 **I:** Aber gab es sonst auch ab und zu Situationen, wo du trotzdem mal zum Einsatz gekommen
25 bist?

26 **B1:** Ja, voll. Also ich kann mich erinnern, einmal war ich beim Arzt und da gab es auch einen
 27 Vater mit seiner Tochter und auch sichtlich vor Kurzem erst in Österreich, auch geflüchtet. Und
 28 da kam es auch zu der Situation, dass es ein paar Schwierigkeiten gab, den Termin zu
 29 koordinieren und dass der Vater halt versteht, wann muss er wo mit seiner Tochter sein. Und
 30 da bin ich dann eingesprungen und habe dann genau erklärt. Und es war auch eine Rechnung
 31 zu bezahlen für eine Schiene. Und da habe ich auch erklärt, wie die Bezahlung funktioniert,
 32 weil das halt auf Etappen sein sollte und der Vater das nicht so ganz verstanden hat.

33 **I:** Das heißt, es waren meistens Zufallssituationen, nicht jetzt Situationen, wo du bewusst
 34 herangezogen wurdest, wo man dich gebeten hat jetzt zu kommen und zu dolmetschen?

35 **B1:** Nein, es war immer Zufall.

36 **I:** Immer Zufall?

37 **B1:** Ja.

38 **I:** Und immer im Gesundheitsbereich?

39 **B1:** Ja, immer im Gesundheitsbereich.

40 **I:** Wie würdest du denn deine sprachlichen Kompetenzen in Arabisch und Deutsch
 41 beschreiben?

42 **B1:** Also Deutsch sehr gut, sehr fließend, keine Wortfindungsstörungen oder sowas. Arabisch
 43 würde ich auch sagen gut, aber im Vergleich ist halt Deutsch trotzdem dominanter natürlich,
 44 weil ich es auch mehr im Alltag verwende. Und deswegen fällt es mir vielleicht schwerer, auf
 45 Arabisch in manchen Themengebieten mich auszudrücken.

46 **I:** Aber wie war das dann im Gesundheitsbereich, weil du gesagt hast, du warst da jetzt meistens
 47 im Gesundheitsbereich. Wie war das da für dich? Konntest du das dann umschreiben?

48 **B1:** Ja, ich habe es meistens umschrieben und manchmal habe ich dann Situationen verknüpft,
 49 wo mir diese Begriffe mal gesagt wurden auf Arabisch. Und dann habe ich den Satz in meinem
 50 Kopf gehabt und dann das eine Wort aus dem Satz sozusagen genommen, um das dann
 51 einzubauen. Aber oft habe ich es umschrieben oder mir sind die Wörter eingefallen, aber ich
 52 habe halt kurz gebraucht. Also es war nicht so in einer Millisekunde in meinem Kopf, wie es
 53 auf Deutsch jetzt gewesen wäre.

54 **I:** Weil du auch auf Deutsch studierst?

55 **B1:** Genau.

56 **I:** Wie würdest du denn deinen persönlichen Hintergrund beschreiben, also in Bezug auf deine
 57 Familie, Herkunft, Migration?

58 **B1:** Ja, also wie würde ich das beschreiben? Also ich bin das zweite Kind von zwei Eltern, die
 59 aus Ägypten stammen. Beide sind in Ägypten geboren und aufgewachsen und dann im

60 Erwachsenenalter erst hierher gekommen. Und ich habe noch eine ältere Schwester und die ist
61 auch hier geboren und aufgewachsen. Und ich bin das zweite Kind, das hier geboren und
62 aufgewachsen ist. Und natürlich habe ich halt Migrationshintergrund und da kommt es halt oft
63 auch zu Identitätskrisen natürlich auch.

64 **I:** Und hast du das Gefühl, dass du dann dadurch einen bestimmten Bezug auch hast zu den
65 Klientinnen, für die du gedolmetscht hast? Du meinstest ja, das waren immer geflüchtete
66 Personen. Jetzt bist du natürlich selbst nicht geflüchtet oder kommst nicht aus einer
67 Flüchtlingsfamilie. Aber hast du das Gefühl, dass du trotzdem irgendwo vielleicht eine
68 bestimmte Verbindung hast zu diesen KlientInnen?

69 **B1:** Ja, schon. Also ich habe schon das Gefühl gehabt, dass ich eine Verbindung habe. Erstens,
70 weil wir zwei verschiedene Dialekte vom Arabischen sprechen, aber trotzdem im Endeffekt
71 beide Arabisch als Muttersprache teilen. Da hatte ich irgendwie den Bezug dazu. Und auch
72 wenn meine Familie selber nicht geflüchtet ist, wir aber halt auch Leute persönlich kennen, die
73 geflüchtet sind, habe ich das Gefühl, dass ich dadurch einen näheren Einblick hatte, wie es sich
74 anfühlt, als Geflüchteter in Österreich zu sein.

75 **I:** Und welche arabischen Dialekte sprichst du selbst fließend?

76 **B1:** Ich spreche fließend nur Ägyptisch, ägyptischer Dialekt. Hocharabisch hatte ich mal, aber
77 das ist nicht fließend.

78 **I:** Okay, aber du verstehst die Dialekte der Menschen, für die du dolmetschst?

79 **B1:** Am Anfang war es schwer, weil ich grundsätzlich nur den ägyptischen Dialekt immer sehr
80 gut verstanden habe. Aber durch die Zufallssituationen habe ich mich eher an den Dialekt
81 gewöhnt und weil ich ihn ja auch auf den Straßen mehr gehört habe, wenn die Leute miteinander
82 geredet haben.

83 **I:** Welchen Dialekt?

84 **B1:** Syrischer Dialekt vor allem. Und deshalb habe ich das Gefühl, dass ich jetzt auch andere
85 Dialekte besser verstehe.

86 **I:** Vor allem Syrisch?

87 **B1:** Ja, vor allem Syrisch.

88 **I:** Gibt es noch andere Dialekte, wo du sagen würdest, dass du sie jetzt auch besser verstehst,
89 aufgrund deiner Dolmetschtätigkeit?

90 **B1:** Aufgrund der Dolmetschtätigkeit selber würde ich sagen, dass mir das Verständnis für den
91 syrischen Dialekt dabei geholfen hat, auch zum Beispiel den libanesischen Dialekt ein bisschen
92 besser zu verstehen. Aber trotzdem verstehe ich den syrischen Dialekt noch immer am besten.

93 **I:** Und aus welchen Herkunftsländern kommen die meisten deiner KlientInnen, für die du bisher
94 gedolmetscht hast?

95 **B1:** Meistens aus Syrien.

96 **I:** Und du hast schon gesagt, die Situationen waren hauptsächlich im Gesundheitsbereich?

97 **B1:** Ja.

98 **I:** Und das war meistens im Krankenhaus?

99 **B1:** Ja, im Krankenhaus.

100 **I:** Und hattest du jemals eine formale Schulung, Ausbildung im Bereich Sprache oder
101 Dolmetschen?

102 **B1:** Nein.

103 **I:** Keine einzige?

104 **B1:** Nein, keine einzige.

105 **I:** Wenn es jetzt um deine eigene Wahrnehmung geht, während du dolmetschst, wie würdest du
106 deine Rolle beim Dolmetschen beschreiben? Also was für eine Rolle nimmst du da ein?

107 **B1:** Ich habe das Gefühl, ich bin halt die einzige Quelle zwischen, zum Beispiel jetzt im
108 Krankenhaus, zwischen Arzt/Ärztin und Patient/Patientin. Und ich habe dann oft das Gefühl
109 gehabt, dass ich halt so, wenn ich es nicht rüberbringen kann, dann kann es nicht rübergebracht
110 werden. Also es hat sich oft angefühlt, als wäre ich die einzige Person, die dazu in der Lage
111 wäre, die Situation zu verbessern oder die Situation halt reibungslos funktionieren lassen zu
112 können.

113 **I:** Das heißt, du hast das Gefühl, dass die Kommunikation dann nur durch dich funktionieren
114 kann?

115 **B1:** Ja, vor allem, wenn die Leute, zum Beispiel wenn die PatientInnen dann gemerkt haben,
116 dass ich Arabisch sprechen kann, haben sie sich nur noch darauf fokussiert, mir die
117 Informationen rüberzubringen und dann voll und ganz darauf vertraut, dass ich diese
118 Informationen dann auch richtig der Ärztin oder dem Arzt halt rüberbringe. Und das gleiche
119 wieder im Rückschluss.

120 **I:** Würdest du sagen, dass sich im Laufe einer solchen Situation oder je nach
121 Gesprächspartnerin, je nach Situation deine Rolle auch irgendwo verändert?

122 **B1:** Ja, also ich habe immer gemerkt, dass Richtung Ende der Situation oder Richtung Ende
123 des Gesprächs die PatientInnen mich dann viel mehr wahrgenommen haben, als nur die Person,
124 die gedolmetscht hat oder nur die Praktikantin, die die medizinische Tätigkeit ausgeübt hat. Sie
125 haben mich dann viel mehr als, also auch wenn es nur für einen kurzen Moment war, aber als
126 eine Bezugsperson gesehen. Oder auch manchmal hatte ich das Gefühl, dass vor allem, wenn

127 es halt Frauen waren, für die ich halt übersetzt habe oder gedolmetscht habe, dass sie dann mich
 128 im Endeffekt so behandelt haben, als wäre ich ihre Tochter auch teilweise.

129 **I:** Ah, okay, also wenn es ältere Frauen waren, dass dann mehr so ein Tochtergefühl hochkam,
 130 und du hast das Gefühl, dass, zum Beispiel eben, wenn die Gesprächspartnerin eine ältere Frau
 131 war, dass du dann eher wie eine Tochter behandelt wirst. Und das war dann auf Seiten der
 132 KlientInnen, was sich da verändert hat. Und im Raum, in der Situation, hattest du auch das
 133 Gefühl, dass die Rolle sich verändert? Weil du vorher gesagt hast, du bist dann die Person, die
 134 quasi dafür sorgt, dass die Kommunikation überhaupt passieren kann. Hast du das Gefühl, dass
 135 die Rolle sich dann auch verändert?

136 **B1:** Nein, ich fand dann, dass diese Rolle dann noch viel mehr Wichtigkeit bekommen hat.
 137 Oder dass ich dann in dieser Rolle mehr wahrgenommen wurde.

138 **I:** Und welche Bedeutung, würdest du sagen, hat dein Hintergrund für dich in deiner Tätigkeit
 139 für Geflüchtete?

140 **B1:** Es spielt schon eine große Rolle, weil dadurch, dass ich auch natürlich durch meine Gene
 141 bestimmte Merkmale zeige, die auch typisch Ägyptisch sind, werde ich halt direkt erkannt als
 142 eine arabisch-sprechende Person. Oder als eine mit hoher Wahrscheinlichkeit arabisch-
 143 sprechende Person. Und ich habe dann schon gemerkt, dass, wenn vor allem halt Klientinnen
 144 reingekommen sind, die schon gestresst waren, wie sie jetzt mit der Ärztin kommunizieren
 145 sollen, dass sie dann viel ruhiger geworden sind, wenn sie gemerkt haben, okay, ich bin im
 146 Raum. Und es hat halt auch Wichtigkeit, einfach Repräsentation. Weil es gibt halt bestimmte
 147 Situationen, in denen ich halt vielleicht besser nachvollziehen kann als andere Leute, wie das
 148 jetzt für die Person sein kann. Und ja, also ich habe auch gemerkt, dass vielleicht PatientInnen
 149 sich mir mehr anvertraut haben oder mit weniger Filtern gesprochen haben, weil sie das Gefühl
 150 hatten, dass ich mich besser in die Lage reinversetzen kann oder nachvollziehen kann, warum
 151 sie das gemacht haben oder warum sie sich so fühlen oder Ähnliches.

152 **I:** Okay, also der Hintergrund spielt auf jeden Fall eine große Rolle, auch wie du dolmetschst
 153 und wie du wahrgenommen wirst. Also die Frage ist relativ ähnlich, aber hast du das Gefühl,
 154 es gibt Situationen, in denen deine eigene Herkunft oder auch deine eigene Sozialisierung, den
 155 Dolmetschprozess beeinflusst? Du hast das jetzt eh eigentlich erwähnt. Du hast das Gefühl,
 156 Repräsentation ist wichtig, du wirst mehr wahrgenommen. Also das sind so die Auswirkungen
 157 auf der Klientenseite, hat das auch eine bestimmte Auswirkung auf dich?

158 **B1:** Dass ich mehr wahrgenommen werde?

159 **I:** Also zum Beispiel jetzt beim Dolmetschen spricht man oft von Neutralität, ob Neutralität
160 überhaupt möglich ist. Was würde für dich Neutralität bedeuten oder neutral sein beim
161 Dolmetschen bedeuten und würde das überhaupt für dich gehen?

162 **B1:** Neutral sein beim Dolmetschen würde für mich bedeuten, dass ich 100% nur das
163 wiedergebe, was der Klient, die Klientin oder der Arzt, die Ärztin mir sagt, der jeweiligen
164 anderen Person, je nachdem in welche Richtung ich dolmetsche, sage ich jetzt mal. Das wäre
165 für mich neutral Dolmetschen. Nicht neutral Dolmetschen wäre natürlich, wenn ich bestimmte
166 Sätze einbaue, die zum Beispiel mehr Sicherheit vermitteln oder die mehr beruhigend wirken.
167 Neutral Dolmetschen, finde ich, kann in bestimmten Settings funktionieren, aber in anderen
168 Settings, vor allem, wenn ein persönlicher Bezug da ist, ist es schwierig.

169 **I:** Du hast jetzt vorhin darüber gesprochen, dass sich deine Rolle im Dolmetschprozess
170 verändert, dass da diese Bezugspersonenrolle reinkommt, dass du dann wie eine Tochter
171 wahrgenommen wirst, wenn es zum Beispiel eine ältere Patientin ist. Das heißt, würdest du
172 dann sagen, dass deine eigene Herkunft und deine eigene Erziehung, Sozialisierung da einen
173 Einfluss dann hat in dem Dolmetschprozess und darauf, ob du dann überhaupt Neutralität noch
174 haben kannst? Ist das dann überhaupt noch möglich?

175 **B1:** Ich glaube, 100% Neutralität ist dann nicht möglich. Ich habe versucht, in Situationen, so
176 gut es geht, neutral zu bleiben. Aber hin und wieder ist dann natürlich schon auch meine
177 persönliche Rolle oder meine persönliche Wahrnehmung, mein Hintergrund trotzdem irgendwo
178 hochgekommen oder hat sich auf jeden Fall gezeigt, würde ich sagen.

179 **I:** Und wie genau hat sich das gezeigt, würdest du sagen? Also würdest du dann zum Beispiel
180 eine besondere Nähe oder eine Distanz zu den geflüchteten KlientInnen, für die du halt
181 dolmetschst, spüren und wann würdest du das dann spüren?

182 **B1:** Eine besondere Nähe habe ich immer Richtung Ende, als dieser Rollentausch kam. Als ich
183 dann schon als Bezugsperson wahrgenommen wurde. Oder wo ich als, zum Beispiel, Tochter
184 wahrgenommen wurde, dass da sich die Art, wie ich gedolmetscht habe, verändert hat. Da ging
185 es mir nicht nur darum, dass ich die Informationen rüberbringe, sondern dass ich auch damit
186 mehr das Gefühl von Sicherheit rüberbringe, zum Beispiel. Wobei ich dann gemerkt habe, dass
187 ich vielleicht unterbewusst, zum Beispiel, wenn die Ärztin oder der Arzt meinte, zum Beispiel,
188 der Krankheitsverlauf hat sich verbessert, dass ich dann nicht nur übersetzt habe, der
189 Krankheitsverlauf hat sich verbessert, sondern dass ich dann auch zum Beispiel so Sachen
190 eingebaut habe, wie Gott sei Dank oder solche Sachen, die man eher Personen sagen würde, zu
191 denen man eine persönliche Beziehung hat. Weil komplett neutral wäre ja gewesen, wenn ich
192 einfach nur wiedergebe, der Krankheitsverlauf hat sich verbessert. Aber das hat sich dann in

193 solchen Sachen gezeigt, weil mir das dann unterbewusst passiert ist. Also ich habe dann nicht
194 mir gedacht, okay, ich sage jetzt noch Gott sei Dank dazu, damit sich die Person besser fühlt
195 und damit ich Sicherheit vermittele als Person in einem Raum, sondern das waren dann Sachen,
196 die sich für mich sehr natürlich angefühlt haben.

197 **I:** Das heißt, warum glaubst du, ist das dann passiert, so natürlich? Warum kam das dann?

198 **B1:** Ich glaube, das ist, weil ich in den KlientInnen irgendwo vielleicht sie verbunden habe mit
199 Bekannten, die ich auch kenne, weil sie mich in irgendeiner Weise immer an sie erinnert haben.

200 **I:** Interessant, das heißt, du empfindest dann schon eine besondere Nähe auch zu ihnen?

201 **B1:** Ja, auf jeden Fall

202 **I:** Gibt es dann auch Erwartungen, die du seitens der geflüchteten KlientInnen an dich erlebst
203 und welche Erwartungen sind das dann, die du verspürst?

204 **B1:** Also die größte Erwartung war natürlich, dass ich halt alles rüberbringen kann, was sie
205 sagen und dass ich es 100 % rüberbringen kann. Und seitens der ÄrztInnen war es natürlich
206 auch wichtig, dass ich wieder 100 % das wiedergebe, was sie ihnen sagen. Und da war schon
207 die Erwartung da, dass ich wissen muss, wie ich das zum Beispiel auf Arabisch sage oder wie
208 ich das auf Deutsch sage.

209 **I:** Und hast du das Gefühl, dass es auf beiden Seiten nur die sprachliche Erwartung war oder
210 gab es dann auch Erwartungen, dass du so ein bisschen Ärztinnenrolle oder
211 Sozialarbeiterinnenrolle, Psychologinnenrolle eingenommen hast? Also gab es dann
212 Erwartungen, dass du auch andere Rollen einnimmst oder hattest du das Gefühl, das war immer
213 nur diese sprachliche Erwartung, dass das, was gesagt wurde, einfach rübergebracht wird?

214 **B1:** In den Situationen, in denen ich war, war es tatsächlich nur das Sprachliche, dass es richtig
215 rübergebracht wird.

216 **I:** Okay, das heißt, du hattest nicht das Gefühl, dass da irgendwelche anderen Erwartungen noch
217 dabei waren?

218 **B1:** Nein.

219 **I:** Weder von ÄrztInnenseite noch von KlientInnenseite?

220 **B1:** Nein, nicht, dass ich mich erinnern könnte.

221 **I:** Okay. Wir haben das schon ein bisschen angeschnitten und du hast vorher schon beschrieben,
222 wie du Neutralität definierst. Hast du denn das Gefühl, dass du auch in der Lage bist, neutral zu
223 bleiben oder gerätst du manchmal in Konflikt zwischen Empathie und Neutralität? Empfindest
224 du eine bestimmte Empathie mit den KlientInnen oder ist die Neutralität da das stärkere Gefühl?

225 **B1:** Nein, ich würde auf jeden Fall sagen, die Empathie. Ich bin generell ein Mensch, der stark
226 Empathie für Menschen verspürt, aber ich glaube, dass ein noch verstärkteres Empathiegefühl

227 hochkommt bei dieser Gruppe von KlientInnen, weil ich eine persönliche Verbindung dazu
228 habe. Auch wenn ich die Person an sich nicht kenne, aber dadurch, dass wir, zum Beispiel, die
229 gleiche Muttersprache teilen, die gleiche Kultur teilen, ich Leute kenne, die die gleiche
230 Geschichte teilen oder aus dem gleichen Land kommen, kann ich mich besser reinversetzen.
231 Und da würde ich sagen, dass auf jeden Fall Empathie die Neutralität überschattet.

232 **I:** Also fällt es dir schon schwer, neutral zu bleiben?

233 **B1:** Ja, vor allem, wenn es emotional belastende Themen sind, bei denen ich zum Beispiel
234 nachfragen muss und ich dann bestimmte Geschichten höre, dann berührt mich das allgemein
235 natürlich bei Menschen. Aber dann eben, wie gesagt, bei dieser Gruppe an KlientInnen nochmal
236 mehr.

237 **I:** Und hast du dann das Gefühl gehabt, in diesen Situationen, wenn das dann vorkam, dass du
238 dann mehr getan hast als nur zu dolmetschen? Hast du das Gefühl, du hast zum Beispiel mehr
239 erklärt, mehr vermittelt, wolltest du irgendwie noch mehr helfen oder hattest du das Gefühl,
240 dass du eigentlich nur dolmetschst und eins-zu-eins das wiedergibst, was gesagt wird und das
241 war's?

242 **B1:** Nein, ich hatte schon das Gefühl, dass ich dann innerlich irgendwie immer das Bedürfnis
243 hatte, noch mehr für die Person zu machen. Ich habe dann, zum Beispiel, mich viel öfter
244 vergewissert, ob die Person wirklich verstanden hat, was ich gesagt habe, wie jetzt, zum
245 Beispiel, ihr medizinischer Werdegang jetzt sein wird, was das Medikament macht, zum
246 Beispiel, ob sie wirklich nicht noch irgendwelche Fragen haben. Also es hat sich dann schon so
247 geäußert, dass ich mehr geben möchte und natürlich allgemein versuche ich, generell für
248 PatientInnen immer mein Bestes zu geben. Aber ich hatte natürlich trotzdem das Gefühl eben
249 auch, weil es damit zusammenhängt, dass ich wusste, es hängt von mir ab, kann ich das
250 rüberbringen, kann ich das wieder zurückdolmetschen. Also ich möchte verstehen, welche
251 Frage die Patientin hat an den Arzt, die Ärztin. Dass ich da schon selber diesen Anspruch
252 eigentlich hatte, ich möchte es noch besser machen für die Person einfach.

253 **I:** Aber das war ein Anspruch, den du dir selbst auferlegt hast oder hattest du auch das Gefühl,
254 dass die Erwartung irgendwo da war von dem Klienten oder von der Ärztin?

255 **B1:** Es war eher ein Anspruch an mich selber.

256 **I:** Und wie gehst du dann mit solchen Situationen um?

257 **B1:** In der Situation selber oder danach?

258 **I:** In der Situation. Also gerne auch danach, aber vor allem in der Situation.

259 **B1:** In der Situation versuche ich halt dann noch mehr das Bedürfnis der Patientin in den Fokus
 260 zu stellen und dann zu schauen, was meine Ressourcen sind oder was ich machen kann, um das
 261 Bedürfnis rüberzubringen oder zu erfüllen.

262 **I:** Was genau meinst du mit Bedürfnis?

263 **B1:** Wenn die Patientin jetzt eine Frage bezüglich Medikament hat, dann möchte sie ja
 264 eigentlich im Endeffekt wissen, welches Medikament es ist. Aber für mich war dann der
 265 wichtigste Punkt, sie möchte das Medikament halt wissen. Aber ich habe dann immer sehr stark
 266 gefragt, nicht nur welches Medikament, wie es wirkt und wie es einzunehmen ist, was vielleicht
 267 das Wichtige wäre, sondern auch, wo man es gut herbekommt, wo sie es leichter findet, ob es
 268 irgendwie Hilfen gibt. Und dann habe ich ihr das alles gesagt. Und dann habe ich mich nochmal
 269 vergewissert, ob das alles verständlich war, ob sie jetzt ganz genau weiß, wie das Medikament
 270 einzunehmen ist oder ob sie noch irgendwelche Fragen hat allgemein. Und für mich war das
 271 dieses, okay, ihr Bedürfnis ist ja zu wissen, wie das Medikament wirkt oder was für ein
 272 Medikament es ist, was sie jetzt nehmen muss. Und ich hatte dann innerlich das Bedürfnis, dass
 273 ich alles gebe, um diese Information herauszufinden und mehr.

274 **I:** Also es waren quasi dann selbsterlegte Erwartungen, die du an dich selbst gestellt hast?

275 **B1:** Ja, weil indirekt hatte ich das Gefühl, dass dadurch, dass die Person zum Beispiel schon so
 276 viel Schlimmes erlebt hat oder Herausforderndes, dass ich jetzt in meiner Hand etwas habe, wo
 277 ich helfen kann, dass es für sie leichter ist. Und dass es eine Art Ausgleich irgendwo ist zu dem,
 278 was sie erlebt hat. Im weitesten Sinne halt in dem Bereich, wo ich helfen kann.

279 **I:** Und wurdest du aber schon auch um Hilfe gebeten, die über das Dolmetschen hinausgeht in
 280 so einem Kontext? Also von der Klientin, dem Klienten?

281 **B1:** Nein. Aber ich würde sagen, natürlich gebe ich mir Mühe bei allen Patienten.

282 **I:** Welche Strategien hast du im Laufe der Zeit entwickelt? Um mit schwierigen Situationen
 283 oder eben mit eventuellen Rollenkonflikten umzugehen, hast du da bestimmte Strategien oder
 284 ist das bisher noch nicht notwendig gewesen?

285 **B1:** Dadurch, dass ich nicht aktiv einen starken Rollenkonflikt bis jetzt gespürt habe, hätte ich
 286 jetzt nicht direkt Strategien im Kopf, weil ich noch nie in der Situation war und ich noch nicht
 287 genau weiß, wie ich mich dann fühlen werde und was mir dann helfen würde in solchen
 288 Situationen.

289 **I:** Hattest du schon jemals eine belastende oder emotional schwierige Situation beim
 290 Dolmetschen?

291 **B1:** Emotional belastend im Sinne von, dass ich bestimmte Teile aus der Flucht selber
 292 wiedergeben musste. Und das hat sich für mich emotional belastend angefühlt, wenn ich mir

293 vorstelle, dass die Person, die gerade vor mir sitzt, das durchgemacht hat. Von dem her würde
 294 ich sagen, es war die Situation belastend im Zusammenhang mit dem Dolmetschen, weil ich
 295 eben die Geschichte wiedergeben musste.

296 **I:** Und wie gehst du dann damit um, mit dieser Belastung?

297 **B1:** Meistens rede ich halt, also am Ende vom Tag, wenn ich mich belastet fühle, rede ich halt
 298 mit meiner Schwester meistens drüber, weil sie es halt am besten nachvollziehen kann und sonst
 299 auch mit meinen Eltern oder so.

300 **I:** Okay, also einfach drüber reden?

301 **B1:** Ja, drüber reden. Also mir hilft das immer am besten. Oder manchmal auch aufzuschreiben,
 302 aber das eher seltener. Eher reden.

303 **I:** Und in der Situation gibt es was, was du dann machst?

304 **B1:** Also es ist keine Sache, die mir jetzt persönlich hilft im Sinne von einer Strategie, aber
 305 dadurch halt, dass ich halt auch Muslimin bin, bete ich dann innerlich für die Person, dass ihr
 306 Leben hoffentlich leichter wird jetzt und dann gibt mir das ein Gefühl von innerer Ruhe, weil
 307 ich das Gefühl habe, dass ich etwas für die Person machen konnte.

308 **I:** Okay, verstehe. Wir haben schon ein bisschen drüber geredet, aber würdest du sagen, dass
 309 du dich manchmal ein bisschen zu nahe an den Geschichten der KlientInnen fühlst? Du hast
 310 gesagt, es ist für dich belastend, wenn du zum Beispiel Teile der Fluchtgeschichte auch hörst
 311 und dann übersetzen oder dolmetschen musst. Hast du auch das Gefühl, dass du dich da zu nahe
 312 fühlst und gibt es Situationen, wo du dich dann eher abgrenzen musst sogar oder möchtest?

313 **B1:** Ja, tatsächlich schon. Manchmal verspüre ich dann schon eine zu starke Emotionalität und
 314 da versuche ich dann bewusst, mich dann etwas mehr zu distanzieren und mich an das Setting
 315 zu erinnern, in dem ich mich befinde und welche Rolle ich einnehme. Dass ich halt, sage ich
 316 jetzt mal, nur unter Anführungszeichen die Praktikantin bin, die jetzt, weil sie halt Arabisch
 317 spricht, da ist, um das zu dolmetschen. Aber dass ich im Endeffekt keine persönliche
 318 Verbindung zu dieser Person habe. Und das ist halt vielleicht, also es klingt vielleicht ein
 319 bisschen hart, aber es ist nicht, weil ich herzlos bin, es ist nur, weil ich ein Mensch bin, der auch
 320 sehr stark Empathie verspürt und es würde mich dann in dem Moment so stark belasten, dass
 321 es mich dann wiederum beeinträchtigen würde, dass ich in der Situation helfen kann.

322 **I:** Okay, das heißt, damit du sichergehen kannst, dass die Dolmetschung trotzdem noch gut
 323 funktioniert, musst du dich quasi abgrenzen, damit da nicht die Emotionen dann überhand
 324 gewinnen.

325 **B1:** Genau.

326 **I:** Würdest du sagen, dass du dich mit den KlientInnen auch kulturell und sprachlich verbunden
327 fühlst? Wir haben schon ein bisschen darüber gesprochen, dass es da diese Verbindung gibt.
328 Und hast du das Gefühl, dass diese Verbundenheit hilfreich ist oder eher eine Herausforderung?

329 **B1:** Also generell, ob es eine Verbundenheit gibt, auf jeden Fall. Ob sie leicht ist oder
330 herausfordernd, ich muss ehrlich sagen, ich finde, sie ist beides gleichzeitig. Also sie ist leicht,
331 also hilft mir persönlich, weil ich vor allem kulturelle Sachen dann viel besser nachvollziehen
332 kann oder auch auf viele Dinge achte, wo, glaube ich, andere Personen einfach nicht so dran
333 denken, weil sie nicht den gleichen kulturellen Hintergrund haben. Aber auch herausfordernd,
334 weil ich das Gefühl habe, dass vielleicht unterbewusst PatientInnen oder KlientInnen dann ein
335 bisschen die professionelle Distanz verlieren, sage ich jetzt mal. Oder dann ein bisschen
336 vergessen, dass sie trotzdem in dem Setting sind, dass ich nicht direkt alles machen kann, nur
337 weil wir die gleiche Sprache sprechen.

338 **I:** Was meinst du mit alles machen kann?

339 **B1:** Also zum Beispiel halt Sachen wie beispielsweise, dass man bei einem Medikament nicht
340 mehr Packungen verschreiben kann oder ÄrztInnen fragen kann, ob sie zum Beispiel für die
341 Patientin eine Packung mehr verschreiben können oder sowas. Und da muss ich dann schon
342 trotzdem klar sagen, dass ich nicht in der Lage bin, sowas zu machen.

343 **I:** Also ist das schon auch eine Erwartung, die übers Dolmetschen hinausgeht, die dann
344 vielleicht mal da ist?

345 **B1:** Ja, im Endeffekt jetzt doch.

346 **I:** Also, dass sie eben nach sowas fragen können?

347 **B1:** Ja, dass sie mit mehr Leichtigkeit fragen, weil sie sich denken, okay, wir sind beide
348 arabischsprachig, oder haben gleiche Gedankengänge.

349 **I:** Wie würdest du deine eigene Position zwischen den Kulturen wahrnehmen?

350 **B1:** Zwischen welchen Kulturen?

351 **I:** Also jetzt, wenn wir sagen, der arabischsprachigen und der deutschsprachigen Kultur. Gibt
352 es Situationen, wo du dolmetschst, wo du dich irgendwie so dazwischen fühlst? Also weder
353 ganz auf der Seite der Klientinnengruppe, aber auch nicht ganz auf der Seite der Institution?

354 **B1:** Ja, auf jeden Fall.

355 **I:** Wie würdest du dich da positionieren zwischen diesen zwei Kulturen und zwei Welten?

356 **B1:** Sehr mittig, würde ich sagen. Weil ich das Gefühl habe, dass in manchen Situationen eher
357 meine österreichische, deutschsprachige Kultur rauskommt und in anderen Situationen eben
358 eher meine arabisch-ägyptische.

359 **I:** Welche Situationen wären das?

360 **B1:** Eben zum Beispiel bei so Sachen wie, halt eher meine ägyptische, arabische Kultur, dass
361 ich beim Dolmetschen so bestimmte Ausdrücke einbaue, die, sag ich jetzt mal, typisch sind auf
362 Arabisch, aber jetzt nicht so in deutschsprachigem Gebrauch vorhanden sind oder in der
363 deutschen Sprache Gebrauch finden. Aber dann eher meine österreichische, deutsche Seite
364 sozusagen, dass ich mich streng an Regeln halte. Oder zum Beispiel eben dieses Professionelle
365 des Ganzen muss trotzdem vorhanden sein.

366 **I:** Das heißt, da fühlst du dich dann schon so ein bisschen zwischen diesen zwei Welten?

367 **B1:** Ja.

368 **I:** Und wie würdest du da deine Position zwischen den Kulturen wahrnehmen? Hast du dann
369 das Gefühl, du bist so Vermittlerin oder bist du dann eher einfach etwas, was so zwischen den
370 beiden feststeckt und dann selber versucht zu navigieren?

371 **B1:** Ja, auf jeden Fall zweifach. Also da ist das Gefühl, ich bin so dazwischen und ich versuche
372 irgendwie meinen Weg zu finden mit beiden Kulturen in mir drinnen und zu schauen, okay,
373 wie kann ich das beides irgendwie vereinen.

374 **I:** Glaubst du, dass KlientInnen dir eher vertrauen als einer professionellen Dolmetscherin?

375 **B1:** Mehr Vertrauen? Ich glaube nicht, dass es damit zu tun hat, dass ich nicht professionelle
376 Dolmetscherin bin und die andere Person professioneller Dolmetscher. Ich glaube, sie würden
377 sogar einer professionellen Dolmetscherin mehr vertrauen, wenn sie auch Arabisch spricht und
378 sie versteht. Viel mehr vertrauen als mir.

379 **I:** Würde es da, findest du, reichen, dass die professionelle Dolmetscherin einfach nur Arabisch
380 spricht oder auch einen arabischsprachigen Hintergrund hat und diese Herkunft hat?

381 **B1:** Arabischsprachigen Hintergrund und Herkunft, auf jeden Fall.

382 **I:** Das heißt, du würdest sagen, KlientInnen würden einer professionellen Dolmetscherin, die
383 aber auch diesen Migrationshintergrund hat, mehr vertrauen als dir. Wie wäre es mit einer
384 Dolmetscherin, die Arabisch spricht, aber nicht selber einen arabischsprachigen Hintergrund
385 hat? Also zum Beispiel jetzt eine österreichische Dolmetscherin ohne Migrationshintergrund,
386 die Arabisch als Fremdsprache gelernt hat und professionelle Dolmetscherin ist?

387 **B1:** Ich würde sagen, PatientInnen oder generell KlientInnen würden einer professionellen
388 Dolmetscherin mit Migrationshintergrund, die Arabisch spricht, mehr vertrauen als jemandem,
389 der Arabisch nur als Fremdsprache gelernt hat. Auch wegen der Repräsentation, weil ich
390 glaube, KlientInnen sich dadurch repräsentiert fühlen und das Gefühl haben, dass sie mit einer
391 Person sprechen, die sie versteht, auch auf kultureller Ebene, zum Beispiel.

392 **I:** Warum glaubst du, dass das so ist?

393 **B1:** Ja, eben weil sie sich repräsentiert fühlen. Sie haben das Gefühl, sie sehen eine Person vor
394 ihnen, die gleiche Wurzeln hat, die vielleicht auch Ähnliches erlebt hat, wie sie selber. Und es
395 gibt halt auch einfach Sachen in der Kultur, die einfach jemand, der Arabisch nur als Sprache
396 gelernt hat, trotzdem nicht nachvollziehen kann. Und ich glaube, dass das schon einen sehr
397 großen Einfluss darauf hat, wie sehr eine Person jemandem vertraut.

398 **I:** Und wenn wir jetzt über Vertrauen sprechen, hast du das Gefühl, dass du in diesen
399 Gesprächen oder in diesen Dolmetschsituationen dann auch sichtbar bist, also wird auf dich
400 geachtet? Und wie viel Verantwortung hast du das Gefühl, trägst du dann in diesen Situationen,
401 weil du dieses Vertrauen auch bekommst?

402 **B1:** Also ich habe das Gefühl, dass das Vertrauen komplett dann auf dem liegt, was ich sage.
403 Und auf jeden Fall sehr, sehr viel Verantwortung, wenn nicht sogar die größte Verantwortung
404 in dem Übersetzungs-Setting. Weil im Endeffekt war es oft in den Situationen, dass ich die
405 einzige Person bin, die beide Sprachen fließend kann.

406 **I:** Das heißt, du hast das Gefühl, es wird sehr auf dich geachtet, du bist quasi dann sehr im
407 Fokus?

408 **B1:** Ja, auf jeden Fall.

409 **I:** Dann hätte ich noch ein paar abschließende Fragen. Was würdest du dir als Unterstützung
410 für deine Tätigkeit als Laiendolmetscherin im Gesundheitsbereich wünschen? Also, zum
411 Beispiel sowas wie doch auch irgendwie eine Ausbildung, oder du hast vorher darüber
412 gesprochen, wenn es belastende Situationen gibt, dass du darüber redest. Das heißt, sowas wie
413 einen Raum, wo man sich austauschen kann oder Supervision zum Beispiel? Was würdest du
414 dir da wünschen? Und gibt es was, was du gerne eben Institutionen oder anderen Beteiligten
415 über deine Rolle sagen würdest?

416 **B1:** Also auf jeden Fall würde ich mir wünschen, dass es Unterstützung in Form von
417 Fortbildungen irgendwie gibt, auf jeden Fall. Und auch vor allem eben einen Raum, wo auch
418 darüber gesprochen wird, wie man sich persönlich leichter abgrenzen kann. Oder wie man mit
419 Situationen umgeht, wo man sich emotional zu nahe fühlt, wie man da am besten umgeht. Oder
420 welche Strategien man da entwickeln kann. Also auf jeden Fall Informationen darüber. Und
421 was ich bezüglich meiner Rolle den Institutionen sagen würde, also dass man sich natürlich
422 geehrt fühlt, wenn man das Gefühl hat, dass Personen einem so viel Vertrauen geben, dass sie
423 in die Situation kommen. Aber dass auch Institutionen sich mehr dafür einsetzen sollten, dass
424 für ihr Personal zum Beispiel es Möglichkeiten gibt, sich weiterzubilden.

425 **I:** Also du sprichst jetzt die Gesundheitsinstitutionen an?

426 **B1:** Ja, zum Beispiel sich weiterzubilden, beziehungsweise ihnen auch Raum zu geben und das
427 nicht immer 100% davon ausgegangen wird, nur weil, zum Beispiel, ich jetzt als Muttersprache
428 Arabisch habe, dass ich dann immer einfach so übersetzen kann für alle Patienten. Natürlich
429 mache ich das gerne, aber dass man das Gefühl hat, dass man auch von Institutionen Rückhalt
430 oder Unterstützung bekommt.

431 **I:** In Form von Fortbildungen, oder...

432 **B1:** Oder auch Raum. Oder Ansprechpersonen, die zum Beispiel selber in solchen Situationen
433 sind. Oder zum Beispiel solche Menschen, die das studiert haben und dementsprechend auch
434 professionelle Strategien geben können, wie man am besten die unterschiedlichen Rollen, wie
435 jetzt in meinem Fall als Pflegeperson, miteinander vereint. Also die Rolle der Pflegeperson,
436 aber auch, plus zum Beispiel diese Ebenen, Dolmetschen und eigene persönliche Erfahrungen,
437 Bezugspersonen.

438 **I:** Also dass du das Gefühl hast, du steckst so zwischen der Rolle von Pflegerin oder
439 Gesundheitspersonal, Dolmetscherin, und aber trotzdem auch Bezugsperson auf persönlicher
440 Ebene?

441 **B1:** Genau. Wie man das dann am besten vereint. Und vor allem eben dieser Aspekt von
442 Dolmetschen in dem Zusammenhang, weil ich mir einfach denke, jemand, der Dolmetschen
443 professionell studiert hat, hat eine professionelle Sichtweise auf die Situation.

444 **I:** Alles klar. Eine letzte Frage noch. Gibt es irgendwas, was du noch in dem Zusammenhang
445 gerne sagen möchtest, was du noch als wichtig empfindest, wenn es um den Dolmetschprozess
446 für geflüchtete Menschen geht? Irgendwas, was wir bisher nicht besprochen haben, was du noch
447 gerne ansprechen würdest?

448 **B1:** Ich glaube, ich habe bei allen Fragen sehr viel ausgeschüttet (lacht).

449 **I:** Okay, super. Dann vielen Dank. Es war ein sehr gutes Gespräch.

450 **B1:** Danke auch.

Transkription des 2. Interviews

Datum: 5.März 2026

Ort des Interviews: Interview per Google Meet

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragte B2

Geschlecht der/des Befragten: weiblich

Arabischer Dialekt: Ägyptisch

1 **I:** Magst du mir so ein bisschen über deine Herkunft, dein Aufwachsen mit den zwei Sprachen
2 erzählen?

3 **B2:** Ja, also ich bin nach Wien gekommen, ich war eineinhalb Jahre alt. Ich war hier im
4 Kindergarten, ich war in der Volksschule, Gymnasium, habe auch hier studiert. Aufgewachsen
5 bin ich und dachte, dass Deutsch und Arabisch eigentlich eine Sprache ist, weil ich habe im
6 Kindergarten zwar nur Deutsch gesprochen und zu Hause nur Arabisch, aber ich habe das nicht
7 so einordnen können. Das heißt, ich habe eigentlich immer gemischt gesprochen. Also ich habe
8 zu Hause gemischt gesprochen, ich habe auch im Kindergarten gemischt gesprochen. Meiner
9 Mama war das sehr wichtig. Die Freundinnen meiner Mutter haben ihre Kinder in arabische
10 Schulen gesteckt, die meisten, und nicht in österreichische Schulen. Meiner Mama war das von
11 Anfang an klar, dass wir für immer hier bleiben werden und ihr war das einfach wichtig, dass
12 ich akzentfrei spreche. Deswegen hat sie mich nach der Schule, damals gab es nur
13 Halbtagschulen, hat sie mich nach der Schule auch zu den Nachbarn und Kindern immer
14 geschickt, auch zum Hausaufgaben machen und so weiter, mit irgendwelchen ägyptischen
15 Leckereien hingeschickt und niemand schickt ein Kind weg, das ägyptische Leckereien,
16 Mehlspeisen, Süßigkeiten mitbringt (lacht). Und das ist dann so eine Art Habitus geworden,
17 dass ich dann quasi ein, zweimal die Woche zu der Nachbarin gegangen bin. Ihr Sohn war mit
18 meinem Bruder befreundet, wir haben gemeinsam gelernt und irgendwann einmal konnte ich
19 alleine sozusagen lernen und in der Mutterschulstunde habe ich gemerkt, dass ich besser
20 Deutsch kann als Arabisch.

21 **I:** Also würdest du schon sagen, dass dein Deutsch dominant ist?

22 **B2:** Wenn es darum geht, etwas zu erklären, etwas zu übersetzen, also wirklich ohne
23 nachzudenken, zu sprechen, ist es auf jeden Fall Deutsch.

24 **I:** Wir sagen ja Laiendolmetscher, also wenn das ein Dolmetscher ist, der quasi keine
25 professionelle Ausbildung hatte. Du warst ja trotzdem als Laiendolmetscherin öfter mal im
26 Einsatz. Hast du das Gefühl, dass das auch davon gekommen ist, dass du es gewohnt warst, die

27 beiden Sprachen einfach immer zu verwenden, deshalb war das für dich einfach komplett
28 natürlich, dass du das dann so auch einsetzt?

29 **I:** Ich glaube, damals war das einfach diese Not, weil sehr viele Geflüchtete nach Österreich
30 gekommen sind und diese Aufgabe ohne Honorar, also quasi ehrenamtlich war und ich war
31 einfach available, also ich war halt einfach da und bin angesprochen worden von Menschen,
32 die tagtäglich mit Geflüchteten arbeiten, die Bioösterreicher sind oder andere Sprachen
33 sprechen, die mich halt kannten und einfach gefragt haben. Oder ich habe irgendwo auf Social
34 Media gesehen, dass es gerade gebraucht wird, kann jemand an dem Tag um die Uhrzeit für die
35 und den Dolmetschen und so weiter. Und ich habe mich dann gemeldet, ich habe damals nicht
36 in Wien gelebt, aber ich kam immer wieder zu Besuch bzw. habe immer die zweite Hälfte
37 meiner Schwangerschaften hier verbracht und das war halt immer genau in der Zeit, wo das
38 gebraucht wurde. Also ich war Ende 2015, war ich schwanger, hier in Wien, da war ich fast
39 jeden Tag am Hauptbahnhof, zum Beispiel.

40 **I:** Okay, also war das hauptsächlich auch am Hauptbahnhof, wo du gedolmetscht hast?

41 **B2:** Nein, es war dreimal bei einem Psychotherapeuten, da ging es darum, das waren drei
42 voneinander unabhängige irakische Männer, die hier Asyl beantragt haben, weil sie
43 homosexuell sind und der Psychotherapeut musste quasi in dem Gespräch entscheiden, sind sie
44 das wirklich, sind sie das nicht und wenn sie es waren, dann bekommen sie quasi den Antrag
45 auch genehmigt. Also der musste quasi entscheiden, lügen sie oder lügen sie nicht. Das war bei
46 drei Männern und dann war der Rest so Behördengänge und sowas halt.

47 **I:** Wenn du Behörden sagst, also Polizei und so oder auch Gerichte?

48 **B2:** Magistrat mehr. So Magistratsgeschichten, wo es halt wirklich auch ohne Dolmetscher
49 gegangen wäre, aber natürlich mit, besser war. Und einmal war es für das Jugendamt. Einmal
50 war das bei einer Familie, die das mit einem Team vom Jugendamt gebraucht hat, dass da mal
51 übersetzt wird.

52 **I:** Das heißt sehr unterschiedliche Settings eigentlich. Waren das dann auch unterschiedliche
53 Herkunftsländer? Also du hast gesagt, die drei Männer waren jetzt irakischer Herkunft...

54 **B2:** Iraker. Das mit dem Jugendamt, das war eine afghanische Familie und die zwei, drei Mal
55 beim Magistrat, das waren dann syrische Familien, wo es wirklich darum ging, dass die
56 Dokumente komplett sind, also halt, dass die quasi vollständig sind, die Dokumente. Und dass
57 ihnen die nächsten Schritte erklärt werden, dass sie quasi mitschreiben können, okay, was sind
58 jetzt die nächsten Schritte. Und das mit dem Jugendamt, das war eine afghanische Familie. Also
59 das hat jetzt nicht alles direkt mit der Flüchtlingskrise, ich mag das Wort Flüchtlingskrise nicht,

60 aber mit 2015, also wie die Syrier hergekommen sind, das hat jetzt nicht zwingend damit zu tun
61 gehabt, aber es war in derselben Zeit.

62 **I:** Und mit der afghanischen Familie war es aber auch Arabisch?

63 **B2:** Ja, da konnte die Mutter Arabisch.

64 **I:** Und weißt du noch, welcher Dialekt das war?

65 **B2:** Syrisch. Die Mutter konnte Syrisch. Ich glaube, sie war halb Syrerin, halb Afghanin, aber
66 ich habe das bei mir in der Schule auch schon oft erlebt, dass afghanische Kinder Arabisch
67 können.

68 **I:** Ist das dann meistens ein bestimmter Dialekt oder ist das dann Hocharabisch?

69 **B2:** Bei wem jetzt, bei der afghanischen Familie?

70 **I:** Ja, oder generell bei den afghanischen Kindern.

71 **B2:** Syrisch.

72 **I:** Spannend, wow, okay. Und wenn du jetzt sagst, du hast das so gemacht, weil das halt
73 gebraucht wurde, das heißt, du hast jetzt nie eine bestimmte Ausbildung gehabt, du hast jetzt
74 nie irgendwie ein Training, auch nicht nachdem du dann angefangen hast, das zu machen...

75 **B2:** Das hat man nicht als Beruf gesehen. Also als Job. Das waren immer ehrenamtliche Sachen.

76 **I:** Das heißt, wie würdest du deine Rolle generell in dem Setting jetzt beschreiben, wenn du
77 sagst, das ist nicht als Beruf gesehen? Ich frage deshalb, weil manchmal nimmt man ja
78 verschiedene Rollen ein, vor allem, wenn das jetzt schon auch schwierige Situationen sind, wo
79 man dann vielleicht nicht nur einfach der Dolmetscher, die Dolmetscherin ist, sondern vielleicht
80 auch mal so Vermittlerrolle, Sozialarbeiter...

81 **B2:** Ja, das ist ein Wort, das mir eingefallen wäre jetzt. Vermittlerin einfach. Also einfach als
82 so momentane Brücke für diese Situation jetzt.

83 **I:** Aber nur sprachlich?

84 **B2:** Naja, also, es ist nie nur sprachlich. Du kriegst ja auch zum Teil sehr intime und sehr
85 persönliche Sachen mit. Und deine Aufgabe ist es dann eigentlich, das wörtlich zu übersetzen,
86 aber du kriegst es ja trotzdem mit. Und es macht schon auch etwas mit dir, vor allem kriegst du
87 dann halt auch mit, nicht von den Familien oder von den Betroffenen, für die du übersetzt, in
88 erster Linie was mit, sondern eben auch, bei diesen Psychotherapeuten war das so, der hat das
89 so gedreht, dass einfach alle schwul sind. Unabhängig davon, ob sie es waren oder nicht, zum
90 Beispiel. Er ist selber homosexuell, also er ist selber schwul, das hat er halt gesagt. Und er hat
91 dann gesagt, also er hat sich bei mir bedankt und er hat dann gesagt, jeder der bei mir reinkommt
92 und schwul sein will, um hier zu bleiben, sei schwul. Und danach wird eh keiner schauen, ob
93 die das praktizieren oder nicht, so quasi. Und das war für mich, natürlich macht mich das

94 emotional, also unabhängig davon, dass der jetzt quasi seine Profession hernimmt, um Leuten
95 ein Leben hier zu ermöglichen. Also die offensichtlich zu Hause nicht wollen oder nicht
96 können. Ich finde das ist total menschlich und das übersetzt du halt natürlich nicht. Also das
97 hat er mir gesagt, aber natürlich macht das was mit dir. Und von den drei Männern waren zwei
98 sicher nicht schwul. Und das ist sogar mir aufgefallen, als er die Fragen gestellt hat und so.
99 Also du bist ja nicht nur sprachlich da, sondern es kommt einfach viel mehr mit.

100 **I:** Wie würdest du das so beschreiben? Also du hast jetzt Vermittlerrolle gesagt, aber zum
101 Beispiel so die anderen Sachen, also das was du jetzt beschrieben hast, hat ja nicht mit
102 Vermittlung jetzt in dem Sinn zu tun.

103 **B2:** Ja, naja, also du bist halt Teil der Geschichte einer Person, die du nicht kennst und das ist
104 ein bisschen eigenartig, weil ich kann mich jetzt auch zum Beispiel nicht an alle Namen
105 erinnern, aber ich weiß sehr, sehr private, sehr intime Sachen über die Familien. Und das ist
106 auch, glaube ich, für die andere Person, also für die Person, die jetzt ihren Job macht, für den
107 Psychotherapeuten oder für die Jugendarbeiterin, das ist deren Job. Aber für die andere Seite
108 ist es ein bisschen eine Entblößung. Von einer Person, die jetzt irgendwie behördlich oder
109 einfach staatlich einen Job ausübt und eine fremde Person, die jetzt was über mich weiß, die
110 das quasi übersetzen muss. Und natürlich war das am Anfang dann oftmals unangenehm, aber
111 ich glaube dann im, wie sagt man das, in der Hitze des Gefechts dann, war das einem auch
112 schon wurscht, weil wir müssen jetzt vorankommen. Aber es sind sehr viele Emotionen, die
113 dann im Raum eigentlich herumschwirren. Bei mir, ich weiß nicht, wie es bei den anderen ist,
114 aber bei mir dann quasi schon, man kriegt dann so, kann jemand übersetzen. Und bei der
115 afghanischen Familie war das deswegen sehr besonders, weil sie haben niemanden gefunden,
116 der Dari kann oder Farsi, was mich sehr gewundert hat. Und dann hat die Frau angegeben, sie
117 kann auch Arabisch. Da gab es dann einfach mehr Leute anscheinend. Und sie hat aber auch
118 gesagt, ihr wäre lieber, dass eine Frau übersetzt. Also sie hat gesagt, es wäre lieber, wenn eine
119 Frau übersetzt. Sie ist hier alleine mit ihren Kindern und sie möchte eigentlich nicht, dass jetzt
120 ein Mann reinkommt und übersetzt. Und deswegen, da war ich schon zum Beispiel neugierig,
121 was ist das für eine Frau. Ja, und wenn man außerhalb der Schule arbeitet und dann hört,
122 Jugendamt oder da kommt ein Team vom Jugendamt, Sozialarbeiter, dann hat man vielleicht
123 manchmal schon so Vorurteile, die man hat. Vielleicht ein schlechtes Bild von der Familie, wie
124 schaut es dort aus oder so. Also die Wohnung war picobello, sie war picobello, den Kindern
125 ging es ganz, ganz gut. Sie hatte halt einen Sohn, der nicht in die Schule wollte und deswegen
126 wurde sozusagen das Jugendamt benachrichtigt, weil er ja unterrichtspflichtig ist. Und die
127 Sozialarbeiterinnen kamen nach Hause, um zu schauen, was los ist. Die kamen dann sozusagen

128 einmal die Woche und bei den ersten Treffen war ich halt dabei. Also es war jetzt nichts mit
129 Gewalt oder nichts mit vernachlässigten Kindern oder sonst was. Er wollte in Wirklichkeit die
130 Schule wechseln, er fühlte sich in der Schule nicht wohl und das wurde dann halt alles
131 aufgearbeitet. Und ja, also Ansuchen auf Schulwechsel wurde abgelehnt, deswegen musste er
132 quasi in der Schule bleiben, ging aber nicht mehr hin einfach. Ja, so war das irgendwie in die
133 Richtung und ja.

134 **I:** Okay, spannend. Und würdest du sagen, dass dein eigener Hintergrund, also weil du ja selber
135 auch ägyptisch bist, dass der da auch mitspielt, wenn du in solchen Situationen bist? Oder hast
136 du das Gefühl, dass du da einfach nur, du bist da, du hörst Deutsch, Arabisch, du übersetzt?
137 Oder deine eigene Herkunft, hast du das Gefühl, dass das irgendwie die Art, wie du dolmetschst,
138 beeinflusst?

139 **B2:** Nein, aber es beeinflusst, wie mich die Leute aufnehmen. Also der eine Iraker, der
140 garantiert schwul war, der war unsicher, so wie ich ihn sehen werde. Weil er sich gedacht hat,
141 ich bin schwul, du bist eine Frau mit Kopftuch, du magst mich sicher nicht, so auf die Art. Wirst
142 du wirklich sinngemäß übersetzen? Also er war unsicher, er hat dann gesagt, es ist wirklich so,
143 ich werde dort umgebracht, weil ich bin in deren Augen von قَوْم لُوط (*Qaum Lut*) und bitte
144 übersetz wirklich richtig. Und ich habe dann gesagt, nein, natürlich, ich übersetze richtig und
145 ich bin auch nicht gegen dich, also bitte sei dir sicher, ich werde nicht sagen, was du nicht sagst
146 und ich werde alles sinngemäß übersetzen. Das war dem so wichtig. Für den ging es da
147 anscheinend wirklich um Leben und Tod. Und der hat mich gesehen und hat die Augen
148 verdreht. So, oh mein Gott, die wird sicher...Also ich bin ja von denen weggelaufen, die
149 ausschauen wie sie und jetzt übersetzt so jemand für mich, so quasi. Und ich habe ihm halt
150 versucht zu versichern, dass es nicht so ist. Und er war dann eh total dankbar und hat sich
151 wirklich bei mir bedankt und auch entschuldigt. Ich habe ihm gesagt, nein, ich verstehe, woher
152 das kommt, ich verstehe schon, woher das kommt und alles gut. Ja, war auch bei dem
153 Psychotherapeuten.

154 **I:** Spannend, weil normalerweise höre ich eher das Gegenteil. Dass Leute dann eine bestimmte
155 Nähe empfinden. Also dass sie dann quasi beruhigter sind, sage ich jetzt mal. Wenn das jemand
156 ist, der quasi so ein bisschen ausstrahlt, meine Leute.

157 **B2:** Ja, ja, ja. Bei den anderen war es auch so. Bei ihm ist es halt, weil er sich gedacht hat, sie
158 ist Muslima und praktizierende, sichtbare Muslima offensichtlich, und die wird sicher was tun,
159 was mir schadet, weil sie wahrscheinlich homophob ist. Also man geht ja davon aus, dass
160 muslimische Leute homophob sind.

161 **I:** Aber würdest du sagen...also hat es sich irgendwie auf den ganzen Dolmetschprozess auch
162 ausgewirkt? Also wie er zum Beispiel dir bestimmte Dinge dann erklärt hat, wie du dann
163 versucht hast, bestimmte Dinge zu erklären? Oder hattest du das Gefühl, das war nur kurz am
164 Anfang diese Unsicherheit?

165 **B2:** Er hat am Anfang die Unsicherheit angesprochen. Und ich habe ihm dann versichert, nein.
166 Ich habe ihm versichert, ich übersetze nur, was Sie sagen und keine Sorge, und ich bin auch
167 überhaupt nicht homophob, ich bin überhaupt nicht rassistisch, nein (lacht). Ich war dann so
168 auf der anderen Seite. Wenn du jemandem versichern willst, nein nein ich bin eh auf Ihrer Seite,
169 ich bin hier zum Übersetzen, ich hoffe, er kriegt den Bescheid. Und er war dann am Anfang
170 schon nervös, aber er hat dann gesehen, dass der andere ständig nickt, und die Körpersprache
171 war sehr positiv von dem Psychotherapeuten. Und er hat sich dann auch mehr geöffnet. Und er
172 hat auch sehr intime Fragen gestellt, der Psychotherapeut. Also, so, sind Sie top oder bottom,
173 solche Sachen hat er dann gestellt. Weil der muss ja irgendwie auch seinen Bericht schreiben.
174 Unabhängig davon, ja, muss der ja auch irgendwas reinklatschen. Solche Sachen wie, wann
175 haben Sie das gemerkt, haben Sie das dort praktiziert, wie wurde das dort praktiziert, das ist ja
176 verboten. Solche Sachen habe ich dann übersetzt. Also richtig, richtig intime Sachen. Und
177 deswegen war mir schon klar, der muss mir vertrauen, weil ja.

178 **I:** Wenn du sagst, richtig intim. Glaubst du, dass da Neutralität oder neutral sein möglich ist?
179 Also wie würdest du das dann empfinden? Ist das überhaupt möglich für dich in solchen
180 Momenten? Und weil wir jetzt über Nähe und halt auch diese Unsicherheit gesprochen haben,
181 wie würdest du das empfinden? Diese Nähe zu den KlientInnen? Oder halt in dem Fall diese
182 Unsicherheit? Das sind zwei Fragen. Also Neutralität, ist Neutralität überhaupt möglich dann
183 in so einem Kontext? Kannst du dann noch neutral sein? Oder was bedeutet für dich dann noch
184 neutral sein? Das ist die eine Frage. Und dann eben die andere, diese Nähe oder Distanz eben.

185 **B2:** Also Neutralität kommt, glaube ich, auf das Setting an. Es kommt wirklich auf das an, was
186 ist das, was gesagt wird. Wenn ich jetzt zum Beispiel, die Settings, die ich hatte, die
187 Magistratsgänge waren sehr neutral. Da ging es nur darum, sind diese Dokumente vollständig,
188 was gehört noch kopiert, was gehört noch geholt, welche Termine gehören eingehalten, wann
189 sind die nächsten Termine, das ist sehr neutral. Wenn es eine sachliche Unterhaltung ist, wo es
190 wirklich nur darum geht, also einfach total sachlich. Wenn man bei jemandem zu Hause sitzt,
191 ich tue mir dann schwer, neutral zu sein. Wenn ich weiß, welche sexuellen Sachen jemand
192 bevorzugt, da ist es auch für mich schwer, neutral zu sein. Ich übersetze schon das, was gesagt
193 wird. Aber natürlich als Mensch empfindet man dann was. Da denkt man sich, oh mein Gott,
194 der kommt nach Hause und der sieht die Leiche von seinem Freund. Das sind dann so Sachen.

195 Und dann steht noch so drauf, ein Papier قُتِلَ لَأَنَّهُ مِنْ قَوْمِ لُوطٍ (*qutil la 'innahu men Qaum Lut*). Bei
 196 solchen Sachen kannst du dann halt nicht neutral sein. Ich übersetze schon, was er sagt. Aber
 197 man sieht es an meinem Gesicht, man hört es an meiner Stimme. Es lässt mich nicht kalt. Es
 198 kommt einfach auf das Setting an und auf die Art der Unterhaltung. Ein Zuhause ist kein
 199 neutraler Ort. Eine Praxis kann schon ein neutraler Ort sein, kommt auf die Unterhaltung an.

200 **I:** Es kommt für dich mehr auf das Thema und die Unterhaltung und das Setting an?

201 **B2:** Ja, also ich war schon einmal bei einer Frau und ihrem Sohn. Er war geistig behindert,
 202 deswegen war sie immer mit dabei. Das war ein Syrer und er war beim Urologen. Bei ihm
 203 wurde eine ganz seltene Krebstumorart festgestellt beim Urologen, und ich habe das dann
 204 übersetzt. Ich bin in einer Praxis, es ist was ganz Persönliches, was eigentlich Intimes, aber es
 205 war sachlich, ich habe nur übersetzt, was mit ihm los ist. Beim Urologen, aber es war sachlich.

206 **I:** Deine Empfindung von Nähe, Distanz und Emotionen hat jetzt weniger damit zu tun, ob das
 207 eine syrische Frau oder ein irakischer Mann ist, sondern eher das Thema, Setting?

208 **B2:** Richtig.

209 **I:** Du hast auch gesprochen über diesen Mann, der am Anfang unsicher war, ob du das richtig
 210 dolmetschen wirst. Da ist eine bestimmte Erwartungshaltung da, oder eben nicht. Hast du
 211 manchmal auch das Gefühl gehabt, dass es Momente gab, wo du dich zwischen verschiedenen
 212 Erwartungen gefangen gefühlt hast? Von beiden Seiten. Normalerweise im Dolmetsch-Setting
 213 geht es in drei Richtungen. Du hast auf der einen Seite die deutschsprachige Person, auf der
 214 anderen Seite die arabischsprachige Person und du bist quasi in der Mitte. Mich würde
 215 interessieren, gab es Momente, wo du das Gefühl hattest, du steckst zwischen Erwartungen
 216 irgendwie fest, du fühlst dich gefangen?

217 **B2:** Ja, also das hat mich jetzt an etwas erinnert. Ich weiß nicht, ob das deine Frage beantwortet,
 218 aber einmal hat eine, das war auch irgendein Magistrat, wo dann die Dame, die am Schalter
 219 gesessen ist, gefragt hat, ah, wer kann jetzt Deutsch, ich habe dann so gesagt, ich, und sie so, ja
 220 aber verstehen Sie mich eh, und ich so, ja ich verstehe Sie gut, ich bin die, die dolmetscht, und
 221 sie so, aha, okay. Sie hat anscheinend nicht erwartet, dass ich Deutsch kann. Aber ansonsten,
 222 was du beschreibst, nein, ich glaube, ich habe eine Erwartung an mich selbst gehabt, dass ich
 223 das eh richtig rüberbringe von beiden Seiten. Ob andere Erwartungen...nein. Außer dieser eine,
 224 der eine, der gesagt hat, es geht für mich um Leben und Tod und es wäre wirklich wichtig, dass
 225 Sie jetzt quasi, sollten Sie Vorurteile haben, dass Sie die quasi weglassen würden. Das war der
 226 Einzige, der halt auch die ganze Zeit geschaut hat, mich angeschaut hat, so quasi, als würde er
 227 die Wörter zählen, ob ich eh alles sage. Die ersten paar Minuten waren schwierig für ihn, glaube

228 ich, dass er loslässt. Das war für ihn, glaube ich, am Anfang schwierig. Aber dann ging es gut,
 229 weil er dann gemerkt hat, die Reaktion vom Anderen ist positiv, von dem Psychotherapeuten.

230 **I:** Ich frage auch deshalb, weil manchmal kann es sein, dass es Situationen gibt, wo die
 231 Erwartungen noch über das Dolmetschen hinausgehen. Wo man dann zusätzliche Hilfe möchte
 232 oder irgendwie, kannst du das so sagen, dass die Person dann das und das macht...dass die
 233 Erwartung manchmal ein bisschen darüber geht...

234 **B2:** Ja. Das Zweite hatte ich nicht. Dass man sagt, kannst du das so übersetzen, dass das passiert.
 235 Aber das andere, dass die Hilfe hinausgeht, schon. Kannst du Nachhilfe geben? Kannst du mit
 236 mir zu einem anderen Termin gehen? Solche Sachen schon.

237 **I:** Und Erwartungen auf Seiten der Professionalisten? Also jetzt zum Beispiel Ärzte, bei der
 238 Sozialbehörde oder auch in der Arztpraxis, hast du da irgendwie verspürt, dass es bestimmte
 239 Erwartungen gab?

240 **B2:** Ein Arzt hat gefragt, ob ich das nächste Mal mitkommen kann, ob ich jetzt die bin, die bei
 241 jedem Besuch kommt zum Übersetzen, weil er das Gefühl hat, es hat gut funktioniert. Oder ob
 242 das nächste Mal wer anderer kommen würde. Und ich hab das dann mit dieser Familie dann
 243 quasi...ich war dann immer bei der Familie mit dabei. Ich hab gesagt, ich mach das nicht mehr,
 244 aber wenn die Familie was braucht, dann bin ich da.

245 **I:** Und das waren so die einzigen Erwartungen, die du verspürt hast?

246 **B2:** Das waren so die einzigen Erwartungen.

247 **I:** Also weil wir jetzt auch vorher über Neutralität gesprochen haben, du hast es schon
 248 angesprochen, für dich geht es ums Thema, ums Setting, mehr als jetzt um die Person selbst.
 249 Aber hast du...mich würde interessieren, zum Beispiel, jetzt auch, weil du bei so intimen
 250 Gesprächen dabei warst, ob du trotzdem manchmal in so einen Konflikt geraten bist, zwischen
 251 eben deiner Empathie und dass du halt mit Leuten mitfühlst und aber trotzdem, dass du
 252 irgendwo diese Neutralität aufrechterhalten musst? Also gab es diesen Konflikt, diesen inneren
 253 Konflikt?

254 **B2:** Ja, ja, ja, den gab es ganz stark bei einer Familie. Das war eben diese afghanische Familie,
 255 wo die Frau Syrisch gesprochen hat. Ich glaube, ihr Vater war Syrer und deswegen konnte sie
 256 Syrisch. Die konnte aber mehrere Sprachen. Auf jeden Fall, bei der war das so, wie sie erzählt
 257 hat, ihr Sohn ging einfach nicht in die Schule, sie war eben in der Arbeit und stellt immer, wenn
 258 sie zurückkommt, fest, er war nicht in der Schule, weil er liegt ja da, so auf die Art. Und sie
 259 muss aber vor ihm in der Früh los, und da gab es in dem Haus einfach null Konsequenzen und
 260 null Erziehung in Wirklichkeit, sondern er hat in Wirklichkeit die Regeln gemacht und wenn er
 261 dann in die Schule gegangen ist, hat er sich gewundert, oh mein Gott, es gibt hier einen Rahmen,

262 es gibt hier Regeln, an die ich mich halten muss, das gibt es für mich zu Hause nicht, das gefällt
263 mir nicht, ich komme hier nicht mehr her. So auf die Art. Und wenn sie dann geschildert hat,
264 was für Sachen er macht, zum Beispiel, er ist bis halb eins in der Nacht draußen, sie ruft ihn an,
265 wo ist er, dann geht sie ihn holen, dann macht sie ihm noch zu Hause einen Döner und setzt ihn
266 sich schön hin und beredet das und er wird quasi belohnt für das, was nicht in Ordnung ist, was
267 er macht. Wenn sie zu Hause das Internet abdreht, dann schlägt er sie, solche Sachen, ja. Er war
268 quasi mit dem Gefühl, ich bin der Mann im Haus, ich mache die Regeln und wie gesagt, in der
269 Schule war das anders und sie hat aber dafür nie eine Konsequenz gezogen oder einen Rahmen
270 gezogen und sie hat das halt gesagt und ich habe das übersetzt und ich war ur wütend auf sie.
271 Weil ich mir gedacht hab, was lässt du mit dir machen, und dann war ich so...ich übersetz das,
272 aber ich habe ihr die ganze Zeit so Side-Eyes gegeben, wo ich mir echt gedacht habe, was ist
273 das, wie kann das möglich sein. Damals war ich ja mit meinem ersten Kind hochschwanger und
274 dann habe ich mir gedacht, wehe meins wird so. Also und das sind dann so innere Konflikte,
275 wo dann die Sozialarbeiterin dann halt eben erklärt hat, wie das eigentlich gehört und dass er
276 einen Rahmen braucht und ich so, ja. Ich habe dann nicht nur übersetzt, sondern auch noch ihr
277 zugestimmt und ihr auch ungefragt einfach meine Meinung gesagt.

278 **I:** Der Sozialarbeiterin?

279 **B2:** Nein, der Mama. Ich habe dann gesagt, schau, das sagt sie und, übrigens, ich stimme ihr
280 auch zu. Das ist natürlich eine rote Linie, das tut man nicht, aber es war so provokant in dem
281 Moment. Einerseits wie sie beteuert, dass sie nicht versteht, warum er so ist und eigentlich liegt
282 es auf der Hand. Dass sie alles für ihn macht und ihm alles gibt und er ist halt nicht dankbar.
283 Und ja, es lag einfach so deutlich auf der Hand, warum er so ist und sie hat das halt nicht
284 gesehen, sie hat geglaubt, sie kann sich irgendwie seinen Respekt erkaufen und es passiert
285 natürlich nicht so.

286 **I:** Spannend. Natürlich, es gibt dann diese Situationen und es ist interessant, weil jeder anders
287 damit umgeht. Deshalb hat mich halt so interessiert, wie du damit umgehst. Du hast es ja erklärt,
288 dass du dann halt auch deine eigene Meinung...

289 **B2:** Also, wenn es sowas ist, was so megaprovokant ist, wenn ich meine Zunge zügeln kann,
290 dann auf keinen Fall mein Gesicht. Man merkt, was ich denke. Ja, aber das war so die einzige
291 Situation, woran ich mich jetzt erinnere, wo ich dann aufgehört habe, etwas zu übersetzen und
292 einfach meine Meinung gesagt hab.

293 **I:** Das wäre nämlich die nächste Frage gewesen, ob du halt das Gefühl hast, dass du manchmal
294 nicht nur dolmetschst, sondern manchmal halt drüber hinaus irgendwie etwas erklärst oder
295 etwas vermittelst? Also, das ist so eine klassische Situation...

296 **B2:** Ja, ja, ja, oft. Weil manchmal kennen die Leute zum Beispiel unser System nicht, unser
 297 Schulsystem nicht oder unsere Behördengänge nicht. Dieses, ich kann nicht einfach hingehen
 298 zum Magistrat, ich brauche einen Termin. Also, ich kann nicht einfach hingehen und warten,
 299 dass jetzt alle quasi ready für mich sind. Nein, man braucht einen Termin. Und dann erklärst
 300 du ihnen halt zum Beispiel auch, wie funktioniert das System, wie funktioniert das Schulsystem,
 301 welche Möglichkeiten hat das Kind nach dem Schulsystem, wie funktioniert es hier mit
 302 Operationen, wie funktioniert es mit der Krankenversicherung, wenn ich nicht versichert bin,
 303 dann muss ich das halt eben privat zahlen, solche Sachen. Also, solche Sachen, von denen die
 304 erklärende Person, die halt als Erstsprache Deutsch hat, davon ausgeht, das weiß jeder, weil das
 305 ist ja unser System. Und die anderen sind aber gerade erst angekommen und die wissen das
 306 nicht, und das musst du dann halt extra erklären, wie das funktioniert.

307 **I:** Absolut, das macht voll Sinn. Wie gehst du dann mit diesen Situationen um? Machst du das
 308 dann in der Situation, versuchst du die Leute vorher irgendwie vorzubereiten drauf?

309 **B2:** Nein, weil ich vorher eben nicht gewusst habe, wie das funktioniert. Wenn das dann zur
 310 Sprache kommt, sage ich der Person, die das gesagt hat, Moment, ich erkläre kurz unser System,
 311 dass die Woche mit Montag anfängt und nicht mit Sonntag zum Beispiel, ich erkläre das kurz
 312 und dann sage ich, was sie gesagt haben. Das heißt, ich hole mir so einen Zeitpuffer rein,
 313 sozusagen, dass die wissen, ich erkläre das, und dann erkläre ich das kurz und dann tue ich es
 314 übersetzen.

315 **I:** Gibt es Beispiele, wo du dich dann in so einer Situation besonders herausgefordert gefühlt
 316 hast? Also ich finde das auch cool, dass du sagst, du nimmst dir da diese Zeit, damit du das
 317 erklären kannst. Aber gibt es zum Beispiel Situationen, wo du das Gefühl hast, du warst
 318 irgendwie überfordert und das vielleicht schon fast zu viel einfach von dir erwartet wurde? Also
 319 viel mehr als das, was du jetzt eigentlich hier machen sollst? Du sollst jetzt eigentlich nur
 320 dolmetschen, aber es wird viel, viel mehr erwartet von dir?

321 **B2:** Ich hatte das, wenn ich mich hilflos gefühlt habe in bestimmten Übersetzungen. Also der
 322 Mutter jetzt zu übersetzen, dass ihr Sohn wahrscheinlich Krebs hat, war jetzt nicht so schön.
 323 Also das sind dann so Sachen, wo du dann da sitzt und der Arzt sagt, es ist ein Verdacht auf
 324 Krebs, eine sehr seltsame Tumorart und ich würde da gerne weitere Untersuchungen machen,
 325 wann können Sie wiederkommen zur Untersuchung, bitte nicht aufschieben. Das zu übersetzen
 326 war nicht schön. Es ist eine emotionale Überforderung mehr, als dass ich jetzt sage, mir fällt
 327 das Wort nicht ein oder so. Ist auch schon vorgekommen, Moment, jetzt muss ich selber
 328 überlegen, was war das nochmal auf Arabisch. Aber diese emotionale Überforderung, wie sage
 329 ich das jetzt, bei dieser ganz speziellen Übersetzung war das dann schon schwierig. Und das

330 war auch da, wo der Arzt gesagt hat, es würde schon Sinn machen, wenn Sie wiederkommen
331 und jetzt nicht wieder wer anderer, dem ich das wieder erklären muss. Also es wäre schon
332 sinnvoll, wenn jemand kommt, der die Familie kennt und sich da die Zeit nimmt. Und
333 praktischerweise habe ich damals Teilzeit bei einem syrischen Arzt gearbeitet, um meinen
334 Mann herholen zu können, und er hat dann gemeint, geh mit ihnen mit zum Übersetzen. Das
335 war der Arzt, der gesagt hat zu mir, geh mit ihnen mit zum Übersetzen, und das ist quasi heute
336 dein Task, und als ich zurückgekommen bin, habe ich dem Arzt erklärt, das und das ist passiert,
337 dann hat er gesagt, passt, dann begleite sie die nächsten zwei Wochen, wenn du möchtest. Das
338 heißt, das war quasi nicht ehrenamtlich in dem Sinn, aber das war einfach, glaube ich, war ich
339 in der richtigen Zeit am richtigen Ort.

340 **I:** Aber das heißt, die Erwartung war halt einfach da, du begleitest das jetzt mit?

341 **B2:** Genau eben, diese Familie. Also, der Sohn, der war über 40, der hatte ganz, ganz viele
342 Krankheiten, der war auch geistig eingeschränkt. Die Mutter war, ich glaube, Anfang 70, und
343 sie sind eben auch als Geflüchtete, nein, vor den Geflüchteten noch hergekommen, weil ich war
344 damals noch nicht verheiratet. 2013 war das, das war 2013. Und ich habe dann echt die zwei
345 Wochen...wir waren jeden Tag bei Ärzten. Und ich habe gesagt, so lange kann ich das machen,
346 so lange hat mir der Arzt gegeben. Er hätte mir auch noch mehr Zeit gegeben, aber ja...also das
347 war dann echt die ganzen Arztgänge mit ihnen dann quasi.

348 **I:** Ich kann mir das vorstellen, vor allem wenn ich über die Herausforderungen frage, geht es
349 mir eh jetzt gar nicht um die sprachliche Herausforderung, sondern eher um diese Erwartungen,
350 die da sind oder diese emotionale Herausforderung. Hast du da auch irgendwie Strategien
351 entwickelt, um mit solchen schwierigen Situationen umzugehen? Das ist ja dann eigentlich auch
352 ein Rollenkonflikt, weil du jetzt nicht nur die Dolmetscherin bist, die halt da ist und von A nach
353 B dolmetscht, sondern eben irgendwo vielleicht auch die emotionale Unterstützung oder die
354 Begleiterin. Gab es da Strategien? Du hast jetzt schon angesprochen, okay, wenn du was
355 zusätzlich erklären musstest, hast du diesen zeitlichen Puffer...

356 **B2:** Genau, ich habe einfach bei beiden Parteien gesagt, ich erkläre zuerst noch das, was wichtig
357 ist, um das zu erklären und dann sage ich das. Aber das Emotionale, ob ich mich da... nein,
358 habe ich nicht. Also eine Kollegin hat gemeint, ich versuche dann die Leute nicht
359 kennenzulernen und nicht auf sie einzugehen, damit ich mich emotional ein bisschen schützen
360 kann. Ich habe genau das Gegenteil gemacht. Ich habe mich dann auch mit ihm unterhalten und
361 mit der Mutter und deren Geschichte, weil die Mutter ist aus Syrien, aber kann auch Türkisch,
362 weil sie sind aus dem Teil von Kurdistan, wo man beides spricht und so weiter. Also ich habe
363 mich eigentlich mehr an die Familie drangehängt und wir waren auch miteinander essen dann

364 immer, zwischen den Arztterminen, weil ich bin ja eh mit ihnen dabei und wir müssen essen.
365 Es hat sich ein bisschen auch eine gute Bekanntschaft daraus entwickelt damals. Und sie hat
366 dann halt auch gesagt, sie hat immer Bescheid gegeben, wenn Arzttermine waren, für ihn, dass
367 ich mitkommen soll, weil er hatte, ich glaube, er hatte jede seltene Krankheit, die es gab auf der
368 Welt. Also mit der Haut hatte er was, er hatte auch ganz viele Probleme psychisch, aber eben
369 auch diesen Tumor, der entfernt wurde, ganz, ganz viele Sachen. Und an einem Punkt hat er
370 dann, hat dann die Mutter gesagt, er ist über 40, er wird eh nicht heiraten und dass man da
371 einfach alles entfernen soll, was entfernt werden kann, damit er halt lebt. Und das zu
372 übersetzen...also es war eine emotionale Herausforderung mit dieser Familie und die waren
373 halt auch alleine da. Und ich glaube, ich habe von ihr einfach auch das gespürt, natürlich diese
374 Hilflosigkeit als Mutter, die ein bestimmtes Alter erreicht hat. Und sie hat dann auch so gesagt,
375 wenn ich nicht mehr bin, was geschieht eigentlich mit ihm, ich habe ja nicht mehr so lang und
376 wenn ich vor ihm sterbe, was passiert dann mit ihm, und das sind dann halt so Sachen, die einen
377 emotional schon sehr halt auch belasten.

378 **I:** Wie gehst du dann damit um? Also was machst du dann mit dieser emotionalen Belastung?

379 **B2:** Ich schreibe.

380 **I:** Du schreibst, okay. Das ist so dein Ventil.

381 **B2:** Das ist mein Ventil, ja. وأنا للسعة (*wana las'a*). Also ich verarbeite das glaube ich nicht, aber
382 ich glaube, das ist das. Ich glaube, dass ich das nicht verarbeiten kann wie ein normaler Mensch,
383 ist das, was mich wiederum so sensibilisiert. Was auch im Umgang mit Menschen...ich erwarte
384 von Menschen nichts und ich verurteile auch niemanden, und deswegen...ich nehme Menschen
385 einfach so wie sie sind, und ich liebe es, wenn dann Menschen auch so einfach sein können,
386 wie sie sind. Und auch keine Angst haben, wenn sie aufgehen als eigene Person. Ich finde das
387 schön, und ich glaube, das ist das, woher ich das habe.

388 **I:** Schreiben hat ja auch was Therapeutisches. Also vielleicht war das so deine...

389 **B2:** Ja, also Schreiben ist für mich immer noch mein Ding, und weil ich jetzt weniger Zeit habe
390 zum Schreiben, nehme ich mir selbst Sprachnotizen auf. Aber irgendwo muss das halt raus.

391 **I:** Gibt es Situationen, wo du... Ich meine, das ist vielleicht so eine Situation...Ich denke jetzt
392 gerade auch darüber nach...du hast mit denen gegessen, du warst irgendwie involviert auch in
393 der Geschichte...Gibt es Situationen, wo du dich dann einfach auch schon zu nah gefühlt hast
394 an den Geschichten? Also wo du dich dann zum Beispiel auch schon abgrenzen musstest oder
395 wolltest?

396 **B2:** Nein.

397 **I:** Nein?

398 **B2:** Nein. Weil als wir dann da gesessen sind, haben wir nur gesprochen über ägyptische Serien
399 und über so unterschiedliche kulturelle Sachen. Also über so allgemeine... Smalltalk kann man
400 eigentlich nicht sagen beim Essen. Also wir sind da nicht sehr intim geworden, auch damit er
401 mitsprechen kann. Wir haben das so eher gehalten. Also es wurde nichts Persönliches, Privates
402 besprochen. Aber es war halt schon sehr viel Menschlichkeit trotzdem dabei, also darin. Aber
403 das ist vielleicht auch so Charakter. Ich habe selten das Gefühl, es wurde eine Grenze
404 überschritten, wenn sich zwei Menschen unterhalten oder was preisgeben voneinander. Ich
405 habe danach oft das Gefühl, oh mein Gott, das war jetzt Oversharing von mir, ich habe die
406 Person nur vollgequatscht. Ich entschuldige mich dann auch immer danach. Werde ich bei dir
407 heute vermutlich auch machen لما نخلص (*lamma nekhallas*). Aber nein, ich hatte nie das Gefühl,
408 dass ich mich jetzt abgrenzen muss.

409 **I:** Also für dich war es halt auch, wenn du das Gefühl hast, dass es jetzt eigentlich sehr intim
410 ist, zum Beispiel auch bei diesem Psychotherapeuten und so, es war trotzdem für dich nicht zu
411 nah?

412 **B2:** Nein. Ist sicher eine Charakterfrage auch.

413 **I:** Du hattest auch gesagt, dass du über kulturelle oder ägyptische Serien gesprochen hast.
414 Würdest du sagen, dass du dich auch zu den KlientInnen oder zu den Personen, für die du
415 gedolmetscht hast, auch kulturell und sprachlich verbunden gefühlt hast, durch deinen eigenen
416 Hintergrund?

417 **B2:** Ja, auf jeden Fall. Manchmal optisch. Manchmal nur optisch, manchmal auch kulturell.
418 Manchmal war's kulturell und sprachlich. Aber irgendeine Verbundenheit war immer da.

419 **I:** Und glaubst du, dass dein eigener Hintergrund, Migrationshintergrund, dass der in dem Sinn
420 dann eher hilfreich ist oder manchmal auch eine Herausforderung? Also ich frage auch deshalb,
421 weil das natürlich eine bestimmte Distanz oder eine bestimmte Nähe auch aufbaut. Und mich
422 würde da jetzt auch so interessieren, hast du denn das Gefühl, dass das für dich eher auch eine
423 Herausforderung ist, dass du dann trotzdem den Rahmen behältst oder ist es etwas Hilfreiches?

424 **B2:** In 99% der Fälle war es hilfreich. Also da hat man so ein Aufatmen gespürt von den Leuten.
425 Da kommt jemand, der familiär für mich ausschaut. Da kommt jemand, der jetzt nicht super
426 befremdlich ist. Es war wirklich nur bei dem einen, der Angst gehabt hat, ich würde da
427 irgendwie Vorurteile haben und die mit reinübersetzen, der hatte Angst, aber bei dem hat man
428 auch die Angst gespürt. Also bei dem ging es wirklich darum, der musste einfach da bleiben.
429 Und der konnte das jetzt irgendwie nicht riskieren, dass da jetzt jemand, der homophob ist, das
430 übersetzt. Also das war der Einzige, der mir eigentlich ein bisschen mit Angst begegnet ist. Bei
431 allen anderen habe ich schon eine Art Aufatmen gespürt. Also das ist jemand, da kann ich

432 einfach auch sagen, was ich will. Ich habe auch Sachen nicht übersetzt. Also da gab es so
433 Fragen...wenn ich jetzt das oder das sage, schadet mir das oder tut mir das weh...es waren so
434 kleine...wie soll ich sagen...wie nennt man das...noch so kleine استشارات (*istisharat*), bevor ich
435 übersetze. Und das habe ich dann natürlich auch gemacht.

436 **I:** Also würdest du sagen, dass da auch ein Vertrauen in dich dann da war, dass man sich getraut
437 hat, dich sowas zu fragen, obwohl man weiß, du bist jetzt quasi die Dolmetscherin?

438 **B2:** Ja, aber auch eine von uns, unter Anführungszeichen. Du wirst mir nicht schaden. Das
439 müssen wir vielleicht noch rechtzeitig sagen, wenn ich jetzt irgendwie einen Blödsinn mache.

440 **I:** Also hast du schon das Gefühl, dass du dann auch wieder in diese andere Rolle gekommen
441 bist? Du warst jetzt nicht Dolmetscherin, sondern halt Beraterin, sage ich jetzt mal, oder?

442 **B2:** Auch Beraterin, ja, richtig. Aber für mich ist das keine Erwartung, das gehört für mich
443 dazu. Ich glaube, man hat da selten nur die Rolle einer Übersetzerin. Ich glaube, man nimmt da
444 mehrere Rollen gleichzeitig ein.

445 **I:** Wie würdest du da auch deine Rolle oder deine Position zwischen den zwei Kulturen
446 wahrnehmen? Hast du das Gefühl, dass du da manchmal so dazwischen steckst? Also irgendwo
447 gehörst du natürlich auch da dann zur österreichischen Kultur dazu, hast du dann das Gefühl,
448 dass du da manchmal so dazwischen steckst?

449 **B2:** Ja, ja, ja, ich bin dazwischen. Also die, die quasi die Übersetzung brauchen, die aus einem
450 anderen Land kommen, die sehen mich meistens als Anker. So, ich kann jetzt mit meinem
451 ganzen sprachlichen Ballast irgendwie, kann ich das dir übergeben und du löst das. Irgendwie
452 so. Und die anderen ist einfach eine sachliche Sache. Also wir brauchen jetzt ein paar
453 Antworten, wir brauchen ein paar Punkte, die geklärt werden, und Sie sind jetzt sozusagen die
454 Vermittlerin, die auch mit unserer Kultur, mit unserem System sich auskennt, die das auflösen
455 wird. Aber da ist nichts Emotionales dahinter, keine emotionale Erwartung von du bist eine von
456 uns, du rettest uns jetzt. Sondern einfach, es gibt jetzt ein paar Punkte, die gehören aufgelöst
457 und Sie lösen das auf, Sie helfen, das aufzulösen. Einfach die sprachliche Barriere, die fege ich
458 weg. Und auch die kulturelle. Aber bei den anderen ist da einfach sehr viel... Du rettest da jetzt
459 quasi eine Situation und mit dieser Situation noch ein Stück von uns.

460 **I:** Das würdest du sagen auf der Seite von den KlientInnen?

461 **B2:** Richtig.

462 **I:** Und auf der Institutionsseite, was würdest du da sagen? Ist das dasselbe Gefühl?

463 **B2:** Nein, da ist es viel sachlicher. Da ist es einfach sachlich. Ich hab da jetzt auf meiner To-
464 do-Liste ein paar unklare Punkte und Antworten, die ich brauche, und Sie werden das jetzt quasi
465 lösen. Das ist eine sachliche Sache. Sie erwarten nichts Emotionales von mir. Sie erwarten keine

466 Rettung von mir, sondern einfach nur ein weiterer Punkt auf deren To-do-Liste, im Beamten-
 467 Dasein, das geklärt werden muss. Das ist eine Akte, die geregelt werden sollte, sozusagen.

468 **I:** Wie empfindest du da das? Du wirst da als jemand empfunden, die gehört zu uns. Das ist der
 469 Anker. Wie empfindest du das dann? Wie fühlt es sich für dich an?

470 **B2:** Ich muss dann immer an meine Eltern denken. Ich muss dann immer an meine Eltern
 471 denken und ich sehe auch in vielen dieser Leute meine Eltern. Auch wenn sie viel jünger sind
 472 als meine Eltern damals. Meine Mama, als ich in der Volksschule war, hatte eine ägyptische
 473 Freundin, die mit einem Österreicher verheiratet war, und die haben miteinander auf Englisch
 474 gesprochen. Und zu den Elterngesprächen ist meine Mutter gekommen mit ihrer Freundin, mit
 475 ihrem Mann. Und die Lehrerin hat dem Mann was gesagt, dem Onkel [Name], er hat es dann
 476 seiner Frau auf Englisch gesagt, damit die es meine Mutter auf Arabisch übersetzen kann. Die
 477 Elterngespräche für meine Mama, damals war es für sie total wichtig, dass sie alles versteht.
 478 Und das war halt der Einzige, der Deutsch konnte und der war eben mit ihrer Freundin
 479 verheiratet, und ich war da als Kind immer dabei. Wir sind immer zu viert gesessen. Ich sehe
 480 immer meine Eltern. Also ich sehe immer Menschen in einem Struggle, in einer Hilflosigkeit,
 481 die es einfach brauchen, dass deren Idee, deren Stimme, deren Antwort auf deren Sprache
 482 gehört wird.

483 **I:** Eltern sind die Personen, mit denen man den stärksten Bezug meistens hat. Das heißt, da ist
 484 schon noch ein starker Bezug da zu diesen Menschen, für dich?

485 **B2:** Ja, immer. Und bei den Irakern habe ich immer meine Brüder gesehen. Obwohl, die
 486 brauchten nie eine Übersetzung. Also ich weiß nicht, ich sehe die immer wie
 487 Familienmitglieder. Ich weiß nicht warum, aber ich glaube, deswegen habe ich das auch so oft
 488 ehrenamtlich gemacht. Weil man wirklich das Gefühl hat, man macht etwas von Bedeutung mit
 489 seiner Zeit. Also ich sehe da immer gleich irgendwas Familiäres.

490 **I:** Und würdest du sagen, dass das nur mit dem zusammenhängt, dass du auch einen ägyptischen
 491 Hintergrund hast und eben arabischsprachig bist? Oder vielleicht auch, weil deine Familie jetzt
 492 eine eigene Migrationsgeschichte hat, auch wenn es jetzt keine Flüchtlingsgeschichte war. Aber
 493 würdest du sagen, ist das der Grund? Oder was wäre der Grund, wenn nicht das?

494 **B2:** Ich glaube, das ist der Grund. Ich glaube, es ist auch irgendwo eine Wiedergutmachung.
 495 So quasi, meinen Eltern wurde damals geholfen, jetzt bin ich jemand, der vielleicht übersetzt.
 496 So eine Wiedergutmachung für die Welt, verstehst du, was ich meine? Deswegen habe ich das
 497 auch immer in so einem ehrenamtlichen Rahmen gemacht. Also auch ein persönliches Anliegen
 498 eigentlich. Das ist aber auch der Grund, warum ich jetzt zum Beispiel Lehrerin geworden bin.
 499 Ich wurde in meiner Schulzeit sehr traumatisiert von bestimmten Lehrpersonen und ich hoffe,

500 ich bin jetzt die Lehrerin, die ich mit 13 gebraucht hätte. Es ist eine Wiedergutmachung. Wenn
501 man sich fragt, für wen machst du das...naja, für mein inneres Kind. Also dass man das
502 irgendwie so... Ich weiß nicht, ob du verstehst, was ich meine...ich sehe immer irgendwie Teile
503 meiner Familie in diesen Klienten. Also ich sehe keine geflüchtete Person, ich sehe keine
504 irakische Person, syrische Person. Ich sehe einfach meine hilflose Mama, die da steht und sich
505 freut, wenn jemand vorbeigehen kann, der beide Sprachen kann.

506 **I:** Aber hast du das Gefühl, dass dein Dialekt auch einen Einfluss hat auf die Dolmetschung?
507 Also weil du jetzt zum Beispiel Ägyptisch sprichst...

508 **B2:** Nein, nein, nein. Das nicht. Auf der anderen Seite hat es immer einen Einfluss. Auf der
509 österreichischen Seite hat es immer einen Einfluss. Die ersten paar Sekunden geht es nur darum,
510 warum ich im Wiener Dialekt sprechen kann, warum ich keinen Akzent habe, wie lange ich
511 schon hier lebe usw. Da geht es irgendwie um mich. Ich musste ein paar Mal schon...aber
512 konzentrieren wir uns darauf, warum wir heute da sind. Also ich musste dann manchmal schon
513 auch so lenken, Ding. Auf der anderen Seite, nein, lustigerweise, ich glaube, weil ich Ägypterin
514 bin und so viele arabische Leute Ägypten lieben und so viel anfangen können mit den Serien
515 und mit dem, war das ein bisschen eine Erleichterung. Also ich hab einmal bei in deiner
516 Familie...hat dann der Vater geflüstert zu seiner Frau,

517 الحمد لله أنها مش سورية (alhamdulillah ennaha mesh suriyye). Also الحمد لله أنها مصرية مش سورية
518 (alhamdulillah ennaha masreyya mesh suriyye).

519 **I:** Obwohl er Syrer war?

520 **B2:** Er war Syrer. Aber das heißt, sie dürften irgendwie eine schlechte Erfahrung gemacht
521 haben. Das habe ich so...das sind Journalistenohren. Und dann habe ich mir gedacht, okay, also
522 die dürften eine schlechte Erfahrung gemacht haben.

523 **I:** Das heißt, die waren sogar erleichtert, dass du eben Arabisch sprichst, aber dass du Ägyptisch
524 sprichst?

525 **B2:** Erleichtert, dass es nicht der Dialekt war, dass ich keine Syrerin war.

526 **I:** War der Dialekt sonst ein Thema?

527 **B2:** Nein, es war nie ein Thema. Der eine Iraker, also nicht der eine, sondern der so getan hat,
528 als wäre er schwul. Der hat dann so gesagt, dann rede ich Ägyptisch mit dir, dann kannst du
529 mich verstehen. Und er hat das super gemacht. Der hat dann so gesagt, dann rede ich Ägyptisch
530 und dann red ich so Arabisch, dass du es verstehen kannst.

531 **I:** Aber war das für dich auch notwendig? Hattest du das Gefühl, dass du es gebraucht hast?
532 Oder wäre Irakisch für dich verständlich gewesen?

533 **B2:** Nein, also Irakisch... Tunesisch, Marokkanisch, kann ich nicht. Also die kann ich halt
534 nicht. Vor allem, wenn dann die Tunesier anfangen, irgendwie auf Französisch daherzureden,
535 dann nein, ich kann das nicht. Aber er hat dann gesagt, na gut, *مصرية (masreyya)*, okay, dann
536 weiß ich schon, wie ich reden werde.

537 **I:** Das heißt, er hat dann sein Arabisch angepasst?

538 **B2:** Genau, dann hat er sofort gewusst, so muss ich reden. Also für ihn war das kein Problem.

539 **I:** Wie tust du dir mit den Dialekten? Syrisch und Irakisch jetzt vor allem?

540 **B2:** Syrisch ist super toll. Irakisch auch gut. Immer besser, weil ich habe immer irakische
541 Schüler. Aber wie gesagt, so jetzt, *لا مافيش ... لبيبي* (Geze 'iri, Maghrebi,
542 *Tunsi, Libi...la 'mafish*)...Da kann ich besser Türkisch als Marokkanisch.

543 **I:** Würdest du zum Beispiel dann auch eine Dolmetschung... also würdest du vorher immer
544 nachfragen, was für ein Dialekt gesprochen wird, damit du... ich meine...gut im
545 Flüchtlingskontext...

546 **B2:** Es steht nie Arabisch nur da. Sie schreiben mittlerweile automatisch, habe ich das Gefühl
547 gehabt, eh automatisch dazu. Weil sie auch schon begriffen haben, okay, jemand, der Tunesisch
548 kann, kann jetzt nicht automatisch Ägyptisch oder so.

549 **I:** Aber glaubst du, dass Klientinnen eher einem vertrauen als jetzt einer professionellen
550 Dolmetscherin, die da jetzt kommt? Wenn man sagt, okay, das ist jetzt jemand, die kann
551 Deutsch und Arabisch und sie kommt jetzt und hilft dir, als jetzt, du bist zum Beispiel in einer
552 Behörde und dir wird quasi eine professionelle Dolmetscherin zugeteilt?

553 **B2:** Also ich kann jetzt nur von meiner Erfahrung sprechen, mich hat noch nie wer gefragt, ob
554 ich das beruflich mache oder nicht. Also in den Situationen waren die Leute einfach nur froh,
555 dass man übersetzt und ich glaube, sie gehen automatisch davon aus, dass man das öfter
556 gemacht hat oder beruflich macht. Aber mich hat noch nie wer auf die Seite genommen, um
557 explizit danach zu fragen, ob ich das jetzt wirklich professionell mache. Ich glaube, in den
558 meisten Situationen, wenn es jetzt nichts Gerichtliches ist oder so, glaube ich, sind die Leute
559 einfach froh, wenn jemand beide Sprachen kann und übersetzt. Nein, ich glaube, wenn es jetzt
560 wirklich eben so gerichtlich ist, dann schaut man schon, dass man wen hat, der das...Es ist aber
561 nur eine Vermutung... Also jemand, wo ich weiß, das ist jetzt nicht sein erster Prozess, den er
562 übersetzen muss. Sondern dass man da ein bisschen eine Sicherheit hat in dem seine Expertise.
563 Aber so jetzt, wie gesagt, so Behördengänge oder so Arzttermine oder so, glaube ich, sind die
564 Leute froh, wenn wer da ist.

565 **I:** Wir haben es kurz angesprochen, aber du hast auch gemeint, eben, dass du das Gefühl hast,
566 du bist jetzt so die, die kommt und die quasi die Situation jetzt quasi rettet. Wie stark würdest

567 du sagen, dass das Gelingen des Gesprächs von dir eigentlich abhängt, dass du diese
568 Verantwortung getragen hast in diesen Situationen?

569 **B2:** Unterschiedlich. Das ist unterschiedlich. Aber es ist schon, dass da eine bestimmte
570 Atmosphäre entsteht, wenn man übersetzt. Und das kommt halt schon darauf an, ob man auf
571 den Klienten...aber eben auch auf die österreichische Seite sozusagen, wie man eingeht und
572 wie man versucht, das einfach über das Wörtliche, also dieses Sinngemäße zu übersetzen. Wenn
573 dann beide da sitzen und nicken, das ist okay, ja, passt. Das hatte ich beim Psychotherapeuten
574 ganz, ganz oft. Er war mit seiner Körpersprache sehr präsent. Und das hat aber, da war er das,
575 weil seine Körpersprache war so positiv und so präsent, dass es allen in der Runde gut ging.
576 Also er hat das beeinflusst, ja, zum Beispiel. Bei der Mama, bei der afghanischen Mutter war
577 das halt, hatte ich das Gefühl, waren kurz die Sozialarbeiterin und ich eine Art Stütze, damit sie
578 versteht, dass da vielleicht ein paar Erziehungsmethoden nicht ganz richtig sind. Und sie hat
579 das überhaupt nicht als Angriff genommen. Sie ist sehr jung eben Mutter geworden und eben
580 auch alleine da. Und sie hat das echt mit so Aha-Momenten auch so nickend. Also das war eine
581 pure Frauenrunde. Das war wirklich so eine frauenstärkende Runde. Also quasi einfach als
582 Frauen wollten wir ihr auf unterschiedlichen Sprachen sozusagen sagen, warum und wo der
583 Hut brennt. Und sie hat das voll angenommen.

584 **I:** Aber damit sie das annimmt, wie viel Verantwortung würdest du dir da selber auch dafür
585 geben, als die Person, die das aus der einen Sprache in die andere Sprache übersetzt?

586 **B2:** Das weiß ich nicht. Das ist für mich eine schwere Frage. Es ist für mich schwer in Prozenten
587 oder in Maßen irgendwie zu stecken, weil ich glaube nicht, dass ich das messen kann. Ich gehe
588 da rein mit dem Gefühl, es ist jetzt meine Verantwortung, dass das funktioniert. Es ist meine
589 Verantwortung, dass der da bleibt. Es ist meine Verantwortung, dass alles richtig gemacht wird.

590 **I:** Aber, es ist meine Verantwortung, dass er da bleibt...Das ist eine sehr große Verantwortung
591 auch...

592 **B2:** Ja, aber weiß nicht...ich mache das nicht freiwillig. Aber dieses Verantwortungsgefühl hast
593 du, weil du übersetzt für die Person, du sprichst für die Person. Das kommt dann halt. Ich kann
594 mich von solchen Sachen schwierig bis gar nicht abkapseln. Also so emotional abkapseln kann
595 ich mich gar nicht. Ist mir in meinem Beruf auch manchmal ein Ding... [Minute 57–58,
596 persönliches Gespräch]

597 Aber um zu deiner Frage nochmal zurückzukommen...ich habe immer eine Art
598 Verantwortungsgefühl, dass es an mir liegt, dass das jetzt funktioniert. Also was immer mein
599 Klient möchte, warum mein Klient heute da ist, das muss funktionieren. Ich habe das Gefühl,

600 dass ich schon die Verantwortung habe, bevor das Gespräch anfängt. Also weil ich schon weiß,
601 was ist denn überhaupt das Anliegen.

602 **I:** Also jetzt zum Schluss würde ich dich noch gerne fragen, gibt es was, wo du dich...also auch
603 weil du jetzt gesagt hast, diese Schwierigkeiten, wo du dir zum Beispiel mehr gewünscht
604 hättest, im Sinne von irgendwie Austausch, Supervision, auch wenn du jetzt keine
605 professionelle Dolmetscherin warst, aber trotzdem als Dolmetscherin in dieser Laienfunktion
606 tätig warst, dass du dir irgendeine bestimmte Art von Unterstützung in dieser Tätigkeit
607 wünschen würdest von bestimmten Institutionen oder anderen Beteiligten?

608 **B2:** Also dadurch, dass ich das hier ehrenamtlich und freiwillig und das alles gemacht habe,
609 hatte ich überhaupt keine Erwartungen an irgendwen. Also meine einzige Erwartung war
610 eigentlich an mich selbst, dass ich das gewissenhaft mache und was mir ein Anliegen war, ist,
611 dass diese Leute die Hilfe bekommen, die sie halt verdienen. Weil man von Menschen, die erst
612 seit ein paar Wochen oder Monaten hier sind, nicht erwarten kann, dass sie sich überall top
613 auskennen und auch noch die Sprache können und so weiter und so fort. Also wenn ich da einen
614 Appell hätte, wäre es jetzt nicht eine Hilfe für mich, die ich mir gewünscht hätte, sondern
615 einfach eine klare Kommunikation von der anderen Seite, von der österreichischen Seite. Und
616 dass die eigentlich das bereitstellen müssten, dass es Dolmetscher gibt und nicht, dass die Leute
617 anfangen müssen, irgendwelchen Sozialarbeitern zu schreiben, die dann auf Instagram oder
618 Facebook posten und quasi darauf angewiesen sind, dass Menschen es ehrenamtlich machen.
619 Sondern dass man da, wie bei den ukrainischen Geflüchteten genauso, mit Neu in Wien, da gab
620 es eigene Klassen an den Schulen, Neu in Wien mit ukrainischen muttersprachlichen
621 Lehrerinnen, die aber auch Deutsch können, da gab es auch eigene Übersetzer, vieles eigenes,
622 was auch den Übergang einfach erleichtert hat, den ukrainischen Leuten. Und das hat man halt
623 bei anderen Geflüchteten nicht gehabt. Man hat ihnen das eher erschwert. Das Ankommen, das
624 Dableiben, das In-Würde-Dableiben wurde erschwert. Also es ist gar nicht die Seite, wo ich
625 mir was erwartet hätte an Briefing oder so, überhaupt nicht. Aber von der anderen Seite hätte
626 ich mir einfach mehr erwartet.

627 **I:** Hättest du dir auch im Nachhinein was erwartet? Also zum Beispiel, dass du jetzt, du musstest
628 quasi diese Rolle übernehmen, weil keine DolmetscherInnen zur Verfügung waren und du
629 musstest es dann...oder du hast es dann einfach ehrenamtlich gemacht... Aber du musstest
630 dann trotzdem diese Dinge, die dir da gesagt wurden, irgendwie mit dir selber klar machen.
631 Also das wäre so meine Abschlussfrage,...ob es da was geben würde, was du dir gewünscht
632 hättest, wünschen würdest von den Beteiligten, dass es trotzdem auch für Personen, die jetzt

633 vielleicht nicht professionelle DolmetscherInnen sind, aber das ehrenamtlich machen, und das
634 sind trotzdem viele, dass man denen was anbietet zum Aufarbeiten?

635 **B2:** Ich habe es jetzt für mich nicht gebraucht als ich...weil ich emotional...das klingt jetzt
636 blöd...aber weil ich emotional davon lebe. Ich brauche das für mein Schreiben, für mein
637 kreatives Sein und ich brauche das. Ich habe das Gefühl, dass es mich erdet als Mensch. So,
638 vielleicht ist das meine Strategie, wer weiß, vielleicht ist das meine Strategie, damit umzugehen.
639 Ich hätte es jetzt für mich nicht gebraucht. Aber ich kann mir schon vorstellen, dass es...vor
640 allem ich habe es noch nicht so lange gemacht. Ich habe es immer wieder gemacht, aber nicht
641 lang am Stück. Ich habe es immer wieder gemacht und ich hatte vor, also dazwischen immer
642 Tapetenwechsel, ich war immer in einem anderen Land oder habe was ganz anderes gemacht,
643 das heißt, ich konnte mich auch wirklich davon trennen, auch gedanklich und emotional. Wenn
644 es jetzt jemand wirklich lang am Stück macht und oft macht und ehrenamtlich macht und
645 vielleicht die Ausbildung nicht hat, wäre es, kann ich mir schon vorstellen, auch sehr, sehr
646 einfach wichtig für diese Person, dass man sagt, dass da was angeboten wird, wo man das
647 verarbeiten kann, weil irgendwo muss es ja raus. Irgendwie muss man das verarbeiten und wie
648 gesagt, bei mir war einfach der Umstand, dass ich eh nicht da bin und dass ich die ganze Zeit
649 mache und auch aufhören könnte, wenn ich wollte. Also ich habe das wirklich immer
650 ehrenamtlich gemacht. Ansonsten, ich glaube, wäre es schon eine sehr gute Idee, das
651 verarbeiten zu können.

652 **I:** Na cool, dann stoppe ich kurz die Aufnahme.

Transkription des 3. Interviews

Datum: 5.März 2026

Ort des Interviews: Interview per Google Meet

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragte B3

Geschlecht der/des Befragten: weiblich

Arabischer Dialekt: Ägyptisch

- 1 **I:** Also ich kenne dich schon fast mein ganzes Leben fast, aber magst du mir so ein bisschen
2 von deinem Hintergrund erzählen, Herkunft, wie lange du in Österreich bist, etc.?
- 3 **B3:** Ich bin in Österreich geboren, meine Eltern sind beide aus Ägypten, ich bin 34, also ich
4 lebe 34 Jahre schon in Österreich, in Wien. Ich bin auch hier in die Schule gegangen,
5 österreichische öffentliche Schulen und habe an der Uni Wien Pharmazie studiert.
- 6 **I:** Und wie hat sich das ergeben mit dem Dolmetschen, dass du angefangen hast, für Menschen
7 zu dolmetschen?
- 8 **B3:** Als diese...also ganz viele Flüchtlinge gekommen sind am Hauptbahnhof, ich glaube es
9 war vor circa 10, 11 Jahren, ich bin mir nicht sicher, 2015 oder? Ich glaube 2015. Da sind
10 wirklich viele am Hauptbahnhof angekommen und ich weiß nicht wie es sich ergeben hat, aber
11 ich war damals Studentin und es haben sich ganz viele Studenten gemeldet, um dort zu helfen
12 und zu übersetzen und ich glaube, ich war damals in diesem Erste-Hilfe-Zelt, es gab so eine
13 Erste-Hilfe-Ecke und als Pharmaziestudentin habe ich dann eben dort in dem Bereich
14 gedolmetscht, Arabisch, Deutsch.
- 15 **I:** Und du warst aber dort auch pharmazeutisch, hast du was gemacht oder war es wirklich nur
16 zum Dolmetschen?
- 17 **B3:** Nein, es war wirklich nur zum Dolmetschen, weil ich nicht wirklich viel machen konnte.
- 18 **I:** Und wie würdest du allgemein deine sprachlichen Kompetenzen beschreiben, in Arabisch
19 und Deutsch? Also gibt es eine Sprache, die für dich leichter ist, sind beide gleich gut, wie
20 würdest du das so beschreiben, deine Kompetenzen in beiden Sprachen?
- 21 **B3:** (lacht) Ich glaube, ich bin in beiden Sprachen sehr gut. Wahrscheinlich bin ich in Deutsch
22 besser oder kann mich irgendwie offizieller ausdrücken. Auf Arabisch ist es mehr so eine
23 Alltagssprache. Ich kann auch sehr gut schreiben. Aber, also beim Schreiben schreibt man
24 meistens Hocharabisch und da bin ich nicht so kompetent, also nicht so hundertprozentig.

25 **I:** Aber ich meine, beim Dolmetschen ist es ja eh mündlich, würdest du da sagen, dass du dich
 26 in beiden gleich gut, gleich stark gefühlt hast, auch in den Situationen, wo du zum Beispiel
 27 gedolmetscht hast?

28 **B3:** Da war es sehr interessant, weil es waren ja hauptsächlich Syrer und die haben einen
 29 anderen Akzent und dann auch andere Bezeichnungen für Sachen, also anders als im
 30 Ägyptischen. Man kommt dann eh ziemlich schnell drauf, was sie meinen, aber ja, also es war
 31 keine Barriere, würde ich sagen, ich habe mich sehr kompetent gefühlt.

32 **I:** Und weil du über die Dialekte gesprochen hast, also du sprichst ja Ägyptisch, aber wie geht
 33 es dir so mit den Dialekten, vor allem in dieser Dolmetschsituation? War das hauptsächlich
 34 syrisches Arabisch, gab es auch ein anderes Arabisch und wie war das da, hast du das Gefühl
 35 gehabt, dass du zum Beispiel deine Sprache verändert hast oder war die Kommunikation eh
 36 einfach, obwohl das jetzt unterschiedliche Dialekte waren?

37 **B3:** Ich muss kurz überlegen...also ich glaube nicht, dass ich meine Sprache verändert habe,
 38 weil der Vorteil beim Ägyptisch ist, dass man von sehr vielen Arabern verstanden wird. Ich
 39 habe auch das meiste verstanden, warte...was gab es noch für Fragen, das waren irgendwie zu
 40 viele Fragen auf einmal (lacht).

41 **I:** Sorry, ob du das Gefühl hattest, dass die Dialekte einen Einfluss hatten darauf, wie ihr
 42 gesprochen habt miteinander oder wie generell das Gespräch verlaufen ist?

43 **B3:** Nein. Also es hatte in dem Moment keinen Einfluss, weil es irgendwie so eine Notsituation
 44 war und in diesem Erste-Hilfe-Zelt waren es halt Leute, die, keine Ahnung, Schmerzen hatten
 45 oder irgendwelche Medikamente gebraucht haben oder so ein körperliches Bedürfnis hatten
 46 und da kann man einfach kommunizieren, egal auf welcher Sprache. Es sind auch sehr viele
 47 Leute reingekommen, die auf Farsi gesprochen haben, wo ich null Ahnung habe und irgendwie
 48 konnte man dann trotzdem kommunizieren.

49 **I:** Und weil du gesagt hast, es gab Bezeichnungen, die unterschiedlich waren, im Syrischen
 50 jetzt zum Beispiel mit dem Ägyptischen...für dich war es aber so, dass man das dann leicht
 51 entschlüsselt hat?

52 **B3:** Es ist halt lang her. Es kommt mir so vor. Es kann sein, dass es Situationen gab, wo es
 53 vielleicht länger gedauert hat, bis ich verstanden hab, was die Person haben möchte. Aber ich
 54 habe jetzt kein Beispiel im Kopf, aber zum Beispiel... ich weiß nicht...früher wusste ich nicht,
 55 was محارم (*maharim*) sind. محارم (*maharim*) sind dann so, ich glaube, Taschentücher oder so,
 56 irgendsowas.

57 **I:** Wie würdest du sagen, geht es dir jetzt mit dem syrischen Dialekt zum Beispiel?

58 **B3:** Ich würde sagen, ich verstehe eh sehr viel, auch dadurch, dass es viele...na gut, ich schaue
59 nicht so viele Serien...aber es gibt halt Serien, wo auf Syrisch gesprochen wird und dann kriegt
60 man so ein bisschen mit, was sie damit meinen. Oder ich folge auf Instagram syrischen Leuten
61 und die sprechen dann halt auf ihrem Arabisch. Ich hatte sogar einen Kurs mit einer Syrerin
62 und ich habe das meiste eh verstanden. Sie hat jetzt auf ihrem Dialekt gesprochen, hat nicht
63 extra Ägyptisch oder so gesprochen. Es waren auch mehrere Frauen dabei, die, keine Ahnung,
64 aus dem Irak oder aus Tunesien waren und wir haben alle einander sehr gut verstanden.

65 **I:** Und du sagst, du hast hauptsächlich in der Situation gedolmetscht, wo du in diesem Erste-
66 Hilfe-Zelt warst... ist das deine einzige Erfahrung gewesen mit dem Dolmetschen?

67 **B3:** Ja.

68 **I:** Und die meisten der Leute waren aus Syrien oder gab es auch andere?

69 **B3:** Ich weiß ehrlich gesagt nicht mehr, ob auch aus dem Irak welche da waren, aber ich glaube,
70 sie waren hauptsächlich aus...wobei, Farsi waren auch viele dabei...

71 **I:** Okay, sind eh meistens die meistvertretendsten...

72 **B3:** Ja, also Irak, Syrien, Afghanistan, glaube ich.

73 **I:** Und du hast keine Ausbildung oder irgendwie Schulung oder sonst was in Richtung
74 Dolmetschen?

75 **B3:** Absolut null. Außer, dass ich halt mit meinen Eltern viel übersetzt habe als Kind.

76 **I:** Okay ja (lacht) Das ist so Migrationskind, Hintergeschichte (lacht).

77 **B3:** Genau, und älteste Tochter auch noch. Ältestes Kind ... (lacht)

78 **I:** Das heißt, wie würdest du deine Rolle beim Dolmetschen jetzt beschreiben, in diesen
79 Situationen?

80 **B3:** Wie würde ich meine Rolle beschreiben...

81 **I:** Also natürlich... einerseits kann ich mir vorstellen, du bist halt die sprachliche Vermittlerin,
82 du übersetzt halt von Deutsch nach Arabisch, von Arabisch nach Deutsch, aber gibt es was
83 anderes, was zu deiner Rolle irgendwie...also zum Beispiel, es gibt manche, die dann sagen,
84 man ist auch so ein bisschen Unterstützerin, vor allem, wenn das jetzt Leute sind, die gerade
85 frisch gekommen sind, man ist ein bisschen Beraterin oder soziale, emotionale Unterstützung...

86 **B3:** Ja, voll, also das auf jeden Fall. Emotionale Unterstützung habe ich auf jeden Fall gegeben,
87 so ein bisschen Mut sprechen und ihnen das Gefühl geben, ja, sie sind jetzt in Sicherheit und
88 ihnen auch Hoffnung geben und so.

89 **I:** Okay, das heißt, du würdest sagen, die Rolle geht dann schon über einfach nur Dolmetscherin
90 hinaus? Es war jetzt nicht nur...du nimmst Sprache A und gibst das in Sprache B wieder,
91 sondern...

92 **B3:** Ja, sondern man gibt auch mehr, oder Informationen, wenn sie nach irgendwas fragen
 93 oder...was noch...ich hatte gerade irgendwas im Kopf...okay, es ist weg...

94 **I:** okay, vielleicht kommt es wieder (lacht)...Aber wie würdest du sagen...weil du hast jetzt
 95 gesagt, du gibst auch viel...also dieses Mut zusprechen und auch Sachen erklären, das heißt,
 96 die Rolle verändert sich auch, würde ich sagen?

97 **B3:** Ja.

98 **I:** Wie würdest du sagen, verändert sie sich? Also geht es dann um die Gesprächspartner auch,
 99 wie diese Rolle sich verändert, wenn es jetzt eine jüngere Person ist im Vergleich zu einer
 100 älteren Person oder eine Person, die zum Beispiel mehr Schmerzen hat... also gibt es da
 101 Unterschiede auch in der Rolle, an die du dich erinnern kannst, wie sie sich vielleicht verändert
 102 hat?

103 **B3:** Wahrscheinlich (lacht). Ich muss grad ur tief graben...mein Gedächtnis ist echt nicht das
 104 beste...es ist halt...So, wie ich halt normalerweise bin. Je nachdem, wie viel die Person braucht,
 105 gebe ich auch dementsprechend. Je nachdem, wie sehr ich unterstützen kann, wenn jetzt jemand
 106 in sehr starken Schmerzen liegt, kann ich jetzt auch nicht viel dagegen machen.

107 **I:** Das ist jetzt gar nicht so gemeint...vielleicht hilft dir das, wenn ich so ein paar Beispiele
 108 gebe...

109 **B3:** Ja.

110 **I:** Also manche sagen dann zum Beispiel, wenn das jetzt jemand ist, der beim Asylamt ist zum
 111 Beispiel, dann ist die Rolle ja eigentlich, dass man einfach nur dolmetscht, jemand sagt was auf
 112 Deutsch und ich sage was auf Arabisch, aber dass die Personen dann vielleicht das Gefühl
 113 haben, okay, da geht es jetzt um den Asylantrag, das heißt, die geben sich dann manchmal selber
 114 so ein bisschen die Rolle, dass sie jetzt irgendwie fast schon beraten. Dass die Rolle dann über
 115 das reine Dolmetschen plötzlich hinausgeht und dann bist du nicht mehr nur die, die dolmetscht
 116 oder die, die übersetzt, sondern du bist plötzlich auch jemand, der eben der emotionale Anker
 117 ist oder irgendwie auch kultureller Vermittler zum Beispiel.

118 **B3:** Ja, voll. Ich glaube, es hat auch sehr geholfen, dass sie jemanden hatten, der sie versteht,
 119 der ein bisschen ausschaut wie sie, der irgendwie nicht so ganz fremd ist von ihrer Kultur, von
 120 der Religion, von der Sprache. Und ich habe natürlich auch versucht, weil es war nicht nur
 121 Übersetzen, es war auch irgendwie so ein bisschen...nicht ممرضة (*mumarrida*), weil ich nichts
 122 machen konnte, aber ich habe halt schon irgendwie versucht, zu geben, was sie gerade brauchen
 123 oder wenn sie irgendwie, keine Ahnung...Frauen haben zum Beispiel Binden gebraucht. Dass
 124 man da vermittelt und dass man ihnen sagt, ja, da kriegt ihr das und das, oder...also es war nicht
 125 nur Übersetzung.

126 **I:** Gab es dann Situationen, wo du dann einfach gleich selber eingegriffen bist? Also zum
127 Beispiel, wenn du wusstest, wo die Binden sind, dass du sie dann einfach geholt hast und dann
128 nicht extra da gewartet hast, dass du das irgendwie dolmetscht?

129 **B3:** Ja ja voll. Nein, nein.

130 **I:** Das heißt, die Rolle geht dann halt auch übers Dolmetschen einfach hinaus?

131 **B3:** Ja, genau.

132 **I:** Würdest du sagen, also basierend auf was hat sich verändert? Also wenn das jetzt etwas ist,
133 was du machen konntest, das habe ich jetzt herausgehört, oder...also wenn du es jetzt selber
134 machen könntest, oder wenn das jetzt eine Frau ist...

135 **B3:** Ja, wenn ich es selber machen konnte und nicht irgendwie...keine Ahnung...weil jetzt
136 Spritzen geben zum Beispiel, kann ich es nicht selber machen...aber also Beratung oder so
137 alltägliche Sachen oder so Vermittlungen, wo sie hingehen können. Ja. Genau.

138 **I:** Und du hast es eh vorher kurz angesprochen, dass du auch das Gefühl hast, wenn sie jetzt
139 jemanden sehen, der ihnen nicht ganz so fremd...oder der nicht fremd wirkt, weil die Person
140 vielleicht ein bisschen ähnlich aussieht...welche Bedeutung würdest du sagen, hatte dein
141 eigener ägyptischer Hintergrund, wenn du halt mit diesen Flüchtlingen zu tun hattest,
142 geflüchteten Menschen?

143 **B3:** Ich weiß nicht, ob es der ägyptische Hintergrund ist oder vielleicht der muslimische
144 Hintergrund, dass wir irgendwas Gemeinsames hatten. Und auch die Sprache natürlich. Man
145 öffnet sich, also die Leute öffnen sich mehr in so einer Situation. Oder wenn sie jemanden
146 haben, der ihnen ähnlich ist, der sie versteht, der sie nicht verurteilt. Also ich glaube, mein
147 Hintergrund hat in diesem Zusammenhang irgendwie geholfen, dass sie sich einfach mehr
148 öffnen, und auch, weißt du...du kannst irgendwie mehr Schwäche zeigen sozusagen, oder
149 sagen, was du gerade wirklich brauchst.

150 **I:** Also kein Filter vielleicht auch, oder?

151 **B3:** Genau. Ja. Genau.

152 **I:** Und würdest du sagen, dass da halt dann auch automatisch mehr Vertrauen da ist?

153 **B3:** Ja.

154 **I:** Hast du das Gefühl, dass es auch...weil, also ich sage dir das deshalb, weil im
155 Dolmetschberuf wird oft über Neutralität diskutiert, und dass halt Dolmetscherinnen eigentlich
156 neutral sein sollten, aber trotzdem irgendwie auch empathisch und ob das überhaupt
157 miteinander vereinbar ist. Also das ist so ein Riesenthema in der Dolmetsch-Welt, sage ich jetzt
158 mal. Und jetzt würde mich interessieren, was für dich überhaupt Neutralität dann in so einem
159 Kontext bedeutet? Ob das überhaupt dann möglich ist, neutral zu sein?

160 **B3:** Also ich habe es nicht versucht, neutral zu sein. Ich glaube, in der Situation war es auch
 161 nicht nötig, habe ich das Gefühl. Also ich kann mir vorstellen, wenn du, keine Ahnung, im
 162 Gerichtssaal übersetzen musst oder irgendwie so Sachen, wo vielleicht keine Emotionen nötig
 163 sind, oder da sein sollten, dass man da neutral sein sollte. Aber in der Situation wollte ich gar
 164 nicht neutral sein. Also ich wollte empathisch sein und für die Leute da sein, und es hat
 165 irgendwie dazugehört zum Übersetzen. Also es war nicht nur das Übersetzen, die Rolle war
 166 irgendwie mehr, dass jemand für sie da ist.

167 **I:** Würdest du sagen, dass du auch dann dadurch, dass du diese Empathie auch bewusst
 168 irgendwie fühlen und spüren wolltest, dass du eine bestimmte Nähe oder Distanz auch hattest
 169 dann zu den Klientinnen? Und basierend auf was hast du dann diese Nähe oder Distanz gespürt?

170 **B3:** Hauptsächlich Geschlecht, also Nähe zu Frauen. Frauen konnte ich irgendwie mehr Nähe
 171 zeigen und wollte mich da nicht so ganz distanzieren oder jüngere Leute. Bei Männern ist bei
 172 mir halt persönlich automatisch eine gewisse Distanz da. Je älter die Männer, desto ...also desto
 173 weniger Distanz ist dann da.

174 **I:** Also würdest du sagen, es ist Alter und Geschlecht?

175 **B3:** Alter und Geschlecht bei mir persönlich.

176 **I:** Und dann hast du mehr Nähe verspürt, wenn es jemand ist, der dir vom Alter näher war und
 177 halt dasselbe Geschlecht?

178 **B3:** Genau.

179 **I:** Oder halt wenn du gesagt hast, wenn sie älter waren...

180 **B3:** Bei den Männern ja.

181 **I:** Eine Sache, die halt in diesen Situationen auch immer sehr schwierig sein kann, sind halt
 182 bestimmte Erwartungen, die dann an einen gestellt werden von beiden Seiten. Hast du das
 183 irgendwie verspürt? Kannst du dich daran erinnern, ob es da bestimmte Erwartungen gab, die
 184 du verspürt hast? Welche Erwartungen du auf der einen Seite, auf der Seite der geflüchteten
 185 Menschen vielleicht gespürt hast oder eine Erwartung auch auf der Seite vom medizinischen
 186 Personal?

187 **B3:** Also das medizinische Personal war extrem dankbar für die Übersetzung. Die Flüchtlinge
 188 auch, aber ich glaube...also ich hatte das Gefühl, dass sie ein bisschen mehr Medizinisches von
 189 mir erwartet haben. Nicht nur das Übersetzen. Natürlich nicht alle, aber so ist es mir ein
 190 bisschen vorgekommen.

191 **I:** Also dass sie dich dann auch quasi schon als Teil des Personals irgendwie...

192 **B3:** Genau, genau. Weil ich bin mir gerade nicht sicher, ob ich einen weißen Mantel anhatte
 193 oder so einen Kittel anhatte oder nicht. Weiß ich nicht mehr. Aber das macht dann schon auch
 194 ein anderes Bild.

195 **I:** Natürlich. Hast du dich manchmal auch zwischen den verschiedenen Seiten gefangen gefühlt,
 196 sag ich jetzt mal?

197 **B3:** Nein, ich glaube nicht. Ich glaube nicht, nein. In solchen Situationen nicht.

198 **I:** Und weil du sagst, von den geflüchteten Personen hattest du das Gefühl, dass schon mehr
 199 Erwartung da war. Also war das dann nur in Richtung medizinische Versorgung, diese
 200 Erwartung?

201 **B3:** Ja, ja, ja, voll.

202 **I:** Aber jetzt nicht irgendwas anderes noch? Also ich kann dir paar Beispiele geben...

203 **B3:** Ja.

204 **I:** Zum Beispiel, also in anderen Situationen ist dann die Erwartung vielleicht da, dass man die
 205 Sachen nochmal zusätzlich...also dass man seine eigenen Meinungen irgendwie auch noch
 206 reinbringt, also zum Beispiel jetzt, man ist beim Magistrat und muss sich jetzt entscheiden, wie
 207 man die Kinder jetzt anmeldet und dass man jetzt halt die Dolmetscherin fragt...

208 **B3:** ...soll ich das machen oder nicht...

209 **I:** Genau, oder wie soll ich das schreiben.

210 **B3:** Verstehe.

211 **I:** Also, dass das quasi über das reine Dolmetschen noch hinausgeht, dass man halt Sachen
 212 irgendwie noch erklärt, zusätzlich hilft, zusätzlich vermittelt. Oder zum Beispiel jetzt das
 213 Schulsystem, es gibt Leute, die kennen sich da nicht aus, wo dann vielleicht auf der
 214 österreichischen Seite man dann einfach nur sagt Gymnasium und man glaubt, das ist klar und
 215 dann muss aber der Dolmetscher erklären, was überhaupt ein Gymnasium ist und dass es einen
 216 Unterschied macht, ob das ein Gymnasium oder eine Mittelschule ist. Also nur als Beispiel
 217 jetzt. Hattest du das Gefühl, dass es Situationen vielleicht gab, wo du auch nicht nur einfach
 218 nur von A nach B übersetzt hast und das war's, sondern halt wirklich noch irgendwie zusätzlich
 219 was vermitteln musstest, zusätzlich was erklären musstest, vielleicht auch kulturell, sprachlich?

220 **B3:** Ja, auf jeden Fall. Ich glaube, es wurde eben erwartet, dass ich... weil ich habe gesagt, ich
 221 habe auch vermittelt und beraten und so und ich glaube auch, dass das erwartet wurde. Wenn
 222 du eh schon hilfst sozusagen und diese Sachen eh weißt und sie diese...keine Ahnung... diese
 223 Information brauchen, dann war es irgendwie so selbstverständlich, dass ich das dann mit ihnen
 224 teile, weißt du, was ich meine?

225 **I:** Ja. Von welcher Seite wurde das als selbstverständlich empfunden?

226 **B3:** Von den Flüchtlingen.

227 **I:** Und nicht unbedingt von der professionellen Seite?

228 **B3:** Vom medizinischen Personal? Muss ich kurz überlegen, nicht wirklich, nein.

229 **I:** Okay, und auf der Seite der geflüchteten Personen...das heißt die Erwartung war da, dass du

230 dann die Sachen, also es war selbstverständlich, dass du die Sachen erklärst?

231 **B3:** Ja, genau.

232 **I:** Was für Sachen zum Beispiel?

233 **B3:** Ja, also wie es zum Beispiel weitergeht, wo sie sich hinwenden sollen zum Beispiel, wo sie

234 mehr Infos bekommen können, wo sie... wie wurden diese Pakete genannt... wo sie halt so

235 Unterstützung bekommen haben. Es gab halt so mehrere Sachen, die sie bekommen haben und

236 Infos und bla bla bla und da war es irgendwie so selbstverständlich, dass ich das dann

237 weitergebe auch. Also am Ende der...wenn sie jetzt zum Beispiel so einen Verband bekommen

238 haben, zum Beispiel, okay, und dann sind sie jetzt fertig in dem Erste-Hilfe-Zelt und sollten

239 gehen, dann haben sie halt schon so ein bisschen mehr Infos, wie es weitergeht, erwartet.

240 **I:** Wir haben schon ein bisschen über Neutralität gesprochen, du hast gesagt, du wolltest

241 eigentlich gar nicht neutral sein in den Situationen, wie war das dann für dich, wenn du dann

242 halt...also weil du jetzt sagst, du warst dann nicht neutral, was war dann das, was du verspürt

243 hast?

244 **B3:** Also es ist gar nicht für mich infrage gekommen, neutral zu bleiben, irgendwie, es ist...also

245 es war kein...es wurde mir nicht gesagt, es war kein Muss, es ist mir nicht in den Sinn

246 gekommen, wie...was habe ich gespürt...Mitgefühl, es hat teilweise wehgetan, wenn jemand

247 da war und es der Person sichtlich nicht gut ging. Was habe ich noch gefühlt...irgendwie

248 Hoffnung, dass so viele Leute zusammenkommen und helfen wollen.

249 **I:** Also weil du sagst, es hat wehgetan, wenn dann jemand da war mit Schmerzen zum

250 Beispiel... also hattest du das Gefühl, dass es auch Situationen gab, die halt schon sehr hart

251 auch waren oder wo es auch schon zu viel war oder wo zu viel von dir auch erwartet wurde?

252 **B3:** Nein, weil ich kann mich ziemlich gut distanzieren. Also es tut dann schon ein bisschen

253 weh, aber ich nehme es nicht mit nach Hause. Ich glaube nicht, dass ich in Situationen

254 gekommen bin, wo es mir...wo zu viel von mir erwartet wurde, weil ich konnte dann eh sagen,

255 nein, ich kann das nicht, ich weiß es nicht und mehr kann ich nicht geben und mehr kann ich

256 nicht machen. Also da wurde vom medizinischen Personal auch nicht viel von mir erwartet,

257 also ja.

258 **I:** Und auf Flüchtlingsseite?

259 **B3:** Ich glaube eben, wurde schon mehr erwartet, aber was soll ich geben, was ich nicht geben
 260 kann?

261 **I:** Also weil du sagst, du bist sehr gut darin, dich auch zu distanzieren oder auch zu sagen, dass
 262 es einfach über deine Grenzen geht.

263 **B3:** Ja, dass ich das nicht weiß.

264 **I:** Ist das so deine Strategie oder was wäre so deine Strategie, um dich zu distanzieren oder um
 265 zu zeigen, okay, nein, das geht jetzt nicht?

266 **B3:** Also jetzt in Bezug auf die Geflüchteten, wenn sie was mehr erwarten, als ich geben kann
 267 oder für mich persönlich, wie ich mich distanzieren kann? Emotional?

268 **I:** Beides, beides wäre spannend eigentlich. Also... ob du Strategien hast, wie du in der
 269 Situation umgehst, dass Flüchtlinge von dir einfach mehr erwarten, als das, was du geben
 270 kannst. Dasselbe auch fürs Personal, wenn die vielleicht mehr erwarten, wie du damit umgehst.
 271 Und dann halt natürlich auch emotional gesehen, ob's Strategien gegeben oder welche
 272 Strategien du verwendet hast, damit du dich da distanzierst und das halt nicht nach Hause
 273 nimmst...

274 **B3:** Also in Bezug auf die Geflüchteten habe ich einfach kommuniziert, dass ich etwas nicht
 275 kann oder nicht wollte teilweise. Also zum Beispiel, manche haben nach privater
 276 Telefonnummer gefragt für mehr Infos oder so, und das wollte ich dann nicht. Emotional, wie
 277 ich mich distanzieren kann und das nicht mit nach Hause nehmen kann...das passiert bei mir
 278 irgendwie automatisch, dass ich mich nicht so in die Geschichte von jemandem hineinversetze
 279 oder so arg mit den Emotionen der anderen Person, also so...wie sagt man... verbunden bin.
 280 Also ich weiß nicht, ich kann es nicht erklären. Bei mir passiert es automatisch, dass ich da
 281 einfach für mich meine Grenzen setzen kann. Und ich fühle mit, aber es kommt nicht an mich
 282 heran. Ich weiß nicht, wie ich es ganz sagen soll. Ich weiß nicht, wie ich es erklären soll.

283 **I:** Du sagst, du hast trotzdem diese Empathie auch empfunden, also du hast trotzdem mitgeföhlt,
 284 es hat trotzdem weh getan...

285 **B3:** Genau, ich weiß, okay, diese Situation ist nicht schön, es tut der Person weh, es tut mir
 286 auch weh in der Situation das zu sehen, aber...okay, ich werde jetzt nicht die ganze Zeit darüber
 287 nachdenken und mir Gedanken darüber machen und mich selber in Schmerzen versetzen. Ja.
 288 Ich nehm's auch einfach nicht mit.

289 **I:** Also würdest du sagen, das ist eine bewusste Entscheidung, die du dann in deinem Inneren
 290 triffst?

291 **B3:** Ich glaube, es ist gar nicht so bewusst.

292 **I:** Okay, interessant. Aber du hast jetzt keine bewussten Strategien?

293 **B3:** Ja, nein, habe ich nicht. Aber es kann auch sein, weil es war nur dieses...keine Ahnung wie
 294 lang war das...ein paar Wochen, wo ich das gemacht habe. Es war nicht so lang, es war nicht
 295 so oft, dass es irgendwie so spontan alles gekommen ist und ich musste jetzt keine Strategien
 296 entwickeln. Also ich kann es verstehen, wenn jemand das jahrelang macht oder immer wieder
 297 in dem Bereich arbeitet, dass man da Strategien entwickeln muss für sich selber, aber ich hatte
 298 nicht das Bedürfnis.

299 **I:** Ja, voll. Wenn du sagst, es war nur eine kurze Zeitspanne...

300 **B3:** Ja genau.

301 **I:** Aber gibt's irgendwelche belastenden Situationen, an die du dich erinnern kannst? Gab's
 302 irgendwie sowas?

303 **B3:** Vielleicht gab's welche, aber es ist zu lang her, damit ich mich erinnere, sorry (lacht)

304 **I:** Okay (lacht). Aber ich finde es jetzt auch spannend, weil du sagst, du fühlst mit, aber du
 305 nimmst es nicht mit. Das heißt, du würdest jetzt nicht sagen... oder würdest du sagen, dass du
 306 dich jemals zu nah an einer Geschichte dran auch gefühlt hast? Oder konntest du da immer so
 307 diesen innerlichen Abstand auch einfach haben?

308 **B3:** Ich konnte meistens, ich glaube, ich konnte meistens meinen innerlichen Abstand halten.
 309 Ich glaube, die Geschichten, die vielleicht ein bisschen länger hängen geblieben sind, sind von
 310 Kindern, oder schwangere Frauen, die zu uns gekommen sind.

311 **I:** kannst du dich da noch an irgendwas erinnern?

312 **B3:** Nein...leider...

313 **I:** Okay, auf persönlicher Ebene, hast du das Gefühl...also du hast gesagt, für die Leute war es
 314 natürlich schon auch irgendwo wahrscheinlich eine Erleichterung, ein Gesicht zu sehen, was
 315 jetzt nicht irgendwie befremdlich wirkt, jemand, der dieselbe Sprache spricht und einem halt
 316 vielleicht auch ähnlich schaut...wie war das für dich, hast du dich auch irgendwo kulturell oder
 317 sprachlich verbunden gefühlt mit diesen Leuten?

318 **B3:** Ich hatte das Gefühl...also ich war extrem dankbar, dass ich meine zweite oder meine
 319 andere Erstsprache endlich ausnutzen konnte und damit helfen konnte. Also das war ein sehr
 320 schönes Gefühl, dass ich irgendwie diese zwei Sprachen, mit denen ich aufgewachsen bin, dass
 321 die in Berührung gekommen sind zum ersten Mal fast, also dass man das irgendwie so
 322 öffentlich, dass es öffentlich auch gebraucht war. Genau, also es hat mir auch das Gefühl
 323 gegeben, ich mache was Positives, ich helfe damit in dieser Riesensituation, wo gerade extrem
 324 viele Leute kommen und ich mache meinen kleinen Part.

325 **I:** Voll schön. Das heißt... also du hast es jetzt eh kurz angesprochen...aber würdest du dann
 326 in dem Fall sagen, dass du deine eigene Herkunft als eben hilfreich... also so hört es sich für

327 mich an, dass du es halt als hilfreich auch einschätzt...aber gab es auch Herausforderungen
 328 wegen dieser Nähe?

329 **B3:** In diesem Zusammenhang jetzt, Herausforderungen, weil ich Ägypterin bin? Ja, vielleicht
 330 war das herausfordernd, dass mehr erwartet wurde teilweise.

331 **I:** Aber im Großen und Ganzen würdest du sagen, du empfindest deinen eigenen Hintergrund
 332 eher als hilfreich in dem Kontext?

333 **B3:** Ja, auf jeden Fall. Ja, auf jeden Fall.

334 **I:** Was mich interessieren würde, wie würdest du deine Position halt auch zwischen den
 335 Kulturen verstehen? Weil du bist ja dann die...also wenn wir über Rollen sprechen, du bist jetzt
 336 nicht nur das Sprachrohr, sondern ja auch irgendwo das kulturelle Rohr. Du verstehst beide
 337 Seiten, und das heißt, manchmal kann es natürlich passieren, dass man dann halt auch kulturelle
 338 Dinge einfach übermitteln muss, oder ich kann mir auch zum Beispiel vorstellen, weil du gesagt
 339 hast, bei Frauen zum Beispiel, dass sie sich dann trauen, dich nach einer Binde zu fragen.
 340 Vielleicht in manchen Kulturen würde sie sich dann total unwohl fühlen, wenn du dann einen
 341 männlichen, also Arzt oder irgendein männliches Personalmitglied fragen würdest zum
 342 Beispiel, was jetzt vielleicht hier in dem Kontext komplett normal wäre...wie würdest du dann
 343 deine Position auch kulturell zwischen diesen zwei Welten verstehen? Hast du dann zum
 344 Beispiel das Gefühl, du musst dann auch irgendwie kulturell was navigieren, oder war das
 345 eigentlich nie ein Thema für dich?

346 **B3:** Ich glaube, in dem Kontext war es nicht wirklich ein Thema. Vielleicht, dass Frauen sich
 347 halt nicht irgendwie so ganz freimachen wollten und, dass ich das dann vermitteln musste, wenn
 348 halt dann ein männliches medizinisches Personal da war. Aber sonst kann ich mich... würde
 349 ich sagen, musste ich kulturell nicht wirklich viel vermitteln.

350 **I:** Aber ich meine, das ist eh schon eine starke kulturelle Positionierung auch.

351 **B3:** Ja.

352 **I:** Wie ist dann damit umgegangen zum Beispiel?

353 **B3:** Wenn es jetzt, keine Ahnung, ein paar Monate her wäre, wäre es eine andere Geschichte...

354 **I:** Vielleicht fällt dir nach dem Gespräch heute noch was ein.

355 **B3:** Ja, vielleicht. Ich habe wirklich schon lange nicht darüber nachgedacht. Ich wünsche dir
 356 Interviewpartnerinnen, wo es nicht so lang her ist und die ein besseres Gedächtnis haben
 357 (lacht)...

358 **I:** Alles gut (lacht). Aber dann ist die Frage vielleicht auch zu deep...Also ob es Situationen
 359 gab, wo du dich eben so dazwischen gefühlt hast....

360 **B3:** Dazwischen?

361 **I:** Also wo du das Gefühl hast, du musst jetzt...

362 **B3:** Das Ding ist halt, ich glaube es waren so Situationen, wo mehr erwartet wurde. Wo ich
363 vielleicht hätte helfen wollte, aber nicht konnte. Und irgendwie so...nicht meine Grenzen, aber
364 irgendwie...okay, ich gehöre zu diesem medizinischen Personal, ich will teilweise auch helfen,
365 aber ich kann nicht mehr geben. Also keine Ahnung...ich weiß es gerade nicht...vielleicht
366 wenn jemand mehr Schmerzmittel haben wollte, ich kann nicht mehr geben, weil es sind andere
367 Leute, die auch mehr wollen. Aber you know, weißt du, was ich meine? Aber das ist nicht
368 wirklich kulturell dazwischen. Es ist auch mehr persönlich.

369 **I:** Es muss nicht nur kulturell sein. Also sowas geht auch, dass du einfach zwischen zwei Rollen
370 quasi feststeckst... also, es wird halt erwartet und dann kommt so ein Rollenkonflikt...

371 **B3:** Ja, und dann muss ich halt irgendwie eben wieder Grenzen setzen und sagen, nein, es geht
372 nicht mehr und da gehöre ich dann mehr zum medizinischen Personal sozusagen.

373 **I:** Hast du in den Situationen manchmal das Gefühl, dass du weder ganz Teil der einen oder
374 ganz Teil der anderen Seite gewesen bist? Also so eine Situation zum Beispiel. Oder hast du
375 das dann einfach entschieden, je nach Situation?

376 **B3:** Je nach Situation. Wobei, also wenn ich wirklich nicht mehr geben konnte, dann war ich
377 halt, wie soll ich sagen, dann war ich mehr auf Seiten des medizinischen Personals. Aber es
378 gibt da nicht wirklich Seiten. Aber in manchen Situationen war ich halt mehr...war ich halt
379 auch sehr emotional bei den Leuten, bei manchen weniger emotional. Wo ich einfach nur
380 übersetzt habe und das gemacht habe, was nötig ist. Und bei manchen war ich dann mehr
381 emotional unterstützend, zum Beispiel. Je nachdem, ob die Person es gebraucht hat oder nicht,
382 oder ja.

383 **I:** Woher wusstest du dann, dass die Person es braucht?

384 **B3:** Das konnte ich einschätzen (lacht).

385 **I:** Und dann, wenn du sagst emotional unterstützend, also war das dann so gut zureden...

386 **B3:** Worte, ja genau. Genau, gut zureden, Hoffnung geben, einfach da sein und die Person
387 verstehen. Also es reicht ur oft, wenn man Menschen das Gefühl gibt, jemand versteht sie,
388 jemand sieht ihren Schmerz und ihre Struggles.

389 **I:** Voll schön. Glaubst du auch, dass dir die Leute dann mehr vertraut haben automatisch, als
390 jetzt vielleicht auch einer professionellen Dolmetscherin?

391 **B3:** Ich würde jetzt spontan sagen, ja. Durch dieses Emotionale. Also dass man nicht so neutral
392 ist (lacht) und nicht nur so übersetzt, sondern auch emotional versteht und gut zuredet und so.
393 Ich glaube, das schafft Vertrauen und die Leute öffnen sich dann einfach mehr.

394 **I:** Du hast sogar auch angesprochen, dass du glaubst, dass dein Muslimisch-Sein eigentlich
 395 mehr Vertrauen hervorgebracht hat, als dein Ägyptisch-Sein, sag ich jetzt mal, oder dein
 396 Arabischsprachig-Sein. Wahrscheinlich war es die Kombination aus allen dreien...

397 **B3:** Ja, voll. Also die Kombination aus Religion und Sprache. Weil das Ägyptisch-Sein ist dann
 398 halt wieder ein bisschen was anderes. Aber das Muslimisch-Sein und dieselbe Sprache zu
 399 sprechen, das schafft irgendwie so, wir haben was gemeinsam.

400 **I:** Das heißt, würdest du sagen, dass das eigentlich mehr das Vertrauen beeinflusst hat, als jetzt,
 401 ob du wirklich eine professionelle Dolmetscherin bist oder nicht?

402 **B3:** Also ich würde sagen, in dem Kontext, also in dieser Situation, wo die Leute Hilfe
 403 gebraucht haben, in so einer Notsituation...da war nicht nur das Übersetzen im Fokus, sondern
 404 auch die emotionale Unterstützung, glaube ich halt...und allgemein die Unterstützung in dieser
 405 Notsituation. Ja, genau. In dem Zusammenhang, würde ich sagen, hat das mehr Vertrauen
 406 geschaffen. Ich glaube, wenn es eine andere Situation gewesen wäre, dass da das professionelle
 407 Übersetzen mehr im Fokus wäre. Also wie ich vorhin schon gesagt habe... wäre es in einer
 408 Situation im Gerichtssaal, wäre es etwas anderes, glaube ich. Da hätte ich keine...also da hätte
 409 wahrscheinlich niemand in mich vertraut als Übersetzerin. (lacht)

410 **I:** Und das führt mich jetzt auch zur nächsten Frage, was ich dich fragen wollte. Also...wie
 411 sichtbar hast du dich dann zum Beispiel in diesen Situationen gefühlt? Hast du das Gefühl
 412 gehabt...also ich nehm's mal an, von dem was du erzählt hast...hast du das Gefühl gehabt, dass
 413 du jetzt nicht einfach nur da warst, um von A nach B zu dolmetschen, sondern dass du schon
 414 auch eine sehr zentrale Rolle hattest?

415 **B3:** Ja, voll. Also ich habe mich sehr sichtbar gefühlt und sehr wichtig. Also, dass das, was ich
 416 gemacht habe, wirklich einen Unterschied gemacht hat für beide Rollen. Für das medizinische
 417 Personal, für die war es viel leichter, ihre Hilfe zu bieten. Und für die geflüchteten Personen,
 418 die konnten dann ihre Bedürfnisse kommunizieren und sagen, was sie brauchen und was sie
 419 nicht brauchen, und das hat einen Riesenunterschied gemacht.

420 **I:** Und du hast schon das Gefühl, dass auch viel auf dich dann geachtet wurde deshalb, oder
 421 dass man auch deine Präsenz gesucht hat, sage ich jetzt mal?

422 **B3:** Ja, voll. Genau.

423 **I:** Würdest du sagen, dass du auch viel Verantwortung getragen hast dafür, dass das Gespräch
 424 gelingt? Wie viel Verantwortung hast du das Gefühl gehabt, dass du trägst dafür, dass das
 425 Gespräch jetzt funktioniert, dass das, was die Person jetzt braucht, auch wirklich jetzt
 426 überkommt?

427 **B3:** Also Verantwortung, dass das Gespräch funktioniert...schon sehr hoch (lacht). Aber jetzt
428 Verantwortung, irgendwie zu unterstützen oder irgendwie mehr zu machen als zu übersetzen,
429 war jetzt nicht meine...dass das Gespräch funktioniert, ja schon. Aber ich würde sagen, von
430 Seiten des medizinischen Personals, also ich musste nicht alles so hundertprozentig richtig
431 übersetzen (lacht). Einfach, dass die Leute, die Hilfe brauchen, die Hilfe bekommen, die sie
432 brauchen. Jetzt wie das Gespräch...wie ich übersetzt habe, ob ich hundertprozentig alles so
433 übersetzt habe, jedes einzelne Wort oder jeden Satz gesagt habe...also nicht unbedingt, aber
434 dass das, was sie jetzt gesagt haben, dass die Essenz ankommt (lacht). Also wenn jetzt der...
435 keine Ahnung...die Personen eine super lange Geschichte erzählt haben, und die für mich jetzt
436 nicht...wo ich dann dachte, dass das nicht hundertprozentig relevant ist für diese Situation,
437 glaube ich nicht, dass ich alles übersetzt habe. (lacht)

438 **I:** Es gibt dann auch Dolmetschentscheidungen, die man dann vielleicht trifft. Also dann ist das
439 wahrscheinlich so eine Entscheidung, die du dann getroffen hast, dass du dann gefiltert hast,
440 dass du gesagt hast, okay, ich nehme jetzt die Geschichte an, aber das ist jetzt eigentlich nicht
441 so relevant für diesen Rettungssanitäter, Arzt, wer auch immer, dass der da jetzt diese ganzen
442 Details irgendwie wissen muss.

443 **B3:** Ja, genau. Voll.

444 **I:** Hast du das Gefühl, dass die Leute, die dir diese Geschichte erzählen...also aus welchem
445 Grund...dann wollten sie, dass du es weitererzählst, oder ging es ihnen eher darum, dass du
446 ihnen da jetzt zuhörst?

447 **B3:** Ich glaube eher das, dass ihnen jemand zuhört und sie versteht. Aber nicht unbedingt, dass
448 jetzt alles übersetzt wurde...weil es war dann eventuell nicht medizinisch relevant.

449 **I:** Okay, aber dann zum Beispiel, vor allem im medizinischen Bereich, wenn es dann um
450 Medikamente, um was auch immer geht...also du sagst, du hast natürlich schon eine große
451 Verantwortung auch verspürt...vielleicht nicht...wenn ich sage gelingendes Gespräch, da geht
452 es gar nicht darum, dass es jetzt sprachlich immer hundertprozentig akkurat sein muss, aber
453 dass ich mir schon vorstellen kann, dass vielleicht die Verantwortung da ist, dass die Person
454 dann auch wirklich das Medikament bekommt, was sie jetzt braucht...

455 **B3:** Ja, ja, auf jeden Fall.

456 **I:** Und dass es dann auch irgendwo von dir natürlich abhängt, dass der Arzt, der Sanitäter, was
457 auch immer, genau das Richtige macht, was jetzt notwendig ist.

458 **B3:** Ja, es hat auch ur oft geholfen, wenn sie Fotos von ihren Medikamenten hatten, oder wenn
459 sie...weil ur oft...ich weiß nicht, ob du das kennst, wenn arabischsprachige Leute ein
460 Medikament aussprechen, klingt es nicht so, wie auf Deutsch oder wie wir es kennen. Und

461 manchmal haben die Medikamente auch andere Namen. Also da musste ich googlen und
 462 schauen, was suchen sie da gerade, was wollen sie, was meinen sie damit, und ja (lacht).

463 **I:** Das heißt, dass da auch von dir wieder...wenn wir jetzt wieder über die Rollen sprechen,
 464 dass es eigentlich wieder eine andere Rolle war. Also, dass du jetzt zum Beispiel dann auch
 465 recherchiert hast, okay, warte mal kurz, dieses Medikament, was ist das jetzt, ich bin zwar
 466 Pharmazeutin, oder ich studiere das...du warst damals noch Studentin, und trotzdem weiß ich
 467 jetzt gerade nicht, welches Medikament da gemeint ist, ich muss jetzt bitte kurz googlen, was
 468 das eigentlich bei uns ist, oder welcher Wirkstoff da drinnen ist, der bei uns irgendwo vielleicht
 469 in einem anderen Medikament drinnen ist...

470 **B3:** Ja, ja voll. Schau, jetzt kommt wieder alles (lacht). Stimmt. Also ich glaube, dass ich
 471 Pharmazie studiert habe, damals, also Pharmaziestudentin war, hat mir auch geholfen, weil
 472 dann wusste ich halt, wenn sie von irgendwelchen bestimmten Krankheiten geredet haben, oder
 473 auch das medizinische Personal Sachen gefragt hat, genau.

474 **I:** Spannend. Abschließend hätte ich dann eh nur zwei Fragen für dich, die vielleicht ein
 475 bisschen damit zusammenhängen. Also, du hast das jetzt als Laiendolmetscherin gemacht, und
 476 du hast das jetzt nur kurz gemacht, du konntest dich da eh auch selber distanzieren. Im
 477 Allgemeinen würde mich aber so interessieren, hast du das Gefühl, dass da eine Unterstützung
 478 notwendig wäre, wenn man das jetzt zum Beispiel länger machen würde, eine Art eben
 479 Möglichkeit, sich auszutauschen?

480 **B3:** Also sowas wie Supervision?

481 **I:** Genau. Oder irgendwie vielleicht doch noch eine zusätzliche Ausbildung, um halt bestimmte
 482 Strategien zu ändern?

483 **B3:** Als Laienübersetzerin?

484 **I:** Ja.

485 **B3:** Ich glaube, es kommt auf den Kontext an. Also, ich kann mir vorstellen, wenn jemand
 486 psychologische Beratung übersetzen muss, dass das was anderes mit dir macht, als... wobei,
 487 Asylanträge, das macht auch sicher was mit den Leuten (lacht). Da kriegst du halt auch so mit,
 488 wenn zum Beispiel... keine Ahnung... jemand seine Familie schon seit 10 Jahren nicht gesehen
 489 hat. Oder Geschwister auseinander leben, oder ich weiß nicht... Anyway, würde ich sagen, dass
 490 man da mehr Beratung oder Ausbildung braucht... Austausch wäre nicht schlecht mit anderen
 491 ÜbersetzerInnen, LaienübersetzerInnen, und irgendwie ihre Erfahrungen mitzubekommen, um
 492 zu schauen, wie sie manche Sachen machen und handhaben. Sonst, weil meine eigene
 493 Erfahrung so kurz war, weiß ich nicht. Wenn es länger gedauert hätte, wenn's ein anderer

494 Kontext gewesen wäre, vielleicht hätte ich mehr gebraucht. Aber in dem Kontext hab ich nicht
495 mehr gebraucht.

496 **I:** Ist absolut verständlich. Zum Beispiel, auch Austausch mit professionellen
497 DolmetscherInnen? Wäre das auch interessant?

498 **B3:** Also ich kann mir vorstellen, wenn man's länger macht, also über längere Zeit und das
499 dann irgendwie immer wieder, dass dann bestimmte Fragen immer wieder aufkommen, und
500 dann wäre ein Austausch mit professionellen Übersetzern sicher eine gute Idee.

501 **I:** Spannend. Cool. Gibt's noch irgendwas, was du sagen magst am Schluss? Irgendwas, was
502 wir jetzt nicht besprochen haben, was dir noch eingefallen ist oder so?

503 **B3:** Nein (lacht). Ich hoffe, ich konnte dir helfen und du konntest irgendwie was davon
504 profitieren.

505 **I:** Ja, auf jeden Fall. Vielen Dank.

Transkription des 4. Interviews

Datum: 7.März 2026

Ort des Interviews: Interview per Google Meet

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragte B4

Geschlecht der/des Befragten: weiblich

Arabischer Dialekt: Marokkanisch

- 1 **I:** Magst du mir am Anfang so ein bisschen erzählen von deinem eigenen Hintergrund, also wie
2 lange du in Österreich bist, was für einen Migrationshintergrund du hast, etc.?
- 3 **B4:** Also ich bin in Wien geboren und aufgewachsen, meine Mutter ist aus Marokko und mein
4 Vater aus dem Irak. Das heißt, ich bin aber hauptsächlich bei meiner Mutter aufgewachsen, also
5 ich bin bilingual, Deutsch und Arabisch aufgewachsen, aber mit dem marokkanischen Dialekt,
6 den ich fließend spreche. Den irakischen Dialekt verstehe ich recht gut, aber spreche ihn nicht
7 so gut. Also ich spreche halt den marokkanischen Dialekt im Arabischen und einen, ich nenne
8 ihn Diaspora-Dialekt, so einen gemischten, wo es Ägyptisch und *فصحى* (*fusha*), und den ich
9 halt verwende, wenn ich mit anderen arabischen Leuten spreche, die nicht Marokkaner sind.
- 10 **I:** Okay, also sogar Ägyptisch ist mit reingemischt?
- 11 **B4:** Ja, ja.
- 12 **I:** Und wie geht es dir mit anderen Dialekten? Wenn du für Geflüchtete gedolmetscht hast, dann
13 waren das meistens syrische Menschen oder waren da auch andere Dialekte dabei?
- 14 **B4:** Syrer und Iraker.
- 15 **I:** Und wie ging es dir mit den Dialekten?
- 16 **B4:** Nicht so gut. Also irgendwie...das ist auch mit den Erwartungen, finde ich. Das ist ein
17 gutes Wort, weil von der deutschsprachigen Seite, die waren halt voll happy, also ich war da
18 halt bei der Caritas und habe gedolmetscht und war aber auch privat...das ist mir vorhin
19 eingefallen...mit einer Flüchtlingsfamilie beim Anwalt zum Beispiel, mit den Irakischen, und
20 die hatten schon eher Erwartungen, dass ich ihren Dialekt spreche oder dass ich, wenn ich ein
21 paar Worte nicht verstanden habe in ihrem Dialekt...weil ich das von ein paar Syrern
22 mitbekam...die kann eh nicht Arabisch. Und ich meinte, hey, ich gebe mir voll die Mühe und
23 mache das hier alles freiwillig und versuche wirklich, mich an euren Dialekt auch anzupassen,
24 dass ihr mich so gut wie möglich versteht oder dass ich euch so gut wie möglich verstehe, und
25 das dann so beiläufig irgendwie, die kann jetzt eh nicht so gut Arabisch, fand ich nicht so cool.
26 Zum Beispiel so Wörter wie *كَبَّيْهَا* (*kobbiha*) auf Syrisch, dass das wegschmeißen bedeutet, das

27 verstehe ich nicht. Mit manchen ging es sehr gut und mit manchen ging es dann ein bisschen
28 solala.

29 **I:** Ich habe dann eh ein paar Fragen später noch dazu, aber mich würde interessieren, weil du
30 gesagt hast, Caritas, wie bist du generell dazu gekommen und war das dein
31 Hauptberührungspunkt mit dem Dolmetschen, also hauptsächlich in der Caritas oder halt auch
32 in anderen Settings?

33 **B4:** Also das meiste war eh privat, glaube ich. Das mit der Caritas, das war am Anfang, wie sie
34 angekommen sind, die Flüchtlinge, und da konnte man einfach hingehen. Ich glaube, das war
35 am Westbahnhof und dann hast du dich kurz bei der Caritas angemeldet und das war voll
36 informell und dann haben sie gesagt, okay bitte, geh da dolmetschen, oder geh mit dem zur
37 Polizei, bitte. Aber ich glaube, das meiste war eh privat, eine Balance zwischen Caritas und
38 privat.

39 **I:** Okay, und das heißt, du hast die Aufträge dadurch bekommen, dass du dich halt einfach
40 freiwillig dort...also du bist zum Westbahnhof gegangen, du hast dich freiwillig dort gemeldet
41 und dann wurdest du halt mit manchen Leuten irgendwo hingeschickt, und das war zur Zeit von
42 der, also man nennt es ja die Flüchtlingswelle, oder?

43 **B4:** Ja, das mit der Caritas war zu der Zeit und danach kurz war ich auch mit...ich übersetze ja
44 auch viel für Migranten, aber jetzt geht es ja konkret um Flüchtlinge, da habe ich mir überlegt,
45 wer war eigentlich davon Flüchtling...da gab es dann danach auch kurz natürlich, wo ich beim
46 Anwalt war zum Beispiel, ja, ich versuche mich jetzt wirklich auf die Flüchtlinge zu
47 konzentrieren...

48 **I:** Spannend, und wenn du sagst Migranten, das heißt, das waren dann andere Herkunftsländer,
49 aus denen die gekommen sind?

50 **B4:** Ja, also wenn ich für Migranten übersetze, dann sind es halt Leute, die jetzt nicht geflüchtet
51 sind, aber die schon ein paar Jahre in Österreich sind, aber trotzdem nicht gut Deutsch können,
52 das sind dann auch Tunesier, Marokkaner, ja sowas.

53 **I:** Okay, genau, das heißt die Migranten sind dann aus den Ländern und halt bei Flüchtlingen
54 waren es aber syrische und irakische Menschen hauptsächlich?

55 **B4:** Ja.

56 **I:** Alles klar. Wir haben schon kurz drüber gesprochen, aber so im Allgemeinen, wie würdest
57 du deine sprachlichen Kompetenzen in Arabisch und Deutsch beschreiben, so im Allgemeinen?

58 **B4:** Ja, Deutsch fließend, Arabisch jetzt im Sprechen, oder?

59 **I:** Ja, also allgemein, so wie du es halt beschreiben würdest, also ich nehme mal an, beim
60 Dolmetschen, da ging es ja immer nur ums Verbale...

61 **B4:** Das ist halt tricky, weil im Marokkanischen fließend, aber im anderen...ich sage mal jetzt
62 im Diaspora-Arabisch, gut...jetzt nicht sehr gut, aber gut. Kommt auf die Person an, bei
63 manchen ist es halt dann auch mittelmäßig, bei manchen ist es gut. Ich sage mal, ich habe jetzt
64 alles, was ich dolmetschen musste...war... sehr gut gegangen und ich konnte alles
65 kommunizieren, aber jetzt nicht zu dem idealen Dialekt oder ich musste mal ab und zu vielleicht
66 mal nachfragen, bis ich Worte verstanden habe.

67 **I:** Ich finde auch den Begriff Diaspora-Arabisch sehr interessant, den höre ich von dir jetzt zum
68 ersten Mal. Also würdest du...oder wie würdest du dieses Arabisch beschreiben? Ist das dieser
69 Mix, den du vorher beschrieben hast, ist das für dich Diaspora-Arabisch?

70 **B4:** Genau, weil wir alle hier in einer Diaspora sind und ich nicht meinen Dialekt reden kann,
71 sondern mischen muss, weil ich manchmal mit Ägyptern rede, manchmal mit Irakern,
72 manchmal mit Syrern. Das heißt, ich mische dann, also wenn ich Begriffe habe, wo ich weiß,
73 die verstehen alle, dann verwende ich diesen Begriff auch mit allen Leuten. Das ist dann ein
74 Mix aus *فصحى* (*fusha*) und den anderen Dialekten.

75 **I:** Ich muss ehrlich sagen, ich glaube, da hast du als Marokkanerin mehr Schwierigkeiten als
76 vielleicht jetzt ich als Ägypterin oder halt eine syrische Person, wo man vielleicht auch so ein
77 bisschen versucht, sich anzupassen, aber ich kann mir gut vorstellen, dass du dich
78 wahrscheinlich mehr anpassen musst oder das Gefühl hast, dich mehr anpassen zu müssen. Das
79 heißt, wenn du jetzt sprichst über das, was du fließend sprichst, würdest du sagen, du sprichst
80 Marokkanisch fließend, oder?

81 **B4:** Ja.

82 **I:** Irakisch kannst du sehr gut verstehen, aber sprichst du jetzt nicht unbedingt fließend?

83 **B4:** Ja.

84 **I:** Und dann hast du quasi für dich dieses Arabisch entwickelt, wo du halt die Elemente dann
85 mit reinbringst, wo du das Gefühl hast, das würde man jetzt auf rein Marokkanisch vielleicht
86 nicht verstehen, weil man kein Marokkaner ist und deshalb verwendest du eben *فصحى* (*fusha*)
87 oder aus anderen Dialekten vielleicht...

88 **B4:** Genau.

89 **I:** Voll cool.

90 **B4:** Ich merke eben auch, wie Ägypter oder so, voll selbstbewusst ihre eigenen Dialekte reden,
91 ohne irgendwas daran zu ändern. Ich könnte das ja auch probieren, aber ich mach's halt nicht.

92 **I:** Ich muss ehrlich sagen, ich habe es auch gemerkt, wie ich eben in Marokko und Tunesien
93 war, dass wir da schon irgendwie ein bisschen verwöhnt sind, sage ich jetzt mal, weil wir schon
94 so davon ausgehen, irgendwie wird eh jeder uns verstehen, weil die Leute halt unsere Lieder

95 und unsere Filme und Serien ja schauen und deshalb glaube ich, ist das in unserem Kopf schon
96 so verankert, dass man uns versteht und ich glaube, lange Zeit dachten wir auch immer, unser
97 Arabisch wäre eigentlich voll einfach. Ich habe erst, wie ich mich mehr damit beschäftigt habe,
98 bin ich erst drauf gekommen, dass es eigentlich gar nicht so einfach ist für Nicht-Ägypter und
99 dass wir eigentlich sehr, sehr viele Wörter haben, die gar nicht aus dem Arabischen kommen.
100 Also dass vielleicht Syrisch einfacher ist, weil es halt in manchen Dingen ähnlicher dem
101 Hocharabisch ist, auch in der Aussprache, aber dass wir auch in der Aussprache eigentlich sehr
102 weit weg sind. Aber ich habe das selber mein Leben lang überhaupt nicht realisiert. Ich habe
103 immer gedacht, dass unser Arabisch eigentlich voll einfach ist zu verstehen und deshalb
104 verstehen uns alle und ich bin erst, wie ich mich sprachwissenschaftlicher damit beschäftigt
105 habe, drauf gekommen, nein, eigentlich ist Ägyptisch gar nicht so einfach und eigentlich haben
106 wir voll viele Elemente drinnen, also eben das ح (g) oder ج (dj) ...dass man das ث(th) nicht
107 richtig ausspricht und so, und das habe ich nicht realisiert, dass das eigentlich dann für
108 jemanden, der diesen Dialekt nicht kennt, eigentlich auch nicht einfach ist. Aber ich glaube
109 eben, weil wir so ein bisschen verwöhnt sind dadurch, dass erstens, dass es so viele von uns
110 gibt und zweitens, dass wir halt in den Medien so dominant sind und deshalb sind wir das,
111 glaube ich, schon so gewohnt, dass uns eh jeder versteht und deshalb verstellen wir das
112 nicht...also wir können es auch gar nicht verstellen. Ich habe gemerkt, wenn Ägypter das
113 versuchen, dass sie فصحى (fusha) sprechen und so, die können das gar nicht, weil das nie
114 antrainiert wurde.

115 **B4:** Ich habe vor kurzem ein paar Videos dazu gesehen. Es gibt irgendwie so ein Power-Index
116 oder so, wo, ich habe den konkreten Begriff, den korrekten Begriff vergessen, aber es hat
117 irgendwas mit Power-Index zu tun, wo Ägypten sehr hoch ist im Arabischen, eben weil es sehr
118 viel exportiert hat an Medien, aber wie du gesagt hast, es ist jetzt nicht, weil viele sagen, es ist
119 das reinste Arabisch von den Dialekten, aber das stimmt ja nicht...

120 **I:** Das reinste ist es sicher nicht...

121 **B4:** Im Marokkanischen gibt es ja auch viele Wörter, die eigentlich vom فصحى (fusha)
122 kommen, aber mental, also einer hat das gesagt, sehr schön finde ich... in Ägypten, das Radar
123 Richtung Marokko war halt lange Zeit nicht offen und jetzt erst hat es sich vor kurzem ein
124 bisschen geöffnet, dass man auch zuhört durch Fußball, weil Marokko im Fußball besser
125 geworden ist und die Ägypter zum Beispiel auch hören wollen, was der Coach, der
126 Marokkanische zu sagen hat und dadurch Wörter wie سير (sir) oder دير (dir), نية (nia), so Wörter
127 halt verständlicher geworden sind.

128 **I:** Ja, ich muss auch sagen, Ägypten war lange Zeit sehr auf sich selber...was die Medien
 129 betrifft, haben sie halt nur ägyptische Medien konsumiert und dann erst mit den türkischen
 130 Serien ist viel mehr Syrisch reingekommen, jetzt ist ja auch so, dass viel mehr marokkanische
 131 Musik, irakische Musik und so auch in Ägypten gehört wird, was früher halt nicht der Fall war
 132 und deshalb glaube ich, entwickelt sich jetzt auch bei den Ägyptern so ein Bewusstsein dafür,
 133 ah ok, die anderen Dialekte und dass wir die eigentlich auch irgendwie lernen oder verstehen,
 134 was halt in der Generation von meinen Eltern und so zum Beispiel noch gar kein Thema war.
 135 [Minute 11:11–11:33, persönliches Gespräch] ok, sorry, jetzt sind wir abgeschwiffen.

136 **B4:** Ja voll. Manche Marokkaner haben jetzt immer mehr Selbstbewusstsein, damit sie einfach
 137 ihren eigenen Dialekt weitersprechen und die Leute müssen damit klarkommen. Da war so ein
 138 Moment, so ein marokkanischer Fußballer, der halt bei den Journalisten vorbeigegangen ist und
 139 ein ägyptischer Journalist hat ihn was gefragt und ein marokkanischer Fußballer so... sorry, ich
 140 verstehe es überhaupt nicht, dieses Arabisch, tut mir leid. Und ich meinte, ok, es ist auch eine
 141 Art von Selbstbewusstsein, es ist vielleicht ein bisschen rude im Moment, es ist auf jeden Fall
 142 rude im Moment, aber es ist eine Message, glaube ich, die man in einem höheren Level
 143 mitgeteilt, die er mitteilen wollte, dass er einfach in seinem Marokkanisch weiterredet und der
 144 andere sich auch ein bisschen anpassen sollte. Voll interessant.

145 **I:** Ich mag es auch, dass mehr Bewusstsein für verschiedene Dialekte sich entwickelt. Also ich
 146 würde es schade finden, wenn wir uns irgendwann nicht verstehen, das möchte ich nicht, dass
 147 es passiert, aber ich würde es schön finden, wenn wir lernen, verschiedene Dialekte von
 148 verschiedenen Ländern besser zu verstehen, das wäre so für mich voll ideal eigentlich.

149 **B4:** Ja voll.

150 **I:** Jetzt wollte ich dich fragen, also in welchen Situationen hast du so gedolmetscht? Du hast
 151 vorher schon gesagt, also Caritas, dann warst du auch mal bei einem Polizeitermin, hast du
 152 gesagt, oder Anwaltstermin?

153 **B4:** Jetzt mit den Flüchtlingen, ja. Das war bei der Caritas und ich habe vieles vergessen, aber
 154 was mir jetzt eingefallen ist, ist eben ein Anwaltstermin und bei der Polizei, ob ich jetzt beim
 155 Magistrat war oder nicht, habe ich vergessen. Bei der Caritas waren ja verschiedene... also war
 156 einerseits Verteilung von Lebensmitteln und Kleidung und bei einem medizinischen Zelt.

157 **I:** Okay. Also das war dann eben Gesundheit, dann ein bisschen behördlich.

158 **B4:** Ja, wo ich die Beschwerden übersetzt habe und dann, ich weiß nicht, ob das ein Arzt war,
 159 wahrscheinlich ein Arzt, und dann hat er zurückerzählt, was sie machen könnte, sollte, etc.

160 **I:** Okay, und du hast keine Ausbildung oder irgendeine formale Ausbildung in Richtung
 161 Dolmetschen, Sprache?

162 **B4:** Sprache schon, aber Dolmetschen nicht.

163 **I:** Wenn du dich so ein bisschen zurückerinnerst an diese Situationen, wie würdest du deine
164 Rolle in diesen Situationen beschreiben? Da gibt es halt unterschiedliche Antworten, vielleicht
165 so als Einblick für dich. Manche sagen, sie haben das Gefühl, sie sind einfach nur ein
166 Sprachrohr, wo sie von A nach B dolmetschen und das war's. Manche sagen, nein, ich habe das
167 Gefühl, ich bin so kulturelle Vermittlerin eigentlich auch irgendwo oder ich habe diese
168 Vermittlerrolle oder ich muss so ein bisschen koordinieren auch das Gespräch. Also wie
169 würdest du deine Rolle beschreiben in diesen Situationen?

170 **B4:** Ich war nicht nur das Sprachrohr, obwohl im Nachhinein habe ich mir gedacht, es wäre
171 viel leichter für mich gewesen, wenn ich mit der Einstellung hingegangen wäre, ich bin nur ein
172 Sprachrohr, aber ich habe auch versucht, also weißt du, wenn jetzt jemand einen Satz sagt, habe
173 ich jetzt diesen Satz natürlich oder mehrere Sätze das übersetzt und habe dann aber auch das
174 Gespräch versucht für die Person weiterzusprechen, damit sie ihren Punkt bekommt.

175 **I:** Also dass du sozusagen von dir noch so zusätzliche Sachen erklärst?

176 **B4:** Ja, weil wenn die Person sagt zum Beispiel bei der Polizei, die wollten uns am Anfang
177 nicht hineinlassen und die Person sagt, also ich übersetze dann für die Person, ja aber bitte, wir
178 brauchen nur x, y und z, dann habe ich weiter mit der Polizei geredet und er hat immer noch
179 nein gesagt und ich habe dann von mir aus selbst weiter mit ihm diskutiert und bitte und was
180 auch immer, bis er dann gesagt hat, okay ja. Also, dass ich das dann weitergeführt habe.
181 Kultureller Vermittler, weiß nicht, was du damit meinst...

182 **I:** Also manche sagen dann zum Beispiel, also im Gesundheitsbereich zum Beispiel, dass
183 manchmal für Ärzte nicht klar war, warum das der Frau jetzt unangenehm ist, dass jetzt ein
184 Mann irgendwie sie behandelt oder so, dass man da halt irgendwie vermitteln muss oder dass
185 man bei bestimmten Sachen sagen muss, in der Kultur ist das und das üblich, vielleicht auch
186 auf der Seite von den Flüchtlingen, dass man sagt zum Beispiel jetzt, wenn du zum Magistrat
187 gehst, du musst dir einen Termin vorher nehmen und da kannst du nicht einfach, genau, so in
188 die Richtung...

189 **B4:** Ja auch ein bisschen, also eher vielleicht mehr an die Flüchtlinge, ihnen das zu erklären.
190 Dieser Anwaltstermin ist vage in meinem Kopf, ich glaube da war auch ein bisschen vermitteln,
191 weil die Person dann irgendwie, die Anwältin wollte dann irgendwie wissen, was mit Sunniten
192 und Schiiten oder so irgendwas ist, bis ich das dann irgendwie erklärt habe und ich weiß, bei
193 dem medizinischen Termin kann ich mich noch ur gut daran erinnern, weil ich mich danach...
194 habe ich reflektiert und mir gedacht, ich habe nicht nur ihre Wörter...also da war zum Beispiel
195 eine Frau, die Diabetes hatte, ich habe nicht nur ihre Wörter übersetzt, sondern auch ihre

196 Emotionen und das war...weil sie ur aufgeregt war und einfach Hilfe gebraucht hat und ich
197 dann auch ur aufgeregt war und auch wollte, dass sie diese Hilfe bekommt und später hab ich
198 mir gedacht, eigentlich hätte ich auch ruhig bleiben können und versuchen nur wirklich da
199 Sprachrohr zu sein und sie auch zu beruhigen, aber ich habe wirklich die Emotionen
200 mitübersetzt.

201 **I:** War das, weil du die Emotionen auch selber verspürt hast?

202 **B4:** Ja.

203 **I:** Weil dann würde mich voll interessieren, also im Dolmetsch-Kontext redet man oft über
204 Neutralität und ob Neutralität überhaupt möglich ist und es gibt sehr viele Kodizes, wo das
205 schon verankert ist, aber wo man dann sagt, man muss trotzdem noch menschlich sein, also das
206 ist so ein Konfliktfeld, wo man sagt, man muss Empathie haben, aber man muss trotzdem
207 neutral sein und jetzt würde mich für dich interessieren, was bedeutet für dich vielleicht neutral
208 sein in so einem Kontext und hast du das Gefühl, dass das überhaupt möglich ist?

209 **B4:** Es ist schon...teilweise ist es schon möglich, wenn man, ich glaube vor allem, wenn man
210 bewusst hineingeht in die Situation, weil ich bin ja da irgendwie ein bisschen blind
211 hineingegangen in diese Situationen, ohne diese Konzepte zu kennen, aber ich denke mir, dann
212 helfe ich den Menschen ja auch nicht und ich bin ja dort, um den Menschen zu helfen und wenn
213 sie zum Beispiel nur die Lösung A und B kennen, aber ich kenne noch Lösung C und D, wieso
214 mache ich dann nicht auch C und D...zum Beispiel bei der Polizei, wenn der Typ jetzt gesagt
215 hat, jetzt nur ein, zwei Mal gesagt hat, bitte kann ich hinein und ich das nur ein, zwei Mal
216 übersetzt hätte, wären wir da nicht hineingekommen, um diese Aufgabe zu erledigen, um zur
217 Polizei hineinzugehen und bei ihr habe ich die Emotionen...ich weiß nicht... ich hätte schon
218 neutral sein können, aber ich habe das einfach zu sehr mitgeföhlt, weil sie keine Medikamente,
219 glaube ich, ihre Medikamente nicht dabei hatte und sie hatte bestimmte Beschwerden mit ihrem
220 Fuß und ich wollte, dass uns der Arzt ernst nimmt, dass er der Arzt, vor allem sie ernst nimmt.

221 **I:** Das heißt, du hast das Gefühl, du kannst in so einer Situation gar nicht neutral bleiben, weil
222 du dann gar nicht zu dem Ergebnis kommst?

223 **B4:** Bei Flüchtlingen ja. Ich glaube gerade bei Flüchtlingen, weil sie vieles nicht kennen hier,
224 vielleicht wenn jemand in einer höheren, privilegierteren Position ist oder sich ein bisschen
225 auskennt, ist es anders, aber bei einem Flüchtling ist es ja oft ein bisschen ein Notfall, man
226 kennt die Kultur hier nicht oder... also ich könnte auch übersetzen, aber dann kommt vielleicht
227 jetzt nicht so viel rüber.

228 **I:** Hast du das Gefühl, dass deine eigene Herkunft oder Erziehung oder eben Sozialisierung
229 deshalb auch irgendwo den Dolmetschprozess beeinflusst? Also ich frage deshalb, weil wie

230 gesagt, bei professionell ausgebildeten DolmetscherInnen ist halt die Erwartung, dass sie quasi
231 ihren eigenen Hintergrund ein bisschen zur Seite schieben und quasi nur die Strategien, die sie
232 kennen und die Sprache, die sie gelernt haben, was auch viel diskutiert wird, ob das überhaupt
233 möglich ist, weil wir hören ja nicht auf, Menschen zu sein und jetzt interessiert mich halt bei
234 jemandem, der jetzt diese Ausbildung nicht gemacht hat und sich einfach in dieser Situation
235 befindet, du gehst ja da rein mit deinem eigenen Package, sage ich jetzt mal. Hast du das Gefühl,
236 dass es dann auch schon konkrete Situationen gab, wo deine eigene Sozialisierung, die
237 Tatsache, dass du selber Migrationshintergrund hast, die Tatsache, dass du eben ein bestimmtes
238 kulturelles Verständnis einfach auch mitbringst...hast du das Gefühl, dass das den Prozess
239 beeinflusst hat? Weil ich höre das jetzt schon auch raus, wenn du sagst, du weißt ja, die Person
240 versteht das nicht und du weißt ja, die Person ist irgendwo davon abhängig. Hast du das Gefühl,
241 dass das mit deiner eigenen Herkunft auch zusammenhängt, die Tatsache, dass du eben auch
242 ursprünglich woanders Wurzeln hast?

243 **B4:** Ja. Ja, vielleicht auch dieses Verantwortung. Also ich...dass ich jetzt auch als natürlich mit
244 Migrationshintergrund trägt, trägt man selbst ja auch schon sehr früh Verantwortung und ich
245 auch islamisch gesehen aus meiner Religion als Muslimin, auch eine gewisse Verantwortung
246 verspüre, wenn ich das jetzt mache, will ich das auch ordentlich machen und fertig machen und
247 dann setze ich mich wahrscheinlich schon mehr auch für die Person ein, als wenn ich jetzt nur
248 neutral übersetzen würde, weil ich will ja, dass die Person zu dem Ergebnis kommt und ich
249 verspüre da eine gewisse Verantwortung, die ich wahrscheinlich als Dolmetscherin gar nicht
250 spüren sollte, weil ich ja nur...ich weiß nicht, wenn man sagt nur neutral, könnte ich ja
251 eigentlich nur, sie sagt diesen Satz...weil ich vergleiche das sehr, ich war in einer anderen
252 Situation, wo ich gedolmetscht habe, aber das war kein Flüchtling, das war zwischen meinem
253 Chef, der war in Marokko und wir haben einen Politiker getroffen und das war ein Business-
254 Meeting und ich habe da gedolmetscht und ich weiß, der Politiker hat gesagt, bitte übersetzt
255 wirklich nur jeden Satz genau so, wie ich ihn sage ins Deutsche und ich habe dann wirklich
256 seinen arabischen Satz gehört und ihn ins Deutsche übersetzt. Das war ein reines Sprachrohr
257 und das war ich nicht bei den Flüchtlingen. Ja, wahrscheinlich hat meine Erziehung sich auch,
258 sicher hat meine Erziehung damit zu tun und mein Migrationshintergrund.

259 **I:** Ich hatte dich jetzt nämlich erst gefragt, ob du das Gefühl hast, dass deine Rolle sich je nach
260 Situation und Gesprächspartner ändert, also diese Situation, die du jetzt beschrieben hast, würde
261 das für mich schon ein bisschen bestätigen, weil das jetzt eine Situation war, wo du einen
262 Politiker getroffen hast, das war ein geschäftliches Treffen, was auch jetzt in der Dolmetschwelt
263 als Konferenzdolmetschen gelten würde, nicht als Kommunaldolmetschen, was jetzt bei

264 Flüchtlingen zum Beispiel der Fall ist. Also auch in der Dolmetschwelt unterscheidet man diese
 265 zwei Kontexte sozusagen und so wie du es jetzt auch beschrieben hast, wird es halt auch klar,
 266 dass das einfach zwei unterschiedliche Kontexte sind. Das heißt, würdest du sagen, deine Rolle
 267 verändert sich je nach Situation und auch GesprächspartnerInnen, für die du da dolmetschst?

268 **B4:** Ja, wie du's sagst, auf jeden Fall. Weil bei dem Gespräch wollte ich ja nur, dass sich die
 269 beiden Personen klar verstehen, aber die wissen ja selber viel besser, was sie wollen
 270 voneinander. Aber bei Flüchtlingen, ja stimmt schon, bin ich ja auch, bin ich eigentlich ein
 271 bisschen mehr als Dolmetscherin, vielleicht ein bisschen mehr auch Sozialarbeiterin, weil ich
 272 möchte, dass sie verstanden werden und dass sie zu ihrem Ziel kommen, sei es jetzt bei der
 273 Anwältin, damit sie das korrekt versteht oder bei den Medizinischen oder ja, ich will, dass sie
 274 zu ihrem Ziel kommen und ihnen da helfen. Also stimmt schon, ja.

275 **I:** Voll spannend. Und hast du das Gefühl, es gab auch Momente, wo du dich zwischen den
 276 Erwartungen auf beiden Seiten auch irgendwo gefangen gefühlt hast? Also wir haben vorher
 277 kurz über Erwartungen gesprochen, aber vielleicht, wenn du dich so zurückerinnerst, was
 278 überhaupt diese Erwartungen waren auf beiden Seiten? Also es gibt Situationen, wo manchmal
 279 von beiden Seiten Erwartungen herrschen und manchmal hat man dann das Gefühl, man kann
 280 irgendwie nicht beides erfüllen, oder man ist ein bisschen gefangen zwischen den beiden
 281 Welten. Hattest du solche Gefühle?

282 **B4:** Gute Frage. Gefangen? Konkret jetzt nicht, nein.

283 **I:** Also ich finde zum Beispiel die Situation spannend, die du beschrieben hast mit dem
 284 Polizisten, glaube ich war das, der nicht wollte, dass ihr reinkommt. Das heißt, seine Erwartung
 285 ist jetzt, haltet ihr euch an die Gesetze oder an die Regeln...

286 **B4:** Es ist gerade zu, niemand kommt rein. Obwohl mich die Caritas jetzt hingeschickt hat,
 287 gesagt hat, der ist ein recht Caritas-Chef, also ein Mann mit einer höheren Position in der
 288 Caritas, ein Offizieller, der gesagt hat, nein, das muss jetzt zur Polizei. Und der Polizist gesagt,
 289 nein, es kommt niemand rein (lacht). Stimmt und ja, da war ich natürlich schon gefangen,
 290 stimmt. Aber da habe ich mich mehr für den Flüchtling natürlich eingesetzt. Gefangen ist man
 291 vielleicht eh immer ein bisschen, wenn man sich mehr einsetzt für die Person. Bei der Anwältin
 292 auch vielleicht, wo ich für eine übersetzt habe. Ich weiß nicht mehr, warum genau wir dort
 293 waren, was genau aufgenommen wurde von ihr, aber sie hat halt ihre Geschichte erzählt, eine
 294 irakische Frau. Und die Anwältin wollte eben auch kulturelles mehr verstehen, zum Beispiel
 295 zwischen Sunniten und Schiiten. Und diesen Konflikt gibt es eh schon lange oder so, wo ich
 296 dann irgendwie wieder zurück zum Thema wollte. Es ist vielleicht nicht ob...ein Gefangen,
 297 außer jetzt bei der Polizei hast du recht, das war ein Gefangen. Aber es ist ein Balancieren

298 zwischen den beiden. Weil ich weiß nicht, wie man es ideal machen würde, zum Beispiel mit
299 der Frau, die jetzt ur aufgeregt ist und quasi krank ist und Medikamente braucht. Aber ich kann
300 jetzt eigentlich auch nicht ihre ganzen Frust, soll ich ihren ganzen Frust mit übersetzen zu dem
301 Arzt...der war ur gechillt, kein Stress, alles okay. Aber sie will auch ernst genommen werden.
302 Was genau übersetze ich davon, übersetze ich nur ihre Worte oder auch, was sie meint
303 damit...ich habe damals einfach alles übersetzt, glaube ich, ihre Emotionen auch und mich für
304 sie eingesetzt. Also ein Balancieren auch.

305 **I:** Es ist auch spannend, was jetzt wieder die Rollen betrifft, weil dann ist ja deine Rolle
306 eigentlich auch wieder so ein bisschen Koordinieren und auch eben dieses Balancieren und
307 schauen, wie viel übersetze ich da und was mache ich da, damit die Person zu ihrem Ziel kommt
308 und auch dieses Entscheidungen-Treffen, die vielleicht normalerweise gar nicht in dein
309 Aufgabenfeld fallen würden. Aber irgendwie nimmst du...du hast vorher das Wort
310 Verantwortung auch verwendet...also dass du vielleicht diese Verantwortung auch irgendwo
311 verspürst und deshalb das dann sozusagen auf dich nimmst.

312 **B4:** Ja.

313 **I:** Also total spannend auf jeden Fall. Hast du das Gefühl, dass du in diesen Situationen auch
314 eine bestimmte Nähe oder Distanz zu diesen geflüchteten KlientInnen verspürst aufgrund der
315 Situation, aufgrund des Settings, aufgrund verschiedener Faktoren?

316 **B4:** Ein Grund, warum ich es aufgehört habe, weil ich es nicht so lange gemacht habe, ist, weil
317 ich nicht genug Grenzen ziehen konnte, also unterbewusst und weil fast immer die Flüchtlinge
318 dann meine private Telefonnummer haben wollten und dann noch mehr. Ich wollte das
319 eigentlich abgrenzen, dass ich das mache und dann aus. Und ich weiß, ich habe einem meine
320 Telefonnummer gegeben, mit der Erwartung, ich könnte halt theoretisch eher dolmetschen,
321 wenn er noch irgendwo ist, aber es waren dann mehr Erwartungen, dass er mir geschrieben hat,
322 dass es geregnet hat und er nichts hatte, wo er schlafen konnte. Ich bin bei meiner Mutter, wir
323 sind zwei Frauen, ich kann nicht einen Mann, einen jungen Typen einladen, dass er bei uns
324 schläft und dann halt eben versucht, ja es tut mir voll leid, und zu sagen, geh dahin, geh zu der
325 Caritas, versuch dahin zu gehen und es ist jetzt so kalt und nass und er halt eh auch das
326 Verständnis hatte, ja ich weiß, ich kann... also er wusste eh, er ist Syrer und weiß eh, dass er
327 jetzt nicht einfach zu mir kommen kann. Aber dieses Unausgesprochene. Und dann habe ich
328 ihn auch danach nochmal getroffen und dann halt so Sachen wie, wo kann ich...und das ist eh
329 okay für mich...wo kann ich einkaufen, wo es nicht zu teuer ist? Oder... Ich hab ihm dann eine
330 Liste von Geschäften gegeben, die eher günstiger sind und, aber ich wollte nicht, ich habe dann
331 aufgehört, weil ich habe keine Kapazität, dass ich da jetzt mit jedem Flüchtling, mit dem ich

332 Kontakt habe, meine Nummer hergebe und die wollen ja eigentlich viel...die brauchen, nicht
 333 wollen...sie brauchen ja viel mehr Support als nur Dolmetschen, sie brauchen ja auch teilweise
 334 emotionalen Support. Ich glaube, wenn er... als er da im Regen draußen war, bis er was
 335 gefunden hat, hat er wahrscheinlich das einfach jemandem erzählen wollen. Aber ich habe dann
 336 auch... ja, ich habe dann aufgehört, weil ich konnte nicht diese Grenze ziehen.

337 **I:** Das heißt, die Erwartungen, die du auch da verspürt hast aufgrund dieser Nähe, die entstanden
 338 ist, waren dann auch Erwartungen, die halt, also es hört sich auch so an, die halt einfach in sehr
 339 viele verschiedene Richtungen gegangen sind. Also ich höre daraus, emotionale Unterstützung,
 340 dass man irgendwie Tipps gibt, dass man... ja, den Menschen da irgendwie auch irgendwo
 341 erklärt, wie sie jetzt das Leben überhaupt navigieren soll, was ja eigentlich über das reine
 342 Dolmetschen weit hinaus geht. Oder, das höre ich jetzt daraus, dass das die Erwartungen waren?

343 **B4:** Absolut. Vielleicht ist es auch für sie die Nähe, so okay, ich bin eine andere...ich bin eine
 344 weitere arabischsprachige Person, ich bin auch Muslimin, so wie sie. Das heißt, wir haben eine
 345 ähnliche Kultur und eine die gleiche Religion. Und dann ist diese Nähe ja automatisch da. Das
 346 heißt, wenn man das abgrenzen möchte, muss man wirklich sehr...ich bin da unvorbereitet
 347 reingegangen...man muss da sehr vorbereitet hineingehen und dann auch klar Nein sagen...
 348 Nein, ich kann jetzt nicht meine Telefonnummer...bei manchen Leuten kann ich meine
 349 Nummer nicht hergeben, und das halt eher elegant gelöst...Jetzt gehen wir mal da hin, jetzt
 350 machen wir mal das, ich kann nicht...also ich bin auch nicht ein, vielleicht habe ich mehr
 351 Energie, wenn ich noch extrovertierter wäre, aber ich bin ja noch dazu eine introvertierte
 352 Person. Und ich kann nicht noch mehr mit jedem einzelnen emotionalen Support für, weiß ich,
 353 20 verschiedene Personen sein.

354 **I:** Ja. Welche Erwartungen hast du vielleicht auch aufseiten von den ProfessionalistInnen, also
 355 eben, ob das jetzt die Ärztinnen waren, medizinisches Personal oder jetzt bei der Polizei oder
 356 so, oder Anwältin, hast du da irgendwelche bestimmten Erwartungen verspürt? Also du hast
 357 jetzt vorher kurz darüber gesprochen, die Anwältin, die über kulturelle Sachen aufgeklärt
 358 werden wollte. Gibt es da irgendwie so andere Erwartungen, die du vielleicht auch noch
 359 verspürt hast? Oder war die Erwartung einfach nur, das Sprachliche zu dolmetschen und das
 360 war's?

361 **B4:** Ich muss sagen, die meisten waren für mich die Deutschsprachigen, sagen wir jetzt, ja, auf
 362 der anderen Seite, die Deutschsprachigen, waren für mich leichter zu managen, weil es nicht
 363 dieses Emotionale zu sehr, also es war jetzt nicht eine Art von, ich musste nicht ein emotionaler
 364 Support sein, also ich musste vielleicht kurz abgrenzen oder erklären oder verteidigen, aber es
 365 hat sich auf das Gespräch limitiert. Und die meisten waren eigentlich eh, also von allem war

366 der Caritas recht gut drauf. Und da war jetzt, die waren alle sehr zufrieden, also die haben, passt,
367 ich habe übersetzt oder halt gedolmetscht, es war erledigt, die waren alle top. Die Anwältin, ja,
368 die hatte wahrscheinlich die Erwartung, dass ich da jetzt noch ein bisschen aufkläre, kulturell.
369 Der Polizist war halt wahrscheinlich, war halt genervt oder vielleicht ist bei solchen Leuten
370 dann die Erwartung, warum kennen die nicht die Gesetze...aber natürlich kennen sie die
371 Gesetze nicht hier, weil sie neu hier sind, aber so diese Erwartungen, ja, die sollten das ja
372 eigentlich wissen, dass man jetzt nicht X, Y und Z macht. Ja, das würde ich sagen.

373 **I:** Ich glaube, da kann es auch spannend vielleicht sein, weil die Person bei dir halt
374 wahrscheinlich raushört, dass du hier aufgewachsen bist, dann ist vielleicht die Erwartung, dass
375 ja zumindest du das Gesetz kennst, auch wenn der Neuankömmling das nicht weiß. Das kann
376 ich mir halt auch vorstellen vielleicht, dass man dann da irgendwie gefangen ist zwischen einer
377 Person, die sich mit den Gesetzen nicht auskennt und einer Person, die erwartet, dass du die
378 Gesetze jetzt kennst und du bist so die Person, die beide Welten versteht, und da irgendwie
379 diesen Rollenkonflikt fast hat...

380 **B4:** Ja, schon. Manche, glaube ich, haben eh verstanden, dass ich vielleicht eh die Gesetze
381 kenne, aber die Person halt nicht. Aber manche Sachen sind halt auch willkürlich. Ich weiß
382 nicht, warum die Polizeistation mitten am Tag plötzlich keine Lust hat, die Tür aufzumachen.
383 Ich weiß nicht, ob es gesetzlich so ist oder ob es Willkür ist. Ich kann mir vorstellen, dass bei
384 der Polizei auch einfach durch andere Erfahrungen, die ich danach hatte, das auch sehr
385 willkürlich sein kann, und wo man sich dann durchsetzen muss.

386 **I:** Spannend. Weil wir vorher über Neutralität gesprochen haben und halt Empathie und dass
387 dir dieses Abgrenzen so ein bisschen schwer gefallen ist, würdest du sagen, dass du oder...ich
388 habe es vorher schon rausgehört, dass du gesagt hast, also für dich war es irgendwie nicht
389 möglich, da jetzt einfach neutral zu bleiben, also dass du schon sehr empathisch auch warst und
390 diese Gefühle auch hattest...wie bist du denn damit umgegangen? Also du hast auch gesagt, dir
391 ist das Abgrenzen irgendwie schwer gefallen. Also mich würde interessieren, wie bist du damit
392 umgegangen? Gab es so Beispiele, wo es schon sehr herausfordernd für dich war und wo du
393 das Gefühl hattest, dass eben viel von dir erwartet wurde? Du hast das jetzt eh schon ein
394 bisschen beschrieben, und ja...wie du damit umgegangen bist, wie du das irgendwie gehandelt
395 hast für dich selber?

396 **B4:** Ja, also es gab schon viele Erwartungen. Wenn ich dann Grenzen gezogen habe, einfach
397 durch eben sagen, Nein, jetzt machen wir mal das fertig oder jetzt machen wir mal das und jetzt
398 gebe ich einfach...zum Beispiel, dass ich die Telefonnummer nicht hergebe oder das kann ich
399 jetzt nicht machen, dass ich das Wort, also wirklich dann direkt sage... die Leute sind halt

400 immer enttäuscht, was dann auch natürlich nicht leicht ist, dann zu sehen, wie sie enttäuscht
401 sind, aber ich meine, meine letzte, meine schlussendliche Handlung war ja damit dann
402 aufzuhören, weil ich es nicht geschafft habe, damit umzugehen und nur die Kontakte, die ich
403 schon hatte mit denen, zum Beispiel die Irakerin, mit der ich bei einem Anwalt war, das war ja
404 danach, weil das war schon ein längerer Kontakt. Ja, also wie ich damit umgegangen bin, war
405 diese Grenzen wörtlich zu ziehen oder abzulenken von den Fragen und wieder auf das
406 eigentliche Thema zu fokussieren und im Endeffekt dann ganz sein lassen.

407 **I:** Okay, das heißt für dich war dann die endgültige Strategie eigentlich einfach nur komplett
408 ein Schlusstrich zu ziehen?

409 **B4:** Ja, weil ich war dort eigentlich, um zu helfen und zu dolmetschen und das begrenzt auf ein
410 paar Stunden zu haben und das hat dann, das war für mich nicht leicht, das in diesen Stunden
411 sein zu lassen und ich habe dann keine Energie gehabt, das weiter zu managen und habe dann
412 einfach den Schlusstrich gezogen, sozusagen. Ich dolmetsche eh weiterhin für Migranten
413 nebenbei, zum Beispiel, jetzt sei es Bekannte oder Nachbarn und habe dadurch eh schon, sag
414 ich mal, genug, oder durch meine eigene Familie, wo ich viel Bürokratie zu tun habe und das
415 ist eh schon genug und dann habe ich nicht die Zeit für noch mehr.

416 **I:** Absolut verständlich. Weil du jetzt auch gesagt hast, eben dieses Abgrenzen ist dir
417 schwergefallen. Hast du das Gefühl, dass das, was dir schwergefallen ist, war nur das
418 Abgrenzen im Sinne von, ich möchte jetzt nicht meine private Nummer hergeben, ich möchte
419 jetzt nicht über die Zeit, in der ich eigentlich dolmetschen soll, hinaus um Sachen gebeten
420 werden, ich möchte jetzt nicht um Sachen gebeten werden, die nur übers Dolmetschen
421 hinausgehen, also war das das Hauptproblem oder auch emotionale Dinge? Also gab es auch
422 zum Beispiel Geschichten von den Flüchtlingen, die dich irgendwie emotional belastet haben
423 oder die besonders schwierig waren, emotional für dich, wo du da auch gesagt hast, du bist jetzt
424 irgendwie zu nah an der Geschichte und das ist dir jetzt zu viel und du möchtest dich da
425 eigentlich auch inhaltlich quasi irgendwo abgrenzen oder du musst vielleicht dich abgrenzen.
426 Gab es auch solche Situationen?

427 **B4:** Nein, das Zweitere nicht. Also wenn mir jetzt jemand was erzählt hat, war es jetzt nie
428 ...Nein, sagen wir mal, ich bin vielleicht wie eh viele Leute aufgewachsen, also man hört eh
429 jetzt grausame Sachen...also, wenn ich jetzt noch eine furchtbare Geschichte höre, ist es jetzt
430 nicht ein Schock, weil es passiert leider. Also das hätte mich jetzt nicht dadurch... Es war mir
431 wirklich das Emotionale im Sinne von, man braucht mehr Support von mir, den ich nicht geben
432 kann. Sowohl außerhalb des...zum Beispiel, wenn ich den Tag dort war, danach oder in dieser
433 Zeit, wo sie ja...ich verstehe es eh, sie sind hilflos, sie wissen nicht, sie brauchen sie brauchen

434 irgendwie irgendwas und sie wissen vielleicht halt selber nicht, was es ist und ich kann das
435 nicht hergeben. Der Flüchtlingskontext ist ja was komplett anderes. Du bist als Person in einem
436 fremden Land, du hast ein Trauma mit dir, du hast wahrscheinlich Angst, du weißt nicht, wie
437 du aufgenommen wirst, du hast komplett Unsicherheit, bist komplett instabil, du hast, du weißt
438 nicht, wo du übernachten wirst, was du essen wirst, ob du Medikamente bekommen wirst. Also
439 es ist eine komplette Ausnahmesituation eigentlich und für mich war das dann einfach schwer,
440 dass ich das mittrage, neben dem Dolmetschen alles. Oder ich hätte eh...ich bin vielleicht auch
441 als Person nicht so gut im Boundaries-Ziehen, ja, wenn ich jetzt jemand wäre, die sagt, nein,
442 das kann ich nicht machen, ich mache A und B für dich und C und D, das kann ich jetzt nicht.
443 Wenn ich darin geübter wäre, wäre es vielleicht leichter gewesen, aber war ich zu dem
444 Zeitpunkt nicht.

445 **I:** Also verständlich, deshalb hat mich eben interessiert, ob du das Gefühl hattest, dass das eben
446 nur die Erwartungen waren, dass von dir zu viel erwartet wurde oder halt auch dieses
447 Emotionale und Inhaltliche und die Geschichten selbst. Also das finde ich auch spannend, dass
448 du sagst, eigentlich war nicht das Trauma selbst das Problem, dass ich das jetzt irgendwie auch
449 mitbekomme oder dass mir das jetzt auch erzählt wurde oder dass ich da die Schmerzen
450 irgendwie mitbekomme, sondern eigentlich, dass viel mehr über meine Kapazitäten von mir
451 verlangt wird...

452 **B4:** Ja, das war es.

453 **I:** Ja, hast du das Gefühl, dass das auch anhand deiner eigenen Herkunft irgendwie war, dass
454 eben so viel von dir verlangt wurde, was eigentlich über deine Dolmetschung hinausgeht?

455 **B4:** Vielleicht, ich weiß nicht, wie es bei anderen war, die nicht so wie ich waren. Ich glaube
456 eben schon, dass die Nähe da ist, kulturell und religiös. Wenn sie sehen, eine... Ja, da habe ich
457 schon Kopftuch getragen...eine Person mit Kopftuch signalisiert, dass sie Muslimin ist und
458 spricht unsere Sprache und ist aus unserem kulturellen Raum. Ich weiß, bei Irakern, die dann
459 gesagt haben...ich identifiziere mich hauptsächlich als Marokkanerin, aber wenn ich dann
460 gesagt habe, mein Vater ist Iraker und die gesagt haben, ja, du bist ja eine von uns. Aber ich
461 rede ja nicht wirklich Irakisch. Na, trotzdem, du bist eine von uns. Natürlich ist eine kulturelle
462 Nähe da. Und dass dann wahrscheinlich, nehme ich an, mehr erwartet wird, kann schon sein.

463 **I:** Würdest du sagen, dass diese kulturelle Nähe manchmal auch hilfreich war, oder war es eher
464 nur eine Herausforderung, weil halt so viel verlangt wurde?

465 **B4:** Doch, es war schon auch hilfreich, weil das Vertrauen viel schneller da ist.

466 **I:** Voll cool. Das heißt, wenn du jetzt so deine Position zwischen den Kulturen beschreiben
467 würdest, würdest du sagen, dass da, wenn da diese Nähe da ist oder diese Verbundenheit da ist,

468 macht das auch was mit dem, mit der Art, wie du deine Kultur zwischen den Positionen
469 wahrnimmst, weil auf der anderen Seite hört man ja trotzdem raus, dass du in Österreich
470 aufgewachsen bist. Also mich würde interessieren, diese Nähe, die auf der einen Seite
471 entstanden ist, hast du das Gefühl gehabt, dass da trotzdem auf der anderen Seite auch ein
472 bestimmtes Vertrauen da war, weil man einfach hört, okay, die ist aber hier aufgewachsen, die
473 spricht Deutsch, auch wie wir, die ist eigentlich auch eine irgendwo von uns? (lacht)

474 **B4:** Doch, doch, schon. Auch eine Nähe, vielleicht eine anders, ich weiß nicht, wie ich es jetzt
475 sagen würde, aber wahrscheinlich eh durch die Sprache, dass man dann da heraushört. Also ich
476 habe es halt dadurch gemerkt, dass die einfach, vor allem bei der Caritas, alles recht zufrieden,
477 also sehr zufrieden waren, also ich habe das für sie so...hat super gepasst, du hast es verstanden,
478 du hast es mir gut kommuniziert, wir haben es gemacht, passt, erledigt. Da war mehr vielleicht
479 die Erwartung unzufriedener auf der Flüchtlingsseite, weil ich nicht eben vielleicht bei ein, zwei
480 Personen den Dialekt nicht perfekt konnte oder nicht alles machen konnte, was sie
481 wollten...also ich habe das auf jeden Fall so wahrgenommen. Ob es jetzt so war, weiß ich nicht,
482 aber dass ich aus meiner Wahrnehmung das Gefühl gehabt habe, dass sie ein bisschen
483 unzufriedener waren, was verständlich ist wegen ihrer Situation und dass die österreichische
484 Seite eher zufriedener war, weil für sie, sie haben so, check... alles, alles was auf ihrer Liste
485 war, so check, check, check und da war auch natürlich eine Nähe, weil ich durch die Sprache
486 wahrscheinlich, wissen sie, ich bin Österreicherin und ja, ich weiß nicht, ob das die Frage
487 beantwortet hat...

488 **I:** Doch, doch, absolut, total. Hast du auch manchmal das Gefühl gehabt, dass du, oder vielleicht
489 kann ich die Frage anders stellen, wenn du jetzt in dieser Situation warst, hast du dann das
490 Gefühl gehabt, du bist eher Teil der Caritas, sage ich jetzt mal, also musst du jetzt irgendwie
491 die Caritas repräsentieren, oder Teil des Flüchtlings oder der KlientInnenseite oder hast du das
492 Gefühl gehabt, nein, du bist eigentlich was komplett, also weder da noch da?

493 **B4:** Das ist eine gute Frage, weil ich war beides. Ich habe mich gefühlt und habe, ich bin mit
494 der Erwartung hingegangen, dass ich eher mehr Teil der Caritas bin, zum Beispiel in dem...
495 aber als ich dann dort war, habe ich gemerkt, dass ich Teil von beiden bin. Und vielleicht ist
496 das das Wort, wo das Wort, gefangen, passt. Weil ich Teil von beiden bin und mich dann
497 dazwischen gefangen gefühlt habe, also nicht gefangen, aber so, ich kann, ich wollte es halt
498 dann auch beiden recht machen, vielleicht, dass ich es nicht, vor allem Flüchtlingsseite, ihnen
499 recht machen konnte.

500 **I:** Glaubst du, dass Flüchtlinge, also Klientinnen, dir mehr vertrauen als einer professionellen
501 Dolmetscherin? Gute Frage. Oder glaubst du, dass es gar nicht damit zusammenhängt und eher
502 mit den Faktoren, die du vorher angesprochen hast....Herkunft, Aussehen und so?

503 **B4:** Ob sie mir mehr vertrauen, in welcher Hinsicht, dass sie mir...dass ich das dolmetschen
504 werde, was sie wollen, oder dass inwiefern, oder dass sie mir überhaupt was anvertrauen?

505 **I:** Also in jeder Hinsicht. Es kann sein eben inhaltlich und sprachlich, aber es kann auch sein
506 auf menschlicher Seite...

507 **B4:** Also eine professionelle, muss man ja wieder unterscheiden, professionelle Dolmetscherin,
508 die dann, ich sag mal, Weißösterreichisch ist oder auch wie ich...natürlich das Ideale wäre
509 wahrscheinlich professionelle Dolmetscherin mit einem kulturellen Hintergrund, der ihnen
510 ähnlich ist. Ich würde nicht unbedingt sagen, dass sie mir, vielleicht... das ist eine gute Frage,
511 doch manche haben mir, glaube ich, schon mehr anvertraut mit ihren Geschichten, weil ich ja
512 auch Teil ihrer Kultur und Religion bin, nehme ich an, aber ich glaube jetzt für das Outcome,
513 für das Resultat, glaube ich, hätten sie jetzt nicht einem Dolmetscherin professionellen weniger
514 vertraut.

515 **I:** Spannend. Also du findest eben, es hat mit dem Hintergrund und mit der geteilten Geschichte
516 zu tun und weniger mit, ob du jetzt eben professionelle Dolmetscherin bist oder nicht. Also ich
517 finde das spannend eben auch, dass du sagst, wenn das jetzt eine Person ist, die denselben
518 Hintergrund hat und professionell ausgebildet ist, dann ist das das Ideal, weil quasi beide
519 Welten dann vereint sind in einer Person.

520 **B4:** Genau, genau.

521 **I:** Spannend. Also nochmal ganz kurz in eine andere Richtung, aber wenn es jetzt so geht um
522 deine Situation in diesen Settings, hast du das Gefühl, dass du schon auch sehr sichtbar bist?
523 Also wie viel Verantwortung hast du das Gefühl, trägst du in dieser Situation? Wie sichtbar bist
524 du?

525 **B4:** Wie meinst du sichtbar?

526 **I:** Also ich sage das deshalb, weil zum Beispiel im Konferenzdolmetschen ist es oft so, dass der
527 Dolmetscher gar nicht wahrgenommen wird. Also das wäre eher dieses Business-Setting, was
528 du vorher beschrieben hast, wo du dann einfach nur vielleicht sogar hinter der Person sitzt. Du
529 bist eigentlich nur das Sprachrohr und sonst wird auf dich als Person eigentlich gar nicht
530 geachtet. Du bist gar nicht so relevant, sage ich jetzt mal. Aber in solchen Kontexten meistens
531 ist es eben so, dass man eigentlich eine sehr zentrale und aktive Rolle einnehmen muss aufgrund
532 der Situation. Das habe ich jetzt bei dir auch rausgehört zum Beispiel, dass deine Emotionen
533 dann da waren, dass du eigentlich die Verantwortung getragen hast, dass bestimmte Dinge

534 überhaupt vorankommen. Das heißt, es ist halt, würde ich sagen, schon eine große
535 Verantwortung, die du dann halt trägst, damit überhaupt das gelingt, dass da irgendwie eine
536 Dolmetschung überhaupt passiert und dass da die Message rüberkommt.

537 **B4:** Ja, voll spannend. Ich glaube, das ist ja ur angenehm, wenn es nur so wie bei der Konferenz,
538 weil dann kannst du dich wirklich auf die Sprache konzentrieren. Stimmt schon, ja, weil so
539 musst du dich ja wirklich auf den Menschen... also habe ich das Gefühl, ich muss mich wirklich
540 auf den Menschen konzentrieren, jetzt nicht nur auf das Gesprochene. Auf jeden Fall sehr
541 sichtbar als Person.

542 **I:** Und viel Verantwortung auch, nehme ich an?

543 **B4:** Ja, ja. Ich wollte sagen, vielleicht gerade bei der Caritas, weil es ja nicht nur dann
544 Dolmetschen, sondern auch ein bisschen Sozialarbeit ist, wenn da jetzt jemand sagt, da jetzt du
545 Person, du bist verantwortlich für diesen Mann und gehst mit ihm zur Polizei und erledigst das
546 mit diesem Zettel und übersetzt da, dann ist es ja eigentlich mehr als nur Dolmetschen. Aber
547 voll spannend, ja, weil natürlich bei dem Businessmeeting oder Konferenzdolmetschen ist man
548 ja unsichtbar. Also das ist eine Riesenverantwortung eigentlich. Also du trägst Verantwortung,
549 dass du es übersetzt, korrekt, aber nicht über das Gesprochene oder über das Resultat oder was
550 passiert. Du musst es nicht lenken, das Auto, bei den anderen musst du halt schon mitlenken.

551 **I:** Absolut, also es gibt auch so einen Witz innerhalb der Dolmetscher, also was jetzt eben
552 Konferenzdolmetschen betrifft, je unsichtbarer du bist, desto besser hast du es gemacht, weil
553 erst wenn du quasi einen Fehler machst oder was falsch dolmetscht, dann wirst du sichtbar, weil
554 dann kommt, ah nein, der Dolmetscher hat das falsch gemacht, ah okay, warte mal, nein, der
555 Dolmetscher hat jetzt einen Fehler gemacht. Aber je besser du es machst, je weniger Fehler du
556 machst und je richtiger du es machst, desto unsichtbarer bist du. Das heißt, je unsichtbarer du
557 bist, desto besser hast du es eigentlich gemacht, sozusagen. Das ist halt beim
558 Konferenzdolmetschen, aber beim Kommunaldolmetschen oder Community Interpreting, was
559 halt eben dieser Kontext wäre, ist es eigentlich genau das Gegenteil. Also das ist auch das, was
560 ich in der Arbeit eigentlich diskutiere, weil Unsichtbarkeit ist dann eigentlich gar nicht mehr
561 möglich, obwohl es oft im Dolmetschkontext immer noch verlangt wird. Aber wie? Wie soll
562 das verlangt werden im Community Interpreting? Das geht gar nicht.

563 **B4:** Das geht nicht.

564 **I:** Okay, gut, das wären eh die letzten zwei Fragen eigentlich nur noch. Und zwar halt, du hast
565 es kurz angesprochen, aber was für eine Art von Unterstützung hättest du dir damals vielleicht
566 gewünscht? Also im Sinne von, hättest du gerne eine Art Ausbildung oder kurzes Training
567 gehabt oder vielleicht einfach nur eine Möglichkeit, dich auszutauschen oder Supervision zu

568 haben? Also hätte es was gegeben...du hast auch von Abgrenzen gesprochen...also hätte es
569 was gegeben, was du dir damals eigentlich gewünscht hättest als Vorbereitung auf diese
570 Situationen?

571 **B4:** Das wäre ur gut gewesen, ja. Also jetzt, man braucht, glaube ich, nicht eine extra
572 Ausbildung, aber ein kurzes Training. Also ich glaube, es hätte auch nur gereicht, wenn ich mit
573 jemandem gesprochen hätte, der das schon gemacht hat und weiß, okay, das sind die Punkte
574 und mir sagt, okay, du bist hier, deine konkrete Aufgabe ist das...also jetzt A bis C und nicht
575 A bis Z, konzentrier dich auf A bis C und du musst dich abgrenzen, also... sollte es zu
576 Situationen kommen, wo mehr verlangt wird, kannst du dich abgrenzen, indem du das tust oder
577 das sagst und einfach Mindset ein bisschen. Mindset, ja, ich finde das schon sehr hilfreich...
578 dass es sehr hilfreich gewesen wäre. Es gibt sicher so Do's und Don'ts, was man nicht machen
579 sollte, was man machen sollte und wie man mit Situationen umgeht, die vielleicht ein bisschen
580 unangenehm sind. Dann wäre ich, glaube ich, auch länger dran geblieben, hätte ich das besser
581 gemacht. Auch nicht so lange, weil, wie gesagt, ich habe ja für andere Migranten gedolmetscht
582 auch nebenbei. Aber ich wäre sicher länger dabei geblieben, wenn ich mich besser hätte
583 abgrenzen können.

584 **I:** Und du findest das bei den Migranten jetzt einfacher?

585 **B4:** Ja, weil die haben halt schon mehr Stabilität, die haben eine Wohnung und die haben ein
586 Einkommen, wo auch immer das herkommt. Die brauchen wirklich konkret mit einer Aufgabe
587 Hilfe, zum Beispiel, einem Arzttermin oder einem Magistratstermin oder Ausfüllen, jetzt nicht
588 Dolmetschen, sondern Übersetzen, irgendwelche Dokumente ausfüllen oder einreichen oder
589 was auch immer. Es ist sehr begrenzt auf diese eine Aufgabe und sie brauchen nicht noch diesen
590 emotionalen Support, den Flüchtlinge brauchen, und sie haben mehr Stabilität.

591 **I:** Gibt es was, was du, also das ist jetzt eine Zusatzfrage, aber gibt es was, was du in dem
592 Kontext dir von Institutionen auch wünschen würdest oder denen sagen würdest in dem Sinn?
593 Weil die meisten Institutionen verstehen diesen Unterschied nicht, den du jetzt beschrieben
594 hast. Also die glauben einfach in beiden Fällen, du dolmetschst jetzt einfach. Aber du, als
595 jemand, der jetzt beide Kontexte erlebt hast, du verstehst, dass das Hauptproblem war. Die
596 haben diese Stabilität nicht und brauchen eigentlich nicht nur Dolmetscher, sondern vielleicht
597 auch psychologische Unterstützung, Sozialarbeiter und so weiter, aber jetzt zum Beispiel die
598 Leute, deren Situation stabiler ist, die brauchen halt wirklich nur diese eine Rolle, die du jetzt
599 erfüllst. Also gibt es da was, was du halt den Institutionen gern sagen würdest, dass die das
600 irgendwie verstehen, diesen Unterschied?

601 **B4:** Was meinst du, machen sie gleich oder was ist von ihnen aus?

602 **I:** Also eben Polizisten oder Behörden oder im Gesundheitsbereich, die unterscheiden da nicht,
603 ob die Person, die da jetzt kommt, ein Flüchtling ist oder einfach nur ein Migrant. Sondern für
604 die ist das einfach nur, das ist eine Person, die kann kein Deutsch, also hole ich jetzt einen
605 Dolmetscher. Also gibt es da was, wo du glaubst, dass die Institutionen was realisieren müssten,
606 dass sie zum Beispiel unterscheiden müssten, das ist jetzt ein Flüchtling, da reicht es nicht,
607 wenn ich dem jetzt nur einen Dolmetscher zuschiebe?

608 **B4:** Ich glaube, ich habe keine konkrete Antwort da, aber das ist viel ein strukturelles
609 Problem. Das ist ja viel größer, weil das hat ja dann nicht nur mit dem Dolmetscher zu tun,
610 sondern wie du gesagt hast, die brauchen ja eine ganz andere Unterstützung...wenn du willst,
611 vor allem, wenn du willst, dass sie sich im Endeffekt integrieren, braucht es nicht nur
612 Dolmetscher, sondern auch...das sind ja Leute, die kommen mit extremen...ich weiß, das ist
613 jetzt nicht Teil deiner Masterarbeit...die kommen mit extrem großem Trauma hierher. Und
614 wenn sie dann noch mehr...wie du weiß...selber Rassismus erfahren, das schiebt sie ja noch
615 mehr in gewisse Ecken, die man hier nicht möchte. Also ich glaube, es ist viel, was man hier
616 mit Flüchtlingen macht, kontraproduktiv, oder zum Beispiel Flüchtlinge nicht arbeiten dürfen
617 voll lange und dann vor allem junge Männer, sage ich mal, einfach gelangweilt sind und
618 ausgegrenzt werden die ganze Zeit und noch dazu Trauma mittragen und nicht arbeiten dürfen.
619 Natürlich werden sie sich dann irgendwann mal auch aufführen oder irgendwie vielleicht
620 sichtbarer werden. Aber anyway, zu Dolmetschen, du meinst, dass man dann weiß, dass
621 Dolmetscher bei Flüchtlingen mehr arbeiten müssen?

622 **I:** Ja, und eigentlich auch das, was du jetzt beschrieben hast, das passt eigentlich genau da rein
623 auch, dass man halt realisieren muss, es muss strukturell sich was ändern.

624 **B4:** Es muss sich viel ändern strukturell, weil wir brauchen ja die Leute hier, wir brauchen ja
625 mehr, wir haben ja eine sinkende Geburtenzahl, wir brauchen mehr Arbeiter und das ist ja
626 unsere Chance, wenn die Leute herkommen, dass sie hier arbeiten und wenn sie sich integrieren,
627 das ist ja auch nicht so viel, du musst psychisch zum Beispiel helfen und du musst...ich habe
628 jetzt auch nicht alle Antworten.

629 **I:** Nein, voll, aber ich finde, das hört man schon raus, auch einfach, das ist das, was ich gemeint
630 habe, es reicht nicht, dass du der Person einfach so einen Dolmetscher zuschiebst und sagst, da
631 ist jetzt jemand, der eh deine Sprache spricht und dass das dann reicht, sondern entweder musst
632 du realisieren, dass dieser Dolmetscher jetzt total viel Aufgaben übernehmen wird, die gar nicht
633 in seinen Aufgabenbereich fallen. Das heißt, du musst den Dolmetscher, die Dolmetscherin
634 dementsprechend eigentlich darauf vorbereiten und trainieren oder du realisierst, ok, nein, da
635 wird jetzt voll viel gebraucht, also braucht die Person eigentlich auch noch eben Sozialarbeiter,

636 psychologische Beratung und so weiter und die Person braucht eigentlich ein Team von
637 Menschen, die sie unterstützen und nicht einfach nur, aha, der spricht Arabisch, kann kein
638 Deutsch, also holen wir jetzt jemanden, der Arabisch und Deutsch spricht und dann haben wir
639 eh die Lösung. Also das höre ich da eh schon klar raus, dass das quasi so die Bitte an diese
640 Institutionen ist, dass die das halt irgendwo realisieren müssen und wenn es jetzt auf dem
641 Dolmetschbereich ist, dass halt die Rolle einfach aus den Fugen gerät, weil der Dolmetscher
642 eigentlich nur da ist, um von A nach B zu dolmetschen, aber im Endeffekt ist das fast schon das
643 Geringste, was die Person macht, weil halt so viel anderes noch verlangt wird. Absolut. Magst
644 du zum Schluss noch irgendwas sagen? Haben wir irgendwas vergessen zu besprechen in Bezug
645 auf Dolmetschen im Flüchtlingskontext und deine Erfahrungen?

646 **B4:** Nein, aber es ist gut zu wissen, dass ich also jetzt diese Konzepte von dir gehört habe und
647 das auch mehr einordnen kann, was da passiert ist und dass ich da eigentlich im Nachhinein, ja
648 deshalb habe ich aufgehört...komplett überfordert war...also weil mir manche Strategien
649 gefehlt haben, aber ich weiß, dass ich viel besser damit hätte umgehen können...es hätte jetzt
650 gar nicht zu viel gebraucht, um mich darauf vorzubereiten. Also man muss jetzt nicht da, ich
651 weiß nicht was, ein ur teures Programm oder was machen. Es reicht ja, wenn man eine
652 Awareness dazu hat, erstens einmal und zweitens dann die Person darauf, die Erwartungen
653 richtig, also Expectation Management in die Richtung und da ein bisschen kurz trainiert und
654 dann das andere ist alles strukturell, wie du gesagt hast. Also da muss man das strukturell
655 angehen und das lohnt sich auch im Endeffekt, weil du hast dann eine gesunde, produktive
656 Bevölkerung, aber leider sieht man das nicht so. Aber spannendes Thema, mich würde auch
657 interessieren, wie das bei den anderen war.

658 **I:** Voll. Ich stoppe nur kurz die Aufnahme.

Transkription des 5. Interviews

Datum: 12.März 2026

Ort des Interviews: Interview per Google Meet

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragter B5

Geschlecht der/des Befragten: männlich

Arabischer Dialekt: Syrisch

- 1 **I:** Also ich weiß ein bisschen was über dich, aber magst du mir noch mal kurz erklären? Du bist
2 in Wien aufgewachsen glaube ich, du kommst aus einer syrischen Familie eben, oder? Magst
3 du mir so ein bisschen erzählen über dein Aufwachsen, wie viele Sprachen du gesprochen hast
4 beim Aufwachsen und so?
- 5 **B5:** Also ich bin in Wien geboren und aufgewachsen, in einer syrischen Familie. Anfangs habe
6 ich Arabisch gelernt als Muttersprache, danach bin ich in die Volksschule gegangen, habe da
7 Deutsch gelernt und Englisch danach. Also bin ich insgesamt am Anfang nur mit einer Sprache
8 aufgewachsen, Arabisch, danach Deutsch, Englisch. Und lebe halt hier in Wien.
- 9 **I:** Wie würdest du dein Arabisch und dein Deutsch einschätzen? Gibt es eine Sprache, die besser
10 ist als die andere, oder würdest du sagen, sie sind beide gleich gut?
- 11 **B5:** Deutsch ist auf jeden Fall meine stärkste Sprache, danach Englisch und Arabisch sind so
12 ungefähr auf derselben Stufe. Also ich würde sagen, Arabisch ist bei mir so auf A2 leider nur,
13 Englisch B1 wahrscheinlich sowas, also ähnlich.
- 14 **I:** Ah, okay, das heißt, du würdest Englisch sogar besser einschätzen als Arabisch?
- 15 **B5:** Ja, ich denke schon.
- 16 **I:** Und du sprichst aber syrisches Arabisch, oder?
- 17 **B5:** Syrisches, ja. Einfaches Syrisches.
- 18 **I:** Wie geht es dir mit anderen Dialekten? Verstehst du die auch oder nicht so?
- 19 **B5:** Schwer. Also es ist besser als früher. Früher konnte ich kaum was verstehen, inzwischen
20 kann ich schon mehrere Dialekte besser verstehen, aber trotzdem tue ich mir noch schwer, also
21 nicht so gut.
- 22 **I:** Okay. Und du hast ja gesagt, dass du eben bei Flüchtlingen manchmal so übersetzt und
23 gedolmetscht hast, das heißt, waren das dann immer nur syrische Flüchtlinge oder gab es auch
24 zum Beispiel irakische?
- 25 **B5:** Es waren eigentlich nur syrische.

26 **I:** Okay, das heißt, mit dem Verstehen und so war das dann kein Problem, weil ihr habt dann
 27 eh dasselbe Arabisch gesprochen?

28 **B5:** Ja.

29 **I:** Okay. Und wie hat das angefangen mit dem Dolmetschen, also wie bist du dazu gekommen?

30 **B5:** Also da war ich in der Mittelschule, das war 2016, 17 und da haben wir zwei neue Kollegen
 31 bekommen, beide aus Syrien und die habe ich dann geholfen halt bei der Sprache, beim
 32 Integrieren und so. Das waren eigentlich die zwei einzigen Fälle damals.

33 **I:** Okay, das heißt, das waren dann Leute, die einfach zu euch in die Schule gekommen sind
 34 und dann hast du denen geholfen?

35 **B5:** Ja, genau.

36 **I:** Und du warst damals wie alt circa?

37 **B5:** Ich war zu dieser Zeit 14, 15.

38 **I:** Okay, sehr jung. Wie alt bist du jetzt?

39 **B5:** Jetzt bin ich 22.

40 **I:** Okay. Und das heißt, du hast denen geholfen, dass sie sich so in der Schule ein bisschen
 41 zurechtfinden, du hast für sie in der Schule gedolmetscht. Warst ihr in der selben Klasse?

42 **B5:** Ja, genau. Ich habe ihnen geholfen in der Schule beim Dolmetschen und wir waren in
 43 derselben Klasse.

44 **I:** Okay. Und was hast du dann für sie gedolmetscht?

45 **B5:** In den Unterrichtsfächern, also welche Wörter welche Bedeutung haben und ihnen erklärt,
 46 was die Lehrer von ihnen wollen und Aufgaben geholfen, wo sie halt nicht wissen. Also ihnen
 47 einfach dieser Wortschatz fehlt, Grammatik und alles. Diese Grundlagen einfach, alles.

48 **I:** Das heißt, du musstest dann wirklich in fast allen Fächern denen das erklären, was da erklärt
 49 wird?

50 **B5:** Ja, außer eigentlich nur in Mathe, weil Mathe war nicht so viel Sprache notwendig, deshalb
 51 in fast allen Fächern musste ich denen die Sachen erklären. Das war schon viel.

52 **I:** Ja, also es klingt viel, okay. Und wie war das dann? Bist du dann einfach daneben gesessen
 53 im Unterricht und hast das im Unterricht gemacht oder dann nach dem Unterricht?

54 **B5:** Ja, da wir in derselben Klasse waren, bin ich auch mit denen immer gesessen und habe
 55 denen halt direkt immer erklärt, was zu tun ist, was das bedeutet und so. Die Umsetzung war
 56 sehr einfach, also sehr praktisch und einfach.

57 **I:** Also es war für dich nicht anstrengend in dem Moment, weil du musste eigentlich auch als
 58 Schüler aufpassen, oder? Und dann musste du aber dann auch was erklären?

59 **B5:** Es war nicht wirklich anstrengend, weil das waren so grundlegende Sachen. Das konnte
60 man einfach so schnell erklären und das hat mir auch Spaß gemacht, weil ich ja dabei denen
61 geholfen habe. Ein paar Mal hatte ich schon ein bisschen Probleme beim Aufpassen, aber das
62 war jetzt im Gesamten nicht das Problem.

63 **I:** Wie würdest du sagen, war deine Rolle im Großen und Ganzen? Also war es wirklich nur
64 Wörter Dolmetschen oder hast du auch mehr Aufgaben gehabt eigentlich?

65 **B5:** Also Dolmetschen war das meiste. Integration war halt danach, also ihnen zu erklären, wo
66 in Wien welche Einrichtungen sind, was man machen kann und wenn sie irgendeine Hilfe
67 brauchen, wo sie das finden in Wien. Und die Kultur auch natürlich. Ja, diese drei Sachen. Aber
68 das meiste war halt Dolmetschen. Das war das Wichtigste.

69 **I:** Wenn du sagst Kultur, was war das zum Beispiel? Hast du so Beispiele im Kopf?

70 **B5:** Zum Beispiel das Essen hier in Wien, was so gerne gegessen wird oder was so gefeiert
71 wird und so. Also nur denen zu erklären, warum gewisse Menschen in Wien das und das
72 machen und warum diese Organisationen, Events und so gemacht werden. Solche Sachen.
73 Einfach nur erklären, damit sie nur Bescheid wissen. Und auch Sehenswürdigkeiten und
74 bestimmte Gesetze auch. Also grundlegende einfach, damit sie Bescheid wissen.

75 **I:** Hast du ein paar konkrete Beispiele, wo du dich noch erinnern kannst? Also zum Beispiel
76 irgendwas, was du erklären musstest in Bezug auf Essen, Sehenswürdigkeiten oder Gesetze?

77 **B5:** Gesetze zum Beispiel, dass man ein Fahrausweis haben muss, also bei den öffentlichen
78 Verkehrsmitteln, dass sie das immer dabei haben müssen, damit sie keine Strafe bekommen.
79 Sehenswürdigkeiten, die wichtigsten im 1. Bezirk einfach gezeigt, weil das so die Zentralen
80 sind. Und Essen, naja, da war jetzt nicht so viel zu erklären. Einfach nur, dass gerne zum
81 Beispiel Schnitzel gegessen wird und dieses und jenes als Beilage und so. Also nicht so wichtig,
82 aber halt nur so grundlegend, damit sie nur wissen. Einfach so ein Gefühl für solche Sachen
83 kriegen.

84 **I:** Und du bist dann mit denen auch in den ersten Bezirk gegangen, um das zu zeigen?

85 **B5:** Ja, das war gemeinsam mit der Schule. Also da haben die Lehrer es gezeigt. Und da war
86 ich halt mit denen in der Gruppe und hab denen auch so ein bisschen was gezeigt.

87 **I:** Okay, also so erklärt. Das heißt, du warst eigentlich auch schon ein bisschen, nicht nur so
88 zum Dolmetschen, sondern eigentlich auch zum Kultur-Erklären, Leben-Erklären.

89 **B5:** Ja, aber sehr grundlegend.

90 **I:** Wie alt waren die zwei? Waren die in deinem Alter?

91 **B5:** Ja, die waren in meinem Alter auch so, damals 14, 15.

92 **I:** Und, also glaubst du, dass das leicht, oder es war leichter, nehme ich mal an, für dich und für
93 sie, dass ihr beide aus Syrien, also dass beide Seiten aus Syrien kommen, auch wenn du hier
94 aufgewachsen bist, oder?

95 **B5:** Ja, auf jeden Fall.

96 **I:** Hattest du das Gefühl, dass das für dich, oder was hat das für dich bedeutet, dass die beiden
97 aus Syrien kommen?

98 **B5:** Also da war, also wenn ich weiß, die beiden kommen aus Syrien, da ist schon so eine, so
99 eine sozusagen natürliche Bindung halt. Man versteht sich besser, wegen der Sprache und
100 Kultur. Und da ist es automatisch leichter gefallen, einfach sich zu verstehen und so. Wir haben
101 uns wirklich sehr gut verstanden. Das hat das Ganze ja auch einfacher gemacht. Also, natürlich
102 ein Vorteil.

103 **I:** Und ich glaube, für die andere Seite sicher auch, oder? Die haben sich auch gefreut.

104 **B5:** Ja, auf jeden Fall.

105 **I:** Hast du das Gefühl, dass es manchmal aber auch schwierig war, oder war es immer ein
106 Vorteil?

107 **B5:** Nein, eigentlich war es nie ein Problem, es war immer ein Vorteil.

108 **I:** Also du hattest nicht das Gefühl, dass von dir jetzt zu viel verlangt wird, oder so?

109 **B5:** Nein, tatsächlich nicht, nein.

110 **I:** Weil es dir Spaß gemacht hat?

111 **B5:** Ja. Und die haben jetzt auch nicht übertrieben, sage ich mal. Also, ja, es hat alles gepasst.

112 **I:** Glaubst du, dass man in so einer Situation auch neutral sein kann? Weil du hast gesagt, du
113 hast schon so eine natürliche Bindung dann gehabt, also wie Freundschaft eigentlich, oder?
114 Okay, glaubst du nicht, weil zum Beispiel beim Dolmetschen ist es oft so, dass man dann sagt,
115 eigentlich sollte man überhaupt keine Beziehung haben zu irgendwem, für den man dolmetscht.
116 Aber ich glaube, für dich war es nicht so, oder? Du hast schon das Gefühl gehabt, dass ihr auch
117 Freunde wart.

118 **B5:** Ja, natürlich, wir waren Freunde, weil, wie gesagt, die waren Klassenkameraden in meiner
119 Schule und da wird man ja früher oder später zu Freunden und entwickelt persönliche
120 Beziehungen zu denen. Dolmetschen, also das waren die zwei Einzigen in meinem Leben, die
121 ich wirklich gedolmetscht habe. Ich hatte sonst keine, wo ich jetzt keine persönlichen
122 Beziehungen hatte und die dolmetschen musste. Das hatte ich halt nicht.

123 **I:** Okay, verstehe. Hast du das Gefühl, oder wir haben jetzt über die zwei Jungs geredet, dass
124 das für sie natürlich voll hilfreich war und die sich auch gefreut haben. Hattest du das Gefühl,

125 dass die auch bestimmte Sachen von dir erwartet haben, weil du halt der einzige syrische
 126 Mitschüler warst zum Beispiel? Gab es da so Erwartungen auch an dich?

127 **B5:** Die einzigen Erwartungen sind eigentlich nur, dass ich denen helfe eigentlich, dass ich
 128 eigentlich nur helfe und ihnen halt alles erkläre und helfe.

129 **I:** Was war die Erwartung von der Schule oder von den Lehrern?

130 **B5:** Also, die haben mir auch selbst gesagt, dass ich für sie da sein soll und denen helfen soll.
 131 Die Rolle übernehmen musste ich einfach als Dolmetscher und wie vorhin gesagt auch so
 132 allgemein denen die Kultur und die Orte und so alles erklären sollte.

133 **I:** Okay, das heißt, du hast das Gefühl, dass die Erwartungen eigentlich bei beiden mehr oder
 134 weniger dieselben waren, von den Lehrern und auch von den zwei Freunden von dir?

135 **B5:** Ja.

136 **I:** Glaubst du, dass die zwei, wenn sie jetzt einen anderen Dialekt gesprochen hätten, wäre es
 137 wahrscheinlich für dich nicht möglich gewesen, oder, für sie so da zu sein?

138 **B5:** Es wäre deutlich schwerer. Also, ich hätte es, glaube ich, trotzdem noch geschafft, denen
 139 zu helfen, aber natürlich nicht so effektiv, wie wenn sie mein Arabisch sozusagen sprechen.

140 **I:** Hast du das Gefühl, dass du dann manchmal auch zum Beispiel bestimmte Emotionen
 141 hattest? Also, wir haben gesprochen darüber, dass du schon so eine natürliche Bindung hattest,
 142 aber zum Beispiel auch, dass sie dir zum Beispiel leid getan haben in bestimmten Kontexten,
 143 dass du das Gefühl hattest, dass du eigentlich noch mehr helfen willst, auch außerhalb von der
 144 Schule?

145 **B5:** Also, es gab schon ein paar Fälle, wo ich denen jetzt nicht helfen konnte, aus dem Grund,
 146 dass ich nicht Zeit einfach hatte, oder mal, aber das war wirklich sehr selten der Fall, also mal
 147 einfach überfordert war. Aber ansonsten würde ich sagen, habe ich größtenteils alles gut
 148 gemacht und von deren Seite gab es eigentlich auch kaum oder nur selten Enttäuschungen, jetzt
 149 sage ich mal.

150 **I:** Was waren das, die Situationen, wo du überfordert warst? Warum warst du da überfordert?

151 **B5:** Wenn es um bestimmte Angelegenheiten ging, wo ich selber halt jetzt nicht Bescheid
 152 wusste, zum Beispiel, die Behörden und Ämter verlangen manchmal was von Flüchtlingen,
 153 dass sie bringen müssen oder bestimmte Sachen erledigen müssen und da kenne ich mich ja
 154 nicht gut aus und da bin ich halt überfordert und konnte denen nicht weiterhelfen.

155 **I:** Ja, das ist verständlich. Das heißt, das waren dann schon so Situationen, wo du das Gefühl
 156 hattest, okay, das ist jetzt eigentlich schon zu viel, weil du kennst dich ja nicht aus mit den
 157 Papieren.

158 **B5:** Genau.

159 **I:** Wie habt ihr es dann gelöst?

160 **B5:** Die haben sich dann von woanders Hilfe geholt, einfach von den Behörden und Ämtern
161 selbst oder vom Internet oder von Beamten, die halt auch hier in Wien sind länger.

162 **I:** Und die Schule hat da eigentlich nicht wirklich was gemacht?

163 **B5:** Nicht wirklich, nein. Bezüglich dem, nein. Aber die haben sich auch nicht an die Schule
164 gewendet, so wie ich es in Erinnerung hatte.

165 **I:** Okay. Hat die Schule dir irgendeine Hilfe angeboten? Weil du hast ja schon eine große Rolle
166 übernommen. Du hast auch gesprochen, du warst Kulturvermittler, du warst Dolmetscher, du
167 warst halt so die Verbindung zwischen beiden Seiten, sag ich mal. Hat die Schule dir da
168 irgendwie geholfen dabei oder war das für sie einfach so, ja, du machst das jetzt einfach?

169 **B5:** Das war eigentlich, also das Einzige, was die Schule gemacht hat, sind Ausflüge, die halt
170 den Flüchtlingen dazu helfen, die Kultur besser kennenzulernen und die Stadt Wien allgemein.
171 Und die Hauptrolle habe ich dann eigentlich mehr oder weniger ich übernommen. Also man
172 kann sagen, die Schule war so ein Mittel, um das noch besser kennenzulernen, also wie gesagt
173 durch Ausflüge, zum Beispiel.

174 **I:** Aber die waren ja für alle, oder? Für die ganze Klasse?

175 **B5:** Ja, natürlich, sowieso. Aber es gab auch eine Wien-Projektwoche, das war für diejenigen,
176 die damals nicht, wir hatten damals so eine Projektwoche, wo halt die ganze Klasse zu einem
177 Ort hinreist und die, die nicht mitgeflogen sind, hatten halt eine Wien-Projektwoche und da
178 waren hauptsächlich halt meine zwei Kollegen und andere und das hat sich dann toll geeignet
179 für sie, um noch mehr zu erfahren. Da haben wir jeden Tag Ausflüge gemacht in Wien, um die
180 Sehenswürdigkeiten zu kennen, die Kultur und alles. Und das war eine sehr gute Wahl von
181 denen, denen zu helfen.

182 **I:** Sehr cool. Und du hast gesagt, du hast auch manchmal geholfen, dass du ihnen so erklärst,
183 wo sie hingehen können und so. War das nur bei den Ausflügen oder auch privat?

184 **B5:** Auch privat. Ich bin auch mit denen rausgegangen, privat, was das Ganze halt für sie noch
185 erleichtert hat.

186 **I:** Das heißt, deine Aufgaben waren eigentlich auch so Erklären, Zeigen. Dolmetschen war
187 eigentlich nur ein Teil davon.

188 **B5:** Ja, Dolmetschen war ein Teil, aber eigentlich der größte Teil auch, weil die Sprache ja sehr
189 essentiell ist.

190 **I:** Was waren das so Sachen, die sie dich gefragt haben dann, wenn ihr zum Beispiel privat
191 wart? Also Ämter und so, hast du schon gesagt?

192 **B5:** Eigentlich die grundlegenden Sachen, also wenn sie nicht wissen, was diese Wörter jetzt
193 bedeuten oder wenn Menschen gewisse Redeanwendungen benutzen, weil das passiert ja auch
194 oft, oder was das für Orte sind, was da gemacht wird und so. Also grundlegende Sachen
195 eigentlich. Und dann habe ich es denen einfach so kurz und einfach erklärt.

196 **I:** Aber das ist schon, also für jemanden, der neu im Land ist, ist das halt schon was sehr Großes,
197 weil man ist dann verloren.

198 **B5:** Ja, das stimmt.

199 **I:** Also für dich ist es vielleicht nichts Großartiges, aber für sie wahrscheinlich schon.

200 **B5:** Ja, stimmt.

201 **I:** Wie lange wart ihr gemeinsam oder in einer Klasse?

202 **B5:** Wir waren zweieinhalb Jahre, weil sie später dazu gekommen sind.

203 **I:** Und in der ganzen Zeit hast du sie unterstützt?

204 **B5:** Ja.

205 **I:** Okay, bis zum Schluss?

206 **B5:** Ja, bis zum Schluss und auch weiter privat natürlich auch.

207 **I:** Okay. War das dann, was war das dann? Also immer noch dieselben Sachen oder war das
208 dann auch was anderes?

209 **B5:** Das waren dann mehr so, sowas wie zusammen ins Fitnessstudio gehen, rausgehen, Fußball
210 spielen und so. Das waren dann so mehr einfach Sachen gemeinsam, nicht mehr so wirklich
211 Dolmetschen und Integrieren, sondern mehr so diese einfach Sachen zusammen machen,
212 einfach und Spaß haben.

213 **I:** Also als Freunde einfach dann.

214 **B5:** Ja.

215 **I:** Und war das auch okay für dich, dass das dann so war?

216 **B5:** Ja, natürlich. Das war natürlich schön.

217 **I:** Okay. Gab es vielleicht auch Sachen, die sie dir erzählt haben von ihrer Flucht oder so, die
218 hart für dich waren? Haben sie da irgendwas erzählt, was für dich schwierig war?

219 **B5:** Es war schon schwer, das alles mitzuhören. Was die alles erleben mussten, war natürlich
220 hart für die. Ich habe mit denen mitgeföhlt und das hat mich natürlich noch mehr dazu motiviert,
221 ihnen noch mehr zu helfen, weil sie das halt einfach brauchen und eine harte Zeit hinter sich
222 hatten.

223 **I:** War es für dich auch hart?

224 **B5:** Ja, schon, aber natürlich nicht wie sie selbst. Also ich hatte schon Empathie. Es war hart,
225 ja. Also es war schon hart auch für mich.

226 **I:** Natürlich. Also man hört es dann und dann fühlt man auch mit. Hattest du dann das Gefühl,
227 dass du dich manchmal so ein bisschen abgrenzen musstest, damit es dich nicht zu sehr
228 beeinflusst?

229 **B5:** Eigentlich nicht, nein. Ich war da sehr offen.

230 **I:** Okay, also du warst empathisch, es hat dich schon verletzt, aber es war jetzt nicht so schlimm,
231 dass du sagst, du musstest dich jetzt total abgrenzen oder so.

232 **B5:** Nein, eigentlich nicht.

233 **I:** Also du hast es sogar gerne angehört dann in dem Fall? Oder wie?

234 **B5:** Also gerne im Sinne von, dass ich einfach nur interessiert bin, was für Erfahrungen die
235 hatten und weil das ja auch meine Heimat ist, weil ja meine Eltern aus Syrien kommen. Ja, in
236 diesem Sinne schon.

237 **I:** Okay. Hast du auch mit jemandem dann darüber gesprochen, über die Sachen, die für dich
238 schwierig waren?

239 **B5:** Also mit meinen Eltern habe ich darüber ein bisschen geredet, aber die wussten halt
240 sowieso Bescheid von diesen ganzen Sachen, wegen der Nachrichten und alles. Aber das von
241 mir zu hören, dass meine Freunde das halt erlebt haben und so, war halt trotzdem ein anderes
242 Erlebnis.

243 **I:** Gibt es was bestimmtes, was du noch im Kopf hast, was du teilen möchtest? Also von den
244 Erlebnissen, die sie dir erzählt haben?

245 **B5:** Also der Weg von Syrien hierher, so wie ich mich erinnern kann, wurde mir gesagt, dass
246 es Probleme gab, dass es nicht einfach war und dass sie in Wien erstmal in einer Notunterkunft
247 waren, also nicht in einer klassischen Wohnung. Die mussten halt mit vielen anderen
248 Flüchtlingen in einer WG sein. Das war natürlich jetzt nicht so angenehm für die und so. Das
249 sind so zwei Sachen, die ich halt noch weiß und nicht so toll finde, aber das gehört ja dazu.

250 **I:** Waren die alleine da, die zwei Jungs? Oder mit Familie?

251 **B5:** Die waren, so wie ich mich erinnern kann, waren die mit Fremden. Die Familie war damals
252 nicht mit denen ständig dabei. So erinnere ich mich.

253 **I:** Waren sie Brüder, die zwei Jungs?

254 **B5:** Nein, waren keine Brüder.

255 **I:** Das heißt, wenn sie dir halt was erzählt haben von ihrer Reise, die für sie jetzt schwierig war,
256 hast du es halt mit deinen Eltern besprochen?

257 **B5:** Ja.

258 **I:** Und hattest du manchmal das Gefühl, dass du so, also wir haben schon ein bisschen darüber
259 gesprochen, aber dass du halt schon so zu nah an der Geschichte bist, also dass du es fast schon
260 so ein bisschen miterlebst oder nachfühlst?

261 **B5:** Ich bin nicht zu weit gegangen, weil die meisten Sachen, die ich gehört habe, haben sie von
262 sich aus erzählt. Ich habe natürlich ein paar Mal selbst gefragt, aber ich habe halt gemerkt, dass
263 sie das freiwillig selbst alles erzählen und sich jetzt nicht belästigt fühlen und so. Dafür habe
264 ich eh gesorgt und weil wir ja Freunde waren, hat die Atmosphäre dahinter sehr gepasst. Also
265 es war nicht unangenehm oder es war für mich persönlich jetzt nicht zu nah. Also es war alles
266 in Harmonie eigentlich.

267 **I:** Also wir haben eh schon darüber gesprochen, es war halt für dich auch einfacher deshalb,
268 dass die beiden jetzt auch aus Syrien waren und du auch ursprünglich aus Syrien bist. Aber es
269 gibt dir trotzdem noch einen Unterschied natürlich, weil du jetzt hier geboren und aufgewachsen
270 bist und sie halt in Syrien aufgewachsen sind und dann hergekommen sind. Hattest du das
271 Gefühl, dass es dann so kulturell und sprachlich also Unterschiede auch gab?

272 **B5:** Ja, die gab es schon. Die gab es schon, weil dort in Syrien gibt es ja andere Werte. Und
273 andere Werte, die habe ich zwar auch, aber da ich ja hier aufgewachsen bin, ist es eher anders
274 ausgeprägt als bei denen. Und sprachlich war eigentlich kaum ein Unterschied, war eigentlich
275 dasselbe.

276 **I:** Was waren das für Werte, wo du das Gefühl hattest, dass es schon unterschiedlich war?

277 **B5:** Zum Beispiel, die hatten ja, die haben ja viele harte Zeiten gehabt. Das bedeutet, die
278 mussten einfach mehr Selbstbewusstsein haben, mehr Verantwortung für ihre Familie. Das hat
279 man hier zwar auch, aber jetzt nicht so in diesem Ausmaß, weil dort ist ja Krieg und auch nur
280 die Vorräte und so, die sind ja begrenzt. Das ist halt wirklich sehr anders als hier. Und da muss
281 man schon halt, sage ich mal, mehr Verantwortung haben und mehr Selbstbewusstsein. Das
282 sind so die Werte.

283 **I:** Das kann ich mir vorstellen. Hast du das Gefühl gehabt, dass es auch österreichische Werte
284 gab, die du mehr in dir trägst und die du mehr auch erklären musstest dann?

285 **B5:** Also österreichische Werte, ich weiß jetzt nicht, ob man das so sagen kann. Ich würde
286 sagen, also sowas wie Solidarität und so, das sind ja eigentlich internationale Werte, sage ich
287 mal, egal aus welchem Land. Das sind natürlich Werte, die ich angewandt habe und auch
288 vermittelt habe für deren Integration und Hilfe. Solidarität und Hilfsbereitschaft, ihnen zu
289 helfen, Kontakt, Freundlichkeit.

290 **I:** Also ich frage auch deshalb, weil manchmal gibt es Leute, die sagen, es gab schon
291 Unterschiede zum Beispiel, wie sie mit Frauen umgehen. Also so Männer, Frauen, Mädchen,

292 Jungs. Weil manche zum Beispiel dann aus sehr traditionellen Gegenden gekommen sind, wo
293 sie eigentlich normalerweise nichts mit Mädchen zu tun haben. Und dann sind sie hier und hier
294 ist halt alles gemischt zum Beispiel. Oder manche haben auch gesagt, keine Ahnung, dass es
295 für sie zum Beispiel schon komisch war, dass man hier sehr individuell auch lebt teilweise.
296 Also dass man nicht so diese große Community hat und Gemeinschaft und alle Nachbarn
297 kennen sich und so. Hier ist das ja nicht unbedingt der Fall. Also das meinte ich zum Beispiel
298 auch damit. Manchmal gibt es halt so diese kulturellen Unterschiede, die wir vielleicht gewohnt
299 sind, weil wir halt in Wien leben. Aber die dann halt für jemanden, der neu kommt, einfach voll
300 komisch sind. Genau, also ob es sowas gab.

301 **B5:** Ja, das gab es eh auf jeden Fall. Das habe ich selbst gemerkt. Ich tatsächlich war auch oder
302 bin auch noch so ähnlich von deren Sichtweise, was das angeht. Natürlich, es war für sie
303 komisch, ungewöhnlich, das so hier zu sehen. War was ganz Neues. Und da habe ich denen
304 auch erklärt, natürlich, das ist halt hier in Wien so ganz normal. Das gehört zu den Traditionen
305 und so. Und sie haben sich damit nicht wohlgefühlt. Also mit der Zeit gab es mehr Toleranz
306 und Verständlichkeit. Also es war nicht so, dass sie jetzt feindlich gesinnt waren oder so. Aber
307 es war einfach nur halt komisch, ungewöhnlich. Damit müssen sie halt mit der Zeit
308 zurechtkommen einfach.

309 **I:** Was zum Beispiel? Was genau war für sie komisch?

310 **B5:** Diese ganze Geschlechtermischung, dass alles offen ist. Und zum Beispiel auch, dass es
311 hier viel mehr Menschen gibt, die Liebesbeziehungen zwischen selben Geschlechtern, solche
312 Sachen halt auch. Das gibt es auch hier deutlich öfter, also deutlich mehr als dort zum Beispiel.
313 Oder zumindest das, was man in der Öffentlichkeit sieht.

314 **I:** Gab es aber auch so andere Themen? Oder war halt das mit den Geschlechtern das größte
315 Thema?

316 **B5:** Auch, dass sehr viel Alkohol getrunken wird und überall, ganz öffentlich und so, dass es
317 sehr offen abläuft. Das war auch ein Punkt, das sie halt gestört hat, weil sie das so nicht kannten
318 halt. Das war halt komisch und was Neues für sie. Und das war natürlich ein Punkt, was ihnen
319 nicht so gefallen hat.

320 **I:** Wie war das dann für dich, das zu erklären? Wie hat sich das angefühlt?

321 **B5:** Es hat sich, also ich bin ja auch sehr ähnlich wie die, was das angeht. Ich habe denen einfach
322 erklärt, hier ist es ganz normal, dass man das macht einfach. Und eigentlich nur das, sehr
323 grundlegend, dass es halt einfach hier viel öfter gemacht wird und hier normal angesehen wird,
324 sowas zu machen. Und so tut man halt über die Zeit einfach Toleranz entwickeln, ohne es jetzt
325 zu feiern, sage ich mal.

326 **I:** Und dann warst du wahrscheinlich der, der beides erklären musste? Und das war aber für
327 dich, also war das schwierig oder war es?

328 **B5:** Es war nicht schwierig, weil die haben das eigentlich eh verstanden. Es war halt nur so,
329 dass es nur komisch war für sie. Das war es eigentlich.

330 **I:** Und das waren hauptsächlich die Sachen, die so gegen, also wie soll ich sagen, weil wir
331 haben jetzt gesprochen über halt Beziehungen, Alkohol und so, also das sind ja die Sachen, die
332 eigentlich auch einfach حرام (*haram*) sind, also die einfach verboten sind im Islam. Waren das
333 halt hauptsächlich solche Sachen oder zum Beispiel auch Sachen, die eigentlich eh nicht
334 verboten sind, aber einfach anders sind?

335 **B5:** Hauptsächlich waren das Sachen, die verboten sind. Also hauptsächlich verbotene Sachen
336 und auch das mit den Nachbarn, das ist hier nicht so stark ausgeprägt wie dort, das man sich
337 kennt, aber ansonsten fällt mir gerade nicht mehr ein eigentlich. Ja, daher stimmt das auch, ja.
338 Und auch vielleicht sowas wie, also Pünktlichkeit ist zwar immer wichtig, aber ich habe
339 gemerkt, dass es hier halt strenger genommen wird, was ja nicht schlecht ist eigentlich, aber es
340 ist halt nicht so sehr gewohnt, sage ich mal, glaube ich, für die.

341 **I:** Ja, also das wären dann eben so diese kulturellen Unterschiede, das ist halt dann nicht
342 verboten oder so, aber es ist halt anders. So hier musst du halt pünktlich sein oder am besten
343 ist, wenn du sogar ein bisschen früher da bist und vielleicht ist es dort dann halt so, ja, man
344 nimmt das nicht so ernst oder es ist okay, wenn man ein bisschen zu spät kommt und so. Hast
345 du das Gefühl, dass man, also du hast gesagt, ihr wart ja dann auch Freunde, das heißt, würdest
346 du sagen, sie haben dir und das, was du ihnen so erklärt hast, schon mehr vertraut, als das, was
347 sie jetzt zum Beispiel von Ämtern oder Sozialarbeitern oder so gehört haben, oder war es
348 gleich? Also würdest du sagen, wo war das Vertrauen mehr?

349 **B5:** Ich würde sagen, das Vertrauen war am stärksten bei Angelegenheiten. Also diese
350 Angelegenheiten bezüglich den Ämtern und Behörden, das waren natürlich Sachen, wo ich
351 nicht viel helfen konnte, da mussten sie halt selbst sozusagen jetzt auf sie vertrauen, weil ich ja
352 das Wissen nicht dafür habe, aber jetzt Angelegenheiten, wo ich von denen das meiste
353 Vertrauen gespürt habe, war es einfach beim Beibringen von der Sprache, Dolmetschen, Kultur
354 und alles, weil ja aufgrund der persönlichen Freundschaft zwischen uns, es ja auch noch viel
355 einfacher fällt und sich automatisch halt wohlfühlen dabei und so.

356 **I:** Ja, nein, das macht auf jeden Fall Sinn. Das heißt, du würdest sagen, es hat sich halt nur da
357 verändert, wo sie gewusst haben, okay, du wirst jetzt da nicht so das Wissen haben, aber sonst
358 warst du eigentlich schon die Vertrauensperson.

359 **B5:** Ja.

360 **I:** Weißt du vielleicht, ob es auch jemand anderen gab, der ihnen noch geholfen hat, oder warst
361 du die einzige Person, die halt Deutsch und Syrisches Arabisch konnte und geholfen hat?

362 **B5:** Ich war natürlich nicht der Einzige, aber ich weiß, dass ich halt laut denen zum engeren
363 Kreis sozusagen gehört habe, was das angeht.

364 **I:** Das heißt, auch eine große Verantwortung, die du dann getragen hast, oder?

365 **B5:** Ja, schon.

366 **I:** Und auch, dass die halt verstehen jetzt in der Schule. Hast du dich auch verantwortlich gefühlt
367 zum Beispiel für ihre Leistungen dadurch?

368 **B5:** Teilweise schon, also wenn jetzt irgendwelche Aufgaben zum Test kommen, die ich
369 beibringen hätte müssen, aber jetzt das nicht getan habe, oder schlecht, oder nicht gut genug,
370 dann habe ich mich schon verantwortlich gefühlt, weil die ja auf Hilfe einfach angewiesen sind.
371 Aber jetzt so bei Sachen wie Mathematik, wo das nicht so entscheidend ist, eher nicht. Ich war
372 ja selbst übrigens nicht so gut in Mathe. Also eigentlich nur bei solchen Fächern, wo die Sprache
373 mehr benötigt wird.

374 **I:** Und dann hast du schon das Gefühl gehabt, dass du so, also ich weiß nicht, ob enttäuscht das
375 richtige Wort ist, aber dass du das Gefühl hattest, ja, ich hätte das besser erklären müssen.

376 **B5:** Ja, also es war schon eigentlich enttäuscht, von mir selbst aber, dass ich es besser hätte
377 machen können. Und ich fühle mich, ich habe mich halt dadurch so, also es kam tatsächlich nur
378 selten vor, aber ich habe so ein bisschen Schuldgefühle gehabt.

379 **I:** Wow, okay. Aber war das nur von dir, oder hattest du auch das Gefühl, dass sie dann
380 manchmal so ein bisschen enttäuscht waren?

381 **B5:** Also ich habe nie das Gefühl von denen bekommen, dass sie von mir enttäuscht waren,
382 eigentlich nicht. Nur von mir selbst eigentlich. Vielleicht waren sie zu schüchtern, dafür das zu
383 sagen, oder dachten sich, ich hätte selbst das sowieso irgendwie lernen können oder so. Aber
384 von denen habe ich nichts wirklich erfahren an Enttäuschung.

385 **I:** Okay. Ich meine, die Sache ist ja, du hilfst ihnen ja und im Endeffekt bist du ja nicht
386 verantwortlich gewesen für die Noten. Aber ich verstehe natürlich, dass das ein natürliches
387 Gefühl war, dass du das Gefühl hattest, okay, ich bin der, der jetzt alles erklärt. Und wenn die
388 jetzt eine schlechte Note hatten, ah okay, vielleicht habe ich es nicht gut erklärt, vielleicht habe
389 ich es nicht gut übersetzt auf Arabisch.

390 **B5:** Ja, genau.

391 **I:** Das heißt aber, diese Gefühle waren immer nur von deiner Seite. Du hast nicht das Gefühl
392 gehabt, dass sie das hatten. Hattest du das Gefühl, dass es von den Lehrern irgendwie bestimmte
393 Gefühle in deine Richtung gab, Enttäuschungen oder auch gute Gefühle?

394 **B5:** Gute Gefühle, ja. Zum Beispiel Lob, dass ich denen helfe. Aber jetzt von denen, also von
 395 den Lehrern und von meinen Kameraden und von den Lehrern habe ich eigentlich nie was
 396 Schlechtes zurückbekommen. Also wenn irgendwas nicht bei denen gepasst hat an Noten,
 397 Schulleistungen. Also wenn, dann nur Gute. Und zwar einfach Dankbarkeit, Lob, sowas.

398 **I:** Magst du mir kurz erzählen, wenn du jetzt in der Klasse gesessen bist neben ihnen, zum
 399 Beispiel um die Lehrerin, also jetzt nicht in Mathe. Du hast gesagt, in Mathe war es jetzt nicht
 400 so notwendig, aber zum Beispiel jetzt Geschichte oder so. Oder ich weiß nicht, ein bestimmtes
 401 Fach. Würdest du sagen, Geschichte zum Beispiel war so ein Fach oder Geografie, wo du viel
 402 gedolmetscht hast für sie oder viel erklärt hast?

403 **B5:** Also Geografie war zum Beispiel ein Fach, was würde ich sagen, ja Geografie muss ich
 404 auf jeden Fall auch dolmetschen, weil es ja auch Fachbegriffe gibt und so, die man doch
 405 erklären muss, übersetzen muss. Geschichte auch, also nicht so viele Fachbegriffe, aber zum
 406 Beispiel trotzdem muss man halt die Sprache auch können, da habe ich auch viel gedolmetscht.
 407 Also die häufigsten waren halt, also das Fach Deutsch selbst und dann auch die anderen wie
 408 Geografie, Biologie, Geschichte und so. Also eigentlich bei wirklich allen, also auch Chemie
 409 und Physik, außer Mathe eigentlich, das ist das Wenigste. Chemie und Physik muss ich sagen,
 410 auch nicht so viel, weil es ja auch viel mit Mathe zu tun hat.

411 **I:** Und du konntest da alle Begriffe auf Arabisch?

412 **B5:** Nein, nicht alle natürlich, nur das, was ich konnte. Ich habe mein Bestes getan.

413 **I:** Okay, wow, weil ich meine, das ist dann schon sehr auch fachspezifisch so für Chemie,
 414 Physik, Biologie, Geografie, Geschichte. Also auch auf Deutsch kennt man nicht alle Worte
 415 immer.

416 **B5:** Aber damals, das war ja auch zur Mittelschulzeit, das war auch noch nicht so intensiv, nicht
 417 so schwer noch.

418 **I:** Und wenn du jetzt zum Beispiel ein Fach davon dich erinnerst und wir stellen uns jetzt vor,
 419 du sitzt jetzt in der Klasse, die zwei Jungs sitzen neben dir und die Lehrerin oder der Lehrer
 420 erklärt irgendwas. Wie war das dann? Hat der Lehrer einfach zu allen gesprochen und du hast
 421 dann geflüstert mit den beiden oder wie war das dann?

422 **B5:** Also wenn es da Wörter gab, wo ich unbedingt wollte, dass die das sagen, damit die einen
 423 Pluspunkt bekommen oder irgendwas, habe ich denen schon manchmal zugeflüstert, damit sie
 424 aufzeigen können und das dann sagen können, damit sie halt Lob oder einen Pluspunkt
 425 bekommen. Ich habe schon einige Male zugeflüstert und das war auch so, dass sie offen zur
 426 Klasse geredet hat. Das war mit dem System, das man einfach aufzeigt hat. Damit man
 427 drankommt.

428 **I:** Aber ich meinte jetzt zum Beispiel, wenn die Lehrerin etwas erklärt und du möchtest ihnen
 429 das jetzt auf Arabisch erklären, das, was die Lehrerin gesagt hat.

430 **B5:** Achso ja, das war auch, also ich habe es denen zugeflüstert einfach, damit sie es dann
 431 verstehen und auf Deutsch sagen können.

432 **I:** Okay, während die Lehrerin spricht.

433 **B5:** Natürlich, wenn sie zu Ende spricht, schnell so zuflüstern.

434 **I:** Das heißt, du musst jetzt quasi dann warten, also zum Beispiel jetzt die Lehrerin erklärt
 435 irgendwas, ihr sprecht über, keine Ahnung, in Geografie über ein bestimmtes Wetter und sie
 436 erklärt jetzt, wie Regen entsteht zum Beispiel und dann wartest du, dass sie fertig ist und dann
 437 drehst du dich um und erklärst nochmal dasselbe auf Arabisch.

438 **B5:** Ja, natürlich nicht immer, also nur, wenn es benötigt wird. Wo er mich zum Beispiel fragt,
 439 was hat das jetzt bedeutet, also was hat sie gesagt und so. Also meistens war es eh so, dass die
 440 sich selbst dann fragen, was war das gerade, was bedeutet das und so.

441 **I:** Okay, das heißt, sie haben eh auch vieles verstanden, aber halt manchmal, wenn sie es nicht
 442 verstanden haben, dann hast du halt.

443 **B5:** Ja, mit der Zeit haben sie immer mehr verstanden und weniger Hilfe wurde von mir
 444 benötigt, mit der Zeit halt. Am Anfang war es mehr, später war es weniger.

445 **I:** Okay, aber es war jetzt nicht so, dass sie so gar kein Deutsch konnten.

446 **B5:** Nein, es war anfangs ja schon fast gar kein Deutsch, aber ich habe gemerkt, die haben sich
 447 sehr gut und sehr schnell entwickelt. Die konnten schon nach einem halben Jahr gefühlt schon
 448 wirklich gut Deutsch verhältnismäßig und konnten schon deutlich mehr verstehen.

449 **I:** Okay, wow. Und das war von selber, haben sie daran gearbeitet oder hatten sie da irgendwie
 450 zusätzlichen Unterricht?

451 **B5:** Sie hatten auch Unterricht, aber man hat auf jeden Fall gemerkt, dass sie diszipliniert an
 452 der Sache waren und sich selbst angestrengt haben.

453 **I:** Okay, also wir sind jetzt eigentlich eh fast fertig, aber so ein paar Fragen noch zum Schluss.
 454 Zum Beispiel, damals hättest du dir irgendeine Unterstützung gewünscht auch dafür von
 455 irgendwem, von deinen Lehrern, von anderen Leuten, die auch Arabisch sprechen, oder
 456 irgendwie, dass man dich darauf vorbereitet, dass du das jetzt machen wirst für zweieinhalb
 457 Jahre?

458 **B5:** Tatsächlich habe ich das selber gerne gemacht, ohne jetzt irgendeine Unterstützung, außer
 459 bei den Angelegenheiten, wo ich nicht das Wissen hatte. Zum Beispiel, wenn sie irgendeine
 460 Hilfe brauchten bei Ämtern, Behörden, da konnte ich ja nicht wirklich was machen. Aber

461 ansonsten habe ich das immer gerne selbst gemacht, solange ich halt auch das Gefühl hatte,
 462 dass ich es gut mache und die auch von mir das Gefühl haben, dass es passt.

463 **I:** Hattest du das Gefühl, dass es von den Lehrern auch selbstverständlich war, dass du das alles
 464 machst?

465 **B5:** Es war selbstverständlich. Ein paar Mal, als es zu viel war, sag ich mal, dass es im
 466 Unterricht ein bisschen zu viel war, immer dieses Erklären und so, und wenn es zu laut wurde,
 467 haben sie sich ein paar Mal beschwert. Aber da wussten sie auch nicht, ob ich jetzt nur tratsche
 468 oder denen was erkläre und so. Als sie erfahren haben, dass ich denen das immer erkläre, waren
 469 sie immer einverstanden und hatten kein Problem.

470 **I:** Das heißt, als diese zwei Jungs zum ersten Mal gekommen sind, hast du das selber von dir
 471 angefangen zu machen, oder gab es zum Beispiel deinen Klassenvorstand, der gesagt hat, hey
 472 du, kannst du bitte dann schauen, dass du für die das immer erklärst?

473 **B5:** Ja genau, anfangs hat mein Klassenvorstand das beauftragt und ab da habe ich dann von
 474 selbst immer geholfen.

475 **I:** Okay, das heißt, das war schon der Klassenvorstand, der dir sozusagen diese Rolle gegeben
 476 hat?

477 **B5:** Ja, aber ich hätte auch sowieso von mir aus denen geholfen.

478 **I:** Also das war auch okay, dass du diese Rolle bekommen hast?

479 **B5:** Ja, auf jeden Fall.

480 **I:** Und hat der Klassenvorstand dann danach irgendwie dich unterstützt? Also zumindest
 481 gefragt, ob es eh gut läuft mit dem Erklären und so, oder war das dann kein Thema mehr?

482 **B5:** Nein, das ist eigentlich kein Thema mehr, das wurde ich nicht gefragt eigentlich.

483 **I:** Okay, das heißt, sie sind davon ausgegangen, du machst das eh gut, das passt eh?

484 **B5:** Ja.

485 **I:** Interessant, okay. Und auch die zwei Jungs haben sie jetzt nicht irgendwie gefragt, ob es
 486 ihnen eh gut geht und ob sie sich eh auskennen?

487 **B5:** Also ob die Lehrer die gefragt haben? Doch schon, aber schon, ab und zu schon, aber es
 488 hat sowieso immer gepasst.

489 **I:** Okay, anscheinend waren das eh zwei sehr fleißige Jungs dann.

490 **B5:** Ja, auf jeden Fall, waren wirklich sehr fleißig.

491 **I:** Habt ihr noch Kontakt?

492 **B5:** Zum einen habe ich noch Kontakt, zum anderen nicht.

493 **I:** Okay, cool. Gibt es noch irgendwas, was du mir am Schluss erzählen möchtest, noch zu der
 494 Situation oder irgendwas, was dir noch anfällt? Würdest du sowas wieder machen wollen?

495 **B5:** Ja, schon, ich würde sowas gerne wieder machen wollen. Einfach weil diese Soziale
496 zwischen Menschen einfach wichtig ist und gefördert werden muss. Ich würde es nochmal
497 machen, ja.

498 **I:** Und es wäre auch okay, wenn es Leute sind, die Flüchtlinge sind, weil manche sagen dann,
499 sie halten das nicht so aus, wenn das jemand ist, der aus einem Krieg kommt und so, dass das
500 schwierig ist für sie?

501 **B5:** Es kommt natürlich sehr darauf an, wie er mental drauf ist und was für eine Ideologie er
502 hat, aber bei denen z.B. war es angenehm, hat gepasst. Es kommt natürlich sehr darauf an, wie
503 die drauf sind und so. Es gibt welche, bei denen ist es sehr schwer, bei manchen ist es einfach,
504 also es kommt schon sehr darauf an, würde ich sagen.

505 **I:** Okay, aber cool. Also es klingt so, als ob du die Erfahrung eigentlich schon geschätzt hast
506 und als ob es dir eigentlich eh auch im Großen und Ganzen Spaß gemacht hat.

507 **B5:** Ja.

508 **I:** Hast du irgendwas auch gelernt aus dieser Erfahrung?

509 **B5:** Ich habe gelernt, dass man das Leben an einem Ort wie hier mehr wertschätzen soll, wenn
510 man eigentlich alle nötigen Mittel hat, um gut zurechtzukommen und auch erfahren, wie
511 schlecht es woanders sein kann, wie die Umstände sein können. Ja, das habe ich auf jeden Fall
512 dadurch mehr geschätzt.

513 **I:** Hast du irgendwas Bestimmtes auch über Syrien dadurch gelernt oder hast du das Gefühl, du
514 kanntest dich hier aus vorher?

515 **B5:** Ja, ich habe auf jeden Fall auch mehr gelernt, weil ich kannte mich schon, ich kenne mich
516 generell leider nicht so gut aus. Ich habe halt mehr gelernt, wie die Umstände dort sind und wie
517 das dort halt alles abläuft mit dem System und der Wirtschaft.

518 **I:** Okay, cool. Dann vielen Dank, ich stoppe kurz die Aufnahme.

Transkription des 6. Interviews

Datum: 22.März 2026

Ort des Interviews: Interview per Google Meet

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragte B6

Geschlecht der/des Befragten: männlich

Arabischer Dialekt: Irakisch-Syrisch

- 1 **I:** Okay, perfekt. Also mein Name ist [Name], ich weiß nicht, wie viel [Name] dir schon erzählt
2 hat, aber ich mache das für eine Masterarbeit und zwar geht es ums Dolmetschen im
3 Flüchtlingsbereich und was mich vor allem interessiert, sind Leute, die keine
4 Dolmetschausbildung haben, die aber arabisch als Muttersprache haben und in Österreich
5 aufgewachsen sind und halt für Flüchtlinge gedolmetscht haben. Und genau, ich werde dich
6 dann ein paar Fragen fragen bezüglich eben Erfahrungen, die du hattest, Erinnerungen,
7 Situationen.
- 8 Ich hoffe, du kannst dich noch an ein paar Dinge erinnern und auch kurz über dein Dialekt, also
9 welchen Dialekt du sprichst und was das für einen Einfluss hatte, so in die Richtung. Und es
10 gibt keine richtigen oder falschen Antworten, also da geht es wirklich nur um deine
11 Erfahrungen, wie du dich gefühlt hast, welche Erwartungen du an dich selbst gestellt hast oder
12 das Gefühl hattest, dass an dich gestellt wurden, so in die Richtung. Passt das?
- 13 **B6:** Passt, إن شاء الله (*inshallah*).
- 14 **I:** Magst du mir am Anfang ein bisschen erzählen, wie du aufgewachsen bist, also wie lange
15 bist du in Österreich, bist du in Österreich aufgewachsen und geboren oder später gekommen,
16 was ist so dein Hintergrund, so ein bisschen, dass wir eine Übersicht haben.
- 17 **B6:** Okay, also ich bin in Wien geboren und aufgewachsen. Meine Mama ist ursprünglich aus
18 Marokko in den 90er Jahren nach Österreich gekommen durch ein Arbeitsvisum zum Arbeiten.
19 Mein Papa ist ursprünglich aus dem Irak hergekommen zum Studieren eigentlich, ist glaube ich
20 Mitte der 70er oder so gekommen. Dementsprechend sind es zwei verschiedene Dialekte,
21 einmal Marokko, also Marokkanisch, einmal Irakisch. Zuhause in der Regel, also ich erzähle
22 einfach und du sagst mir, ob das passt mit dem Ausführen oder nicht. Ich versuche in die
23 Richtung zu reden, die passt. Genau, grundsätzlich zuhause war eigentlich Arabisch die
24 Sprache, wobei mit meinem Papa mehr Deutsch als Arabisch, also gemischt, liegt einfach
25 daran, dass mein Papa ziemlich gut Deutsch konnte und mit meiner Mama war es nur Arabisch.
26 Meine Mama hat nie wirklich gutes Deutsch gelernt. Genau, dementsprechend, ich kann es
27 nicht festmachen, also sobald ich mit, also je nachdem, mit wem ich spreche, habe ich irgendwie

28 ein Dialekt drauf. Es ist automatisch, ist zwar nicht perfekt, aber die Leute verstehen mich und
29 ich kann sprechen. Ja, die Leute sagen oft, dass es eher dem Syrischen ähnelt, wobei es eher ein
30 Mix ist, wobei mit meiner Mama eigentlich immer klar Marokkanisch gesprochen wurde und
31 mit meinem Papa war es ein Mix, also genau.

32 **I:** Okay, also das heißt nicht wirklich Irakisch, sondern sogar Syrisch?

33 **B6:** Die Leute sagen eher, dass es Syrisch ist, aber ich habe nie Syrisch gelernt, also ich weiß
34 nicht, woher es kommt, kann auch sein durch Popkultur, durch Serien, durch Filme, solche
35 Geschichten, aber mein Dialekt ist, ich sage es immer so, wie ein Multivitaminsaft, so ein
36 Cocktail, also ich spreche Arabisch, manche Dialekte habe ich besser drauf, manche schlechter,
37 aber die Leute verstehen mich und ich verstehe die Leute.

38 **I:** Okay, sehr cool. Also, wenn wir so deine Kompetenzen kurz einschätzen, auf Arabisch und
39 auf Deutsch, wo fühlst du dich wohler?

40 **B6:** Ja, safe Deutsch. Ja, also dadurch, dass die Dialekte verschieden sind, also meine
41 Muttersprache ist Arabisch, aber ich würde jetzt nicht sagen, dass es, also es ist auf jeden Fall
42 nicht so gut wie Deutsch, also mein Deutsch ist um einiges besser, also ich kann mich viel
43 besser auf Deutsch artikulieren, auch mein, es ist immer so ein Maßstab, also ich denke auch
44 mehr auf Deutsch, als dass ich auf Arabisch denke, ich denke gar nicht auf Arabisch, mein
45 Denken ist nur Deutsch und ja, also Deutsch war immer präsenter, leider, jetzt im Nachhinein,
46 aber dafür kann man nicht viel, ja.

47 **I:** Okay, aber es hat gereicht, dass du trotzdem gedolmetscht hast und dich unterhalten konntest
48 mit Arabisch.

49 **B6:** Ja, ja, voll, mehr als unterhalten, also bis jetzt, ich bin jetzt auch, also ich bin jetzt in einem
50 anderen Bereich natürlich tätig, ich bin im sozialen Bereich tätig und da auch tagtäglich, also
51 muss ich oft mit Familien, die nur Arabisch reden und da passt es auch, also es passt auch relativ
52 gut.

53 **I:** Und der Dialekt, den du dann sprichst, ist das dann eben dieses, wo man sagt, das klingt wie
54 Syrisch?

55 **B6:** Genau, es ist eher in Richtung Syrisch-Irakisch, also Marokkanisch packe ich gar nicht aus,
56 weil die Leute es eh nicht verstehen würden, genau, es ist halt nix, ich kann es nicht, also ich
57 kann es nicht verorten, die Leute sagen immer eher Richtung شام (*shām*) und so, ja.

58 **I:** Okay und wenn du jetzt sagst, also du kannst verschiedene Dialekte, du fühlst dich aber eben
59 mit diesem Dialekt am wohlsten, gibt es andere, die du verstehst, vielleicht auch sprichst?

60 **B6:** Ja, Ägyptisch auf jeden Fall verstehe ich und spreche ich auch ein bisschen, also Ägyptisch
61 verstehe ich, auch ein bisschen sprechen. Tunesisch verstehe ich relativ, ganz wenig sprechen.

62 Aber ja, aber es hat halt eben viel mit Ägyptisch auch klar, viel halt, viel auch Popkultur, viel
63 Film, Serien, Musik, all diese Geschichten, die früher präserter waren als jetzt, zumindest bei
64 mir und auch mit den arabischsprachigen Leuten, die dann aufgewachsen sind, waren eher
65 Ägypter und ein paar Tunesier da bei mir.

66 **I:** Ja, ich glaube, wir sind sehr dominant und unsere Medien auch und es gibt so viele von uns,
67 deshalb kommt man nicht vorbei an Ägyptisch, glaube ich. Und wie bist du dann zum
68 Dolmetschen gekommen, also du sagst, du bist jetzt in einem anderen Bereich, aber wie, was
69 war damals das, was dich dazu gebracht hat?

70 **B6:** Ja, es war Zufall, also es hat sich schon gefügt, ich damals, ich bin echt schlecht mit
71 Jahreszahlen, als die, ja, als der, ich sag mal, ohne es negativ zu nennen, als die ganzen
72 Geflüchteten gekommen sind, wann war das, 2000...?

73 **I:** Ich glaube, 2015 war so der höchste Anfang.

74 **B6:** Genau, 14, 15, also als es gestartet hat in Wien, auch mit Refugees Welcome und so, also
75 von Anfangszeit kann ich mich erinnern, war ich gleich, also gleich am Anfang, glaube ich, mit
76 der ersten, also gleich als es wirklich losging, war ich, kann ich mich erinnern, gleich in der
77 Früh am Hauptbahnhof. Also das war in Kombination mit meinem Ehrenamt, war ich dann dort
78 und einfach übersetzt halt, weißt eh, so einfach, aber ich war es halt gewohnt, wie
79 wahrscheinlich alle Arabisch- oder allgemein Migra-Kids Sachen übersetzen und so, für Eltern
80 selbst, für Familie und so und genau damit hat es begonnen. Ich kann mich erinnern, mich hat
81 dann irgendjemand ein paar Jahre später angerufen, der bei der Caritas gearbeitet hat, bei der
82 Grundversorgung und mich gefragt hat, hast du Bock, sie suchen gerade Leute, da habe ich
83 gesagt, ja, mein Arabisch ist jetzt nicht so gut, dass ich sage, hey, so übersetzen und so. Er hat
84 gesagt, na, das reicht schon, das ist nicht so dramatisch, nicht so schlimm. Genau und so bin
85 ich da eingestiegen, ich war dann, glaube ich, circa ein Jahr oder so, es war nicht viel, ich war
86 halt geringfügig angestellt, hab ein Jahr oder so dort gedolmetscht, circa, oder eineinhalb Jahre
87 und genau und dann immer wieder halt auch viel ehrenamtlich, wenn ich da Leute
88 kennengelernt habe, da Leute kennengelernt habe. Also bis jetzt, am letzten Wochen war ich
89 bei meinem Friseur und er hat mich wegen seinem Asylbescheid gefragt, hey, was steht da drin?
90 Also es ist eine Sache, die präsent ist, die einfach da ist.

91 **I:** Und das Ehrenamt, das hast du über die Caritas gemacht?

92 **B6:** Nein, nein, das war hauptamtlich geringfügig, also ehrenamtlich war eine andere
93 Geschichte, aber dadurch hat das begonnen mit 2014, 15, mit der Geschichte, da waren wir am
94 Hauptbahnhof und präsent und übersetzt und Leute kennengelernt, Leute kommen an und weißt
95 eh, ich weiß nicht, ob du auch da dabei warst oder so, eh die Geschichte vom Westbahnhof,

96 Hauptbahnhof und Leute kommen an, Caritas war da, verschiedene Organisationen und so.
97 Genau so damit hat es begonnen und danach ein paar Jahre später, ich kann mich, ich bin echt
98 schlecht mit Jahreszeiten, wie gesagt, ein paar Jahre später hat mich eben ein Freund angerufen
99 und hat gesagt, hey, Caritas Grundversorgung und dann hat es sozusagen beruflich gestartet.
100 Genau und seitdem immer wieder beruflich damit zu tun, also ich bin im sozialen Bereich tätig
101 und da ist eher, wenn du sozialer Bereich und bist arabischsprachig, ist eher ein Jackpot.

102 **I:** Kann ich mir gut vorstellen. Was sind die Situationen, wo du am meisten gedolmetscht hast
103 oder immer noch dolmetscht, also gut, beim Friseur hast du jetzt erwähnt, das ist so eine
104 einmalige Sache wahrscheinlich, aber sonst.

105 **B6:** Beim Friseur ist immer wieder. Also der fragt mich immer wieder irgendwas.

106 **I:** Okay. Aber zum Beispiel sonst, im Gesundheitsbereich oder bei den Behörden?

107 **B6:** Es ist alles Mögliche, also von AMS-Geschichten bis MA40-Geschichten bis, wenn
108 irgendwas zu Asyl war oder Erklärung, Briefe erklären. Bei der Caritas damals war es eigentlich
109 Grundversorgung, da waren die Sachen relativ geregelt, wenn jemand kommt, war immer klar,
110 ich kann mich erinnern, ich wusste am Anfang nicht, was Versicherungsdatenauszug heißt.
111 Woher auch? Also Österreich mit seinen Begrifflichkeiten, bis ich dann einen gefragt habe,
112 hey, wie soll ich das übersetzen. Also es ist relativ allgemein, es war nie irgendwas Heftiges.
113 Ich kann mich erinnern, auch einmal, da habe ich auch als Vorbereitung zu einem, ich glaube
114 Diakonie oder Caritas war das irgendeine Einrichtung, und weil ich war auch mobil unterwegs,
115 also bei der Grundversorgung und mobil und kann mich erinnern, war dann irgendwo im 11.
116 Bezirk oder im 3. Bezirk, habe eine Vorbereitung für ein, wie heißt das, für eine Einvernahme
117 übersetzt, nur die Vorbereitung, nicht das offizielle, weil das müsste ich ja ein Dolmetscher
118 sein, aber nur die Vorbereitung, wie es läuft, der Herr damals hat seine Geschichte erzählt, ich
119 habe sie übersetzt, sie erklärt und so, genau in diese Richtung. Aber es war nie irgendwas, wo
120 ich sage nur das habe ich übersetzt, sondern es war alles Mögliche.

121 **I:** Okay, das heißt Asyl, da war AMS dabei...?

122 **B6:** Wiener Wohnen, Schulgeschichten, wenn eine Schulnachricht kommt, ja, also es war
123 wirklich alles Mögliche dabei.

124 **I:** Spannend, und wo kamen die Leute meistens her, für die du gedolmetscht hast?

125 **B6:** Meistens Syrien und ein paar wenige aus dem Irak, aber am präsentesten war Syrien.

126 **I:** Wenn ich dich so fragen würde über deine allgemeine Rolle bei diesen Situationen, was fällt
127 dir da ein? Ich meine gut, das eine ist klar, Sprache dolmetschen von A nach B, aber hast du
128 das Gefühl gehabt, dass du auch andere Rollen eingenommen hast? Also so, weiß nicht, manche
129 Leute sagen dann, sie haben sich wie Sozialarbeiterinnen gefühlt, oder wie eben so

130 Kulturvermittlerinnen. Wie war das bei dir? Hast du das Gefühl gehabt, dass du auch so andere
131 Rollen eingenommen hast, oder war es wirklich eher einfach das Sprachliche, von Deutsch nach
132 Arabisch, von Arabisch nach Deutsch und das war's?

133 **B6:** Nein, also ich bin nicht vom Typ jemand, der so die Sachen so klar abgrenzt, sondern also
134 wenn Kulturvermittler, dann eher umgekehrt, also dann eher Arabisch ins Deutsche für die
135 Leute, die zum Beispiel, die Informationen geben. Aber sonst hätte ich schon gesagt, eher in
136 Richtung, schon hin und wieder auch sozialarbeiterische Tätigkeiten. Ja, also es war nie klar,
137 dass ich nur übersetze, sondern manchmal auch, weil ich weiß zum Beispiel vom Übersetzen
138 ist es so, dass man eigentlich nur, du kannst mich gern korrigieren, aber so habe ich es
139 wahrgenommen, dass man eigentlich nur die Informationen übersetzt, sondern und nicht, es ist
140 halt dann, ich habe halt den Vorteil, dass ich manchmal auch in dieser Doppelrolle bin, dann
141 verstehe ich auch den Kontext und auch Emotionen oder wie etwas gesagt wird und kann es
142 besser einordnen, als wenn jemand nur hört, ich habe das und das gemacht und nur die
143 Übersetzung hat. Deswegen ist es gemischt und es war nie so klar abgegrenzt für mich, aber
144 gar nicht bewusst. Ich würde eher sagen, es war unbewusst, dass ich es nicht abgegrenzt habe.

145 **I:** Ich meine, was ich dir sagen kann ist, im Dolmetschbereich gibt es halt zwei ganz große
146 Bereiche, die man unterscheidet. Es gibt das Konferenzdolmetschen und das
147 Kommunaldolmetschen und Konferenzdolmetschen ist halt das, was du vorher kurz
148 angesprochen hast, dieses wirklich nur Sprache. Das ist halt bei Konferenzen eben, zum
149 Beispiel bei politischen Aktivitäten oder im Parlament oder bei den Vereinten Nationen. Das
150 ist so dieses Klassische, man sitzt in einer Kabine oder manchmal auch in dem Raum und
151 übersetzt einfach wirklich nur. Da geht es um keine Emotionen, nichts. Und dann gibt es das
152 Kommunaldolmetschen, also es kommt aus dem englischen Community-Begriff. Das wäre halt
153 das, was du jetzt gemacht hast. Da geht es ganz viel um Menschen, deshalb das Wort
154 Community. Und das ist auch der Bereich, über den ich jetzt diese Masterarbeit schreibe, weil
155 der Bereich ist ein bisschen kniffliger, weil du hast recht, theoretisch heißt es immer, man soll
156 neutral sein als Dolmetscher, man soll nur die Sprache übersetzen und sonst nichts. Aber im
157 Community-Dolmetschen ist das Problem, dass das nicht möglich ist und dass Dolmetscher
158 auch immer sagen, das ist nicht möglich, weil du hast mit Menschen zu tun, die in schwierigen
159 Situationen sind oder aus schwierigen Situationen kommen. Man muss ja auch Empathie haben
160 und das ist auch das, worum es ein bisschen gehen wird in der Masterarbeit. Dieser Unterschied
161 zwischen, okay, ich muss neutral sein, aber ich muss auch Empathie haben und wie weit kann
162 man das überhaupt abgrenzen. Das heißt, sogar professionelle Dolmetscher tun sich damit
163 schwer, weil quasi von ihnen verlangt wird, ja, du musst da jetzt neutral sein, aber dann auch

164 trotzdem empathisch sein. Und darum geht es auch ein bisschen bei meiner Forschung jetzt,
165 also ist das überhaupt möglich und kann man sich da überhaupt in diese Rolle versetzen, dass
166 man sagt, ich bin nur ein Sprachrohr und nicht mehr, weil die meisten sagen nein, das ist nicht
167 möglich und ich glaube auch, dass es nicht möglich ist. Also du hast da schon recht, weil wir
168 halt menschlich sind und Menschen sind und das ist auch das, was ich jetzt bei dir zum Beispiel
169 auch erfragen möchte, wahrscheinlich auch, weil du selber einfach diesen
170 Migrationshintergrund hast und auch selber Arabisch sprichst. Also man kann die eigenen
171 Emotionen dann einfach nicht ausschalten, das geht nicht. Manche können es besser oder mehr.
172 Die Frage ist auch, ob man überhaupt soll. Also deshalb frage ich dich so ein bisschen nach der
173 Rolle. Das war auch meine Frage geradezu dieses, genau, wie du deine Rolle definierst.
174 Was ich jetzt rausgehört habe, war eben, du hast dich auch so ein bisschen als Sozialarbeiter
175 gefühlt. Manche sagen, sie fühlen sich auch als emotionale Stütze oder als Therapeut oder als,
176 also ganz unterschiedlich, wie die Leute das dann beschreiben.

177 **B6:** Also ich kenn beide Situationen, weil ich arbeite im sozialen Bereich, als Sozialpädagoge
178 und jetzt ein kurzer Exkurs, aber es geht eher auch in diese Richtung und sitze halt oft im
179 Jugendamt. Also das ist mein Job, ich kriege einen Auftrag vom Jugendamt und betreue dann
180 die Familie. Und ich mag, ich bin jemand, wenn ich dort bin, ich kann zwar Arabisch und wenn
181 ich mit den Familien alleine bin, spreche ich, habe ich kein Problem damit, aber in diesem
182 Kontext habe ich immer gerne einen Dolmetscher da. Zwei Funktionen, ich kann mich aufs
183 Wesentliche fokussieren und das Zweite ist, es gibt eine gewisse Distanz. Ich bin da und es geht
184 um das Fachliche und ich muss mir nicht den Kopf zerbrechen und vielleicht, um da
185 anzuknüpfen, was du gerade gesagt hast, auf mein, auf das, was ich eben vorher gesagt hatte,
186 bezogen, ich einen Fall hatte, wir sitzen da und ich betreue die Familie, ich kenne sie ja schon
187 und wir sitzen da im Jugendamt und besprechen uns uns vorm Dolmetscher da. Die
188 Sozialarbeiter im Jugendamt stellten eine Frage und der Übersetzer übersetzt, der Dolmetscher
189 übersetzt, auf Arabisch, ich verstehe natürlich den Dolmetscher, verstehe alles, übersetzt und
190 der Vater antwortet und passt. Für die Dolmetscherin war's gegessen, weil die Antwort war
191 klar, aber ich habe gleich interveniert und habe ihr gesagt, hey, er hat es zwar richtig übersetzt,
192 aber es war eine Konnotation dabei, die die Antwort nicht bestätigt, seiner Aussage
193 widerspricht. Genau und habe ich das dann gesagt und dann habe ich sozusagen eine
194 Gegenfrage gestellt, die das verdeutlicht hat, aber mir ging es nicht darum, den Dolmetscher
195 bloßzustellen oder so, sondern er hat mir dann gesagt, ich bin jemand, ich übersetze nur
196 wortwörtlich, weil ich übersetze nicht die Emotionen. Ich so, ja kein Stress, aber mir war es
197 wichtig, weil es für den Kontext wichtig war, um es zu verstehen, weil er zum Beispiel in

198 diesem Fall gesagt hat, ja es passt, aber er hat es auf eine Art und Weise gesagt, um das Thema
199 abzuschließen, hat er ja gesagt, aber wenn man Arabisch verstehen würde, würde man checken,
200 hey, er hat das jetzt nur gesagt, um es abzuschließen. Genau und solche Situationen begegnen
201 mir halt immer wieder, aber da habe ich eben das Glück, dass ich dann eben sagen kann, bitte
202 einen Dolmetscher dazuholen, weil dann kann ich mich darauf fokussieren.

203 **I:** Spannend, weil meine nächste Frage wäre eben gewesen, ob du das Gefühl hast, dass sich
204 deine Rolle je nach Situation oder Gesprächspartner verändert und das wäre so ein klassisches
205 Beispiel jetzt gewesen, also wenn du quasi in deinen Job machst, dann möchtest du nur deine
206 Aufgaben machen und dann nicht auch noch die Aufgabe des Dolmetschers übernehmen
207 müssen, was total verständlich ist, weil du dich dann quasi auf dein Fachliches konzentrieren
208 möchtest, also würdest du sagen, im Privaten, wenn du gerade nicht auf deinem Arbeitsplatz
209 bist, dann ist es kein Problem für dich, dass du Dolmetscher bist, aber wenn du in deinem
210 Arbeitsfeld bist, dann möchtest du dich auf deine fachlichen Sachen konzentrieren?

211 **B6:** Genau, wenn es sein muss, übersetze ich gerne natürlich, bevor niemand da ist, aber ideal
212 wäre es für mich, dass es getrennt ist, aber so habe ich kein Problem damit, gehe ich gerne und
213 unterstütze, soweit ich kann, aber wenn es um das Fachliche geht, einfach um diese gewisse
214 Distanz zu wahren, weil, denke ich, einfach von der Profession her einfach wichtig ist, das zu
215 trennen.

216 **I:** Spannend. Wenn du sagst, dass du in diesen Situationen bist und auch vor allem
217 hauptsächlich mit syrischen Flüchtlingen zu tun hattest, auch ein paar irakischen, aber
218 hauptsächlich syrischen, würdest du sagen, dass dein eigener Hintergrund, also die Tatsache,
219 dass du selber halb Marokkanisch, halb Irakisch bist, dass das einen Einfluss hat darauf, wie du
220 mit diesen Menschen umgehen kannst, wie sie mit dir auch umgehen oder nur die Tatsache,
221 dass du Arabisch sprichst?

222 **B6:** Ich glaube, die Sprache ist so ein Punkt, der dabei ist, aber ich bin, glaube ich, schon
223 jemand, der eine gewisse Empathie einfach hat, aber gar nicht, nicht nur, mir fällt jetzt kein
224 anderer Begriff ein, gar nicht auf emotionale Ebene gemeint, sondern auch ein gewisses
225 Verständnis, dass ich Kontexte kenne, dass ich weiß, wie Sachen sind oder waren und ja, ist
226 halt komplex, ich glaube, wissen wir alle, also wissen wir beide in dem Fall, es ist nicht so
227 einfach und es ist immer, genau, ich glaube, das ist so in meiner Ansicht nach eine Sache, die
228 schon eine Stärke von mir ist, dass ich einfach weiß, dass die Sachen nicht Schwarz und Weiß
229 sind und es nicht so einfach ist und genau, deswegen ist natürlich die Sprache ein guter
230 Pluspunkt für die Kommunikation, aber ich glaube, dass ich viel mehr verstehe, ohne darüber
231 zu sprechen oder ohne die Sachen zu erklären, einfach weil ich dementsprechend sensibilisiert

232 bin und die Sachen kenne, auch wenn ich sie nicht erlebt habe, aber ich weiß, wenn jemand
233 davon spricht, dass er einfach gewisse Struggles hat, sprachliche Struggles, auch andere
234 Struggles, wenn es um hier ankommen geht und so weiter, also solche Geschichten, glaube ich,
235 habe ich eine gewisse Empathie, gar keine, deswegen habe ich das vorhin gesagt mit kultureller
236 Übersetzung, Kulturvermittler, genau, aber gar nicht so, ich bin also nicht so von Österreich auf
237 Syrisch oder auf Arabisch, sondern eher umgekehrt, dass ich ja versuche, diese Empathie auch
238 bei dem Beamten oder bei dem Sozialarbeiter oder was auch immer zu Dings, weil für mich die
239 Sachen nicht schwarz-weiß sind.

240 **I:** Würdest du sagen, dass das, also du hast das jetzt ein bisschen angesprochen, aber würdest
241 du sagen, dass es jetzt nur die Kultur ist oder auch deine eigene Sozialisierung und Erziehung
242 und Herkunft? Weil du hast mir am Anfang ein bisschen erzählt, auch von deinen Eltern und
243 deinem eigenen Hintergrund.

244 **B6:** Es ist vielschichtig, also von Erziehung, von Sozialisation, von Kultur, von Sprache, all
245 diese Sachen, die habe ich auch viel von meinem Papa, weil ich weiß, dass er viel übersetzt hat,
246 viel gedolmetscht hat, viel unterstützt hat, er hat bis vor ein paar Jahren noch Leuten Deutsch
247 beigebracht in den Moscheen und so, also ich glaube, das ist viel so unbewusst zu
248 mitbekommen, also er hat nie gesagt, mach das, aber es ist einfach so Sachen, die man halt
249 vorgelebt bekommt, die Erziehung funktioniert viel durch Sehen und Imitieren. Das ist eine
250 Sache, wo ich vor ein paar Wochen oder so das erste Mal ein bisschen intensiver darüber
251 reflektiert habe. Also es ist gar nicht eine Sache, es ist einfach von sensibilisiert bis sozialisiert
252 bis Kultur, für mich spielt auch ein bisschen, für mich persönlich zumindest auch Religion eine
253 Rolle.

254 **I:** Kannst du dich an bestimmte Situationen auch erinnern, konkrete Situationen, wo das ein
255 Thema war, wo du das Gefühl hattest, dein eigener Hintergrund, sei es jetzt eben der
256 marokkanisch-irakische Hintergrund, sei es der muslimische Hintergrund, also irgendwas, was
257 quasi zu deiner Identität gehört, dass das einen Einfluss hatte darauf, wie der Dolmetschprozess
258 verlaufen ist?

259 **B6:** Ich weiß, dass mein Arabisch nicht perfekt ist und ich weiß, dass mein Arabisch nicht so
260 gut ist wie mein Deutsch. Und ich glaube die Leute wissen es eh, während sie auch mit mir
261 sprechen und so, aber ich glaube, dass die Leute trotzdem mich bei Gelegenheit fragen oder so,
262 wenn sich Situationen ergeben. So, das klingt jetzt plump, aber ich sage es so, wie es mir gerade
263 im Sinn ist, so weil sie wissen, okay, einer der hier aufgewachsen ist, der hier geboren ist, der
264 die Spielregeln kennt, der die Menschen kennt, das ist eh einer von uns und der kennt sich schon

265 aus. Weißt du, was ich meine? Deswegen, ich glaube, dass das immer ein Vorteil ist für die
266 Leute und ich kann nie, also deswegen kann ich deine Frage nicht konkret beantworten.

267 **I:** Aber das gibt mir schon einen Einblick, also weil mich würde da halt zum Beispiel auch
268 interessieren, weil du das jetzt gerade so ein bisschen angesprochen hast, das wäre eh eine Frage
269 auch gewesen, ob du das Gefühl hast, dass auch bestimmte Erwartungen da sind, weil die Leute
270 sehen dich dann, die können dann wahrscheinlich an deinem Aussehen oder auch an deinem
271 Namen und so erkennen, dass du halt auch irgendwie arabische Wurzeln hast oder
272 arabischsprachig bist und dann sagst du gerade, das heißt, sie gehen dann davon aus, dass du
273 sie verstehst wirst auf einem anderen Niveau oder auf einem anderen Level als jetzt quasi,
274 wenn wir uns vorstellen würden, ein blonder Alexander, der vielleicht auch Arabisch kann, aber
275 der dann halt anders wirkt vielleicht. Glaubst du, dass dann auch bestimmte Erwartungen
276 mitschwingen?

277 **B6:** Ich glaube schon. Ich glaube gar nicht nur, dass sie mitschwingen, sondern ich höre sie
278 auch, weil auch die Art und Weise, wie mit mir gesprochen wird, kann ich mir nicht vorstellen,
279 dass sie mit einem Alexander reden würden, der Arabisch gelernt hat. Also allein so, wie oft
280 ich höre, hey, du weißt, was ich meine oder allein, dass ich höre, hey, du weißt eh, wie es bei
281 uns ist. Solche Sachen einfach, weil die, und das ist so mit Sozialisation, mit Empathie ein
282 bisschen, also ich habe jetzt kein Wort dafür, aber das sind Sachen, die einfach mitschwingen.
283 Und ich bin, auch wenn ich übersetze für Leute und so, ich kann jetzt nicht alles eins zu eins
284 übersetzen, ist auch schwierig oft, aber ich versuche, und wenn ich etwas nicht weiß, dann sage
285 ich, dass ich es nicht weiß oder ich versuche es zu umschreiben. Und ich glaube, dass das so
286 ein gewisser Pluspunkt ist, einfach diese Nähe, die ich habe, weil ich so sozialisiert wurde und
287 weil es für die, wenn sich vielleicht die Menschen, das ist jetzt meine Interpretation,
288 aufgehobener fühlen als woanders.

289 **I:** Das heißt, du verspürst auch eine besondere Nähe dann zu diesen Menschen?

290 **B6:** Ich glaube schon, ich glaube schon, und sie wissen vielleicht auch, dass kein, jetzt ohne
291 Werten sozusagen und ich glaube auch, ohne einen genauen Kontext zu meinen, ich glaube
292 auch, dass sie nicht das Gefühl haben, dass ich urteile oder so, sondern schon eine
293 gewisse...andere Rolle habe und sie mich vielleicht auch als Unterstützung, als Säule oder
294 sowas sehen.

295 **I:** Warum glaubst du, sehen sie dich so?

296 **B6:** Weil ich glaube, dass die sprachliche Komponente, dass sie bei mir nicht so ausgeprägt ist
297 wie das Deutsche, aber es trotzdem immer gepasst hat und Leute mich auch wiederholt fragen

298 oder gefragt haben, obwohl ich sicher bin, dass es andere Möglichkeiten gäbe, deutet meiner
299 Ansicht nach schon darauf hin.

300 **I:** Also glaubst du, es liegt daran, dass sie auch wissen, dass du selber eben
301 Migrationshintergrund hast oder dass du muslimisch bist?

302 **B6:** Voll, genau. Und dass ich, also so, keine Ahnung, jetzt irgendein Beispiel, dass wenn mir
303 jemand etwas sagt oder erzählt und mir sagt, hey, bei uns geht das nicht. Ich verstehe gleich,
304 du würdest gleich verstehen, aber wenn ein Alexander da steht, würde er sagen, was meinen
305 Sie, was geht bei Ihnen nicht? Genau, und das ist so eine Sache, okay, er muss mir nicht erklären
306 oder es reicht ein Blick und ich verstehe schon, was er meint und er muss nicht ausführen, okay.
307 Ein anderes Beispiel, sag ich gerne, aber ich denke, das passt auch. Sozialarbeiterische
308 Tätigkeit, ich hatte letztens, also meine sozialpädagogische, Entschuldigung, war da, es gab
309 Polizeieinsatz, was auch immer, eine Familie.

310 Long story short, es ging darum, ich habe übersetzt, okay, der Polizeibeamte hat dem Vater was
311 gesagt und das, was er ihm gesagt hat, habe ich ihm schon tausendmal gesagt, okay, hat ihm
312 was gesagt. Wir waren fertig und danach habe ich ihm gesagt, hey, es ging um seine Emotionen
313 als Vater, also pädagogische Beratung, ich habe ihm gesagt, hey, wenn du mit ihm redest, musst
314 du ruhig reden, okay. Und er hat gesagt, ich rede ruhig. Ich habe ihm gesagt, ich meine nicht,
315 dein ruhig, ich meine nicht unser arabisches ‚Ruhig‘, okay. Und da hat er gelacht, hat mich
316 verstanden, okay. Wenn der Beamte sagt, bitte reden Sie ruhig, versteht er, okay, ruhig, er ist
317 ruhig und macht Schmähs und ist vielleicht laut, aber es ist für ihn ruhig, weil er eine andere
318 Hemmschwelle gewohnt ist und kennt, genau. Und das ist nur so ein Beispiel, was, glaube ich,
319 das so gut erläutert.

320 Und ich habe ihm dann gesagt, ich, nein ich meine nicht ruhig. Ich hab gesagt, ich habe einen
321 irakischen Vater. Ruhig ist für ihn was ganz anderes. Ich hab zu ihm gesagt, ich finde, dass du
322 ruhig redest, wie als würdest du mit einem Beamten, mit einem Österreicher reden...so ruhig.
323 Und hab dann Beispiele genannt, hab's dann bisschen verbildlicht. Und dann hat er es erst
324 verstanden. Er hat gelacht und seine Frau ist daneben gestanden und hat gelacht und dann habe
325 ich ihr gesagt, du weißt, was ich meine, bitte mach ihn darauf aufmerksam.

326 **I:** Das ist ein cooles Beispiel, weil das war, da hat ganz viel mitgespielt. Also eben das kulturelle
327 Verständnis, dann aber auch diese persönliche Nähe, dass du überhaupt das formulieren kannst.
328 Was mich jetzt auch interessieren wird, vor allem in so einer Situation jetzt, weil du sagst du,
329 also du, wenn du jetzt als Sozialpädagoge handelst oder in so einem Setting bist, du bist ja
330 quasi, ich weiß nicht, ob das Wort gefangen richtig ist, aber du bist quasi so ein bisschen
331 zwischen diesen zwei Welten. Also du bist für die eine Seite, du verstehst jetzt zum Beispiel

332 diesen Vater und du hast dieses kulturelle Verständnis und du weißt, wie du ihn da ansprechen
 333 musst, aber es gibt ja auch bestimmte Erwartungen, die die professionelle Seite an dich stellt
 334 oder deinen Beruf. Oder auch wenn du jetzt nicht in deinem Beruf dolmetscht, aber halt in
 335 einem anderen Kontext, wo du zum Beispiel für die, ich weiß nicht, beim AMS bist oder bei
 336 einer Behörde. Also es gibt jetzt quasi die Erwartungen auf der professionellen Seite auch.
 337 Hast du das Gefühl, dass du manchmal so ein bisschen gefangen bist zwischen diesen zwei
 338 Seiten? Oder, ich weiß nicht, ob gefangen das richtige Wort ist, aber Nein, gar nicht. Das ist
 339 quasi so ein Balance-Akt irgendwie zwischen diesen beiden Seiten.

340 **B6:** Ja, also ich, auch beruflich bin ich manchmal in Situationen, wo ich übersetzen muss. Das
 341 passiert schon auch. Nein, gar nicht. Ich finde nicht, dass es ein Balance-Akt ist. Es ist nur eine
 342 andere Herangehensweise. Und mir ist bewusst, dass ich manche Sachen nicht eins zu eins
 343 einfach so umsetzen kann. Also es ist ein bisschen, es braucht viel Vorarbeit, man muss die
 344 Leute dorthin bringen, man muss, es ist eine andere Ausgangssituation, wenn jemand 30 Jahre
 345 lang nur das kennt und dann kommt der, er ist vielleicht jetzt zehn Jahre hier und ist jetzt in
 346 einer komplett neuen Situation und hat mich jetzt so an der Backe im beruflichen Kontext, dann
 347 kann ich nicht mit ABC kommen und sagen, na so funktioniert das so nicht, sondern es braucht
 348 meiner Ansicht nach einfach eine gewisse Sensibilität und wie gehe ich damit heran und es ist
 349 auch und das ist schon ein Balance-Akt, weil ich da bin und ich einem Vater, einer Mutter,
 350 einem Älteren oft sagen muss, was er mit seinen Kindern zu tun hat. Und in unserem Kontext,
 351 in meinem Kontext ist es oft eine Hürde, so...was willst du mir sagen, so. Und das ist glaube
 352 ich schon ein Balance-Akt, ein Balance-Akt, wo ich versuche sozusagen zu jonglieren und nicht
 353 direkt ins kalte Wasser und zu sagen, nein, so gehört es und nicht anders, sondern schon
 354 versuche ein bisschen so langsam mit Empathie und zu sagen, hey, ich verstehe das und ich
 355 kann das nachvollziehen, aber so und so.

356 Meistens aber funktioniert das anhand von Beispielen, dass sie etwas machen, also ich gebe
 357 ihnen Sachen mit und sie machen das dann nicht, logischerweise oft, dann reflektiere ich es halt
 358 mit ihnen und sage so, hey, ich habe euch doch gesagt, so und so, das und das bringt das und
 359 was auch immer. Ja, also es ist ein Balance-Akt in dem Sinn, dass ich die Sachen nicht direkt,
 360 also dass es Zeit braucht, so. Der Balance-Akt ist, glaube ich, die Zeit.

361 **I:** Was ich jetzt auch raushöre, ist halt, dass du dann zum Beispiel nicht einfach nur
 362 Sozialpädagoge sein kannst und halt deinen Job und das war's, sondern dass du eigentlich auch
 363 viel mehr machst, also du erklärst dann, du vermittelst das dann so, dass die Person das für das
 364 eigene kulturelle Verständnis irgendwie umsetzen kann, also zum Beispiel wie bei diesem
 365 Vater, der halt nach seinem kulturellen Verständnis ist er eh ruhig, aber du hast quasi noch mal

366 die andere Sicht, wo du halt weißt, okay, aber nach quasi österreichischer Sicht oder so, wie ich
 367 das aus meinem Beruf jetzt irgendwie kenne, ist das nicht ruhig.

368 Genau, also deshalb, das Wort gefangen ist vielleicht eh nicht richtig, aber halt eben, dass man
 369 das so ein bisschen balancieren muss.

370 **B6:** Vielleicht auch zu der Frage passend, kurz, ich versuche halt auch immer, die Sachen so
 371 zu framen, dass ich meine Position klar mache. Zum Beispiel, ich sage, hey schaut's, ich habe
 372 das studiert und ich weiß, dass das so und so ist. Hey, ich arbeite schon seit 15 Jahren mit
 373 Jugendlichen, so und so. Also ich versuche sozusagen zu untermauern, nicht das... um jeglichen
 374 Zweifel vorwegzunehmen.

375 **I:** Okay, machst du das, weil du das Gefühl hast, das wird von dir erwartet?

376 **B6:** Nein, unbewusst, das ist unbewusst. Einfach, weil ich innerlich weiß, hey, ich weiß, wie
 377 die Leute ticken, ich weiß, wie ein XY tickt, ein Vater, der da sitzt und vier Kinder zu Hause
 378 hat und soundso sozialisiert wurde, weiß ich, wie er tickt. Und sich jetzt nicht von jemandem
 379 anhört, der so, sondern man muss halt vorher seine Position klar machen. Genau, und das sind
 380 halt Sachen, die unbewusst sind, gar nicht bewusst.

381 Also ich sitze jetzt nicht eine halbe Stunde vorher und bereite mir das vor, sondern ich mache
 382 mir natürlich einen Plan, was möchte ich sagen, erreichen und so. Aber diese Sachen kommen
 383 halt im Affekt oft und im Gespräch.

384 **I:** Spannend, ich würde dich da auch gerne fragen wollen, wir haben eh kurz drüber gesprochen,
 385 aber Neutralität, also ist Neutralität dann überhaupt möglich und was bedeutet sie für dich? Und
 386 hast du das Gefühl, dass du manchmal in so einem Konflikt stehst zwischen eben Empathisch-
 387 Sein und aber auch Neutral-Sein? Oder hast du das Gefühl, du kannst überhaupt neutral sein?
 388 Ist das überhaupt möglich?

389 **B6:** Ich glaube schon, dass es möglich ist, neutral zu sein, aber in welchem Sinne meinst du
 390 neutral?

391 **I:** Also beim Dolmetschen in solchen Situationen, wenn du jetzt im Flüchtlingskontext bist,
 392 egal jetzt ob bei der Behörde oder in deinem Beruf oder bei der Caritas.

393 **B6:** Also ich kann nur jetzt von den letzten Jahren oder die letzten Male, kann ich mich erinnern,
 394 ich glaube es ist schwierig, neutral zu sein, überhaupt wenn man eine gewisse Doppelrolle hat,
 395 dann versuche ich oft die Sachen, also ich bin jemand, ich schieße oft vielleicht etwas nach oder
 396 erkläre nochmal, obwohl es z.B. nicht gesagt wurde.

397 **I:** Oder vielleicht hilft es dir, wenn ich kurz ein Beispiel sage, also manche sagen z.B., wenn
 398 sie jetzt Dolmetschen und es geht um diese schwierigen Situationen, in denen die Personen z.B.
 399 sind, also jemand könnte seine Kinder verlieren, du hast gesprochen davon, dass du beim

400 Jugendamt arbeitest, also kann ich mir vorstellen, dass manchmal solche Situationen sind oder
401 jemand spricht über seine Flucht irgendwie oder manche haben auch den Krieg erlebt und so
402 weiter. Ob man da überhaupt noch neutral sein kann oder ob man das Gefühl hat, man empfindet
403 eigentlich so viel Empathie für die Person, dass es eigentlich unmöglich ist, noch neutral zu
404 sein. Manche sagen, das nimmt sie total mit. Zum Beispiel, es muss nicht so extrem sein, aber
405 als Beispiel.

406 **B6:** Ja, ja, jetzt verstehe ich, was du mit neutral meinst. Nein, gar nicht. Also ich bin jemand,
407 ich also ich also bis jetzt hatte ich nie die Situation, wo ich sage, soll ich das jetzt übersetzen
408 oder nicht, sondern ich habe, also ich war schon immer neutral bis jetzt und es war für mich nie
409 schwierig, weil ich weiß nicht, für mich ist, also für mich ist Empathie nicht nur emotional
410 gebunden oder nicht nur emotional gekoppelt, sondern auch Kontext, dass ich Sachen verstehe
411 oder nachvollziehen kann, ist für mich persönlich auch Empathie. Also ich arbeite im Auftrag
412 vom Jugendamt, nicht fürs Jugendamt, nur um das richtigzustellen, aber nein, also wenn
413 irgendwas ist, also ich übersetze es so, ich kann mich auch an Situationen erinnern, wo dann
414 mir dann die Leute gesagt haben, wenn du denkst, dass es nicht gescheit ist zu übersetzen, dann
415 mach das nicht. Das habe ich dann schon gemacht, das habe ich dann schon befolgt. Aber bis
416 jetzt gab es nie irgendwas Orges, wo ich sage, soll ich das jetzt sagen oder nicht.

417 **I:** Also wenn du sagst, du würdest dich als neutral einschätzen, wie genau, also oder warum
418 glaubst du, bist du neutral?

419 **B6:** Wenn etwas gesagt wird, gibt es einen, also jemand sagt etwas und bringt diese Botschaft
420 rüber. Und es reicht nicht nur, den Inhalt wiederzugeben, sondern es ist wichtig, auch den
421 Kontext wiederzugeben. Okay? Zum Beispiel, wenn ich zu dir komme und sage, XY hat mich
422 geschlagen. Viele würden einfach kommen und sagen, oh mein Gott, geh hin, wie kannst du
423 nur, warum schlägst du ihn? Aber es ist ohne Kontext gesagt, was ist der Kontext? Vielleicht
424 hat er mich vorher geschlagen, vielleicht ist er gestürzt und hat mich dabei erwischt und
425 geschlagen. Also es gibt verschiedene Möglichkeiten, wie das gesehen wird und deswegen ist
426 es für mich schwierig, einfach nur nüchtern die Sache so und so rüber zu bringen. Weißt du,
427 was ich meine?

428 **I:** Aber deshalb frage ich mich gerade, ob du dann neutral bist oder nicht. Weil neutral wäre, es
429 ist mir eigentlich egal, was der Kontext ist und ich übersetze das jetzt einfach. Oder mich
430 interessiert das jetzt gar nicht so, dass die Person erzählt, dass sie irgendwie gefoltert wurde.
431 Ich übersetze das einfach und danach gehe ich nach Hause und das hat keinen Einfluss auf
432 mich. Das wäre für mich neutral, zum Beispiel.

433 **B6:** Okay, du meinst, dass es nichts mit mir macht und dass es mir Wurscht ist und ich gehe
434 dann nach Hause.

435 **I:** Genau, also so hätte ich es interpretiert. Aber deshalb habe ich dich gefragt, wie interpretierst
436 du dann neutral? Weil vielleicht hast du eine andere Interpretation, was auch okay wäre.

437 **B6:** Neutralität, ich dachte, du meinst, dass ich neutral im Gespräch bin, in dem Sinn, dass ich
438 mich nicht auf eine Seite schmeiße und so. Weißt du, was ich meine?

439 **I:** Du kannst es auch für dich so definieren. Wenn du sagst, beim Dolmetschen heißt für dich
440 neutral sein, dass du auf keiner Seite stehst, dann ist das deine Definition.

441 **B6:** Aber eben deswegen, ich war halt immer in verschiedenen Kontexten. Also wenn ich zum
442 Beispiel, wenn mich der fragt, hey bitte, kannst du mit mir mitkommen? Wie letztens beim
443 Friseur, sorry, das ich's wieder bringe. Vorletzte Woche sagt er, ich habe Stress mit der Schule,
444 sie wollen mir Jugendamt dranhängen und er weiß, dass ich mit dem Jugendamt
445 zusammenarbeite. Hab ich gesagt, mach das und das. Und wenn du willst, kann ich mitkommen.
446 Und für mich ist klar, ich gehe mit und ich bin auf seiner Seite.

447 **I:** Okay, genau. Das heißt, das ist so ein Kontext, wo du halt nicht neutral sein kannst.

448 **B6:** Genau, deswegen hängt es vom Kontext ab. Aber jetzt, wenn ich sitze beim Jugendamt, ich
449 bin auf der Seite vom Jugendamt, weil ich bin im Auftrag vom Jugendamt dort und deswegen
450 zum Beispiel, wenn ich dort bin, will ich nicht dolmetschen, weil ich bin da auf der Seite vom
451 Jugendamt. Ich muss die Aufträge erfüllen. Genau, deswegen meine ich vom Kontext. Oder
452 irgendeiner auf der Straße, den ich kenne, zufällig auch, ich habe auch solche Situationen
453 gehabt, ich war beruflich irgendwo übersetzen und ein armer Typ hat jemanden gebraucht zum
454 Übersetzen und habe dann meine Klienten kurz warten lassen und bin mit ihm reingegangen
455 zum Übersetzen. Also solche Situationen gibt es auch und für mich ist es dann klar, auf welcher
456 Seite ich bin.

457 **I:** Genau, das hat mich interessiert, weil ich persönlich würde auch sagen, es ist schwer, neutral
458 zu bleiben. Ich finde es auch cool, dass du diese Beispiele jetzt gebracht hast, weil es ist wirklich
459 manchmal je nach Situation halt anders. Also ist auch klar, wenn du jetzt in dem Kontext
460 arbeitest, dass du dann quasi auf der Seite der professionellen Seite stehen musst und in einem
461 anderen Kontext bist du dann vielleicht auf der Seite von dem Klienten, für den du halt
462 dolmetscht. Ja, voll spannend. Gibt es bestimmte Beispiele, die dir auch einfallen, wo du das
463 Gefühl hattest, du warst sehr herausgefordert, auch mit den Erwartungen oder mit der Rolle, je
464 nachdem, auf welcher Seite du da stehen musstest?

465 **B6:** Also inhaltlich nicht, nur sprachlich. Also wenn es dann so viel Fachjargon war, also Fach,
466 je nachdem worum es geht, wenn es zum Beispiel um psychische Erkrankungen und so geht

467 und so Fach, einfach schwierig. Also ich glaube, dass es auch für viele schwierig ist, wenn du
468 dann irgendeine Krankheit übersetzen musst oder genau, also inhaltlich bis jetzt nie irgendwas
469 schwierig gewesen. Von dem, woran ich mich erinnere, eher, dass ich sage, sprachlich musste
470 ich dann entweder etwas umschreiben oder ich habe gesagt, ich weiß nicht und habe es
471 irgendwie versucht anders zu erklären oder so.

472 **I:** Aber emotional oder so? Oder wo du das Gefühl hattest, es wurde vielleicht zu viel verlangt?
473 Wir haben ja vorher auch gesprochen von den Erwartungen, also das erwartet wird, dass du halt
474 die Kultur verstehst und auch Sachen erklärst und irgendwie irgendwohin mitkommst.

475 **B6:** Nein, da hatte ich nie das Gefühl. Nee, hatte ich nie das Gefühl, dass das so ist. Also wenn
476 es bis jetzt Erwartungen gab, also ich glaube, dass die Erwartungen für mich immer klar waren
477 und für das Gegenüber auch klar waren. Also wenn mich jetzt schon jemand random fragt und
478 er nimmt mich irgendwo mit, ich glaube nicht, dass es eine Erwartung ist, dass ich ihm jetzt
479 alles perfekt, also dass es so ein perfektes Ergebnis sein wird, also allein der Situation
480 verschuldet. Weißt du, was ich meine? Es ist was anderes, als wenn er jetzt jemanden beauftragt
481 und ein Dolmetscher, der ihm oder was auch immer, der nostrifiziert ist oder was auch immer,
482 also wenn er mich jetzt hier random auf der Straße trifft und sagt, hey, sprichst du Arabisch,
483 kannst du mir bitte übersetzen? Genau, deswegen glaube ich bis jetzt, dass die Outcomes mit
484 den Erwartungen übereingestimmt haben.

485 **I:** Wurdest du auch schon jemals um Hilfe gebeten, die übers Dolmetschen hinausgeht, also
486 irgendwie Sachen, die eben außerhalb von diesem Kontext waren? Ein paar Beispiele sind, also
487 von anderen, die ich gehört habe, waren zum Beispiel ja, man wollte dann die Privatnummer
488 irgendwie haben, damit man halt immer wieder nach Sachen fragen kann oder man hat gehofft,
489 also einer hat im Medizinbereich gearbeitet und gesagt, ja, die haben dann geglaubt, dass sie
490 ihnen gratis irgendwie Medikamente geben könnte, also so Sachen, die halt einfach übers
491 Dolmetschen hinausgehen. Hattest du solche Situationen, wo du auch um zusätzliche Sachen
492 gebeten wurdest?

493 **B6:** Ich erinnere mich nicht. Ich erinnere mich nicht, aber ich ich glaube schon, aber ich habe
494 da relativ klar, also wenn ich, ich habe das halt von Situation abhängig gemacht, habe es dann
495 schon klar gesagt, hey, es geht nicht oder ich mag nicht oder es passt nicht oder so, aber meistens
496 habe ich gesagt, also ich erinnere mich nur so dunkel, wenn ich gefragt wurde, habe ich dann
497 eher gesagt, hey, passt nicht, das ist mein Beruf und wenn du Hilfe brauchst, kannst du gerne
498 herkommen, ich bin hier. Genau. Ja.

499 **I:** Das wäre immer eine nächste Frage gewesen, wie du damit umgehst. Also du hast es dann
500 einfach angesprochen und gesagt, so eine Grenze gezogen?

501 **B6:** Genau, genau, aber ich bin niemand, der sich jetzt so scheut oder so, ich würde sagen, hey,
502 es passt nicht. Genau. Also vielleicht nur, um das nochmal so klarzumachen, so für Leute, die
503 selbstverständlich sind, Sachen sind für manchmal, Entschuldige, ich bin schon wieder langer
504 Tag,... manchmal sind Sachen für Leute selbstverständlich oder sie gehen davon aus, wie zum
505 Beispiel auch jetzt im beruflichen Kontext, also für mich ist klar, ich gehe, weil ich mache auch
506 Hausbesuche und so, nicht zur Familie, ist für mich klar, beruflich auch, um mich zu schützen,
507 ist klar, aber für sie wäre so, okay, ist kein Problem, es ist einer von uns, er soll einfach kommen
508 und so.

509 **I:** Nach Hause meinst du?

510 **B6:** Genau, genau. Ich mache auch Hausbesuche, es ist auch Teil meines Jobs und wenn zum
511 Beispiel sie nicht da sind oder nur die Jüngeren da sind oder nur Kinder da sind, für uns wäre
512 es so normal, okay, passt, komm, ist einer von uns, wird schon passen. Aber für mich, da sage
513 ich gleich hin, nein, ich kann nicht, ist nicht, also solange niemand Erwachsener da ist, also ich
514 habe kein Problem damit, mich klar abzugrenzen, was das betrifft, um zu sagen, hey, nein, ich
515 mag nicht oder es passt nicht oder ich darf nicht.

516 **I:** Okay, ja, sehr gut. Hattest du auch schon mal Situationen, die für dich emotional belastend
517 waren? Also wir haben kurz drüber gesprochen, aber du hast, glaube ich, vorher gesagt, dass
518 du eigentlich ganz gut mit sowas umgehen kannst oder gab es trotzdem was, was mal emotional
519 auch schwierig und belastend war?

520 **B6:** Ja, also für mich ist also ich weiß nicht wieso, aber ich habe da einen Balanceakt gefunden,
521 keine Ahnung wie, ich weiß es nicht, dass mir die Menschen grundsätzlich sehr wichtig sind,
522 aber es ist mir nicht, sie sind mir wichtig und sie sind mir nie unwichtig, aber es ist mir nicht
523 so wichtig, dass sie mir den Schlaf rauben würden. Und auch wenn schlimme Sachen passieren.
524 Ich nehme es schon mit nach Hause und rede vielleicht auch mit meiner Frau darüber oder mit
525 anderen Leuten darüber und sicher, aber es belastet mich nicht in dem Sinn, dass ich sage, boah,
526 ich weiß nicht weiter und ich kann jetzt nicht mehr und ich bin jetzt kurz vor einem Mental
527 Breakdown oder so, sondern eher, dass es mich beschäftigt, dass es mir innerlich wehtut, dass
528 ich sage, hey, warum ist es so, warum geht es diesen Menschen nicht gut, warum sind sie da,
529 wo sie jetzt sind, also eher Fragen, die daraus resultieren, gar nicht, hey, ich kann nicht damit
530 umgehen und ich habe auch für viele Fragen oft keine Antworten, aber ich weiß nicht, ich kann
531 einfach damit umgehen.

532 **I:** Weil es ist interessant immer zu wissen, unterschiedliche Menschen haben unterschiedliche
533 Strategien, manche sagen dann zum Beispiel, das ist dann sehr nah für sie oder zu nah für sie
534 und sie müssen dann lernen, sich abzugrenzen, was ich jetzt bei dir raushöre ist, auch wenn es

535 nah für dich ist, kannst du dich abgrenzen oder du kannst irgendwie diese Grenzen ziehen für
536 dich selber? Oder?

537 **B6:** Genau, also ich würde jetzt nicht sagen, hey, halt, stopp, das ist jetzt zu viel für mich oder
538 genau, sondern ich, er kann mir sagen, was er will, also von dem, was ich bis jetzt gehört habe,
539 ich habe jetzt, wie gesagt, ich habe keinen Maßstab, aber von den Sachen, die ich mitbekommen
540 habe, das war jetzt nie, wo ich sage, hey, nein, geht nicht und ich kann nicht mehr und das ist
541 jetzt zu viel für mich und ich brauche eine Pause oder so, sondern auch wenn es krasse Sachen
542 waren, passt, ich kann irgendwie damit umgehen, ich kann es nicht benennen, also ich kann
543 damit umgehen, ja, weil ich, vielleicht schon, weil ich weiß, dass es am Ende nicht um mich
544 geht, egal wie schlimm es ist, und zwar ich bin da, ich spiele eine Rolle, ja, aber es ist nicht, es
545 bin nicht ich, also ich habe jetzt keinen Schaden davon, so, okay, die Person erzählt vielleicht
546 von argen Dingen oder braucht mir einen Rat in argen Dingen, aber nicht ich habe es erlebt und
547 nicht ich habe es gemacht. Und vielleicht sind so Sachen, glaube ich, die mir dabei helfen, mich
548 irgendwie abzugrenzen, obwohl die Sachen mir oft nahe kommen.

549 **I:** Okay, ja, nein, ist spannend. Ich würde dich auch noch gerne fragen wollen, also es gibt im
550 Dolmetschen spricht man oft über Belonging, also eben Zugehörigkeit und zu welcher Seite
551 man sich zugehörig fühlt und ich finde es bei dir halt spannend, weil du in verschiedenen
552 Kontexten, das hast du vorher eh schon kurz gesagt, eigentlich zu verschiedenen Seiten
553 zugehörig bist, also manchmal dann eher auf der Seite von der geflüchteten Person und
554 manchmal eben auf der Seite von der professionellen Einrichtung, sage ich jetzt mal. Würdest
555 du sagen, dass du manchmal auch diese Position zwischen den Kulturen hast, weil du hast mir
556 vorher zum Beispiel geschildert, du würdest eher von der arabischen Kultur auf der deutschen
557 Seite was erklären, aber nicht unbedingt andersrum. Habe ich das richtig im Kopf, dass du das
558 vorher gesagt hast? Genau, also mich würde so diese Positionierung von dir irgendwie
559 interessieren. Was würde ich meinen? Oder soll ich die Frage anders formulieren?

560 **B6:** Ja, sowohl als auch. Ich würde sagen, tendenziell eher, dass ich auf der Seite von sagen wir
561 es jetzt, also wenn ich für Geflüchtete übersetze, dass ich tendenziell eher auf ihrer Seite bin
562 und kulturell vielleicht Sachen, also sagen wir es so, also wenn ich für einen syrischen Mann
563 jetzt übersetzen muss, versuche ich ihnen Sachen zu erklären. Aber wenn ich dann für einen
564 Beamten oder sowas, ist natürlich kontextabhängig, versuche ich zu sensibilisieren. Weil ich
565 denke, es ist nicht die Art, wie ich bin. Es ist meiner Ansicht nach nicht richtig, von ihnen noch
566 zu erwarten, auch sensibel zu sein, sondern es ist von denjenigen, der empfängt, wichtig
567 sensibel zu sein. Weil am Ende ist er schon in einer so vulnerablen Position, dass er da kommt
568 und er hat eh schon alles verloren.

569 Warum soll er auch noch sensibel in der Kultur gegenüber sein? Also das ist mir in dem Moment
570 egal, deswegen versuche ich da eher zu erklären, zu sagen, hey Leute, so ist es nun mal. Und
571 da jetzt zu sensibilisieren, zu sagen, also einfach einen anderen Weg einzuschlagen, weil es mir
572 meiner Ansicht nach viel zu viel verlangt wäre, auch in so einer Situation noch von den
573 Menschen zu verlangen, bitte sei auch kulturell sensibel.

574 **I:** Spannend, ja. Würdest du, also hast du das Gefühl, dass dir die, also ich sage jetzt
575 Klientinnen, für die du dolmetscht, also wir gehen jetzt davon aus, das sind die Geflüchteten,
576 dass sie dir mehr vertrauen als jetzt einen professionellen Dolmetscher?

577 **B6:** Das ist schwierig zu sagen.

578 **I:** Oder hat vielleicht die Tatsache, dass sie dir vertrauen, nicht damit zu tun, dass du jetzt, ob
579 du jetzt ein professioneller Dolmetscher bist oder nicht, sondern eher mit deiner Herkunft?

580 **B6:** Ich glaube, dass sie, dass ich, ich glaube, dass das Vertrauen daraus resultiert, dass ich
581 nahbarer bin.

582 **I:** Warum bist du nahbarer?

583 **B6:** Weil ich XY nicht in einem Dolmetsch-Kontext kennengelernt habe, sondern ihn
584 kennengelernt habe, weil er mein Friseur ist, zum Beispiel. Und er mich in einem anderen
585 Kontext kennt, wo wir vielleicht über was auch immer reden und nicht, genau, aber wenn ich
586 zum Beispiel nur ein Dolmetscher, dann werden die Grenzen viel klarer, er kommt und sieht
587 mich nie wieder, aber er kennt mich auch oft in anderen Kontexten.

588 **I:** Hast du das Gefühl, dass es dann manchmal auch eine Herausforderung sein kann, oder ist
589 es eher immer nur hilfreich, dass die Grenzen ein bisschen verschwimmen?

590 **B6:** Ich kann es nicht universal beantworten, aber bis jetzt war es nie ein Hindernis.

591 **I:** Okay, also frage ich auch deshalb, weil manche dann sagen, es ist eben dann eine
592 Herausforderung, wenn halt zu viel erwartet wird oder zu viel verlangt wird, weil man dann
593 eben glaubt, okay, das ist jemand, der mich versteht, das heißt, ich kann auch die private
594 Nummer nehmen und dem Privat immer wieder schreiben und Sachen fragen.

595 **B6:** Genau. Mich hat, wieder letztens jemand gefragt, Asylbescheid, was auch immer, übersetz
596 und bitte eine Antwort schreiben. Ich habe ihm gesagt, ich habe ein bisschen was geschrieben,
597 das kann man theoretisch antworten, aber da habe ich ihm klar gesagt, also ich bin jemand,
598 wenn ich eine Rückmeldung gebe, ich gebe nicht meine Rückmeldung als absolut, ich sage,
599 hey, das ist das, was ich weiß, ich weiß nicht, ob das stimmt oder nicht, ich kann dir nur sagen,
600 was ich weiß, und in dem Fall habe ich ihm gesagt, hey, passt, ich habe jetzt länger nichts mit
601 Asyl zu tun gehabt, ich weiß es nicht, ich kenne mich nicht aus, aber für mich macht es Sinn,
602 das zu schreiben, frag bitte einen Anwalt, einen Experten, was auch immer, der sich auskennt.

603 **I:** Okay, das heißt, du machst es dann einfach verbal, du sagst dann, das sind meine Grenzen...

604 **B6:** Genau, also, vielleicht auch, das ist auch eine Sache, die ich weiß oder kann, bewusst

605 abgelegt, ich habe nicht dieses klassische Arabische, dass ich alles besser weiß, sondern ich

606 sage es und sage, hey, das ist das, was ich weiß, ich habe keine Ahnung, aber wenn ich das

607 Gefühl habe, dass es auch falsch sein könnte, sage ich vielleicht auch nichts, oder wenn ich mir

608 unsicher bin, sage ich halt dazu, bitte erkundige dich nochmal oder frag dort oder dort nach.

609 **I:** Wie ist das, wenn du dann in der Situation bist, also stellen wir uns jetzt vor, du sitzt jetzt

610 mit der geflüchteten Person und zum Beispiel dem Polizeibeamten oder dem AMS-Berater oder

611 wie auch immer, und du dolmetscht, wie sichtbar hast du das Gefühl, bist du in diesem Dreieck?

612 Bekommst du sehr viel Aufmerksamkeit oder bist du nur jemand, der zwischen den zwei

613 vermittelt und du bist eigentlich eher im Hintergrund oder bist du mehr zentral in diesem

614 Dreieck?

615 **B6:** Also wenn ich zum Dolmetschen bewusst da bin, dann ist es, also ich bin nicht das Zentrum

616 oder so, sondern ich bin wirklich nur ein Mittel zum Zweck oft.

617 **I:** Das heißt du würdest sagen, du bist eher ein bisschen im Hintergrund?

618 **B6:** Genau, ich bin ein bisschen im Hintergrund. in der Regel, ja. Ja.

619 **I:** Und wie viel Verantwortung würdest du dir dann selber aber geben in dieser Situation, dass

620 das Gespräch zwischen den beiden Seiten trotzdem auch gelingt?

621 **B6:** Schon, weil ich das, was verlangt wird, rüberbringen muss und ich nicht der Grund sein

622 will, dass, keine Ahnung, irgendwas sich verzögert oder so, weil ich etwas nicht richtig

623 rübergebracht habe.

624 **I:** Also das heißt, du hast schon dieses Verantwortungsgefühl auch, dass du irgendwie

625 verantwortlich bist?

626 **B6:** Genau, ja.

627 **I:** Auch für das Resultat manchmal von einem Gespräch?

628 **B6:** Nein, das nicht. Weil das wäre zu einfach jemandem die Schuld zu geben, der ist schuld,

629 der ist schuld oder so, sondern ja, wäre zu einfach, also es ist viel komplexer, also wenn etwas

630 nicht passt, kann mit Sympathie, mit schlechtem Tag von dem Beamten, der Beamtin, dem

631 Bearbeiter, was auch immer, also Schuldzuweisungen sind nicht so einfach, glaube ich, zu

632 treffen in diesem Kontext, aber ich habe natürlich eine Verantwortung und es ist, ich glaube,

633 dass wenn ich etwas nicht wüsste oder ich mir etwas nicht zutrauen würde, im Kontext des

634 Dolmetschens, dann würde ich das auch kommunizieren.

635 **I:** Sehr gut, also ich frage deshalb, weil also so wie ich das bei dir rausführe, hast du diese

636 Fähigkeiten und du kannst dich da abgrenzen und du kannst dir irgendwie klar auch die Rollen

637 verteilen, aber manche tun sich wirklich schwer damit, also manche geben sich dann manchmal
638 auch die Schuld für, also ich gebe zum Beispiel, du bist, du hilfst bei einem Asylantrag und du
639 dolmetschst und wenn der Asylantrag jetzt negativ ist, dass sie sich selbst die Schuld geben und
640 nicht einmal, also nicht einmal dass das der Klient macht oder so, gar nicht, sondern dass man
641 sich selber die Schuld gibt, was ja eigentlich, wie du eh richtig sagst, eigentlich komplett falsch
642 ist, weil das hat nichts mit der Person zu tun, solange sie natürlich richtig gedolmetscht hat und
643 jetzt nicht irgendwie was gesagt hat, was jetzt komplett gegen alles geht und den ganzen Prozess
644 irgendwie komplett in eine andere Richtung lenkt, was glaube ich eh normalerweise nicht
645 passiert, aber das ist eben diese Frage von eben Nähe und Distanz und wie gesund das dann ist.
646 Bei dir klingt es auf jeden Fall schon gesund, dass du sagst, nein, ich weiß, es ist zwar meine
647 Verantwortung, ich trage viel Verantwortung, dass die Kommunikation gelingt, aber es ist nicht
648 meine Schuld oder meine Verantwortung, was das Resultat von diesem Gespräch ist, was ja
649 eigentlich die gesündere Vorgehensweise ist.

650 **B6:** Voll, genau, also außer ich weiß, dass ich einen Fehler gemacht habe, natürlich, aber wenn
651 ich mache und das ist, der Output ist nicht da und ich bin halt auch jemand, ich frage nach, hey,
652 hast du verstanden, was ich sage oder weißt du, was ich meine? Und manchmal erklären mir
653 die Leute auch, was ich verstanden habe und genau, also es ja...Weil die Person jetzt, ich weiß
654 nicht, abgeschoben wird oder ein Antrag abgelehnt wird oder was auch immer oder so, nein,
655 gar nicht, also nein, gar nicht, also.

656 **I:** Okay, das wären so die letzten zwei Fragen. Also ganz kurz, du hast keine
657 Dolmetschausbildung gemacht, oder?

658 **B6:** Nein, nein.

659 **I:** Das heißt deine Erfahrungen kommen eher aus dem, dass du das als Laie gemacht hast, also
660 wir sagen das im Dolmetsch-Bereich Laie?

661 **B6:** Genau.

662 **I:** Würdest du sagen, dass du, wenn du in diesen Situationen bist und von dir zum Beispiel auch,
663 also wenn du so Sachen erklärst zusätzlich und Sachen irgendwie vermittelst, dass das was ist,
664 was du von selber machst oder wird das auch erwartet von der Person, für die du dolmetscht?
665 Also zum Beispiel jetzt, wenn dieser syrische oder irakische Mann da steht, glaubst du, er
666 erwartet das auch von dir, dass du ihm das erklärst oder ist das was, was du von dir selber
667 erwartest?

668 **B6:** Nein, ich mache es einfach, also ich mache es einfach, also ich, wenn mir jetzt das in den
669 Sinn kommt, warum sollte ich es nicht sagen, wenn es hilfreich sein könnte? Also ich werde

670 jetzt nicht, also wenn es etwas dazu passt, werde ich nicht sagen, nein, er hat mich das nicht
 671 gefragt, deswegen sage ich es nicht, also.

672 **I:** Was glaubst du sind seine Erwartungen in so einer Situation von dich?

673 **B6:** Dass er oder sie weiß, was zu tun ist.

674 **I:** Also wirklich nur sprachlich?

675 **B6:** Ja, ich glaube nur sprachlich. Ja, also ich habe bis jetzt nie jemand was anderes erlebt, also
 676 ich glaube, dass die Menschen eh sehr dankbar sind, wenn sie zumindest verstehen, was gesagt
 677 wird oder was verlangt wird.

678 **I:** Alles klar und letzte Frage, weil du gesagt hast, du hast das als Laie gemacht und keine
 679 Ausbildung, gibt es etwas, was du dir über diese Jahre hinweg und vielleicht jetzt auch immer
 680 noch als Unterstützung trotzdem wünschen würdest, sei es ein Training, eine Ausbildung oder
 681 sowas wie Supervision, ein Austausch oder irgendwie sonst etwas, was du von den
 682 Institutionen, die normalerweise Dolmetschende auch ausbilden, oder von anderen
 683 Institutionen, gibt es etwas, was du dir erwarten würdest als Unterstützung, weil bekannt ist,
 684 dass viele ja auch dolmetschen ohne ausgebildet zu sein?

685 **B6:** Das ist halt eine Frage von Anspruch, das ist mein Anspruch. Schwierig, ich sage, der
 686 Gedanke ist mir vorhin gekommen, als ich das vorhin erklärt habe, als ich den einen
 687 Dolmetscher korrigiert habe und sein Arabisch war besser als meins, aber ich habe ihn
 688 korrigiert, weil der Kontext, in dem er übersetzt hat, nicht richtig war. Und ich habe eigentlich
 689 gezweifelt, weil ich nicht wollte, dass er nicht wieder einen Auftrag bekommt.

690 Was ich meine, und das schwingt halt bei mir auch mit, natürlich, wenn wir in einer perfekten
 691 Welt wären, würde ich schon gerne jemanden haben, der sensibilisiert ist, der zur Situation
 692 passt. Ich will nicht jemanden haben, der kommt und sagt, ja und Amen und geht einfach,
 693 sondern der auch ein bisschen Kontext und so übersetzen kann.

694 **I:** Sollte man eigentlich als Dolmetscher können...

695 **B6:** Eh. Aber am Ende will ich niemandem etwas kaputt machen, in dem Sinne, aufgrund einer
 696 Rückmeldung von mir. Weißt du, was ich meine?

697 **I:** Der Grund, dass ich frage, ist eben, vor allem in diesem Community-Dolmetschen oder
 698 Kommunal-Dolmetschen gibt es sehr viele, die das machen, ohne eine Ausbildung zu haben.
 699 Also du bist ein Beispiel davon. Du hast das gemacht, obwohl du keine Ausbildung hast und
 700 du bist keine Ausnahme. Das machen sehr viele. Und deshalb sind da immer wieder die Fragen,
 701 okay, soll man das jetzt einfach so akzeptieren oder soll man irgendwie ein System aufbauen,
 702 wo auch Leute, die keine professionelle Ausbildung haben, aber die das halt trotzdem machen,

703 irgendwie unterstützt werden. Sei es jetzt durch Supervision, sei es jetzt durch irgendwelche
704 Trainings.

705 **B6:** Ich finde Folgendes wichtig. Also ich finde das cool, dass Laien das auch machen können,
706 weil ich denke, dass das Türen eröffnet, die jemand, der nur sprachlich, ein Alexander, der
707 einfach Arabisch kann und deswegen übersetzt, diesen Schlüssel zu dieser Tür nicht hat.
708 Deswegen finde ich das wertvoll.

709 Aber ich glaube, dass es cool wäre und wichtig wäre und dass vielleicht die Menschen, die
710 Laien sind, nicht sprachlich Laien, sondern Profession Laien, erheben würde, ist, wenn sie für
711 den jeweiligen Kontext ein bisschen eine Anleitung bekommen. Wie zum Beispiel, wenn du zu
712 einem Therapeuten gehst und dort übersetzen musst, dass ich weiß, was bedeutet, keine
713 Ahnung, psychosomatische Störung, sie sagen mir, was das auf Arabisch heißt, zum Beispiel.
714 Oder dass, wenn ich zur Krankenkasse übersetzen gehe, dass ich weiß, was bedeutet
715 Versicherungsdatenauszug.

716 Also solche Sachen fände ich schon wertvoll. Und auch Kontextsensibilisierung, hey, du bist
717 dort, dass du weißt, das und das passiert dort. Also das finde ich schon wertvoll. Und im Zuge
718 dessen sicher Intervision, Supervision, um natürlich hier eine Reflexion anzuregen und das zu
719 verbessern. Also wenn Ressourcen da sind, gerne. Aber ich würde nicht sagen, nein, das sollen
720 nur ausgebildete Dolmetscher machen, weil ich glaube, dass dann dadurch sehr, sehr viel
721 verloren gehen könnte.

722 **I:** Gibt es noch irgendwas zum Schluss, was du sagen möchtest zu dem ganzen Gespräch?
723 Irgendwas, was wir nicht besprochen haben, was dir noch einfällt?

724 **B6:** Ich bin jemand, ich kann eher Fragen antworten, als dass ich einfach erzähle. Deswegen,
725 wenn du was hast, gerne.

726 **I:** Nein, es war eh sehr ausführlich. Dann sage ich danke und ich stoppe die Aufnahme, einen
727 Moment.

Transkription des 7. Interviews

Datum: 1. April 2026

Ort des Interviews: Interview per Google Meet

TeilnehmerInnen: Interviewerin, Befragte B7

Geschlecht der/des Befragten: weiblich

Arabischer Dialekt: Syrisch

- 1 **I:** Also, ich wollte dich mal so ein bisschen fragen, du bist ja in Wien geboren und
2 aufgewachsen, oder?
- 3 **B7:** Nein, geboren bin ich in Niederösterreich. Aufgewachsen in Niederösterreich, die ersten
4 20 Jahre, ja, und dann in Wien.
- 5 **I:** Ah, okay, aber die Familie kommt aus Syrien, also ursprünglich?
- 6 **B7:** Ja, ja, aus Homs.
- 7 **I:** Aus Homs, wow, nice, okay. Und magst du mir so erzählen, wie du zum Dolmetschen
8 gekommen bist? Also, so ein bisschen die Kontexte, wie das angefangen hat.
- 9 **B7:** Ah, das ist interessant. Ich habe ja Arabistik studiert, also in Wien. Und dann, genau, ich
10 hatte eine Studienkollegin, die hat mich gekannt. Und irgendwann hat sie mich kontaktiert, das
11 ist schon lange her, ich weiß nicht wie, und die hat nämlich in Niederösterreich gearbeitet. Ja,
12 es war dann schon so eine Fahrt mit dem Zug, und ja, dann wurde ich abgeholt. Das war in der
13 Diakonie, also bei der Diakonie. Genau, und ich habe für eine Psychologin gedolmetscht.
14 Genau, ja, und das war für unbegleitete, minderjährige Flüchtlinge. Genau, für die habe ich
15 gedolmetscht, ja, genau. Aber ich kann halt keine Details sagen, ich hatte Schweigepflicht. Ich
16 habe noch immer Schweigepflicht.
- 17 **I:** Alles klar, aber das heißt, das ging quasi über deine Freundin. Wie würdest du deine
18 eigenen...
- 19 **B7:** Also nicht von einer Freundin, sondern von einer Kollegin, von der Uni damals, und danach
20 waren wir eh halt, ja, irgendwann beschäftigt. Wir haben das Studium beendet, und dann hat
21 sie mich irgendwann mal kontaktiert, weil sie dort tätig war.
- 22 **I:** Bei der Diakonie?
- 23 **B7:** Ja, genau, das war in Niederösterreich.
- 24 **I:** Okay, spannend. Wenn wir ganz allgemein über Arabisch und Deutsch sprechen, wie würdest
25 du deine Kompetenzen in beiden Sprachen beschreiben?
- 26 **B7:** Ich würde sagen, ja, Deutsch besser natürlich. Genau, weil ich halt hier geboren und
27 aufgewachsen bin. Da weiß ich halt eben die Skills halt mehr. Die detaillierten arabischen

28 Wörter. Ja, halt durch die Schule, Uni, ja, ist halt so. Arabisch auch, aber ich muss halt immer
 29 wieder übersetzen. Aber ich kann natürlich sehr gut Arabisch, durch mein Studium. Ja, und
 30 auch durch meine Eltern und so. Aber Deutsch natürlich ein bisschen besser.

31 **I:** Ja, ist eh verständlich. Aber das heißt, du sprichst syrisches Arabisch natürlich, aber wie geht
 32 es dir mit anderen Dialekten?

33 **B7:** Ich verstehe Ägyptisch, genau. Ja, das ist halt aus dem Grund, weil ich halt mit Ägyptern
 34 auch aufgewachsen bin. Man kann es halt so sagen. Ich kenne viele Ägypter, seitdem ich ein
 35 Kind bin. Ja, oder eigentlich eher seit meiner Jugend. Genau, seit meiner Jugend kenne ich
 36 Ägypter, genau deswegen.

37 **I:** Okay, ja, wir sind eh überall, uns gibt es überall.

38 **B7:** Aber natürlich, ich spreche Syrisch, aber ich verstehe den ägyptischen Dialekt eigentlich
 39 sogar sehr gut. Aber selber reden, das hört sich dann irgendwie so ausländisch an. Ja, man
 40 merkt es einfach. Es ist irgendwie so syrisch-ägyptisch.

41 **I:** Aber das heißt, als du gedolmetscht hast, war ja eh, nehme ich mal an, das Syrische das, was
 42 dann auch gebräuchlich war, oder?

43 **B7:** Genau, es war Syrisch, es war für die Syrer.

44 **I:** Hast du auch für irakische Flüchtlinge gedolmetscht, oder waren es hauptsächlich syrische?

45 **B7:** Ich kann mich nicht erinnern, es waren nur Syrer.

46 **I:** Und in welchen Situationen war das? Also du hast gesagt, okay, bei der Psychotherapeutin,
 47 aber gab es auch noch andere? Also zum Beispiel Behörden oder in Schulen oder so?

48 **B7:** Es ist schon so lange her, ich kann mich nicht mehr erinnern. Ah, warte, warte, genau, bei
 49 Update Training, da war ich Trainerin, ich habe Kurse geleitet, und dann war ich bei einer
 50 Sozialberaterin. Und da habe ich auch gedolmetscht. Ich kann mich erinnern, ja. Dann hat man
 51 mich geholt und dann habe ich gedolmetscht. Für Erwachsene natürlich.

52 **I:** Sehr gut. Und das heißt aber, du hast keine Dolmetschausbildung gehabt, aber natürlich hast
 53 du halt...

54 **B7:** Ich habe Arabistik studiert, ich habe halt mein Studium.

55 **I:** Und findest du, dass dein Studium dir auch geholfen hat?

56 **B7:** Ja, das auf jeden Fall, natürlich, das ist eine Bereicherung gewesen. Ja, kann man schon
 57 sagen.

58 **I:** Okay, cool. Ich weiß natürlich, du hast Schweigepflicht, wir reden jetzt nicht über die Inhalte,
 59 aber ich würde dich gerne fragen, bei diesen Situationen, wo du gedolmetscht hast, was war da
 60 deine Rolle? Hast du das Gefühl gehabt, du warst einfach nur ein Sprachrohr, also du hast
 61 einfach von Sprache zu Sprache gedolmetscht, oder warst du zum Beispiel auch Vermittlerin,

62 warst du auch selber irgendwie eine psychische Unterstützung, warst du selber vielleicht auch
63 eine...

64 Hast du das Gefühl gehabt, du warst auch ein bisschen so Sozialarbeiterin? Also was war so die
65 Rolle?

66 **B7:** Nein, nein, ich war wirklich nur halt Dolmetscherin. Genau, nur so. Aber halt im
67 Unterrichten, halt im Deutschunterricht, hatte ich das Gefühl, dass ich halt so auch die
68 Psychologin war, vielleicht teilweise. Man könnte das sagen.

69 **I:** Ah, beim Unterrichten? Okay, aber nicht beim Dolmetschen?

70 **B7:** Eigentlich nicht. Vielleicht bei den Jugendlichen, irgendwie, vielleicht, schon eher. Ja,
71 schon eher, ja. Aber eigentlich eher Dolmetscherin, ja.

72 **I:** Wie glaubst du, verändert sich deine Rolle? Also du sagst zum Beispiel, da warst du nur
73 Dolmetscherin, aber in einem anderen Kontext warst du ein bisschen auch Psychologin.

74 **B7:** Aber nur ganz wenig, weil sie auch Psychologin war, deswegen. Das war dann so ein
75 Einfluss. Aber es ging halt um diese Sachen halt. Und vor allem die Jugendlichen, die hatten
76 noch keine Eltern, die haben das auch gebraucht. Ja, das ist auch so eine Sache.

77 **I:** Also würdest du schon sagen, dass die Tatsache, dass das eben so junge Menschen ohne ihre
78 Eltern waren, dass das schon diesen Einfluss hatte, dass du auch eine andere Rolle irgendwie
79 einnehmen wolltest?

80 **B7:** Vielleicht unbewusst. Durch das Dolmetschen kommt es einfach so zustande. Ja, weißt du?
81 Dann gibt es auch Gefühle und so, weißt du? Weil es ging ja um das Psychologische. Und das
82 ist dann automatisch von mir aus.

83 **I:** Was waren die Gefühle, die du verspürt hast für diese Kinder? Oder Jugendlichen?

84 **B7:** Also eine gewisse Nähe. Könnte man sagen, ja. Und ich finde es eigentlich sogar sehr
85 wichtig.

86 **I:** Warum findest du es wichtig? Also was wäre für dich daran wichtig?

87 **B7:** Weil sie auch so eine Nähe brauchen. Also man merkt sie auch. Sie vertrauen der
88 Psychologin, sie erzählen ihre Geschichten. Und ich bin auch dabei und dann vertrauen sie mir
89 auch. Und vor allem ich selber, die spüren ja auch eine gewisse Nähe, wenn ich auch syrische
90 Wurzeln habe. Also es hat ihnen auch gut getan, würde ich schon sagen.

91 **I:** Also hast du schon das Gefühl, dass dein eigener Hintergrund da auch diesen Einfluss hatte?

92 **B7:** Ja, ja. Ja, schon, schon. Weil sie haben mir auch Sachen erzählt, die ich jetzt nicht erwähnen
93 kann. Sondern wirklich vertrauenswürdige Sachen erwähnt, die ich einfach nicht erzählen darf.
94 Also, ja.

95 **I:** Nein, nein, also du musst mir auch nichts erzählen. Aber wir reden nur über quasi die Meta-
 96 Ebene. Das heißt, du hast schon das Gefühl gehabt, dass sie dir quasi mehr Vertrauen oder mehr
 97 intime Sachen auch sagen. Einfach weil sie in diesem Kontext sind und weil sie sehen, okay,
 98 du bist auch syrisch, du verstehst sie, du kommst aus derselben Kultur.

99 **B7:** Ja, ja, ja. Aber natürlich spüren sie auch, dass ich auch eine gewisse Nähe zeige. Das kommt
 100 ja auch von mir, diese gewisse Nähe. Weil ich halte auch nicht Abstand. Sondern ich merke,
 101 die brauchen auch eine gewisse Nähe und ich gebe es auch ihnen.

102 **I:** Findest du, also ich frage deshalb, weil im Dolmetschberuf zum Beispiel wird einem immer
 103 beigebracht, du musst versuchen neutral zu sein, aber du musst trotzdem Empathie haben. Und
 104 das ist halt so schwierig, weil es ist so, okay, bis wohin geht Neutralität? Wann fängt Empathie
 105 an? Und deshalb interessiert mich jetzt bei dir zum Beispiel, du sagst, du hast schon diese Nähe
 106 verspürt und auch diese Nähe gezeigt. Findest du dann, dass man in so einem Kontext überhaupt
 107 neutral sein kann, soll?

108 **B7:** Um ehrlich zu sein, das war auch schwierig. Weil die Psychologin auch so eine gewisse
 109 Nähe gezeigt hat, kam es von mir dann so automatisch. Das ist so eine Reaktion. Schwierig,
 110 schwierig. Das ist anders als wie im sozialen Bereich. Da zeige ich die Nähe nicht, um ehrlich
 111 zu sein. Da halte ich Abstand. Das ist sogar besser. Das dient auch zum Schutz. Das sind so
 112 viele Erwachsene, das hältst du nicht aus. Da musst du Abstand halten. Also ich würde sagen,
 113 im Erwachsenenbereich am besten keine Nähe zeigen. Bei den Jugendlichen sind die schon
 114 arm. Keine Eltern und so, noch jugendlich. Die brauchen das. Und vor allem die Psychologin
 115 ist auch eine Österreicherin. Weißt du, was ich meine? Ja, eigentlich waren sie schon arm. Muss
 116 ich schon ehrlich sagen. Ich weiß Sachen, ich kann es leider nicht erzählen. Aber es wäre schon
 117 besser gewesen, wenn sie unter muslimischen Psychologen, unter einem Gebäude gewesen
 118 wären, wo halt nur Muslime wären. Das ist eigentlich viel besser für sie. Das dient auch zum
 119 Schutz für muslimische Minderjährige, um ehrlich zu sein. Ich finde, das fehlt hier. Eigentlich,
 120 meiner Meinung nach, dürfen sie nicht bei den Österreichern sein.

121 **I:** Hast du das Gefühl, dass diese Nähe dann vielleicht auch daherkommt, dass du auch
 122 Muslimin bist? Also nicht nur, dass du syrisch bist, sondern eben auch wegen der Religion?

123 **B7:** Ja sicher, weil es geht ja auch um unsere Werte. Die sind dann verloren. Jetzt unter uns... Es
 124 gibt Sachen, die tun dann schon weh. Ja. Extrem weh...weil Jugendliche denken nicht mit... Was
 125 soll ich erzählen?

126 **I:** Du musst mir nicht die Geschichten erzählen, aber ich kann mir vorstellen, dass es sicher
 127 schwierig ist. Deshalb frage ich dich zum Beispiel, weil manchmal gibt es ja dann auch so
 128 Erwartungen von den Flüchtlingen. Zum Beispiel, weil sie sehen dich. Sie wissen, dass du jetzt

129 zum Übersetzen da bist, oder zum Dolmetschen. Aber gleichzeitig bist du für sie vielleicht auch
 130 eine Bezugsperson. Du bist auch syrisch, du bist auch Muslimin. Dann gibt es halt vielleicht
 131 mehr Erwartungen. Nicht nur die Sprache.

132 **B7:** Ja, das spüren sie auch. Es gibt ja auch... Ich weiß, es sind auch viele, die...Viele schätzen
 133 mich auch. Ich merke es auch jetzt. Ich habe viele Flüchtlinge unterrichtet. Auch woanders, in
 134 anderen Kursen. Es gibt auch einen... Okay, abgesehen vom Dolmetschen. Es gibt welche, die
 135 sind mit mir befreundet. Also noch immer, die schätzen das.

136 **I:** Hattest du das Gefühl, dass du dich aber manchmal auch ein bisschen gefangen gefühlt hast,
 137 also zwischen der österreichischen Seite und der Flüchtlingsseite zum Beispiel, was jetzt
 138 Erwartungen betrifft?

139 **B7:** Gefangen jetzt nicht. Ich kann auch nichts tun eigentlich. Aber ich habe dann schon
 140 gemerkt, dass die Flüchtlinge eigentlich arm sind. Ja. Vor allem, weil wir ja Muslime sind und
 141 wir wissen ja, was *حلال* (*halal*) und *حرام* (*haram*) ist. Und die wissen das ja nicht. Oder vielleicht
 142 schon, aber es ist denen egal. Du weißt ja, wie die leben. So unter uns. Und das ist eigentlich
 143 sehr schlimm, um ehrlich zu sein. Ich finde, jetzt die Muslime hier sollten sowas machen wie
 144 die Diakonie. Und ja, für Muslime. Das ist meine Meinung. Für Flüchtlinge aus dem arabischen
 145 Raum. Und nicht bei der Diakonie mit den Österreichern. Also ich bin eigentlich dagegen.

146 **I:** Es ist halt schwierig, weil es braucht Geld, es braucht Logistik, es braucht Gesetze, es braucht
 147 Regeln. Es ist halt leider sehr, sehr schwierig.

148 **B7:** Aber man sollte in diese Richtung arbeiten. Wir sind alle gebildet und ich finde, das ist
 149 eigentlich eine Pflicht, vor allem wir sind ja eine *أمة* (*umma*) und das ist eigentlich eine Pflicht,
 150 dass wir diese minderjährigen Flüchtlinge beschützen.

151 **I:** Hast du das Gefühl, dass sie diese Erwartungen an uns haben, diese Jugendlichen?

152 **B7:** Die wissen ja nicht. Die sind ja verloren. Die sind alleine. Die wissen das ja nicht. Das ist
 153 unsere Aufgabe. Wir sind ja schon reifer, älter, mit einer Ausbildung, mit einem Studium. Das
 154 ist unsere Aufgabe. Deswegen ist die *أمة* (*umma*) wichtig. Wir dürfen uns ja nicht zerstreuen.
 155 Wir müssen immer zusammenhalten. Das Fehlen des Zusammenhalts ist eigentlich ein sehr
 156 großes Problem und eigentlich sind wir dann auch mitverantwortlich. Natürlich können wir
 157 jetzt nichts dafür, wir sind Einzelne, aber eigentlich müssen wir logisch denken.

158 **I:** Wenn ich dich nochmal frage zu den Erwartungen, weil mich interessiert das so ein bisschen
 159 auch, wenn du eben für diese Flüchtlinge gedolmetscht hast, wenn sie dich sehen und sie sehen,
 160 du bist auch syrisch, hast du das Gefühl gehabt, dass sie schon das Gefühl hatten, sie wollen
 161 dich zum Beispiel Sachen fragen, die über das Dolmetschen hinausgehen oder sie möchten
 162 deine private Nummer haben?

163 **B7:** Nein, sie freuen sich und erzählen mir einfach alles. Sie sind offen so und verbergen nichts.
164 **I:** Aber glaubst du, sie haben auch bestimmte Erwartungen an dich?
165 **B7:** Nein.
166 **I:** Was ist auf der Seite von den Österreichern oder von der Psychotherapeutin, für die du zum
167 Beispiel gedolmetscht hast, waren da irgendwelche Erwartungen? Außer, dass du halt richtig
168 dolmetscht?
169 **B7:** Nein, eigentlich auch nur so. So richtig Übersetzen und so. Sie hatte keine Erwartungen.
170 Die war auch sehr nett, die hat auch ein schönes Dienstzeugnis geschrieben, also was Schönes
171 über mich geschrieben. Die war wirklich lieb.
172 **I:** Aber zum Beispiel hast du nicht das Gefühl gehabt, dass du irgendwelche kulturellen Sachen
173 oder zum Beispiel irgendwie religiösen Sachen erklären musst für sie zum Beispiel? Oder in
174 anderen Kontexten? Also wo du vielleicht so etwas erklären musst, hast du so etwas schon mal
175 erlebt? Weil wie du sagst, es ist ja sehr anders. Also die muslimischen Werte und dann halt
176 österreichische Werte, manchmal ist das nicht so vereinbar.
177 **B7:** Es ist nur so, ich konnte mich manchmal nicht einmischen, ich war nur zum Übersetzen da.
178 Also ich konnte jetzt bei gewissen Sachen eigentlich nichts dazu sagen. Ich habe mich auch
179 nicht getraut. Das war dann so eine Sache, es war schwierig. Weil sie hatte schon einen Einfluss,
180 die Psychologin hatte einen Einfluss auf die Teilnehmer. Die denkt österreichisch. Und was
181 hätte ich da machen sollen? Es war wirklich schwierig. Ja, wenn ich so zurückdenke. Sicher
182 hätte ich was machen können, aber in dem Moment denkt man manchmal nicht wirklich so
183 richtig mit. Ich bin auch dafür, dass Psychologen, eigentlich muslimische Psychologen und
184 keine österreichischen Psychologen eingesetzt werden sollen, bei den minderjährigen
185 Flüchtlingen. Ja, weil sie spielt auch eine große Rolle. Ich bin wirklich, ich bin strikt dagegen,
186 dass Österreicher als Psychologen dienen. Bei den Muslimen vor allem. Strikt dagegen, strikt.
187 **I:** Aber du hast nie was dazu gesagt, oder? Also du hast nie irgendwie zusätzlich was erklärt?
188 Du hast immer nur gedolmetscht.
189 **B7:** Ja, weil ich darf nicht, ich muss eins zu eins. Ich kann nicht. Aber was soll ich machen,
190 wenn die Psychologin irgendwas sagt wie die Österreicher? Ich weiß nicht. Ich kann leider
191 nichts verraten, weißt du. Aber mir hat das natürlich nicht gefallen.
192 **I:** Aber dann hast du auch das Gefühl, dass du natürlich gefangen bist, oder? Zwischen deinen
193 eigenen Gefühlen und dann halt eben das, was gesagt wird, wo du halt nichts sagen kannst,
194 oder?
195 **B7:** Ja, genau. Du bist halt zwischen zwei Welten gefangen. Andererseits tun mir die
196 Flüchtlinge leid, weil die eigentlich wirklich Hilfe brauchen und dass man sie auch irgendwie

197 fern hält von ihnen allen eigentlich. Schwierig. Ja. Ich finde, da hätten die Muslime schon was
198 machen sollen. Moscheen und so. Sich zusammentun sollen. Wirklich zu Teammeetings und
199 so weiter. Dass man sie aufnimmt und dass man sie auch betreut. Nicht, einfach der Diakonie
200 überlässt.

201 [Minute 17–20; persönliches Gespräch]

202 **I:** Okay, aber zurück zu den Fragen. Wenn du dich so ein bisschen gefangen gefühlt hast
203 zwischen diesen zwei Welten, wie bist du dann damit umgegangen? Das war sicher auch
204 schwierig für dich, wie bist du damit umgegangen?

205 **B7:** Ja, schwierig. Ich hab halt manchmal so nachgedacht zu Hause. Schwierig, ja. Ja, ein
206 bisschen traurig innerlich. Muss ich schon sagen. Hat mir nicht gefallen.

207 **I:** Aber du hast mit niemandem drüber gesprochen?

208 **B7:** Ich trau mich nicht. Bis jetzt red ich nicht darüber. Ich kann nicht. Ich hab Schweigepflicht.
209 Das ist so.

210 **I:** Nein, nein, aber ich meinte jetzt über deine Gefühle. Also über deine eigenen Gefühle. Über
211 die kannst du ja reden.

212 **B7:** Ja, ich war schon traurig. Aber ich war froh, dass ich helfen kann natürlich. Aber ich hab
213 Sachen erfahren, wo ich mir denke, na super, das wissen die Menschen um mich herum nicht.
214 Das ist eine Katastrophe eigentlich.

215 **I:** Gab's auch Situationen, wo es so schwierig für dich war, dass du dich komplett distanzieren
216 musstest davon?

217 **I:** Hast du mir gesagt, wenn du jetzt im sozialen Bereich bist, dann distanzierst du dich
218 automatisch auch von den Erwachsenen?

219 **B7:** Ja. Nein, nein, aber ich denke halt sehr viel nach. Bis jetzt denke ich darüber nach. Ich bin
220 manchmal traurig. Keine kleinen Sachen.

221 **I:** Aber ich finde das interessant, dass du gesagt hast, dass du zum Beispiel bei den Jugendlichen
222 schon diese Nähe gezeigt hast, aber bei den Erwachsenen im sozialen Bereich absichtlich für
223 deinen Schutz so eine Distanz...

224 **B7:** Weil die zu weit kommen. Du kannst dann nicht mehr leben. Du hast dann keine Energie
225 mehr. Du funktionierst dann nicht mehr. Da musst du wirklich Abstand halten. Die haben was
226 Seelisches. Das hältst du nicht aus. Und vor allem Araber aus dem Ausland wollen dich nur
227 ausnutzen.

228 **I:** Wie zum Beispiel?

229 **B7:** Wenn die erfahren, dass du hier geboren bist, die wollen alles von dir. Und sie denken auch,
230 dass du reich bist und keine Ahnung. Nein, nein, nein, ich kann nicht sofort Abstand halten.

231 Das ist zu viel, das kannst du nicht. Du willst nur, dass die weg sind. Nein, das geht nicht. Die
 232 sind nicht so wie wir. Wir sind ganz anders. Wir sind ehrliche Menschen, wir sind ehrlich. Wir
 233 sind eigentlich so wie die Österreicher. Aber die... Nein, es geht gar nicht.

234 **I:** Was sind zum Beispiel die Sachen, die sie erwarten oder die sie dann wollen?

235 **B7:** Viel von dir. Die glauben, du hast Zeit für sie. Die merken nicht, dass die eigentlich deine
 236 Energie fressen. Die merken das nicht. Die sind Energiefresser. Sie wollen einfach viel von dir.
 237 Die denken, du hast Zeit. Aber man will ja auch irgendwie leben. Dann lebst du nicht mehr.
 238 Dann funktionierst du nur die ganze Zeit. Das geht nicht. Nein, Abstand halten. Wir haben auch
 239 eigene Probleme, nicht nur sie.

240 **I:** Aber was sind die Sachen, die sie zum Beispiel erwarten? Ich kann mir das nicht vorstellen,
 241 weil du sagst, sie wollen alles von dir. Was wollen sie von dir zum Beispiel?

242 **B7:** Ständig vielleicht rufen an, dass du mit ihnen mitgehst, übersetzt die ganze Zeit. Aber das
 243 kann man...das geht nicht. Und kostenlos. Das geht nicht. Nein, du brauchst Zeit für dich. Das
 244 geht nicht. Dann kommst du auch nicht im Leben weiter. Dieses Ausnutzen.

245 **I:** Und du hast schon das Gefühl gehabt, dass da viel auch ausgenutzt wurde dann?

246 **B7:** Ja, wenn sie merken, dass du ein gutes Herz hast und so und denken eigentlich, dass du
 247 bescheuert bist. Die denken, sie können viel von dir nehmen. Aber eigentlich bin ich nicht
 248 bescheuert. Ja.

249 **I:** Oha. War es hauptsächlich Zeit, die sie von dir nehmen wollten? Also, dass du immer
 250 erreichbar bist, immer mitgehst, immer dolmetschst überall. War das das Hauptding? Oder
 251 wollten sie auch andere Dinge? Weil wenn man immer erreichbar sein muss, ist das schon hart.

252 **B7:** Also nicht nur erreichbar, sondern sie sind halt nervig. Die haben so eine nervige Art, mit
 253 der du nicht klarkommst. Auch mein Bruder, der ist Lungenfacharzt, der ist oft von den Syrern
 254 genervt. Er will sie manchmal nicht.

255 **I:** Also weil sie einfach zu viel von ihm wollen?

256 **B7:** Ja, sie nerven einfach. Sie sind nicht so wie wir. So wie die Österreicher. Ja, so, so, so und
 257 dann tschüss. So sind sie nicht. Sie haben eine komische Art. Also oft nervig. Wie soll ich es
 258 erklären? Weißt du, was ich meine?

259 **I:** Ich bin nicht sicher, ob ich weiß, was du meinst. Also ich kann mir schon vorstellen, dass sie
 260 anders sind als wir, aber ...

261 **B7:** Sie wollen viel. Sie glauben wirklich, dass du Zeit hast. Vor allem, wenn du nicht
 262 verheiratet bist. Ich bin nicht verheiratet, die denken, ich habe Zeit. Dann habe ich andere
 263 Probleme, eigene Probleme. Ja, sie denken, du hast Zeit, oder sie denken, du hast Geld. Weißt
 264 du, was ich meine? Ja.

265 **I:** Wie bist du dann damit umgegangen, wenn sie von dir so viel wollten?

266 **B7:** Ich war oft zu Hause genervt, erschöpft. Kaputt einfach. Ich war ... Ja, es ist auch
 267 allgemein. Ich mag halt nicht oft viele Menschen sehen. Ich bin sehr gerne alleine.

268 Das ist auch, glaube ich, ein Punkt, warum ich sehr oft alleine sein möchte und nicht mit
 269 Menschen um mich herum. Wenn, dann nur mit angenehmen Menschen. Und sonst, nein, bitte
 270 nur Abstand halten, lass mich in Frieden. Ich kann nicht. Ich bin schnell genervt.

271 **I:** Ja. Nein, aber wenn dann so viel verlangt wird, dann verstehe ich das absolut. Und dann ist
 272 es auch wichtig, glaube ich, dass man sich distanziert, einfach für diesen Selbstschutz auch.

273 **B7:** Genau, Distanz. Aber so eine gesunde Distanz.

274 **I:** Und die konntest du dann finden? Also konntest du dann so eine gesunde Distanz auch
 275 aufbauen?

276 **B7:** Während der Arbeit? Nicht immer. Es hat was mit meiner Persönlichkeit zu tun.
 277 Aber ich bemühe mich.

278 **I:** Wie machst du es dann? Sagst du ihnen dann zum Beispiel, ich kann jetzt nicht oder nein,
 279 ich möchte das jetzt nicht machen?

280 **B7:** Wenn du was sagst, ist es auch manchmal so, dass sie dich auch als unhöflich bezeichnen,
 281 weißt du? Man muss auch irgendwie aufpassen, wie man mit ihnen umgeht. Sie sind wirklich
 282 schwierig.

283 **I:** Wie machst du es dann sonst? Weil wenn sie glauben, du bist dann unhöflich und so, man
 284 kann nichts sagen, wie machst du es sonst?

285 **B7:** Also zum Beispiel jetzt halt beim Unterrichten. Ich hatte halt ältere Leute. Und wenn du
 286 denen was sagst, dann sagt eine Dame zu mir zum Beispiel, ich bin wie deine Mutter. Schwierig.
 287 Aber manchmal kannst du nicht mehr.

288 **I:** Aber was machst du dann? Weil ich meine, du musst ja auch nicht über Grenzen ziehen.

289 **B7:** Ja, ich war eh oft genervt. Und dann bin ich zu Hause auch ganz kaputt. Deswegen sollte
 290 man auch niemanden beneiden. Du weißt nie, was ein Mensch so durchmacht. Ja. Manche
 291 denken, du bist Single, du hast eh keine Probleme. Ich finde, das alleine reicht mir schon. Weißt
 292 du überhaupt, wie es mir geht?

293 **I:** Aber ich finde das schon unfair. Vor allem, es gibt so viele Dinge in unserem Leben, die gut
 294 oder schlecht sein können. Und dass man nur denkt, Ehe ist das Einzige, was eine Frau
 295 beschäftigen könnte, dann finde ich das ehrlich gesagt auch problematisch, dieses Mindset.

296 **B7:** Ja. Es ist schwierig. Weißt du, schwierig. Ich will auch nur Abstand halten. Bitte lass mich
 297 in Ruhe.

298 **I:** Ich glaube, das ist auch eine kulturelle Sache.

299 **B7:** Ja, sicher.

300 **I:** Aber im Allgemeinen, hast du das Gefühl, dass du dich mit diesen Leuten kulturell verbunden
 301 fühlst? Oder eher nur mit den Jugendlichen? Dass du dich mit den Jugendlichen mehr
 302 verbunden fühlst? Kulturell und sprachlich.

303 **B7:** Ja. Eh mit allen. Aber mit den Syrern komme ich nicht immer ganz klar, um ehrlich zu
 304 sein. Die sind schon irgendwie anders. Sicher mag ich Syrien. Ich liebe auch Syrien. Aber die
 305 Menschen sind schon anders, die von dort kommen. Ja, schwierig. Und Vertrauen kannst du
 306 ihnen auch nicht. Den meisten nicht. Nein, dieses Vertrauen kannst du vergessen. Kannst du
 307 wirklich vergessen. Auch wenn sie حجاب (*hijab*) tragen und beten und so. Ich lasse mich nicht
 308 mehr täuschen. Weder bei den Türken noch bei den Arabern. Ich habe so viel erlebt in meinem
 309 Leben. Sag mir nicht, die trägt Kopftuch, die betet, die ist gut. Nein.

310 **I:** Ich meine, das sowieso. Wir wissen nie, was ein Mensch im Inneren trägt. Aber es ist halt,
 311 also, weil, weißt du, ich habe ja auch viel gedolmetscht. Aber ich bin halt Ägypterin
 312 ursprünglich. Das heißt, natürlich ist eine bestimmte Nähe da. Aber es gibt auch Dinge in der
 313 syrischen Kultur, die zum Beispiel anders sind, die ich dann als Ägypterin, noch dazu als
 314 Ägypterin, die hier aufgewachsen ist, dann nicht ganz verstanden habe manchmal. Und dann
 315 interessiert mich zum Beispiel, weil für dich ist es so, du bist auch hier geboren und
 316 aufgewachsen. Also hast du natürlich auch manche Dinge, die anders sind als jetzt bei einer
 317 Syrerin, die halt in Syrien aufgewachsen ist. Aber du hast schon wahrscheinlich mehr
 318 Verständnis für bestimmte Dinge als ich zum Beispiel. Weil du halt, du warst in Syrien, du hast
 319 halt wahrscheinlich mehr Einblick in bestimmte Dinge. Also hast du das Gefühl gehabt, dass
 320 die Tatsache, dass du halt auch ursprünglich Syrerin bist, dass das eine Hilfe war oder
 321 manchmal eher sogar eine Herausforderung?

322 **B7:** Nein, eigentlich eine Hilfe. Ja, auf jeden Fall, weil ich verstehe die Syrer auch. Ich kenne
 323 die Kultur und so. Ich kenne sie. Ja, ja. Und auch für sie, auch die Leute waren auch erleichtert,
 324 dass ich auch da bin. Und halt dolmetsche. Ja, ja. Ich habe sie verstanden und sie mich natürlich
 325 auch.

326 **I:** Okay, also eh auch eine Hilfe.

327 **B7:** Eine große Hilfe sogar.

328 **I:** Aber hast du das Gefühl gehabt, es war manchmal auch eine Herausforderung sogar? Weil
 329 sie durch diese Nähe eben mehr von dir wollten? Als jetzt vielleicht, wenn ich jetzt gekommen
 330 wär?

331 **B7:** Ja, sicher, sicher. Also beides dann. Ja. Ja, sicher.

332 **I:** Wie war es für dich generell zwischen diesen zwei Kulturen? Also ich sehe jetzt eigentlich
 333 sogar drei Kulturen, weil ich sehe die syrische Kultur, die österreichische Kultur und dann zum
 334 Beispiel bei jemandem wie dir, wo halt syrisch-österreichisch, weil du halt hier geboren bist.

335 **B7:** Aber du musst auch wissen, ich bin schon eher wie die Österreicher, weil ich war hier im
 336 Kindergarten, in der Volksschule, im Gymnasium, auf der Uni. Also mein Charakter ist so ein
 337 Mix, um ehrlich zu sein. Ja, also ich bin nicht so wie die Syrer, nein, das bin ich nicht. Also es
 338 ist eher österreichisch, aber natürlich mit schönen Werten und muslimisch. Also ich handle
 339 muslimisch natürlich, ja. Und ich bin halt so aufgewachsen wie die Österreicher. Du verstehst
 340 mich schon. Ich weiß, was richtig ist und was falsch ist. Ich bin gerade. Bei mir gibt es kein
 341 Rundherum. Ja, die Syrer, die haben das. Weißt du, was ich meine? Nein, nein, bei mir nicht,
 342 das gibt es gar nicht. Ich bin so. Und deswegen denken sie vielleicht, dass ich auch naiv bin,
 343 aber ich bin nicht naiv. Ich finde, so zu sein ist richtig, so gehört sich's ja auch. Ich bin gar nicht
 344 naiv, ich bin einfach so, ja, ich bin authentisch.

345 **I:** Aber das ist glaube ich eben wieder diese kulturelle Sache, weil wir haben dieses
 346 Österreichische in uns. Wir sind halt direkt, wir sind so auf dem Punkt. Und dann ist halt
 347 wahrscheinlich eben diese syrische Kultur eher, wo man so ein bisschen rundherum oder im
 348 Kreis.

349 **B7:** Ja, genau. Das hat halt jetzt nichts mit dem Dolmetschen zu tun, aber sie sind so.

350 **I:** Nein, nein, aber es hat schon mit dem Dolmetschen zu tun, weil es natürlich auch manchmal
 351 auf die Art, wie sie dann sich ausdrücken, sich auswirken kann. Und halt wenn du dann zum
 352 Beispiel für eine österreichische Person und eine syrische Person dolmetscht, dann musst du ja
 353 auch irgendwo ein bisschen so vermitteln, glaube ich, oder? So diese zwei Welten.

354 **B7:** Ja, stimmt, stimmt, genau. Ich denke, die Syrer...Nehmen wir an, es kommt jetzt eine
 355 Österreicherin, die hat Arabisch gelernt und die kommt dann und übersetzt oder dolmetscht.
 356 Ich nehme an, die werden nicht so umgehen mit ihr wie mit mir. Da ist der Umgang sicher ganz
 357 anders.

358 **I:** Wie ist er dann, glaubst du?

359 **B7:** Er ist schon so mit Abstand und so und die trauen sich auch nicht viel, glaube ich. Bei mir
 360 schon eher. Ja, ja, da bin ich mir sicher.

361 **I:** Spannend, okay.

362 **B7:** Ja, ja, ja, ja, ja. Da sind sie ganz anders. Also, ja, ja.

363 **I:** Aber das heißt, du hast schon das Gefühl, dass sie sich bei dir mehr trauen?

364 **B7:** Ja, ja. Ausnutzen schon eher, ja.

365 **I:** Ausnutzen sogar, okay.

366 **B7:** Genau, weil du halt auch Araberin bist, Syrerin bist, ja.

367 **I:** Aber auch dir mehr vertrauen vielleicht?

368 **B7:** So auf Schleimen. (lacht)

369 **I:** Okay. Ja. Aber warum glaubst du, dass sie dich mehr ausnutzen würden?

370 **B7:** Ja, weil sie viel haben wollen. Sie wollen viel haben.

371 **I:** Aber du bist ja halt auch eine Landsfrau von ihnen eigentlich.

372 **B7:** Ja, aber die denken, du bist hier geboren, aufgewachsen, du hast Geld. Das denken sie,

373 weißt du? Sie wissen nicht. Da hat mich mal einer gefragt, إنتو بيتكم ملك ؟ (*ento betkom melk?*).

374 **I:** Ah, okay.

375 **B7:** Sorry, weißt du überhaupt, was für ein Zimmer ich hatte bei meinen Eltern? Ich habe jetzt

376 erst seit Juni meine eigene Wohnung. Ich hatte nicht mal ein gescheites Zimmer bei meiner

377 Mutter. Ich habe oft geweint. Die wissen das nicht. Ja. Die wissen...was soll das? Und das hat

378 dann so oft wehgetan. Glaub mir, ich hatte nicht mal ein eigenes Zimmer bei meiner Mutter.

379 Sogar ihr Kleiderschrank war im Zimmer da, wo ich geschlafen habe. Und das sogar bis zum

380 39. Lebensalter. Ich habe jetzt erst seit sechs Monaten meine eigene Wohnung. Die wissen

381 nichts.

382 **I:** Sie glauben, wir schwimmen alle im Geld.

383 **B7:** Ja, und ich als junge Frau أنا أحياناً بحس حالي انظلمت (*ana ahyanan bahess haly enzalamt*), aber

384 ok passt schon. So ist die Welt. Weißt du, was ich meine? Die haben keine Ahnung. Die sehen

385 mich draußen, schön angezogen und denken, wow, wer bist du?

386 **I:** Aber zum Beispiel, wenn du jetzt so gedolmetscht hast und so. Ich meine, sie haben sicher

387 schon wertgeschätzt, dass du auch dort warst.

388 **B7:** Ja, sicher. Ja, sicher. Auch eine Erleichterung. Sie haben sich wohlgeföhlt.

389 **I:** Also sie haben schon auch auf dich geachtet. Und du warst auch sehr sichtbar.

390 **B7:** Ja, sicher, das schon. Und auch respektiert haben sie mich. Respekt war immer da.

391 **I:** Wie viel Verantwortung hast du das Gefühl gehabt, dass du auch getragen hast in dieser

392 Situation mit dem Dolmetschen?

393 **B7:** Noch einmal, ich habe es nicht verstanden.

394 **I:** Also in dieser Situation, wenn du so gedolmetscht hast, hast du das Gefühl gehabt, dass du

395 eine große Verantwortung auch irgendwo getragen hast?

396 **B7:** Ja, sicher. Für die Sozialberaterin und für die Psychologin. Sicher.

397 **I:** Wahrscheinlich, weil du alles richtig dolmetschen möchtest.

398 **B7:** Ja, sicher. Das ist eine große Verantwortung. Da muss man alles richtig machen.

399 Ja, hin und wieder auch im Deutschunterricht muss ich dolmetschen. Also im Notfall.

400 **I:** Und wie ist das dann für dich? Du bist ja eigentlich zum Deutsch-Unterrichten dort, aber
401 dann ändert sich deine Rolle wieder. Ist das dann okay für dich?

402 **B7:** Aber nur ganz kurz, wenn es nicht anders geht, dann sage ich es auf Arabisch.

403 **I:** Okay. Spannend. Okay.

404 **B7:** Ja, das hilft auch. Es erleichtert.

405 **I:** Okay. Also ich habe jetzt eigentlich voll ein gutes Bild bekommen. Gibt es noch irgendwas,
406 was du so erzählen magst aus deiner Erfahrung? Irgendwas, was ich nicht gefragt habe, wo du
407 noch irgendwie das Gefühl hast, du möchtest das noch irgendwie teilen?

408 **B7:** Ich glaube, ich habe das Wichtigste gesagt. Ich find allgemein, ich bin wirklich erfahren.
409 Ich habe schon so viel gesehen in meinem Leben. Glaub mir, du wirst nicht vierzig einfach so.
410 Du bist dann wirklich weise.

411 **I:** Wow.

412 **B7:** Ich habe so viel gelernt, so viel gesehen in meinem Leben, so viel erlebt. Also mich kann
413 man nicht so einfach reinlegen. Es kann sein, dass ich vielleicht am Anfang naiv bin, aber dann
414 denke ich nach und dann geht es wieder.

415 **I:** Und du hast schon das Gefühl, dass auch diese Arbeit mit den Flüchtlingen das mit dir
416 gemacht hat?

417 **B7:** Alles zusammen, mein ganzes Leben. Ja, mein ganzes Leben. Ich habe auch gelernt, ich
418 vertraue keine Menschen. Ich vertraue niemandem. Ich vertraue auch nicht mal meiner Mutter.
419 Ich vertraue niemanden, außer الله (*Allah*). Also auf الله (*Allah*) vertraust du.

420 Aber Menschen und so, nein, schwierig, nein. Nicht mal meiner Schwester.

421 **I:** Aber [Name] ist so süß.

422 **B7:** Ja, ja, sicher süß und so weiter. Natürlich ist sie meine Schwester so. Aber richtig, richtig
423 vertrauen, glaub mir, du kannst niemandem vertrauen. Zum Schluss, du schaust auf dich, dass
424 du den richtigen Weg gehst. Weil es hat auch was mit der Bildung zu tun. Die Denkweise
425 und,...wie soll ich sagen? Ja, manche sind gebildet, aber es fehlt ihnen was. Das heißt, auch
426 eine Bildung und genau ihre Zunge kann anderen Menschen wirklich schaden. Die wissen nicht,
427 was sie mit ihrer Zunge anrichten. So gefährlich, ich denke mir manchmal, was ist das? Was
428 sind das für Menschen? Ich halte Abstand.

429 **I:** Ist sicher besser auch für den Selbstschutz, dass man sich selber schützt und auch weniger
430 verletzt wird wahrscheinlich.

431 **B7:** Sehr gefährlich, ja. Glaub mir, ich denke, ich bin so, wenn ich jetzt irgendwo sitze und ich
432 sehe hier so eine Menschenmasse und ich sitze und beobachte, mir fällt eigentlich auf, wer wie

433 ist. Ich denke, das ist so Wahnsinn, den anderen Menschen fällt das nicht auf, aber mir fällt das
 434 auf.

435 **I:** Wow, aber voll cool.

436 **B7:** Ja, ich habe das. Ich glaube, das nennt man بصيرة (*basira*) auf Arabisch, oder?

437 **I:** بصيرة (*basira*), ja. Also بصيرة (*basira*) ist dieser tiefe Blick.

438 **B7:** Ja, ja, ja, ja. Und ich spüre das immer so. Und ich spüre sogar Starren, wo ich mir denke,
 439 Hilfe! Wieso spüren das die anderen Menschen nicht?

440 **I:** Ich habe das aber auch manchmal. Ich spüre so eine Energie bei den Menschen.

441 **B7:** Ja, ja, ja. Irgendwas Gefährliches. Und die denken, dass du es nicht spürst.
 442 Die wollen dich reinlegen. Aber eigentlich habe ich es schon gemerkt.

443 **I:** Wow. Aber zum Beispiel jetzt, weil du für diese Leute ja gedolmetscht hast und du warst
 444 sicher auch in diesen schwierigen Situationen, zum Beispiel eben bei der Psychotherapeutin
 445 oder auch in der Sozialarbeit und dann gab es halt schon schwierige Situationen oder
 446 Situationen, wo du das Gefühl hattest, sie wollten so viel von dir und sie wollten dich ausnützen.
 447 Hättest du dir zum Beispiel gewünscht, dass es irgendeine Unterstützung für dich gegeben hätte,
 448 also so etwas wie Supervision oder dass du selber auch irgendwie psychische Unterstützung
 449 bekommst oder eine Ausbildung?

450 **B7:** Ja, ja, das auf jeden Fall, ja.

451 **I:** Schon?

452 **B7:** Ja. Um ehrlich zu sein, ich hätte mir eigentlich immer einen Mann gerne gewünscht, der
 453 mir ein bisschen psychologisch hilft.

454 **I:** Meinst du einen Ehemann?

455 **B7:** Ja. Der mir zur Seite steht als Vertrauensperson.

456 **I:** Aber ich meinte halt, also natürlich ist sowas voll schön.

457 **B7:** Ja, sowas brauchst du aber eigentlich.

458 **I:** Nein, ich meinte auch so professionell gesehen halt, hättest du gerne sowas gehabt, so eine
 459 Anlaufstelle?

460 **B7:** Auch. Aber eigentlich mehr einen Ehemann, um ehrlich zu sein. Dem ich auch erzählen
 461 könnte, der mir...ja, weil der ist dann auch eine Hilfe, weißt du.

462 [Minute 40–41, persönliches Gespräch]

463 **I:** Okay, aber gibt es zur Dolmetschung noch irgendwas? Weil dann würde ich die Aufnahme
 464 stoppen. Magst du noch irgendwas dazu sagen?

465 **B7:** Ich glaube, ich habe eh das meiste gesagt. Das Wichtigste eigentlich eh alles.

466 **I:** Okay, also wir haben über die Erwartungen gesprochen. Wir haben über die Gefühle
467 gesprochen. Und die Nähe auch zu den Dolmetschern und die Distanz. Und... Also zu den
468 Flüchtlingen meinte ich jetzt. Und... Genau. Deine eigene Kultur. Okay, ja, ich glaube wir
469 haben das Wichtigste.

470 **B7:** Ja, konnte ich dir helfen?

Abstract (Deutsch)

Die vorliegende Masterarbeit untersucht, welche Erwartungen arabischsprachige LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund im Dolmetschprozess vonseiten geflüchteter arabischsprachiger KlientInnen wahrnehmen und wie sie mit diesen umgehen. Darüber hinaus wird analysiert, welche Bedeutung gemeinsame Sprache, Herkunft, Religion, Zugehörigkeit und Migrationserfahrungen für die Wahrnehmung der eigenen Rolle sowie für die Beziehung zwischen LaiendolmetscherInnen und KlientInnen haben.

Die empirische Untersuchung basiert auf sieben leitfadengestützten Interviews mit arabischsprachigen LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund. Die Auswertung erfolgte mittels qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring.

Die Ergebnisse zeigen, dass LaiendolmetscherInnen mit Migrationshintergrund häufig Erwartungen wahrnehmen, die über die reine Sprachmittlung hinausgehen und emotionale Unterstützung, Beratung oder Vermittlung einschließen. Gleichzeitig erweisen sich Vertrauen, *belonging* sowie gemeinsame sprachliche, kulturelle, religiöse und biografische Erfahrungen als zentrale Faktoren für die Gestaltung des Dolmetschprozesses. Diese können einerseits den Vertrauensaufbau fördern, andererseits jedoch Rollenkonflikte und emotionale Belastungen begünstigen.

Die Ergebnisse zeigen, dass der Migrationshintergrund arabischsprachiger LaiendolmetscherInnen den Dolmetschprozess im Fluchtcontext maßgeblich prägt und sowohl Ressource als auch Herausforderung sein kann. Zugleich unterstreichen sie die gesellschaftliche Relevanz dieser bislang wenig erforschten Personengruppe und ihren Stellenwert für die translationswissenschaftliche Forschung.

Abstract (Englisch)

This master's thesis examines the expectations that Arabic-speaking non-professional interpreters with a migration background perceive from Arabic-speaking refugee clients during the interpreting process and explores how they deal with these expectations. Furthermore, it investigates the significance of shared language, origin, religion, belonging, and migration experiences for interpreters' role perception as well as for the relationship between non-professional interpreters and their clients.

The empirical study is based on seven semi-structured interviews with Arabic-speaking non-professional interpreters with a migration background. The data were analysed using Mayring's qualitative content analysis.

The findings reveal that non-professional interpreters with a migration background frequently perceive expectations that extend beyond linguistic mediation and include emotional support, guidance, and advocacy. At the same time, trust, belonging, and shared linguistic, cultural, religious, and biographical experiences emerged as key factors shaping the interpreting process. While these factors facilitate trust-building and mutual understanding, they may also contribute to role conflicts and emotional strain.

The findings further demonstrate that the migration background of Arabic-speaking non-professional interpreters significantly shapes the interpreting process in refugee contexts and can serve as both a resource and a challenge. Moreover, they highlight the social significance of this still under-researched group and emphasize its relevance for future research in Translation and Interpreting Studies.