



MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Dolmetschen in der Sozialen Arbeit unter Berücksichtigung
einer vergleichenden Interviewstudie zu den Kompetenzen von
ausgebildeten und Laien-Dolmetschenden

verfasst von | submitted by

Patrycja Antonina Łaskawska 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 070 331 375

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

Masterstudium Translation Deutsch Polnisch

Betreut von | Supervisor:

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

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	4
Tabellenverzeichnis.....	4
Einleitung	6
1 Dolmetschen in der Sozialen Arbeit	8
1.1 Begriffsbestimmung und Abgrenzung.....	8
1.2 Dolmetschen im Kontext öffentlicher Einrichtungen	12
1.3 Einsatzbereiche und institutionelle Rahmenbedingungen	13
1.4. Forschungsstand und Desiderate.....	17
2 Rolle von Dolmetschenden im Kontext der Sozialen Arbeit	19
2.1 Kommunikationsmodelle im mehrsprachigen Kontext	19
2.2 Rollenverständnis von Dolmetschenden.....	21
2.3 Macht, Verantwortung und Positionierung.....	27
2.4 Spezifische Dynamiken in der Sozialen Arbeit	29
3 Kompetenzanforderung und Professionalisierung	32
3.1 Modelle der Dolmetschkompetenz	32
3.1.1 Kompetenzmodell nach Pöchlhammer	33
3.1.2 Kompetenzmodell nach Kutz	34
3.1.3 Kompetenzmodell nach Albl-Mikasa.....	38
3.2 Prozessbezogene Kompetenzen	39
3.2.1 Pre-Process-Skills	39
3.2.1.1 Hervorragende Beherrschung der Arbeitssprachen.....	40
3.2.1.2 Terminologiemanagement.....	41
3.2.1.3 Fundiertes Wissen in vielen Fachbereichen	42
3.2.1.4 Effiziente Vorbereitung auf den Dolmetscheinsatz	43
3.2.2 In-/Peri-Process-Skills	44
3.2.2.1 Teamarbeit und kooperatives Verhalten	47
3.2.2.2 Zurückhaltende Extrovertiertheit	48
3.2.2.3 Professionalität im Spannungsfeld von Instinkt und Realitätsbewusstsein	48
3.2.2.4 Stressresistenz und Frustrationstoleranz	49
3.2.3 Post-Process-Skills	49
3.2.3.1 Terminologische Nachbereitung	49
3.2.3.2 Qualitätskontrolle	50
3.2.4 Para-Process-Skills	50
3.2.4.1 Unternehmerisches Wissen, Kundenbeziehung und berufsethische Standards ..	50
3.2.4.2 Bereitschaft zum lebenslangen Lernen	51

3.2.4.3 Meta-Reflexion.....	51
3.3 Professionalisierung und Qualitätssicherung.....	52
4 Belastungsfaktoren und Bewältigungsstrategien	55
4.1 Psychische und emotionale Belastungen	55
4.2 Institutionelle und strukturelle Belastungsfaktoren	58
4.3 Soziokulturelle Herausforderungen	59
4.4 Coping-Strategien und Ressourcen.....	61
5 Methodisches Vorgehen	64
5.1 Forschungsdesign und methodischer Zugang.....	64
5.2 Datenerhebung und Stichprobe.....	65
5.2.1 Datenerhebungsmethode	65
5.2.2 Auswahl der Interviewpartner*innen	66
5.2.3 Durchführung der Interviews.....	68
5.3 Interviewleitfaden und Auswertung.....	69
5.3.1 Erstellung des Interviewleitfadens.....	69
5.3.2 Transkription und Anonymisierung der Interviews.....	70
5.3.3 Auswertungsmethode	71
5.4 Darstellung zentraler Kategorien	72
6 Empirische Ergebnisse.....	75
6.1 Analyse ausgewählter Fallbeispiele	75
6.1.1 Rollenverständnis	75
6.1.2 Kompetenzen	79
6.1.3 Belastungen	83
6.1.4 Bewältigungsstrategien.....	86
6.2 Vergleich und Kontrastierung der Ergebnisse	90
6.3 Diskussion der Ergebnisse im Lichte bestehender Forschung.....	93
7 Fazit und Ausblick	96
7.1 Zusammenfassung der zentralen Erkenntnisse	96
7.2 Beantwortung der Forschungsfragen	98
Bibliographie.....	100
Abstract.....	106
Anhang A: Interviewleitfaden.....	107
Anhang B: Einverständniserklärung/ Datenschutzinformation.....	109
Anhang C: Transkripte der Interviews.....	111

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Kompetenzanforderungsmodell für Dolmetschen nach Pöchhacker	33
Abb. 2 Prozess- und erfahrungsbasiertes Modell der Dolmetschkompetenz nach Albl-Mikasa (Albl-Mikasa 2012: 63).....	39

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Übersicht der Interviewpartner*innen samt Eckdaten	68
---	----

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich meinen Dank gegenüber all jenen Personen aussprechen, die mich auf meinem universitären Weg unterstützt und begleitet haben.

Ein großer Dank gilt meiner Betreuerin Frau Univ.-Prof. Mag. Dr. Mira Kadric-Scheiber, die mich während des Verfassens dieser Masterarbeit stets mit wertvollen Ratschlägen unterstützt hat und immer ein offenes Ohr hatte. Ihre Unterstützung hat mich meinem Ziel immer einen Schritt nähergebracht.

Weiters möchte ich mich vom Herzen bei den für mich besonderen Menschen, also meinem Lebenspartner, meiner Mutter und meiner Schwester, herzlich bedanken.

Mein lieber Partner, der mich während meines Bachelor- und Masterstudiums stets unterstützt und mich durch alle Höhen und Tiefen begleitet hat. Danke, dass du selbst in schwierigen Zeiten immer an meiner Seite warst. Ich bin dir und unserem kleinen Wunder unendlich dankbar.

Danke auch dir, Schwesterherz, dass du mich immer ermutigt und an mich geglaubt hast. Du hast mir immer das Gefühl gegeben, dass ich alles schaffen kann.

Einen großen Dank auch an meine liebe Mutti, die mir durch ihre Lebensentscheidungen, ihre bedingungslose Unterstützung und Liebe alle Türen für eine bessere Zukunft geöffnet hat. Dank dir bin ich die Frau, die ich heute bin.

DANKE! Ich liebe euch!

Podziękowania

Chciałabym z całego serca podziękować najważniejszym dla mnie osobom, a mianowicie mojemu partnerowi, mojej mamie i mojej siostrze.

Mój ukochany, który wspierał mnie przez całe studia licencjackie i magisterskie oraz był przy mnie zarówno w tych lepszych, jak i trudniejszych chwilach. Dziękuję Ci, że nawet w tych najcięższych momentach byłeś u mojego boku. Z całego serca jestem wdzięczna Tobie i naszemu kochanemu Synkowi. Dziękuję również Tobie, siostrzyczko za to, że zawsze mnie motywowałaś i wierzyłaś we mnie. Zawsze dawałaś mi poczucie, że mogę osiągnąć wszystko. Ogromne podziękowania kieruję również do mojej kochanej mamy, która swoimi życiowymi decyzjami, bezwarunkowym wsparciem i miłością otworzyła przede mną drogę do lepszego życia. Dzięki Tobie stałam się kobietą, którą dzisiaj jestem.

Dziękuję wam z całego serca, kocham was!

Einleitung

Die sprachliche Vielfalt der Gesellschaft führt dazu, dass Sozialarbeiter*innen immer häufiger mit Menschen arbeiten müssen, die nicht der gleichen Sprache mächtig sind. In diesem Kontext gewinnt das Dolmetschen im Bereich der Sozialen Arbeit erheblich an Bedeutung, da es Menschen mit geringen oder fehlenden Sprachkenntnissen den Zugang zu sozialen Dienstleistungen des jeweiligen Landes ermöglicht.

Die vorliegende Masterarbeit befasst sich mit dem Dolmetschen in der Sozialen Arbeit. Genauer gesagt werden hier die Kompetenzprofile der ausgebildeten Dolmetscher*innen sowie der Laiendolmetscher*innen untersucht und miteinander verglichen.

Das Ziel dieser Arbeit ist es, Erkenntnisse über die möglichen Unterschiede in Bezug auf das Rollenverständnis, die Kompetenzanforderungen sowie Belastungen und die dazugehörigen Coping-Strategien zu gewinnen, da die Gruppen sich genau anhand dieser Aspekte voneinander unterscheiden lassen. Während Student*innen in der akademischen Ausbildung berufsbezogene Kompetenzen erwerben und gezielt Strategien und Techniken vermittelt bekommen, verfügen Laiendolmetscher*innen meistens weder über eine einschlägige Ausbildung noch über methodische Vorbereitungsstrategien. Dennoch werden Laiendolmetscher*innen in der Realität oft eingesetzt, da sie über ausreichende Sprachkenntnisse verfügen und mit den kulturellen und sozialen Kontexten der Klient*innen vertraut sind.

Ausgehend von den bisher dargelegten Ausführungen richtet sich der Fokus der vorliegenden Arbeit an die folgenden Fragestellungen: Inwiefern unterscheiden sich die Kompetenzprofile von ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen in Bezug auf das Rollenverständnis, die Kompetenzen und Belastungsfaktoren? Und inwieweit haben die unterschiedlichen Ausbildungswege einen Einfluss darauf?

Zu diesem Zweck wird für die Untersuchung ein qualitativer Forschungsansatz gewählt. Die Datenerhebung erfolgt mittels leitfadengestützter Interviews, welche mit jeweils drei ausgebildeten Dolmetscher*innen und drei Laiendolmetscher*innen durchgeführt werden. Um ein möglichst umfassendes Bild zu erlangen, werden hierfür bewusst Dolmetscher*innen mit diversen Arbeitssprachen, Erfahrungen und unterschiedlichen Einsatzorten ausgewählt. Abschließend werden die Interviews transkribiert und mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2014) und Kuckartz (2018) ausgewertet.

Die vorliegende Arbeit ist in insgesamt sieben Kapitel gegliedert: Im ersten Kapitel wird allgemein auf das Dolmetschen im sozialarbeiterischen Kontext eingegangen, insbesondere darauf, wie dieses mit dem Bereich des Community Interpreting beziehungsweise Public Service

Interpreting zusammenhängt und in öffentliche Einrichtungen eingebunden ist. Weiters wird der Unterschied zwischen ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen sowie deren Einsatzbereiche eingegangen. Im zweiten Kapitel werden die unterschiedlichen Kommunikations- und Rollenmodelle präsentiert. Im dritten Kapitel werden die seitens der Dolmetscher*innen erforderlichen Kompetenzen anhand der Kompetenzmodelle nach Pöchhacker, Kutz und Albl-Mikasa erläutert. Daraufhin werden im vierten Kapitel die häufigsten Belastungen sowie Herausforderungen identifiziert und die in Betracht kommenden Bewältigungsstrategien beschrieben. Die Kapitel fünf und sechs werden dem empirischen Teil der Arbeit gewidmet. Das fünfte Kapitel umfasst die Beschreibung des methodischen Vorgehens. Es wird auf das Forschungsdesign, die Auswahl der Interviewpartner*innen und des ausgewählten Vereins, die Erstellung des Interviewleitfadens sowie die Datenerhebung- und Auswertungsmethode näher eingegangen. In weiterer Folge werden im sechsten Kapitel die einzelnen Aussagen der Interviewpartner*innen dargelegt und anhand der qualitativen Inhaltsanalyse die wichtigsten Unterschiede in Bezug auf das Rollenverständnis, die Kompetenzanforderungen sowie Belastungen aufgezeigt und im Zusammenhang mit der aktuellen Forschung betrachtet. Abschließend werden im siebten und letzten Kapitel der Arbeit die wichtigsten Ergebnisse zusammengefasst und die Forschungsfragen beantwortet.

1 Dolmetschen in der Sozialen Arbeit

Mit zunehmender gesellschaftlicher Mehrsprachigkeit gewinnt auch das Dolmetschen im Bereich der Sozialen Arbeit immer mehr an Relevanz. Die besonderen Kommunikationssituationen innerhalb sozialer Einrichtungen stellen Dolmetscher*innen vor spezifischen Anforderungen und erfordern seitens der Institutionen geeignete Rahmenbedingungen.

In diesem Kapitel werden zunächst die wichtigsten Begriffe erläutert und voneinander abgegrenzt. Weiters wird dargelegt, wie das Dolmetschen in der Sozialen Arbeit mit dem Bereich des -Community Interpreting beziehungsweise Public Service Interpreting zusammenhängt und in öffentliche Einrichtungen eingebunden ist. Anschließend werden die wichtigsten Einsatzbereiche sowie die relevanten institutionellen Rahmenbedingungen näher erläutert. Schließlich wird der aktuelle Forschungsstand präsentiert und mögliche Forschungslücken aufgezeigt.

1.1 Begriffsbestimmung und Abgrenzung

Das Dolmetschen im Bereich der Sozialen Arbeit stellt eine spezielle Form der institutionellen Sprachmittlung dar, die dazu dient, die Kommunikation unter anderem zwischen Sozialarbeiter*innen, Behörden und Klient*innen zu ermöglichen, die nicht der gleichen Amtssprache mächtig sind. Innerhalb der Translationswissenschaft besteht jedoch keine allgemeine, einheitliche Begriffsverwendung, die den Bereich vollständig abdeckt und diesem eindeutig zugeschrieben werden kann. Pöllabauer (2010) weist dennoch darauf hin, dass dieser Bereich überwiegend dem Community Interpreting (CI) beziehungsweise dem Public Service Interpreting (PSI) zugeordnet wird und typischerweise in Form des Dialogdolmetschens erfolgt (vgl. Pöllabauer 2010: 165). Die unterschiedlichen Bezeichnungen lassen sich zwar nicht klar voneinander abgrenzen, werden in der Fachliteratur jedoch häufig synonym verwendet. Es herrscht dennoch weitgehend Konsens darüber, dass es sich um Dolmetschungen innerhalb institutionell geprägter Kommunikationssituationen handelt, die von großer gesellschaftlicher Relevanz sind (vgl. Grbić & Pöllabauer 2006: 247). Vor diesen Hintergrund kann das Dolmetschen in der Sozialen Arbeit als besonderes Praxisfeld des institutionellen Dolmetschens betrachtet werden (vgl. Pöllabauer 2013: 1; Ozolins 2010: 194ff.).

Unter Community Interpreting versteht man das Dolmetschen zwischen Personen mit Sprachbarrieren und Mitarbeiter*innen sozialer Einrichtungen. Dazu zählen unter anderem Institutionen des Gesundheits-, Bildungs-, Justiz- und Sozialwesens (vgl. Pöllabauer 2013: 1). Demnach kann das Dolmetschen im Bereich der Sozialen Arbeit in den Tätigkeitsbereich des

institutionellen Praxisfeldes eingeordnet werden. Hale (2007) weist außerdem darauf hin, dass international unterschiedliche Begriffsbezeichnungen existieren (vgl. Hale 2007: 27-30). Während man beispielsweise in Europa und den USA vom sogenannten Community Interpreting spricht, ist im Vereinigten Königreich die Bezeichnung Public Service Interpreting gebräuchlich. Dies hängt stark damit zusammen, dass der Begriff „Community“ vor allem im europäischen Kontext unterschiedlich oder sogar missverständlich verstanden werden kann (vgl. Cor-sellis 2008: 7). Im österreichischen Sprachraum wird hingegen die Bezeichnung „Kommunal-dolmetschen“ verwendet (vgl. Pöchlhammer 2000: 39).

Eine ähnliche Auffassung vertritt auch Ozolins (2010), der das Public Service Interpreting als eine Dolmetschform innerhalb sozialen Settings sieht, die Personen mit unzureichenden Kenntnissen der Amtssprache des jeweiligen Landes einen Zugang zu relevanten öffentlichen Dienstleistungen gewähren soll (vgl. Ozolins 2010: 194-196). Daraus kann man erschließen, dass dem Public Service Interpreting ebenso eine bedeutende gesellschaftliche Funktion zukommt.

Wie bereits erwähnt, vermitteln Dolmetscher*innen im Handlungsfeld der sozialen Arbeit unmittelbar zwischen Fachkräften sozialer Einrichtungen und Klient*innen, die jedoch unterschiedliche Rollen im institutionellen Kontakt einnehmen. Die beteiligten Parteien stehen in ungleichen Machtverhältnissen zueinander. Während die Vertreter*innen sozialer Einrichtungen häufiger mehr Handlungs- und Entscheidungsspielraum haben, sind Klient*innen auf deren Unterstützung angewiesen (vgl. Rudvin 2005: 163–165). Dies spiegelt sich sowohl in Kommunikationssituationen im Community Interpreting, als auch im Public Service Interpreting wider. Pöllabauer (2013) und Cambridge (2010) betonen, dass die Betroffenen in der Regel keine Kenntnis über die geltenden gesellschaftlichen Regeln sowie institutionelle Strukturen verfügen und durch die fehlenden Sprachkenntnisse die Kommunikation mit den Institutionen deutlich eingeschränkt ist, wodurch sie die Unterstützung eben dieser bedürfen (vgl. Pöllabauer 2013: 4; Cambridge 2010: 2).

In diesem Zusammenhang lässt sich der durch die jeweiligen Verwaltungsstellen identifizierte Bedarf an Dolmetschleistungen im öffentlichen Sektor auf die zunehmende Anzahl von Kund*innen zurückführen, die die Amtssprache des jeweiligen Landes nicht beherrschen. Aus diesem Grund werden häufig Freiwillige oder ehrenamtlich Tätige eingesetzt, die eine Lösung für das unmittelbare Problem darstellen sollen. Allerdings sind kaum Voraussetzungen für die Ausübung dieser Tätigkeit festgelegt. Es genügt, wenn man über die entsprechenden Sprachkenntnisse verfügt. Die Beherrschung der Amtssprache wird zwar vorausgesetzt, jedoch auf keinerlei Weise überprüft, wodurch für diese Art von Dolmetschleistungen keine Qualität

gewährleisten werden kann. Dieses Vorgehen ist weit von professionellen Praktiken entfernt (vgl. Otero Moreno 2021: 80).

Um jedoch der hohen Nachfrage im öffentlichen Sektor gerecht zu werden und die Kommunikation zu gewährleisten, werden folgende Personengruppen als Dolmetscher*innen eingesetzt:

[...]Familienangehörige, Freunde und Bekannte, selbst Kinder; Ehrenamtliche, auch Mitarbeiter einer NGO, Mitarbeiter von öffentlichen Einrichtungen, die in der Regel aus demselben Herkunftsland kommen oder derselben Sprachgruppe angehören; zweisprachige Fachkräfte öffentlicher Einrichtungen wie Krankenhauspersonal, Sozialarbeiter, Sozialpädagogen etc.; in letzter Zeit auch freiwillige Lotsen aus den jeweiligen Einrichtungen der Verwaltung [...].
(Otero Moreno 2021: 80)

Van De Mierop, Cox und Kerremans (2023) halten fest, dass sich vor allem Familienangehörige sowie andere Personen aus dem engsten Kreis der Klient*innen besonders gut eignen, um im sozialarbeiterischen Kontext als Dolmetscher*innen zu fungieren. Sie stellen für die betroffenen Personen ein bekanntes und sicheres Umfeld dar. Zudem bietet die bereits aufgebaute Beziehung, die durch gegenseitiges Vertrauen geprägt ist, eine gewisse Sicherheit und Leichtigkeit, die die Kommunikation erleichtert (vgl. Van De Mierop et al. 2023: 225).

Des Weiteren führen die Autor*innen aus, dass im Bedarfsfall auch mehrsprachige Mitarbeiter*innen zum Dolmetschen herangezogen werden. Diese verfügen gegenüber professionellen Dolmetscher*innen über bestimmte Vorteile. Ihr Wissen über die internen Verfahrensabläufe sowie Kenntnis der Verhaltenskodizes zum Umgang mit beispielsweise traumatisierten Personen, können für die Erbringung einer qualitativ hochwertigen Dolmetschleistung entscheidend sein (vgl. Van De Mierop et al. 2023: 225).

Doch diese Form des nicht professionellen Dolmetschens, für welche die sogenannten Laiendolmetschenden eingesetzt werden, erfolgt ohne einschlägige Dolmetschausbildung und ohne jegliche formale sprachliche Qualifizierung (vgl. Otero Moreno 2021: 81).

Der Einsatz von Laiendolmetscher*innen ist zudem mit einer Reihe von Auswirkungen verbunden. Die gleiche kulturelle Herkunft der Dolmetscher*innen und der betroffenen Personen führt häufig dazu, dass sie über ihre Rolle hinausgreifen und sich in eine vermittelnde oder helfende Rolle begeben. Sie versuchen auf den Gesprächsverlauf Einfluss zu nehmen oder sogar auf dessen Ergebnis. Durch das Fehlen der entsprechenden Dolmetschausbildung sowie jeglicher sprachlichen Qualifizierung verfügen sie auch nicht über ausreichende Kenntnisse der ethischen Prinzipien und die erbrachte Dolmetschleistung hängt stark von deren persönlicher Wahrnehmung und Interpretation des Gesagten ab, wodurch keine Transparenz gegeben ist und

das Vertrauen gegenüber der Dolmetschung erheblich beschädigt wird (vgl. Otero Moreno 2021: 81f.).

Otero Moreno (2021) weist im Übrigen auf das Problem der mangelnden Kenntnis der Fachterminologie hin. Dolmetscher*innen müssen sich in jedem Gesprächssetting zurechtfinden können und über ein breites Spektrum an Fachbegriffen verfügen, um den unterschiedlichen Dolmetscheinsätzen gerecht zu sein und Missverständnisse aus dem Weg räumen zu können. Dies erfordert eine gewisse Qualifikation, die man jedoch seitens Laiendolmetschenden nicht verlangen kann (vgl. Otero Moreno 2021: 82f.).

Einen weiteren Aspekt stellt die Anpassungsfähigkeit dar. Die Dolmetscher*innen müssen in der Lage sein, sich an die vorgegebenen Standards sowie Gesprächssituationen, mit welchen sie konfrontiert werden, anzupassen (vgl. Otero Moreno 2021: 83f.).

Zudem haben Laiendolmetscher*innen im Gegensatz zu professionell ausgebildeten Dolmetscher*innen mit Problemen loyalitätsbedingter Natur zu kämpfen. Es fällt ihnen deutlich schwerer Klarheit über die eigene Rolle in der Gesprächssituation zu gewinnen. Während eines Dolmetscheinsatzes findet die Kommunikation in Form einer sogenannten Triade statt, in welcher die Dolmetschenden eine doppelte Rolle einzunehmen haben. Einerseits müssen sie die Kommunikation zwischen beiden Gesprächspartner*innen ermöglichen und andererseits auch die Erwartungshaltungen beider erfüllen (vgl. Otero Moreno 2021: 83).

Insgesamt kann festgestellt werden, dass die Frage, ob nicht ausgebildete Dolmetscher*innen eingesetzt werden sollen, sich nicht eindeutig beantworten lässt. Tatsächlich sind Laiendolmetscher*innen in der heutigen Zeit kaum noch wegzudenken, da sie insbesondere aufgrund gemeinsamer kultureller Herkunft eine besondere Bindung zu den betroffenen Personen haben und die zwischen ihnen bestehende Vertrauensbasis bei sensiblen und emotional geladenen Einsätzen besonders vorteilhaft erscheint. Jedoch muss man sich an dieser Stelle ebenfalls der damit verbundenen Konsequenzen bewusst sein. Durch den Einsatz nicht professioneller Dolmetscher*innen kann es im Kommunikationsverlauf zu Missverständnissen oder sogar zu fehlerhafter Übertragung von Inhalten kommen.

Der Einsatz professioneller bzw. nicht professioneller Dolmetscher*innen sollte somit je nach Dolmetschkontext unter Berücksichtigung des jeweiligen Settings, Kommunikationsziels etc. sorgfältig abgewogen werden (vgl. Van De Mierop, Cox & Kerremans 2023: 225).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Dolmetschen im sozialarbeiterischen Kontext einen Teilbereich des Community Interpreting beziehungsweise des Public Service Interpreting darstellt, wodurch es gelingt Sprachbarrieren zu überwinden und einen fairen Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen zu ermöglichen. Neben der Tatsache, dass sowohl ausgebil-

dete als auch Laiendolmetschende zum Einsatz kommen, kommt sehr klar zum Vorschein, dass die Sprachvermittlung innerhalb vorgeschriebener institutioneller Rahmenbedingungen erfolgt. Die im Kontext der sozialen Arbeit erbrachten Dolmetschleistungen werden hauptsächlich in öffentlichen Einrichtungen oder in deren Auftrag erbracht, wobei Dolmetschende sich stark an den Regeln und Strukturen der Institutionen orientieren müssen. Im nachfolgenden Unterkapitel wird genauer auf das Dolmetschen im Kontext öffentlicher Einrichtungen eingegangen.

1.2 Dolmetschen im Kontext öffentlicher Einrichtungen

Durch den gesellschaftlichen Wandel und Krisensituationen, die sich beispielsweise in Form von demografischen Veränderungen, Migration, Krieg etc. äußern, steigt der Bedarf nach sozialarbeiterischen Dienstleistungen stets. Die neuen bzw. auch bereits bestehenden gesellschaftlichen Phänomene stellen Menschen vor neuen Herausforderungen, welche professionelle Unterstützung erfordern. Im Falle schwieriger Lebenssituationen von Einzelpersonen oder Familien greifen staatliche Unterstützungsmechanismen ein, wenn die Hilfe seitens Angehörigen oder Bezugspersonen aus dem näheren Umfeld nicht ausreichend ist (vgl. Tipton & Furmanek 2021: 204). Im Bereich der Sozialen Arbeit erfolgt das Dolmetschen direkt innerhalb öffentlicher oder auch innerhalb aus öffentlichen Mitteln finanzierten Einrichtungen. Hierunter fallen sämtliche Beratungsstellen, Sozialämter, Einrichtungen, die auf Kinder- und Jugendhilfe ausgerichtet sind etc. Bei solchen Einsätzen werden aufgrund von Sprachbarrieren Dolmetscher*innen hinzugezogen, die die Kommunikation zwischen den Betroffenen und den Sozialarbeiter*innen ermöglichen sollen (vgl. Pöllabauer 2013: 1; Nordberg & Kara 2022:140).

Vor allem der Bereich der Sozialen Arbeit ist besonders stark auf die sprachliche Vermittlung angewiesen. Die Tätigkeit der Dolmetscher*innen besteht unter anderem darin, Gespräche zwischen den Parteien zu dolmetschen, die Menschen zu beraten sowie eine vertrauensvolle, aber stets auch professionelle Beziehung zu den Klient*innen aufzubauen. Nordberg und Kara (2022) heben hervor, dass professionelle Dolmetschleistungen Personen in schwierigen Lebenssituationen eine faire Chance verschaffen sollen, soziale Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen (Nordberg & Kara 2022: 140).

Zudem betont Wandesjö (1998), dass es sich beim Dolmetschen im institutionellen Rahmen nicht nur um reine Sprachübertragung handelt. Vielmehr steht der zwischen den Institutionen, den Klient*innen und den Dolmetscher*in stattfindende Kommunikationsprozess, in dem alle Parteien gleichermaßen eingebunden sind, im Vordergrund. Dolmetscher*innen stellen so-

mit einem bedeutenden Bestandteil der Gespräche dar, indem sie zum erfolgreichen Zustandekommen der Kommunikation beitragen (vgl. Wandesjö 1998: 11–12, 152–153).

Die Autorinnen Tipton & Furmanek (2021) heben wiederum hervor, dass die Annahme von Hilfe durch die betroffenen Personen nicht immer gänzlich freiwillig erfolgt und in manchen Fällen Sozialarbeiter*innen einer Familie ohne deren ausdrückliche Zustimmung, jedoch durch gesetzliche Anordnung, zugeteilt werden können. Häufig spiegelt sich dies in weiterer Folge im Grad der Bereitschaft zur Zusammenarbeit mit den Sozialarbeiter*innen und Dolmetschenden wider (vgl. Tipton & Furmanek 2021: 205).

In solchen Fällen werden die Dolmetschenden einem enormen Stress ausgesetzt und mit emotional stark belastenden Situationen konfrontiert, wobei ihnen in dem Bereich kaum Unterstützung angeboten wird. Hinzu kommt noch, dass es für Dolmetschende, die an dem Prozess beteiligt sind, zum Teil schwer nachvollziehbar ist, wenn Klient*innen die angebotene Hilfe ablehnen, obwohl ein klarer Unterstützungsbedarf ersichtlich ist (vgl. Tipton & Furmanek 2021: 205).

Die Arbeit von Sozialarbeiter*innen besteht darin Einzelpersonen, Familien oder Gruppen auf langfristiger Basis zu begleiten. Für Dolmetscher*innen gilt hingegen, dass sie bedarfsorientiert und abhängig von Verfügbarkeit eingesetzt werden. Es ist in der Regel nicht vorgesehen, dass ein*e Dolmetscher*in einen bestimmten Fall durchgehend von Beginn an bis zum Abschluss betreut (vgl. Tipton & Furmanek 2021: 205).

Die präsentierten Aspekte machen deutlich, dass das Dolmetschen weit über die reine Sprachübermittlung hinausgeht. Wie die Kommunikation verläuft wird durch die jeweilige Institution sowie dort geltenden Rahmenbedingungen bestimmt. Die Anforderungen gegenüber den einzelnen Parteien und die unterschiedlichen Rahmenbedingungen unter welchen gedolmetscht wird, variieren je nach Handlungsfeld. In Kapitel 1.3 wird daher näher auf zentrale Einsatzbereiche sowie die institutionellen Rahmenbedingungen im Kontext der sozialen Arbeit eingegangen.

1.3 Einsatzbereiche und institutionelle Rahmenbedingungen

Die Schwierigkeit das Tätigkeits- und Handlungsfeld von Dolmetschenden im Bereich der Sozialen Arbeit klar zu definieren, besteht darin, dass es keine einheitliche Bezeichnung für die Tätigkeit gibt (vgl. Valero-Garcés 2023: 17).

Tipton und Furmanek (2021) halten jedoch fest, dass Dolmetschende im Bereich der Sozialen Arbeit überwiegend im Bildungswesen, Gesundheitswesen sowie im Justiz- und Strafvollzugswesen eingesetzt werden.

In Bildungseinrichtungen unterstützen sie Familien bei vorab vereinbarten Gesprächsterminen mit der Schule und sorgen im Rahmen von Kriseninterventionen für sprachliche Verständigung zwischen den Gesprächsparteien. Außerdem wirken sie auch als Sprachmittler*innen bei Beratungsgesprächen sowie anderen therapeutischen Angeboten mit, wenn ein Kind ein erhöhtes Risiko für eine negative schulische Entwicklung aufweist. Darüber hinaus werden Dolmetschende ebenso in Gesprächen mit anderen Institutionen eingebunden, wenn der Verdacht auf Missbrauch oder Vernachlässigung besteht (vgl. Tipton & Furmanek 2021: 204).

Im Gesundheitswesen werden Dolmetschende wiederum im Rahmen unterstützender Gespräche mit Patient*innen und ihren Angehörigen im Zusammenhang mit Krankheiten und deren Behandlung sowie bei Regelungen formaler Angelegenheiten beim Übergang vom Krankenhaus ins häusliche Umfeld eingesetzt (vgl. Tipton & Furmanek 2021: 204).

Im Bereich Justiz- und Strafvollzugswesen begleiten Dolmetscher*innen unterstützende Gespräche mit Kindern und anderen Familienangehörigen inhaftierter Personen. Zudem tragen sie sowohl zur Verständigung bei Einzel- und Gruppentherapien zur Auseinandersetzung mit delinquenten Verhaltensweisen als auch bei Beratungsgesprächen in Fällen, in denen inhaftierte Personen mit Suchtproblemen zu kämpfen haben. Hinzu kommt auch die Begleitung und Unterstützung der Inhaftierten nach der Entlassung aus der Vollzugsanstalt. Die Dolmetscher*innen unterstützen Sozialarbeiter*innen während der Gespräche zur Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt, aber auch zur Verhinderung möglicher Wohnungslosigkeit nach der Entlassung (vgl. Tipton & Furmanek 2021: 205).

Allerdings gehören laut Otero Moreno (2021) die Bereiche Medizinwesen und Rechtswesen zu den Haupteinsatzbereichen, aus denen sich anschließend weitere Gegenstandsbereiche herauskristallisieren lassen. Dolmetscher*innen werden im rechtlichen Kontext in verschiedenen Bereichen eingesetzt. Darunter fallen beispielsweise das Dolmetschen in Gerichtverhandlungen, bei polizeilichen Vernehmungen sowie in Rahmen von Asylverfahren. Außerdem wird die Unterstützung von Dolmetscher*innen auch bei Terminen mit Behörden, in verschiedenen Amtsverfahren, in Notariaten und in Rechtsanwaltskanzleien in Anspruch genommen (vgl. Otero Moreno 2021: 61).

Im medizinischen Kontext werden sie unter anderem in Krankenhäusern, bei Ärzten sowie Psychotherapeuten herangezogen, um eine reibungslose Kommunikation zwischen den Patient*innen und dem medizinischen Personal sicherzustellen (vgl. Otero Moreno 2021: 60).

Nordberg und Kara (2022) nennen ähnlich wie Tipton und Furmanek (2021) die Bereiche Bildung, Gesundheitswesen sowie Justiz- und Strafvollzug als die zentralen Einsatzbereiche. Dennoch weisen sie besonders stark daraufhin, dass das Dolmetschen im Bereich der sozialen Dienstleistungen bisher unzureichend erforscht wurde, und das obwohl der Bereich eindeutig unter dem Dolmetschen im Kontext der Sozialen Arbeit fällt und dessen zentrales Einsatzfeld darstellt (vgl. Nordberg & Kara 2022: 139). Es betrifft vor allem jene vulnerablen Personengruppen, die aufgrund fehlender Kenntnis der Amtssprache einen erschwerten Zugang zu sozialen Diensten haben und dadurch auf die Dolmetscher*innen angewiesen sind (vgl. Nordberg & Kara 2022: 140). Der zunehmende Bedarf an Dolmetschleistungen in öffentlichen Einrichtungen ist unter anderem auf die verstärkte Migration zurückzuführen, welche insbesondere durch Erwerbstätigkeit, Flucht, Familiennachzug oder Ausbildung motiviert ist. Infolgedessen kommt den Dolmetscher*innen in sozialen Diensten und öffentlichen Einrichtungen eine bedeutende Rolle zu, in welcher sie eng mit Sozialarbeiter*innen zusammenarbeiten (vgl. Nordberg & Kara 2022: 140ff.).

Außer Frage steht ebenso, dass die Kommunikation ein zentrales Element auch im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und die Basis des sozialpädagogischen Handelns darstellt. Durch die geführten Gespräche können Sozialarbeiter*innen familiäre Probleme ermitteln und es können in weiterer Folge entsprechende Unterstützungs- und Beratungsmaßnahmen eingeleitet werden. Dabei ist die differenzierte Verständigung zwischen den Sozialarbeiter*innen, Kinder- und Jugendlichen sowie deren Familien nicht wegzudenken. (vgl. Skutta 2016: 450; Münder 2016: 13). Münder (2016) hebt dabei hervor, dass ausschließlich dadurch die Förderung, die Unterstützung und der Schutz von Kindern und Jugendlichen gewährleistet werden kann (vgl. Münder 2016: 13).

Die Dolmetscher*innen nehmen in solchen Fällen eine wichtige Funktion ein, indem sie den Kommunikationsprozess zwischen den Sozialarbeiter*innen und den betroffenen Familien ermöglichen. Laut Skutta (2016) werden sie insbesondere bei Elterngesprächen, Gesprächen in Jugendämtern, bei Erziehungsgesprächen sowie im Rahmen sozialpädagogischer Familienhilfe hinzugezogen (Skutta 2016: 451). Vor allem bei Gesprächen in Jugendämtern werden neutrale Dolmetschende miteinbezogen, welche als sprachliche Stütze für Sozialarbeiter*innen dienen sollen. Dadurch kann eruiert werden, ob tatsächlich eine Kindesgefährdung vorliegt (vgl. Skutta 2016: 452).

Daraus kann man erschließen, dass in den genannten Belastungssituationen den Dolmetschenden eine besonders wichtige Rolle zukommt. Häufig dolmetschen sie Gespräche über sensible Themen, wie Gewalt, Suchterkrankungen, Vernachlässigung von Kindern und Jugend-

lichen etc. Hierzu müssen sie oftmals in die Privatsphäre der betroffenen Familien eintreten und werden mit höchst persönlichen Aspekten des Familienlebens konfrontiert. Dies soll den Sozialarbeiter*innen die Möglichkeit geben, sich ein breites Bild von der jeweiligen Familiensituation zu machen und geeignete Unterstützungs- und Schutzmaßnahmen einzusetzen.

Dennoch ist der Einsatz von Dolmetscher*innen sehr stark von den institutionellen Rahmenbedingungen der jeweiligen Einrichtungen abhängig. Innerhalb institutioneller Strukturen haben die Fachkräfte dafür zu sorgen, dass die Kommunikation mit den betroffenen Personen reibungslos stattfinden kann. Allerdings weicht die praktische Umsetzung häufig von der Theorie ab. Ob ein Dolmetscher*in tatsächlich hinzugezogen wird, hängt davon ab, ob die institutionellen Bedingungen es zulassen. Zu den wichtigsten Faktoren gehören Organisation, finanzielle Mittel, Qualifizierung und Verfügbarkeit geeigneter Sprachvermittler*innen etc. (vgl. Skutta 2016: 450–454).

Auch Münder (2016) weist darauf hin, dass die Inanspruchnahme von Dolmetschleistungen als ein integraler Teil der Leistungserbringung im Rahmen der Kinder- und Jugend gelten sollte. Dies natürlich im Falle, dass der Einsatz der Dolmetscher*innen für eine wirksame Hilfeleistung notwendig ist. Es liegt im Verantwortungsbereich der jeweiligen Einrichtung, für eine klare Kommunikation zwischen den betroffenen Familien und den Fachkräften zu sorgen (vgl. Münder 2016: 27ff.).

Marics und Nuč (2021) bringen wiederum die Situation des Kommunaldolmetschens in Österreich näher. Die Autorinnen führen aus, dass die zunehmende Beiziehung von Dolmetscher*innen in öffentlichen Einrichtungen auf die erhöhten Zuwanderungsbewegungen zurückzuführen ist. Darüber hinaus erklären sie, dass die Professionalisierung des Kommunaldolmetschens deutlich von diversen institutionellen Rahmenbedingungen abhängig ist. Hierunter fallen gesetzliche Regelungen, Qualitätsstandards innerhalb der jeweiligen Institution, Weiterbildungsangebote sowie Professionalisierungsgrad aller am Kommunikationsprozess beteiligten Parteien (vgl. Marics & Nuč 2021: 249).

Die Autorinnen heben zudem hervor, dass je nach Tätigkeitsbereich die Arbeit der Dolmetscher*innen im Bereich des Kommunaldolmetschens unterschiedlich organisiert wird. Gewisse Bereiche wie der Gesundheitsbereich oder der Sozial- und Bildungsbereich haben bereits eine teilweise Institutionalisierung erfahren. Im Gesundheitsbereich werden derzeit im Rahmen von Gesundheitsprojekten professionelle Videodolmetschleistungen angeboten. Dies soll eine sorgfältige Diagnosestellung unterstützen, da mögliche Fehldiagnosen rechtliche Konsequenzen für Ärzt*innen mit sich bringen könnten. Zu den bedeutendsten Videodolmetschdiensten gehören Sprache Direkt und SAVD. Während Sprache Direkt ausgebildete Dolmetscher*innen

zur Verfügung stellt, werden von SAVD überwiegend Diplomierte herangezogen. SAVD bietet den Dolmetscher*innen eine interne Plattform zum Austausch zwischen Kolleg*innen und es ist möglich, auf Nachfrage eine Supervision in Anspruch zu nehmen. Die Entlohnung ist von den finanziellen Ressourcen der jeweiligen Einrichtung abhängig. Die Tätigkeit der Dolmetscher*innen wird entweder auf Stundenbasis oder ehrenamtlich vergütet (vgl. Marics & Nuč 2021: 260–261). Weiters werden auch im Bildungs- und Sozialbereich von Vereinen wie ZEBRA oder OMEGA Dolmetschleistungen für Kindergärten, Schule sowie andere Bildungseinrichtungen angeboten. Hierbei arbeiten Dolmetscher*innen auf Grundlage eines freien Dienst- oder Werkvertrages und ihre Kompetenzen werden durch regelmäßige Fortbildungen gestärkt. Zusätzlich stehen ihnen auch Supervision und Intervisionen zu, welche ihnen ermöglichen sollen, Fachkompetenz weiterzuentwickeln und über die eigenen Leistungen und Einsätze zu reflektieren (Iacono 2021: 300ff.).

Insgesamt kommt zum Ausdruck, dass die Qualität der Dolmetschleistungen von den seitens der Institutionen gebotenen Arbeitsbedingungen sowie den bevorstehenden Entwicklungen im Bereich des Kommunaldolmetschens abhängt.

1.4. Forschungsstand und Desiderate

Das Dolmetschen im öffentlichen Bereich hat eine lange Entwicklung durchlaufen und in den letzten Jahrzehnten zunehmend an Bedeutung gewonnen. Es existieren bereits zahlreiche Studien im Bereich des Community und Public Service Interpreting, die sich mit der Thematik der Professionalisierung des Dolmetschberufes, den institutionellen Rahmenbedingungen innerhalb öffentlicher Einrichtungen sowie den Aufgabenbereichen und den dazugehörigen Verantwortlichkeiten in den verschiedenen Bereichen des öffentlichen Sektors, auseinandersetzen (vgl. Pöllabauer 2013; Grbić & Pöllabauer 2006; Tipton & Furmanek 2021; Marics & Nuč 2021; Iacono 2021).

Im Mittelpunkt der Forschung stehen jedoch überwiegend Einsatzbereiche wie das Gesundheitswesen, das Justiz- und Strafvollzugswesen oder auch das Asyl- und Migrationswesen, welche als zentrale Handlungsfelder des Community und Public Service Interpreting betrachtet werden. Der Fokus der Untersuchungen liegt hierbei auf der Zusammenarbeit zwischen den Dolmetscher*innen und den Fachkräften der jeweiligen Institutionen, Anforderungen an die Dolmetscher*innen sowie die Einhaltung der Qualitätsstandards für Dolmetschleistungen (Tipton & Furmanek 2021; Marics & Nuč 2021). Im Gegensatz dazu wurde jedoch zum Handlungsfeld der Sozialen Arbeit in der Forschungswelt bislang nur wenig erforscht.

Viele Studien heben hervor, dass Dolmetscher*innen eine wichtige Rolle bei der Kommunikation zwischen den Fachkräften wie zum Beispiel Sozialarbeiter*innen und den betroffenen Personen spielen sowie für einen fairen Zugang zu Sozialdiensten sorgen (vgl. Nordberg & Kara 2022). In den meisten Fällen werden jedoch professionelle Dolmetscher*innen sowie die Aspekte der Professionalisierung und Sicherung der Qualität ihrer Arbeit betrachtet.

Im Vergleich dazu wurden die Unterschiede zwischen ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen im Kontext der sozialen Arbeit bislang kaum einer Untersuchung unterzogen. Es fehlt an Studien, die sich mit den Kompetenzprofilen der beiden Dolmetscher*innengruppen auseinandersetzen, diese miteinander vergleichen und eruieren welchen Einfluss sie auf die Qualität der Dolmetschleistungen im sozialarbeiterischen Kommunikationsprozess haben. Des Weiteren existieren in der Forschungswelt kaum empirische Untersuchungen, die die Gemeinsamkeiten und Unterschiede der Kompetenzprofile der genannten Dolmetscher*innengruppen ermitteln würden.

Die vorliegende Arbeit setzt an dieser Forschungslücke an. Dazu werden in den nachstehenden Kapiteln vorerst die Rolle der Dolmetscher*innen im Kontext der Sozialen Arbeit, die Kompetenzmodelle und abschließend auch Belastungen sowie Strategien zu deren Bewältigung näher erläutert.

2 Rolle von Dolmetschenden im Kontext der Sozialen Arbeit

Dolmetscher*innen spielen eine besonders wichtige Rolle in der Kommunikation zwischen den Fachkräften und Klient*innen, die unterschiedliche Sprachen sprechen. Ihr Tätigkeitsbereich geht jedoch weit über die reine Sprachvermittlung hinaus. Sie tragen zusätzlich dazu bei, dass die Verständigung zwischen den Sozialarbeiter*innen und den Klient*innen unter Berücksichtigung institutioneller und sozialer Rahmenbedingungen stattfinden kann. Die Ausgestaltung der Rolle wird vor allem durch die verschiedenen Erwartungshaltungen von Sozialarbeiter*innen und Klient*innen, die Rahmenbedingungen innerhalb der Institutionen sowie von den besonderen Anforderungen, die sich aus den Beratungsgesprächen im Bereich der Sozialen Arbeit ergeben, beeinflusst.

Aufbauend darauf werden im folgenden Kapitel die wichtigsten Modelle der mehrsprachigen Kommunikation präsentiert, das Rollenverständnis von Dolmetscher*innen beleuchtet sowie die darin verankerten Verantwortungen, Positionierungen und Machtverhältnisse, die innerhalb institutioneller Kommunikationssituation relevant sind, beleuchtet. Zum Schluss wird auf die Besonderheiten, die sich aus der Zusammenarbeit zwischen den Sozialarbeiter*innen, Klient*innen und Dolmetscher*innen ergeben, eingegangen.

2.1 Kommunikationsmodelle im mehrsprachigen Kontext

Die Kommunikation im Rahmen institutioneller Beratungsgespräche unterscheidet sich wesentlich von der in Alltagssituationen. Innerhalb einsprachiger Gespräche kommt es meistens zum unmittelbaren Austausch zwischen zwei Gesprächsparteien. Dagegen erfolgt die Kommunikation in mehrsprachigen Gesprächen in den meisten Fällen unter Einbeziehung von Dolmetscher*innen. Durch die Beteiligung der Dolmetschenden am Kommunikationsgeschehen, kommt es zu einer Veränderung der sogenannten Kommunikationsstruktur von einer dyadischen zu einer triadischen Interaktion. Dies bedeutet, dass das Gespräch von zwei auf drei Gesprächsparteien erweitert wird. Darunter fallen die Sozialarbeiter*innen, die Klient*innen sowie die Dolmetscher*innen, welche gleichermaßen am Gespräch aktiv beteiligt sind. Es geht dabei nämlich nicht nur um die bloße Übertragung der Inhalte von der einen in die andere Sprache, sondern auch darum, ein gegenseitiges Verständnis zwischen allen Parteien zu schaffen (vgl. Pöchlhammer 2022: 83–86; Wadensjö 1998: 21–25).

In der Welt der Dolmetschwissenschaft wurden zwecks Beschreibung der bereits erwähnten Kommunikationsprozesse diverse Kommunikations- und Interaktionsmodelle erarbeitet, um die Beziehungen zwischen den Beteiligten zu veranschaulichen und zu zeigen, wie sich

Gespräche gestalten, wenn Dolmetscher*innen herangezogen werden. Pöchhacker (2022) unterscheidet zwischen Konstellations- und Interaktionsmodellen. Die Konstellationsmodelle verdeutlichen, welche Parteien an der Kommunikation teilhaben und in welcher Beziehung diese zueinander stehen. Im Gegensatz dazu konzentrieren sich Interaktionsmodelle auf den Kommunikationsverlauf selbst und darauf welche kommunikativen Handlungen die einzelnen Gesprächsparteien ausführen, also wie sie miteinander kommunizieren (vgl. Pöchhacker 2022: 83–86).

Eines der Modelle, das bereits in den Anfängen der Forschung entwickelt wurde und bis zum heutigen Tag eine theoretische Grundlage darstellt, ist das Modell der Interaktion zwischen drei Gesprächsbeteiligten von Robert Bruce W. Anderson. Laut dem Modell findet die Kommunikation zwischen zwei Kommunikationsparteien statt, die jeweils eine andere Sprache sprechen und einer dolmetschenden Person, die deren Verständigung ermöglicht. Während andere lineare Sender-Empfänger-Modelle die Dolmetschenden als außerhalb des Kommunikationsprozesses stehende Sprachvermittler darstellten, macht das Modell von Anderson deutlich, dass Dolmetscher*innen als integraler Bestandteil der Interaktion gelten und aktiv am Gespräch beteiligt sind. Pöchhacker knüpft an dem Modell an und entwickelt auf Grundlage der Ansätze sein eigenes Modell. Anhand des Interaktionsmodell veranschaulicht er, dass alle am Kommunikationsgeschehen beteiligten Parteien die Interaktion aus ihrer eigenen Perspektive heraus wahrnehmen und auf Grundlage ihres Wissen- und Erfahrungshintergrunds sowie soziokulturellen Prägung mitgestalten. Daraus lässt sich nicht nur erschließen, dass innerhalb der Kommunikationssituation mehr als ein bloßer Informationsaustausch stattfindet, sondern auch wie die Gesprächsparteien miteinander interagieren und wie die Botschaft schlussendlich verstanden wird (vgl. Pöchhacker 2022: 83–86).

Diese Sichtweise findet sich bereits bei Wadensjö (1998), die das Dolmetschen als einen dialogischen Interaktionsprozess beschreibt. Auf Grundlage der Analyse diverser Gesprächsverläufe wendet sie sich gegen die traditionelle Vorstellung, dass das Dolmetschen ausschließlich in der Übertragung der Inhalte von der einen in die andere Sprache besteht. Stattdessen entwickelt sie das Konzept von „talk as text“ und „talk as activity“. Bei „talk as text“ steht die Übertragung der gesprochenen Inhalte im Fokus, wohingegen „talk as activity“ die Kommunikation als soziale Interaktion versteht. Dies bedeutet, dass Dolmetscher*innen zwar für die Wiedergabe der Inhalte verantwortlich sind, zudem koordinieren sie aber auch den Gesprächsverlauf und wirken aktiv beim Gespräch mit (vgl. Wadensjö 1998: 21–25).

Tipton und Furmanek bauen auf der Grundidee des dialogischen Verständnisses des Dolmetschens ihr Konzept der Dialogue Interpreting auf. Der Grundgedanke dahinter ist, dass

es beim Dolmetschen nicht bloß um eine sprachlich korrekte Dolmetschung geht, sondern um den erfolgreichen Ablauf der Kommunikation. Dies ist vor allem im Bereich der Sozialen Arbeit relevant, da man während der Gespräche mit schwierigen Lebenslagen und emotionalen Inhalten konfrontiert wird, was eine langfristige Beratung und Begleitung erfordert (vgl. Tipton & Furmanek 2021: 203–213).

Auch Norberg und Kara (2022) heben die Wichtigkeit der erwähnten Kommunikationsmodelle hervor. Sie betonen, dass der Einsatz von Dolmetscher*innen allen einen fairen Zugang zu sozialen Dienstleistungen gewährt und dabei hilft bestehende Sprachbarrieren zu überwinden. Zugleich wird erkennbar, dass bei der dolmetschgestützten Interaktion die Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeiter*innen und Dolmetscher*innen, die Aufgabenverteilung sowie die innerhalb der jeweiligen Institution geltenden institutionellen Rahmenbedingungen einen Einfluss auf den Gesprächsverlauf haben (vgl. Nordberg & Kara 2022: 139–145).

Die dargelegten Kommunikationsmodelle zeigen, dass es sich beim Dolmetschen im mehrsprachigen Kontext um einen komplexen Interaktionsprozess handelt, in dem Dolmetscher*innen aktiv an der gelingenden Verständigung zwischen den Gesprächspartner*innen mitwirken. Angesichts dieser Erkenntnisse stellt sich die Frage, welche Rolle den Dolmetschenden innerhalb der Gespräche zukommt und welche Erwartungen an sie gestellt werden. Diese Themen werden in den anschließenden Unterkapiteln näher beleuchtet.

2.2 Rollenverständnis von Dolmetschenden

Die Hauptaufgabe der Dolmetschenden besteht unbestritten darin, die Kommunikation zwischen zwei oder mehreren Gesprächsparteien zu ermöglichen. Sie nehmen dabei die Rolle der sogenannten Sprachmittler*innen ein, die zwischen Personen oder Personengruppen, die sich nicht der gleichen Sprache bedienen und unterschiedlichen kulturellen Raum angehören, vermitteln. Im Zuge dessen muss der Inhalt vollständig, ohne jegliche Ergänzungen, Auslassungen oder Vornahme von Änderungen, in die Zielsprache übertragen werden. Das Verstehen des Ausgangstextes sowie die Klärung möglicher Unklarheiten stellt hierfür die Grundvoraussetzung dar (vgl. Pöllabauer 2021: 54.).

Die Autorin hebt außerdem hervor, dass seitens der Dolmetscher*innen die interkulturellen Unterschiede im Hinblick auf nonverbale Kommunikation nicht aus den Augen gelassen werden dürfen. Die nonverbalen Signale der unterschiedlichen Gesprächsparteien könnten durch kulturelle Unterschiede missverstanden werden. Dies erfordert einer gewissen Interpretationsgabe (vgl. Pöllabauer 2021: 54).

Im Laufe eines Dolmetschauftrages hat die dolmetschende Person im Falle von Missverständnissen, zu schnellen Sprechtempos oder Auftreten unbekannter Begrifflichkeiten, die aufkommenden Schwierigkeiten aus dem Weg zu räumen, indem sie in das Gespräch eingreift. Hierbei muss gegenüber allen Beteiligten Transparenz gewährleistet werden, indem alle Parteien über die Absicht der Rückfragen ausdrücklich aufgeklärt werden (vgl. Pöllabauer 2021: 54.).

Darüber hinaus darf sich die sprachmittelnde Person bei der Ausführung eines Dolmetschauftrages weder in das Gespräch einmischen noch dürfen persönlicher Ansichten und Überzeugungen das Gespräch in irgendeiner Weise beeinflussen (vgl. Pöllabauer 2021: 54).

Dabei nehmen Dolmetscher*innen zugleich auch eine kulturvermittelnde Rolle ein, da sie die Kommunikation zwischen Personen, die aus unterschiedlichen kulturellen Räumen stammen, ermöglichen. Unter Kultur wird im weitesten Sinne die Gesamtheit aller Normen, Konventionen, Werte und Vorstellungen verstanden, auf welche sich die einzelnen Angehörigen eines bestimmten Kulturkreises oder auch die gesamte Gemeinschaft stützt. In den Aufgabenbereich der Dolmetscher*innen fällt es die kulturellen Unterschiede aufzugreifen, wenn nötig aufzuklären und an den/die jeweils anderen Gesprächspartner*in zu transportieren (vgl. Pöllabauer 2021: 55).

Nicht zuletzt nehmen Dolmetscher*innen in vielen sozialen Einrichtungen eine unterstützende und begleitende Funktion ein. Einerseits sollen sie im Rahmen der Beratungsgespräche als ein gut funktionierendes Team auftreten, wobei eine enge Zusammenarbeit essenziell ist. Andererseits dürfen sie unter keinen Umständen die fachlichen Kompetenzen der Sozialpädagog*innen in Frage stellen. Außerdem soll den Klient*innen nicht der Eindruck vermittelt werden, dass sich die dolmetschende Person einer der beiden Parteien mehr zuwendet oder dass sie Partei für eine der Seiten ergreift (vgl. Ferguson & Gimpl 2023: 205f.).

Ein zentrales Problem stellt hierbei das Fehlen einheitlich definierter Regelungen hinsichtlich der Rollenwahrnehmung sowie des Aufgabenbereichs von Dolmetschenden unter anderem im sozialarbeiterischen Kontext dar. Eine allgemein anerkannte Regel besagt, dass das Gesagte vollinhaltlich, ohne jeglicher Verfälschungen und interpretativer Einflüsse in der Zielsprache wiedergegeben werden muss. Diese Regel bildet die wesentliche Grundlage für alle Dolmetschungsleistungen im sozialarbeiterischen Handlungsfeld der Dolmetscher*innen. Es ist jedoch nicht außer Acht zu lassen, dass im Laufe der Zeit, die beruflichen Leitlinien fortlaufend präzisiert und erweitert worden sind. Es wird viel Wert darauf gelegt, sowohl die Erwartungen seitens der Klient*innen sowie die Pflichten gegenüber der Auftraggeber*innen zu erfüllen. In Fällen, in denen Dolmetscher*innen und Klient*innen dem gleichen Kulturkreis an-

gehören, kann es vorkommen, dass die Beziehung missverstanden wird und Klient*innen nicht nur Unterstützung, sondern auch einen gewissen Rückhalt und eine Parteinahme der Dolmetschenden erwarten. Dies kann beispielsweise bereits anhand nonverbaler Kommunikation, übermäßig emotionaler Reaktionen oder Tonlage erkennbar sein.

Sozialpädagog*innen werden auch als Repräsentant*innen staatlicher Organisation angesehen und könnten somit auch als Feindbilder gelten. Dementsprechend stellt es die Dolmetschenden vor eine große Herausforderung, beider Parteien gerecht zu werden und dabei die Prinzipien der Neutralität und Unparteilichkeit zu bewahren. Sie dürfen keinesfalls die sogenannte „Helferrolle“ einnehmen. Dieser Umstand könnte zur Verletzung der Vertrauensbasis zwischen den Dolmetschenden und den Sozialpädagog*innen führen. Um dem entgegenzuwirken müssen die Dolmetscher*innen soweit wie möglich zur Bewahrung der Neutralität und Unparteilichkeit beitragen. Dabei ist es von besonderer Bedeutung, alle Gesprächspartner*innen während des gesamten Gesprächsverlaufs über das Geschehene in Kenntnis zu setzen, keine Informationen zurückzuhalten und trotz unterschiedlicher persönlicher Meinung, die Aussagen nicht kritisch zu hinterfragen. Ferguson & Gimpl (2023) schlagen als Lösung vor, die „Ich-Perspektive“ einzunehmen, um eine klare Rollenabgrenzung zu schaffen und mögliche Missverständnisse zu vermeiden (vgl. Ferguson & Gimpl 2023: 205ff.).

Viele öffentliche Einrichtungen bieten derzeit sogenannte Nachbesprechungen an, in deren Rahmen die Sozialpädagog*innen und die Dolmetscher*innen die Möglichkeit haben, sich über die Vorkommnisse während des Dolmetschauftrages auszutauschen und falls notwendig, nach möglichen Lösungswegen zu suchen. Dies ist ausschlaggebend für die weitere Zusammenarbeit (vgl. Ferguson & Gimpl 2023: 207).

Zur ähnlichen Erkenntnissen gelangt auch Markert (2020). Die Autorin stellt wie auch Ferguson & Gimpl fest, dass die aus den berufsethischen Kodizes und Standards ableitenden Werte wie „Integrität, Verschwiegenheit, Neutralität, Präzision und Vollständigkeit“ die Grundvoraussetzung für die professionelle Ausführung der Dolmetschaufträge darstellen (Markert 2020: 148). Dennoch müssen Dolmetscher*innen innerhalb des Kommunikationsprozesses darauf achten, dass sie nicht die Rolle des/der Helfer*in, Tröster*in, Lehrer*in, Anwalt*in, Verteidiger*in oder Richter*in übernehmen. Dies könnte zur Verletzung des Neutralitätsprinzips führen. Häufig kommt es bei nicht ausgebildeten, unerfahrenen Dolmetscher*innen vor, dass sie außerhalb ihrer vorgesehenen Rolle handeln oder über die ihnen zustehende Rolle hinausgehen. Diese Vorkommnisse sind auf die fehlende Kenntnis der eigenen Rolle innerhalb des Kommunikationsaktes sowie die Fehl- beziehungsweise Missinterpretation der Erwartungshaltungen zurückzuführen. Die Beteiligten streben eine gewisse Selbstentlastung an,

indem sie den Dolmetschenden eine zusätzliche Rollen aufbürden. Auch im Falle, dass während der Dolmetschung ohne vorherige Absprache und ohne die Gesprächspartner*innen im Vorfeld darüber in Kenntnis zu setzen, Rückfragen zwecks Klärung möglicher Missverständnisse gestellt werden, kann es zu einer Vermischung der Rollen führen (Markert 2020: 148).

Wenn Dolmetschende nicht in der Lage sind das eigene Verhalten kritisch zu hinterfragen oder die eigenen Gefühle unter Kontrolle zu bekommen, dann kann es zur Bevorzugung oder auch Benachteiligung einer der Parteien führen. Dies kann zur Folge haben, dass die professionelle Distanz verloren geht und sie aus der ursprünglichen Dolmetscherrolle heraustreten (Markert 2020: 149f.).

Tipton (2016) legt hingegen dar, dass Dolmetscher*innen früher bloß als neutrale Gesprächsakteure angesehen wurden, welche keine eindeutig festgelegte Rolle im Kommunikationsverlauf einnehmen. Sie waren ausschließlich für das Übertragen von Informationen aus der Ausgangssprache in die Zielsprache verantwortlich. Heutzutage sind Dolmetschende am Kommunikationsprozess aktiv beteiligt und passen ihre Rolle je nach Kontext und Setting entsprechende an. Während die Arbeit von Sozialpädagog*innen gezielt darauf ausgerichtet ist, durch Beratung und Hilfestellung, Veränderungen zu fördern, besteht die Arbeit von Dolmetscher*innen darin, während des gesamten Prozesses die Kommunikation zwischen den beteiligten Personen zu gewährleisten. Um diesen Aufgaben gerecht zu werden, bringen Sozialpädagog*innen ihr erlerntes Fachwissen aus dem sozialwissenschaftlichen Bereich und die Dolmetschenden das zwingend erforderliche sprachliche und kulturelle Wissen ein. (Tipton 2016: 468ff.).

Baller und Ott (2020) betrachten das bisher Dargelegte aus einer leicht abweichenden Perspektive und führen zudem weitere Aspekte an. Den Autorinnen zufolge sollten vor allem Kinder nicht als Dolmetscher*innen eingesetzt werden. Dies betrifft insbesondere den Bereich der Psychotherapie, da sie dort mit besonders traumatischen und emotional geladenen Inhalten und Erfahrungen konfrontiert werden, die sie womöglich auch selbst erlebt haben, und dadurch der Gefahr einer sekundären Traumatisierung ausgesetzt sind. Sollten erwachsene Personen in therapeutischen Settings die dolmetschende Rolle einnehmen, so ist seitens der Auftraggeber*innen dafür zu sorgen, dass sie eine gezielte Unterstützung, zum Beispiel in Form von Supervision, erhalten (vgl. Baller & Ott 2020: 125). Einen weiteren Aspekt stellen die Selbstfürsorge sowie die gegenseitige Achtsamkeit zwischen Therapeut*innen und Dolmetscher*innen dar. Alle am Prozess beteiligten Personen können hierfür beispielsweise an den angebotenen „Distanzierungs-, Entspannungs- und Stabilisierungsübungen“ teilnehmen (vgl. Baller & Ott 2020: 133).

Weiters führen die Autorinnen an, dass alle Personen, die im therapeutischen Kontext als Dolmetscher*innen fungieren, an bestimmte Prinzipien gebunden sind. Sie sind insbesondere zur Verschwiegenheit verpflichtet. Dies gilt im Laufe, aber auch nach Beendigung des Auftrags. Die betroffenen Personen sollten beim ersten Aufeinandertreffen darüber in Kenntnis gesetzt werden. Es besteht die Möglichkeit, dass Dolmetscher*innen und Klient*innen außerhalb des institutionellen Kontexts aufeinander treffen. In einem solchen Fall sollte von einer Kontaktaufnahme mit den Klient*innen abgesehen werden. Dies könnte sie in eine durchaus unangenehme und problematische Lage bringen und unnötigen Aufklärungsbedarf verursachen. Besonders dann, wenn sie sich in Begleitung von Freund*innen, Familienangehörigen etc. befinden (vgl. Baller & Ott 2020: 125).

Darüber hinaus sollten Dolmetschende bei der Ausübung ihrer Rolle klare Grenzen ziehen. Oft werden seitens Klient*innen persönliche Fragen gestellt, denen man ausweichen möchte, ohne dabei einen distanzierten und herablassenden Eindruck zu hinterlassen. Um solchen Fragen aus dem Weg zu gehen, sollte man diese freundlich, aber kurz und bestimmt beantworten. Dadurch geben wir dem Gegenüber ein Signal, dass wir an der Fortführung des persönlichen Gesprächs nicht interessiert sind (vgl. Baller & Ott 2020: 126).

Besonders wichtig für die Gewährleistung einer klaren Rollenabgrenzung erscheint aus der Perspektive der Autorinnen auch, dass alle am Kommunikationsprozess beteiligten Parteien im Vorfeld einander vorgestellt sowie deren Zuständigkeiten abgeklärt werden. Es sollte außerdem sichergestellt werden, dass alle Beteiligten Kenntnis von den im Laufe der Auftragsausführung geltenden Regeln haben. Vor allem müssen die Zielpersonen darüber informiert sein, dass Dolmetschende ihre Tätigkeit im Rahmen einer vertraglichen Vereinbarung ausüben, welche verbindlich festlegt, was erlaubt und nicht erlaubt ist. Sie dürfen insbesondere nicht ihre persönliche Telefonnummer weitergeben oder sich in persönliche Gespräche mit den zu bedolmetschenden Parteien verwickeln lassen. Dies soll ihnen vermittelt werden, ohne ihnen direkt das Gefühl zu geben, dass sie auf die Hilfe der Dolmetscher*innen nicht zurückgreifen können. Allerdings soll es aber auch als Schutz für die dolmetschenden Personen dienen, die sich im Bedarfsfall auf die vertraglichen Regelungen berufen können (vgl. Baller & Ott 2020: 127).

Laut den Autorinnen nehmen Dolmetschende jedoch keine unmittelbare Rolle im Verlauf der Gespräche ein. Ihre bloße Anwesenheit löst bereits bestimmte Gefühle oder Erwartungen bei den Gesprächspartner*innen aus. Dennoch sollten sie sich darum bemühen, sich so gut wie möglich zurückzuziehen. Dadurch wird sichergestellt, dass das Gespräch zwischen den Hauptakteur*innen reibungslos stattfinden kann. Dies ist vor allem im therapeutischen Kontext ausschlaggebend. Dieses Ziel kann beispielsweise durch die Vermeidung des Blickkontakts er-

reicht werden. Im Rahmen von Therapieeinheiten sollten Gespräche zwischen den Patient*innen und den Therapeut*innen stattfinden und diese sollten in der Lage sein, auch die non-verbalen Elemente des jeweiligen Gegenübers zu registrieren. Die Rolle von Dolmetschenden gilt dann als erfüllt, wenn die beiden Hauptparteien den Augenkontakt aufrechterhalten und die Anwesenheit der Dolmetschenden in den Hintergrund tritt. Sollten sich die Kund*innen durchgehend an die Dolmetscher*innen wenden, fällt es in den Aufgabenbereich der Therapeut*innen, die Kund*innen darauf aufmerksam zu machen, sie direkt anzusprechen. Dies sollte jedoch respektvoll dem Gegenüber mitgeteilt werden, ohne dabei herablassend zu wirken. Aufklärung und Nachvollziehbar machen aller einzelnen Schritte, fördern die Transparenz in der jeweiligen Kommunikationssituation (vgl. Baller & Ott 2020: 128).

Hinzu kommt noch, dass die Dolmetscher*innen bereits zu Beginn abschätzen müssen, inwieweit oder ob die Klient*innen überhaupt über die entsprechenden Fähigkeiten verfügen, Inhalte schnell zu erfassen. Dementsprechend müssen sie auch das Sprachniveau die jeweiligen Bedürfnisse anpassen (vgl. Baller & Ott 2020: 127f.).

Damit die Kommunikation stattfinden kann, müssen beide Parteien als ein Team wirken. Sie müssen einander vertrauen, aber auch mit den Klient*innen eine vertrauensvolle Basis entwickeln. Denn nur unter diesen Umständen können die Dolmetscher*innen ihrer Rolle nachkommen. Besonders wichtig sind auch die sogenannten Vor- und Nachgespräche, bei welchen nur der*die Auftraggeber*in und die dolmetschenden Personen anwesend sind. Im Laufe der Vorgespräche haben beide Parteien die Möglichkeit sich kennenzulernen. Sie gewinnen die ersten Eindrücke, schaffen Rollenklarheit und können die Ziele und die Erwartungen an das Gespräch abklären. Im Rahmen der Nachgespräche können sie wiederum auf die während des Gesprächs aufkommenden Missverständnisse oder Herausforderungen eingehen und gemeinsam Lösungen erarbeiten (vgl. Baller & Ott 2020: 131f.).

Eine differenzierte Betrachtung der Dolmetscherrolle im institutionellen Kontext nimmt Yvan Leanza (2005) ein. Basierend auf theoretischen Ansätzen und Ergebnissen empirischer Analysen entwickelt er eine Typologie verschiedener Rollen.

In Anlehnung an Jalbert (1998) nimmt Leanza eine Unterscheidung diverser Dolmetscherrollen ein. Zunächst nehmen Dolmetschende die Rolle des „Translators“ ein, der im Hintergrund arbeitet und lediglich auf die sprachliche Übertragung fokussiert ist. Zudem treten sie als sogenannte „Cultural Informants“ auf, die das Verständnis kulturellen Wissens und Normensysteme mitbringen sowie die stark damit verbundene Rolle des „Cultural Mediators“ oder „Advocate“, der bei der Aufklärung von Konflikten und Missverständnissen kultureller Natur eintritt (vgl. Leanza 2005: 170ff.). Zusätzlich kommt Dolmetschenden laut Leanza (2005) eine weitere

wichtige Rolle des „Bilingual Professionals“ zu. Im institutionellen Rahmen agieren sie nicht ausschließlich als Vermittler*innen, sondern übernehmen in gewissem Maße auch die Rolle des Fachpersonals, wodurch sie in das institutionelle System eindringen (vgl. Leanza 2005: 172f.).

Die von Leanza (2005) auf Basis der zuvor dargelegten Theorie durchgeführte empirische Analyse ergab eindeutig, dass die Dolmetscherrollen in der Praxis unterschiedlich stark ausgeprägt sind. Im institutionellen Rahmen steht die translatorische Funktion stark im Fokus. Laut den Ergebnissen besteht die Arbeit von Dolmetschenden zu 90% aus reiner Sprachübertragung. Gleichzeitig geraten Rollen, wie kulturelle Vermittlung oder Aufklärung kulturbedingter Konflikte und Missverständnisse, in den Hintergrund (vgl. Leanza 2005: 184f.). Dies deutet darauf hin, dass Dolmetscher*innen primär als sogenannte „linguistic agents“ fungieren, die dafür sorgen, dass die Kommunikation nach den Regeln der Institutionen verläuft.

Darüber hinaus nehmen sie in vielen Fällen die Rolle der „System Agents“ ein, die darauf ausgerichtet ist, das institutionelle System zu unterstützen. Die sprachliche Übertragung findet zwar weiterhin statt, allerdings agieren Dolmetscher*innen nicht als neutrale Vermittler*innen. Sie handeln vielmehr im Sinne der Institutionen, und vermitteln institutionell geprägte Normen, Sichtweisen und Kommunikationsweisen. Den kulturellen Unterschieden der gegenüberstehenden Partei wird weniger Beachtung geschenkt, wodurch die bestehenden Machtverhältnisse der Institutionen stabilisiert werden (vgl. Leanza 2005: 185). Die zuvor genannten Rollen des „Cultural Mediators“ und des „Advocates“ finden kaum praktische Anwendung, obwohl sie in der Theorie enthalten und umsetzbar sind (vgl. Leanza 2005: 183f.).

Insgesamt ist festzuhalten, dass laut Mason & Stewart (2001), Mason (2012) und Leanza (2005) Dolmetscher*innen aktiv am Kommunikationsprozess beteiligt sind. Mason hebt zusätzlich hervor, dass sie durch nonverbale Aspekte, wie Blickkontakt oder räumliche Positionierung, in den Gesprächsverlauf eingebunden sind. Demgegenüber werden laut Leanza Dolmetschende im institutionellen Kontext in die institutionellen Rahmenbedingung eingebettet, wodurch sie in ihrem Handlungsbereich eingeschränkt werden.

2.3 Macht, Verantwortung und Positionierung

Während die im letzten Unterkapitel präsentierten Ansätze einen starken Fokus auf die normativen Rollenbilder und die damit verbundenen Normen legen, wagen Mason & Stewart (2001) einen Schritt weiter. Sie zeigen, dass Dolmetscher*innen nicht nur bloße Sprachmittler*innen

sind, sondern einen wichtigen Bestandteil des Kommunikationsprozesses darstellen und diesen mitgestalten.

Die Autoren betonten, dass es sich beim Dolmetschen nicht nur um eine reine Sprachübertragung handelt. Sie nehmen keine neutrale Funktion ein, sondern sind vielmehr aktiv im Kommunikationsgeschehen eingebunden. Die Interaktion findet face-to-face statt und die einzelnen Parteien reagieren fortlaufend aufeinander (vgl. Mason & Stewart 2001: 51). Das Gespräch zwischen den Beteiligten ist völlig situations- und kontextabhängig und die Mitwirkung der Dolmetscher*innen am Kommunikationsprozess hat einen enormen Einfluss darauf, wie etwas gesagt oder auch verstanden wird. Dolmetschende können durch ihre Entscheidungen bestimmen, wie höflich, abschwächend oder direkt eine Aussage an die Gegenseite übertragen und von dieser wahrgenommen wird. Dies geschieht vor allem in Bezug auf die sogenannten face-threatening-acts, die einer Anpassung bedürfen. Ein wichtiges Mittel hierfür stellen „hedges“ dar, welche das Abschwächen der Stärke einer Aussage ermöglichen. Dadurch wird die Wahrnehmung der Gesprächspartner*innen verändert, was unmittelbar die Beziehung zwischen ihnen beeinflusst (vgl. Mason & Stewart 2001: 52f.).

Daraus lässt sich erschließen, dass die genannten Eingriffe in Bezug auf die Machtverhältnisse von großer Bedeutung sind. Die seitens der Dolmetscher*innen getroffenen sprachlichen Entscheidungen, insbesondere direkte oder abgeschwächte Übertragung der Äußerungen, lassen die einzelnen Gesprächspartner*innen dominanter oder unsicherer wirken. Infolgedessen können sie die ursprünglich bestehenden Machtverhältnisse verändern oder aufrechterhalten.

Während Mason & Stewart (2001) sich vor allem auf die aktive Teilnahme von Dolmetschenden im Gesprächsverlauf konzentrieren, führt Mason (2012) diese Überlegungen weiter, indem er die wesentliche Rolle nonverbaler Aspekte der Interaktion, wie Blickkontakt und räumliche Positionierung, hervorhebt und näher analysiert.

Laut Mason (2012) bildet Blickkontakt ein zentrales Werkzeug zur Steuerung der Kommunikation. Er dient zur Signalisierung von Aufmerksamkeit und Steuerung des Sprecher*innenwechsels im Gesprächsverlauf (vgl. Mason 2012: 177f.). Durch den Blickkontakt können Dolmetschende signalisieren, wer im jeweiligen Moment angesprochen wird und wann das Wort übergeben oder abgegeben wird. Anhaltender Blickkontakt signalisiert den Gesprächspartner*innen Aufmerksamkeit, Interesse und im gewissen Ausmaß auch Zugewandtheit. Dies führt dazu, dass sich die jeweils angesprochene Partei wahrgenommen und in das Kommunikationsgeschehen miteinbezogen fühlen (vgl. Mason 2012: 177f.). Im Gegensatz dazu, kann fehlender oder eingeschränkter Blickkontakt auf geringes Interesse, Distanz oder sogar Ableh-

nung hindeuten. In dem Fall besteht die Gefahr, dass sich die jeweiligen Gesprächspartner*innen nicht ernst genommen oder ganz ausgeschlossen fühlen (vgl. Mason 2012: 194f.). Insgesamt zeigt sich somit, dass das Blickverhalten in gewissem Grade einen wesentlichen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl und Vertrauen hat. Zudem wirkt es sich auch darauf aus, ob sich die am Gespräch beteiligten Personen wertgeschätzt und respektiert fühlen.

Neben dem Blickverhalten ist auch die räumliche Aufteilung im Kommunikationsprozess von großer Bedeutung. Die Positionierung der Dolmetscher*innen hat einen Einfluss auf den Gesprächsverlauf und dessen Struktur. In triadischen Settings, in denen Dolmetschende Platz zwischen zwei Gesprächsparteien einnehmen, beeinflusst die Sitzposition die Wahrnehmung des*der Hauptadressat*innen (vgl. Mason 2012: 179f.). Zudem sorgt dies zur gleichmäßigen Verteilung der Aufmerksamkeit und erleichtert die Dynamik der Sprecherwechsel.

Wenn jedoch die zwei Gesprächsparteien nicht einander gegenüber sitzen, kann es vorkommen, dass Dolmetscher*innen in den Vordergrund treten und als Hauptakteure in der kommunikativen Situation aufscheinen, wodurch das ursprüngliche Kommunikationsziel nicht erfüllt wird. Insbesondere im institutionellen Kontext nimmt die räumliche Positionierung eine besondere Rolle ein. In diesem Fall sind Dolmetschende dazu veranlasst, zwischen zwei Hauptparteien Platz zu nehmen, und fortlaufend den Blickkontakt zwischen den Gesprächspartner*innen zu wechseln (vgl. Mason 2012: 182f.).

Zusammenfassend verdeutlichen Mason & Stewart (2001), dass Dolmetscher*innen eine aktive Funktion im Kommunikationsgeschehen einnehmen und nicht nur bloße Sprachvermittler*innen sind. Mason (2012) zeigt aufbauend darauf, dass neben den sprachlichen Mitteln auch den nonverbalen Aspekten, wie Blickverhalten und räumliche Positionierung, eine zentrale Bedeutung zugeschrieben wird. Beide Ansätze veranschaulichen, dass Dolmetscher*innen aktiv am Kommunikationsprozess beteiligt sind und diesen laufend mitprägen.

2.4 Spezifische Dynamiken in der Sozialen Arbeit

Die in den vorherigen Unterkapiteln dargestellten Kommunikationsmodelle sowie die Auseinandersetzung mit den Rollenverständnissen der Dolmetscher*innen zeigen eindeutig, dass die Kommunikation unter Heranziehung von Dolmetschenden deutlich über die reine Sprachvermittlung hinausreicht. Vor allem das Handlungsfeld der Sozialen Arbeit unterliegt gewissen Dynamiken, wodurch der Verlauf der Gespräche von zusätzlichen Faktoren geprägt wird. Dazu zählen die Rahmenbedingungen der jeweiligen Institution, die unterstützenden sowie beratenden Aufgaben der Sozialarbeiter*innen und die persönlichen Bedürfnissen der Klient*innen.

Im Bereich der Sozialen Arbeit spielt eine langfristige und gleichzeitig auf Vertrauen basierende Zusammenarbeit zwischen den Sozialarbeiter*innen und Klient*innen, im Gegensatz zu vielen anderen Bereichen des „Community und Public Service Interpreting“, eine entscheidende Rolle. Die Beratungsgespräche beschränkten sich nicht nur auf die Vermittlung von Informationen, vielmehr versuchen Sozialarbeiter*innen in Zusammenarbeit mit den Klient*innen die Problemlagen zu identifizieren sowie passende Hilfeangebote zu entwickeln, um in weiterer Folge an die Bedürfnisse der Klient*innen angepasst Unterstützung über einen längeren Zeitraum anbieten zu können. In solchen Fällen werden im Laufe der Gespräche meistens sensible Themen aufgegriffen, wie interne Familienkonflikte, Gewalt, Kindeswohlgefährdung, psychische Belastungen etc. Daraus lässt sich klar erschließen, dass eine vertrauensvolle Zusammenarbeit nur durch die Gewährleistung erfolgreicher Kommunikation entstehen kann. Erst wenn alle beteiligten Parteien aktiv mitwirken können, kann eine Arbeitsbeziehung aufgebaut werden (vgl. Tipton & Furmanek 2021: 203–213).

Die Sprachbarrieren beeinträchtigen diese Prozesse wesentlich. Wie bereits erwähnt, trägt der Einsatz von Dolmetscher*innen laut Nordberg und Kara (2022) dazu bei, dass für Personen mit geringer Kenntnis der Amtssprache des jeweiligen Landes ein fairer Zugang zu sozialen Diensten geschaffen wird. Zugleich weisen sie darauf hin, dass die Zusammenarbeit zwischen Sozialarbeiter*innen und Dolmetscher*innen von den unterschiedlichen Aufgaben und Verantwortungsbereichen sowie Vorgaben und Erwartungen der Institutionen beeinflusst wird. Sozialarbeiter*innen sind unter anderem für die Analyse der Problemlagen, Beratung sowie Planung und Umsetzung der Unterstützungsmaßnahmen verantwortlich, während Dolmetscher*innen hauptsächlich für die sprachliche und kommunikative Vermittlung zuständig sind. Demnach kommen beiden Gruppen unterschiedliche Zuständigkeiten zu, aber sie verfolgen dennoch dasselbe Ziel (vgl. Nordberg & Kara 2022: 139–145).

Häufig kommt es auch vor, dass Dolmetscher*innen im Rahmen sozialarbeiterischer Beratungsgespräche unter erschwerten Bedingungen arbeiten müssen. Einer der von Tipton und Furmanek (2021) genannten Arbeitsbereiche stellt das „Social Care Interpreting“ dar, welcher sich durch starke emotionale Belastungen und hohe Komplexität auszeichnet. Hinzu kommt noch, dass Sozialarbeiter*innen in den meisten Fällen eine langfristige Beziehung zu den Klient*innen aufbauen, da sie diese über einen langen Zeitraum begleiten und betreuen. Dolmetscher*innen werden üblicherweise für einzelne Beratungsgespräche hinzugezogen und sind somit nicht am gesamten Prozess beteiligt. Dies erfordert eine schnelle Einarbeitung in den jeweiligen Beratungskontext und setzt die Wahrung professioneller Distanz voraus (vgl. Tipton & Furmanek 2021: 203–213).

Die beschriebenen Situationen bringen spezifische Anforderungen mit sich, welchen die Dolmetscher*innen gerecht werden müssen. Die Tätigkeit des Dolmetschens setzt einerseits hohe sprachliche sowie stark ausgeprägte kommunikative Kompetenz voraus. Andererseits werden aber auch interkulturelle Sensibilität, klares Rollenbewusstsein sowie ein professioneller Umgang mit emotional herausfordernden Situationen erwartet. Sie müssen dementsprechend eine erfolgreiche Kommunikation unter Beachtung institutioneller Rahmenbedingungen sowie Berücksichtigung der Erwartungen aller am Gespräch beteiligten Parteien gewährleisten. Außerdem dürfen sie auch bei schwierigen Dolmetscheinsätzen, in denen sie mit persönlichen Schicksalsschlägen der Betroffenen oder besonders herausfordernden emotionalen Situationen konfrontiert sind, nicht aus ihrer Rolle heraustreten und in diejenige der Sozialarbeiter*innen eingreifen (vgl. Leanza 2005: 170–177; Tipton & Furmanek 2021: 203–2013).

Die bisher dargestellten Dynamiken machen sichtbar, dass das Dolmetschen in der Sozialen Arbeit mit hohen Anforderungen verbunden ist. Diese reichen weit über die sprachliche Übertragung der Inhalte hinaus und umfassen ein breites Kompetenzprofil. Dies wirft die Frage auf, welche Kompetenzen seitens der Dolmetscher*innen erfordert werden und ob in dieser Hinsicht Unterschiede zwischen den beiden Dolmetscher*innengruppen bestehen. Dieser Thematik wird das nächste Kapitel gewidmet.

3 Kompetenzanforderung und Professionalisierung

Ausgehend von den dargelegten Kommunikations- und Rollenmodellen richtet sich der Blick im nachstehenden Kapitel auf die entsprechenden Kompetenzen, die erforderlich sind, um den Anforderungen der Tätigkeit des Dolmetschens gerecht zu werden.

3.1 Modelle der Dolmetschkompetenz

Über Jahrzehnte stand der Kompetenzbegriff im Mittelpunkt vieler wissenschaftlicher Disziplinen. Anfangs wurde ihm eine durchaus allgemeine Definition zugeordnet. Als kompetent galt eine Person dann, wenn sie geschickt, ordentlich und fügsam war, sich gebührend benommen hat, jedoch auch im Wettbewerb mit denjenigen Personen stand, die sich um dieselbe Position bewarben (vgl. Huber 2004: 18). Mit der Zeit wurde der Begriff jedoch oftmals ergänzt oder sogar verändert bzw. neu definiert, um ihn an die jeweilige wissenschaftliche Disziplin anzupassen. Dies geschah auch im Hinblick auf die Translationswissenschaft. Da es hierfür jedoch keine fachspezifische Grundlage gab, hielt man sich an die ganz allgemeine Wörterbuchdefinition, die jedoch nicht die Essenz des Kompetenzbegriffes in der translationswissenschaftlichen Welt darstellte. In der Zwischenzeit wurden mehrere Versuche unternommen, den Begriff näher zu präzisieren. So wurde anfangs die Kompetenz als Überbegriff für „Fähigkeiten, Fertigkeiten und Wissen“ angesehen oder sogar als Synonym des jeweils anderen Wortes verwendet. Heutzutage können wir auf die sogenannte ISO-Norm 13611 zurückgreifen, die zwar den Kompetenzbegriff per se nicht klar definiert, jedoch zum Ausdruck bringt, dass ein Bündel verschiedenster Kompetenzen benötigt wird, um qualitativ hochwertige und auch professionelle Dolmetschungen liefern zu können (vgl. Herold 2010: 215). Nun werden in weiterer Folge die Kompetenzmodelle nach Pöchhacker (2000), Kutz (2010) und Albl-Mikasa (2012) dargestellt sowie um weitere neue Kompetenzen ergänzt (vgl. Kutz 2010: 190–196).

3.1.1 Kompetenzmodell nach Pöhhacker

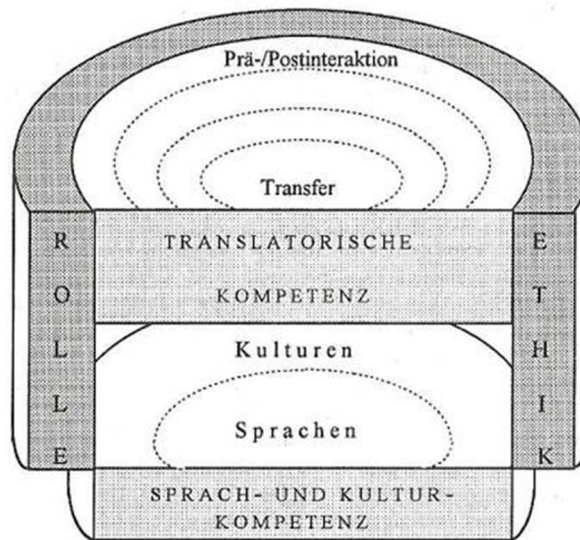


Abb. 1: Kompetenzanforderungsmodell für Dolmetschen nach Pöhhacker

(Pöhhacker 2000: 45)

Das oben dargestellte Kompetenzanforderungsmodell für Dolmetschen nach Franz Pöhhacker ist in Form eines Zylinderschnitts visualisiert, wodurch die einzelnen Ebenen der Kompetenzen zum Vorschein kommen, die aufeinander aufbauen und stark miteinander verbunden sind. Die Sprach- und Kulturkompetenz bilden die Basis, auf der die translatorische Kompetenz aufbaut. Diese geht weit über die sprachlichen Fähigkeiten hinaus und beinhaltet unter anderem die Transfer- und Verhaltenskompetenz (vgl. Pöhhacker 2000: 44f.). Laut Scheller-Boltz (2010) unterscheiden wir beim Dolmetschen zwischen der Muttersprache sowie den Fremdsprachen, die seitens der Dolmetscher*innen auf dem gleichen Niveau zu beherrschen sind. Dennoch wird in der Praxis häufig den Fremdsprachen mehr Aufmerksamkeit gewidmet da davon ausgegangen wird, dass die Muttersprache von Dolmetscher*innen auf eine natürliche Weise erlernt wird und sie im Alltag täglich begleitet. Diese stellt jedoch eine besondere Grundlage für eine präzise Übertragung sowie Erfassung der gesprochenen Inhalte dar (vgl. Scheller-Boltz 2010: 217).

Die Beherrschung mindestens zweier Sprachen ist zwar unabdingbar, aber allein nicht ausreichend für das Ausführen eines Dolmetschauftrages. Vielmehr müssen Dolmetscher*innen Wissen darüber besitzen, wie die Arbeitssprache im jeweiligen kulturellen Kontext gebraucht wird, über entsprechende Dolmetschetechniken verfügen und sich durch professionelles Verhalten (inkl. Vor- und Nachbereitung) auszeichnen. Auch Scheller-Boltz (2010) betont, dass

Dolmetscher*innen, die zwischen Personen aus verschiedenen Kulturkreisen dolmetschen, in der Lage sein sollten, die kulturellen Unterschiede zu erkennen und die Inhalte angepasst an die jeweilige Zielkultur wiederzugeben. Dies trägt dazu bei mögliche Missverständnisse im Kommunikationsprozess aus dem Weg zu räumen.

Die sogenannte Sachkompetenz verbindet die beiden Kompetenzen und deckt die Kenntnis über die internen Abläufe und die geltenden Regeln, als auch das inhaltliche Verständnis ab. Die Abbildung verdeutlicht außerdem, dass sowohl Rollenbewusstsein als auch Ethik in die translatorische Kompetenz eingebettet sind. Dolmetscher*innen sollten sich bereits vor, während sowie nach erbrachter Dolmetschleistung durch professionelles Handeln auszeichnen (vgl. Pöchhacker 2000: 45f.).

Zusammenfassend kann man sagen, dass das Modell nach Pöchhacker einen gewissen Orientierungsrahmen darstellt, aus welchem sich die einzelnen Kompetenzen ableiten lassen und gleichzeitig zeigt, wie diese aufeinander aufbauen. Das Modell bietet jedoch keine Informationen darüber, wann die Beherrschung mindestens zweier Sprachen und Kenntnis der damit verbunden Kulturen tatsächlich als Teil der translatorischen Kompetenz gelten können (vgl. Pöchhacker 2000: 45).

Pöchhackers Kompetenzverständnis verdeutlicht, dass das Dolmetschen in der Sozialen Arbeit in einem institutionellen Kontext stattfindet. Dies erfordert von Dolmetscher*innen die Anpassung an die institutionellen Rahmenbedingungen der jeweiligen Einrichtung, während sie ihre professionelle Rolle nicht aus den Augen verlieren dürfen. Das Kompetenzmodell betont die Notwendigkeit einer qualifizierten Ausbildung sowie Einhaltung professioneller berufstechnischer Standards, um eine hochqualitative Dolmetschleistung zu erbringen.

3.1.2 Kompetenzmodell nach Kutz

Die Entwicklung des Leipziger Kompetenzmodells nach Kutz, welches sich durch den Einfluss vieler Paradigmenwechsel, sowie durch wissenschaftliche Erkenntnisse und Fachdiskurse weiterentwickelt hat, verfolgte das Ziel, die Konferenzdolmetscherausbildung durch die Miteinbeziehung einer Reihe dolmetschspezifischer Problemlösungstypen, strukturierter, ausführlicher und effizienter aufzubauen. Das Modell beruhte auf folgenden sieben Prinzipien bzw. Grundannahmen (vgl. Kutz 2010: 197):

Die erste Grundannahme besagt, dass Dolmetschkompetenz als die Fähigkeit, bestimmte berufsbedingte Handlungstypen auszuführen, verstanden werden kann, wodurch Dolmetschende in der Lage sind, nach professionellen Standards zu dolmetschen. Unter Handlungstypen versteht man ein standardisiertes Schema berufsspezifischer Abläufe, das zur Prob-

lemlösung spezifischer kommunikativer Situationen eingesetzt werden kann. Beispielsweise bekommen Dolmetschende bei der Ausführung eines Auftrages Begriffe zu hören, die sie anfangs nicht verstehen, jedoch in weiterer Folge die Bedeutung aus dem Kontext heraus erschließen können. Dies wird als die sogenannte semantische Erschließung verstanden. Für solche Situationen müssen Strategien zur Erkennung und Lösung von Problemen bereitgestellt werden, die auf grundlegenden Handlungstypen aufbauen und in der praktischen Anwendung bei verschiedensten Erschließungsszenarien Anwendung finden (vgl. Kutz 2010: 197f.).

Laut der zweiten Grundannahme ist die Dolmetschkompetenz die Gesamtheit mehrerer Teilkompetenzen, die unterschiedliche Merkmale aufweisen und unterschiedliche Stellenwerte in der Ausbildung bekommen (vgl. Kutz 2010: 199).

Der dritten Grundannahme nach, eignen wir uns einerseits neues Wissen und Fähigkeiten an, die nicht unbedingt für das Dolmetschen selbst ausschlaggebend sind, sich jedoch im Laufe des Dolmetschprozesses als nützlich erweisen. Hier sprechen wir von den sogenannten transferfähigen Kompetenzen, welche sich aus anderen Tätigkeits- bzw. Kommunikationsbereichen übertragen lassen. Andererseits gibt es aber auch die nicht transferfähigen Kompetenzen. Dabei handelt es sich um die dolmetschspezifischen Kompetenzen, die besonders relevant für das Dolmetschen sind und explizit im Rahmen der Ausbildung vermittelt werden. Während die transferfähigen Kompetenzen durch den horizontalen Transfer aus anderen Tätigkeits- und Kommunikationsbereichen auf das Dolmetschen transferiert werden können, zielt der vertikale Transfer auf die kontinuierliche Weiterentwicklung spezifischer Dolmetscherkompetenzen ab. Je nach Transferart lassen sich für die jeweilige Dolmetschkompetenz die dazugehörigen Teilkompetenzen ableiten (vgl. Kutz 2010: 201f.).

Dem vertikalen Transfer sind folgende Kompetenzen zuzuordnen: die muttersprachliche Kompetenz. Darunter sind das Erfassen und Verständnis jeglicher Sätze sowie deren grammatikalisch korrekte Bildung gemeint. Weiters spricht Kutz von der kommunikativen Kompetenz. Die Dolmetschenden müssen in der jeweiligen Kommunikationssituation in der Lage sein, situationsadäquat und effektiv zu handeln. Dabei müssen sie unter anderem auf ihre sprachliche Ausdrucksfähigkeiten achten, aber auch die nonverbalen Signale wahrnehmen und sich an die Kommunikationspartner und -kontexte richtig anpassen. Die emotionale Kompetenz wiederum umfasst mehrere Aspekte. Dolmetscher*innen sollten fähig sein, sowohl die eigenen Gefühle als auch die aller beteiligten Kommunikationspartner*innen zu erkennen. Dabei handelt es sich nicht nur um das bloße Wahrnehmen der Emotionen, sondern auch um die Kenntnis darüber, was hinter diesen stecken könnte. Entscheidend dabei ist es, die Ursachen zu erkennen sowie die Bedeutung der auftretenden Emotionen zu erfassen und sich dementsprechend angemessen

und situationsadäquat auszudrücken. Dies ist besonders im Aufeinandertreffen verschiedener Kulturen von großer Bedeutung. Zusätzlich müssen Dolmetschende imstande sein, die eigenen Gefühle zu kontrollieren und mit diesen umgehen zu können, um die Gesprächsdynamik nicht zu beeinflussen und das Kommunikationsziel nicht zu verfehlen (vgl. Kutz 2010: 203). Häufig werden Dolmetschende in ihrem Arbeitsalltag auch emotional belastenden Situationen und verschiedenen Arten von Stressoren ausgesetzt, die sich aufgrund ihrer Intensität auf die Dolmetschleistung auswirken können. Daher ist es besonders wichtig, dass sie gewisse Selbstregulierungsmechanismen entwickeln, welche ihnen ermöglichen, ihre Emotionen unter Kontrolle zu halten und den Dolmetschauftrag ohne jegliche Einflüsse auszuführen (vgl. Scheller-Boltz 2010: 224). Die logische Kompetenz umfasst nicht die allgemeine Intelligenz per se, sondern bezieht sich auf die berufsbezogene Intelligenz, die Dolmetscher*innen benötigen, um den Erwartungen an die professionelle Dolmetschertätigkeit gerecht zu werden. Zur sogenannten allgemeinen Intelligenz kommt das entsprechende Fachwissen im jeweiligen Tätigkeitsbereich, die gesammelte berufliche Erfahrung sowie die Kompetenz, die im beruflichen Alltag auftretenden Probleme zu lösen, hinzu. Die translatorische Kompetenz, auch Übersetzerkompetenz genannt, umfasst die Fähigkeit situations- und zielgerechter Zusammenhänge zwischen dem Geschriebenen und dem Gesagten zu erkennen. Unter fremdsprachlicher Kompetenz versteht Kutz, dass man über die jeweiligen Fremdsprachen auf dem Ausbildungsniveau verfügen kann. Die interkulturelle Kompetenz beschreibt die Fähigkeit, sich mit Personen sowie Personengruppen unterschiedlicher sozialer Schichten, unterschiedlichen Alters sowie aus unterschiedlichen Kulturkreisen, unparteiisch und unvoreingenommen verständigen zu können. Als Letztes führt Kutz die Sachkompetenz an, laut welcher seitens der Dolmetscher*innen alle nötigen Kenntnisse eines Fachbereiches erfordert werden (vgl. Kutz 2010: 203).

Auf der anderen Seite spricht Kutz auch von dem horizontalen Transfer. Im Laufe der Arbeitspraxis werden Dolmetschende mit unterschiedlichen, häufig unerwarteten Situationen konfrontiert. In solchen Fällen müssen sie in der Lage sein ihre Vorgehensweise (Dolmetschhandlungen) an die jeweilige Dolmetschsituation anzupassen. Hierfür wird von ihnen viel mehr als nur die Anwendung, der im Laufe der Ausbildung auswendiggelernten Strategien und des erworbenen Wissens erwartet. Sie müssen sich in der jeweiligen Kommunikationssituation schnell zurechtfinden sowie spontan und situativ denken und handeln (vgl. Kutz 2010: 204).

Der vierten Grundannahme zufolge werden das Wissen sowie die damit verbundenen Fähigkeiten und Fertigkeiten durch einen langwierigen Entwicklungsprozess, der sich von Wissen zu Fertigkeiten vollzieht, erworben. Am Ende des Kompetenzentwicklungsprozesses brin-

gen Dolmetscher*innen alle nötigen Voraussetzungen mit, um in ihrem beruflichen Handlungskontext, professionell zu agieren (vgl. Kutz 2010: 206–210).

Die fünfte Grundannahme bringt zum Ausdruck, dass jede Dolmeschhandlung als eine Art Problemlösungsfall betrachtet werden kann. Zur professionellen Ausführung der Dolmetschtätigkeit in der Praxis ist die Kenntnis gewisser Problemlösungsstrategien- und Prozeduren notwendig, die bereits im Zuge der Ausbildung erlernt werden sollten und sich somit kognitiv fest verankert haben (vgl. Kutz 2010: 211f.).

Die sechste Grundannahme geht davon aus, dass der Erwerb der Dolmetschkompetenz einen bestimmten kognitiven Still voraussetzt, der günstige Bedingungen für das Erlernen dieser Kompetenz schafft (vgl. Kutz 2010: 212).

Die siebte und abschließende Grundannahme legt nahe, dass das Leipziger Kompetenzmodell der Dolmetschdidaktik ein offenes System darstellt, welches Einflüsse und Erkenntnisse aus anderen interdisziplinären Ansätzen, wie zum Beispiel aus der Psychologie, Psycholinguistik, Kommunikationswissenschaft, Übersetzungswissenschaft sowie weiteren verwandten Fachgebieten, zulässt. Dadurch wird dieses kontinuierlich weiterentwickelt und in weiterer Folge an neue wissenschaftliche Erkenntnisse angepasst (vgl. Kutz 2010: 214f.).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass das Leipziger Kompetenzmodell nach Kutz eine umfassende Darstellung der erforderlichen Teilkompetenzen liefert, die für die Ausübung der Dolmetschertätigkeit von zentraler Bedeutung sind. Im Zuge der Auseinandersetzung mit dem Konzept der Dolmetschkompetenz wurde deutlich, dass diese kein isoliertes Konstrukt ist, sondern vielmehr als ein Zusammenspiel verschiedener Teilkompetenzen verstanden werden kann. Einzelne dieser Teilkompetenzen können im Laufe der Ausbildung erworben werden, andere wiederum können aus anderen Arbeits- und Tätigkeitsbereich übernommen werden und im Nachhinein durch Berufserfahrung vertieft und automatisch abgerufen werden. Das Modell an sich bietet jedoch keinen Aufschluss darüber, welche Teilkompetenzen eine höhere Gewichtung besitzen. Nichtsdestotrotz bietet es eine fundierte theoretische Basis für die Systematisierung der Teilkompetenzen.

Im sozialarbeiterischen Kontext kommt vor allem den kommunikativen, interkulturellen und ethischen Kompetenzen eine große Bedeutung zu. Dies lässt sich dadurch erklären, dass Dolmetscher*innen im Rahmen der Gespräche oft sensible und emotional belastende Themen behandeln, mit Personen unterschiedlicher kultureller Herkunft konfrontiert werden und sich zwischen den Gesprächspartner*innen Unterschiede hinsichtlich ihrer Rollen, ihres Wissens und ihrer Handlungsmöglichkeiten ergeben, welchen Dolmetscher*innen gerecht werden müs-

sen. Dadurch tragen sie zur erfolgreichen und professionellen Kommunikation zwischen Sozialarbeiter*innen und Klient*innen bei.

3.1.3 Kompetenzmodell nach Albl-Mikasa

Die bereits dargestellten Modelle der Dolmetschkompetenz nach Kutz (2010) und Pöchlhacker (2007) bieten eine systematische und strukturierte Beschreibung der Dolmetschkompetenz, indem sie die wesentlichen Fähigkeiten und Anforderungen an die Dolmetscher*innen aufgreifen und zum Teil auf dessen einzelne Aspekte eingehen. Pöchlhacker (2007) liefert fundierte Informationen zu den zentralen Kompetenzen, die seitens der Dolmetschenden erwartet werden, ohne dabei die einzelnen Teilkompetenzen zu benennen oder die Zusammenhänge zwischen diesen darzustellen. Kutz (2010) dagegen setzt sich viel detaillierter mit der Dolmetschkompetenz auseinander und untergliedert diese in konkrete Teilkompetenzen. Allerdings ist sein Modell primär auf die Ausbildung ausgerichtet. Demzufolge bilden beide eine wichtige theoretische Grundlage, auf der andere Modelle künftig aufbauen können. Sie sind jedoch nur eingeschränkt für praxisorientierte Untersuchung der Dolmetschkompetenz im Bereich der Sozialen Arbeit geeignet (Albl-Mikasa 2012: 59f.).

Hierfür eignet sich das prozess- und erfahrungsbasierte Modell der Dolmetschkompetenz nach Albl-Mikasa besonders gut. Dieses bringt zum Vorschein, dass der gesamte Prozess nicht nur direkt auf das Dolmetschgeschehen zurückzuführen ist, sondern es vielmehr auch Kompetenzen gibt, die vor und nach Ausführung eines Dolmetschauftrages benötigt werden.

Ihr Modell baut auf dem Modell von Kalina (2004) auf und unterscheidet insgesamt vier Phasen des Dolmetschprozesses: Pre-, Peri-, In- und Post-Process. Ausgehend von dem in Abbildung (Abb. 2) dargestellten Modell führte Albl-Mikasa (2012) eine Interviewstudie durch, an der zehn freiberufliche Konferenzdolmetscher*innen mit einer Berufserfahrung von 15 bis zu 30 Jahren teilnahmen. Die Untersuchung der Dolmetschkompetenz aus einer praxisorientierten Sicht hatte zur Folge, dass deren einzelne Teilaspekte näher bestimmt und um zusätzliche Kompetenzen erweitert werden konnte. Im Folgenden sollen die im Modell verankerten Kompetenzen zur Überblickschaffung näher erläutert werden (vgl. Albl-Mikasa 2012: 61).

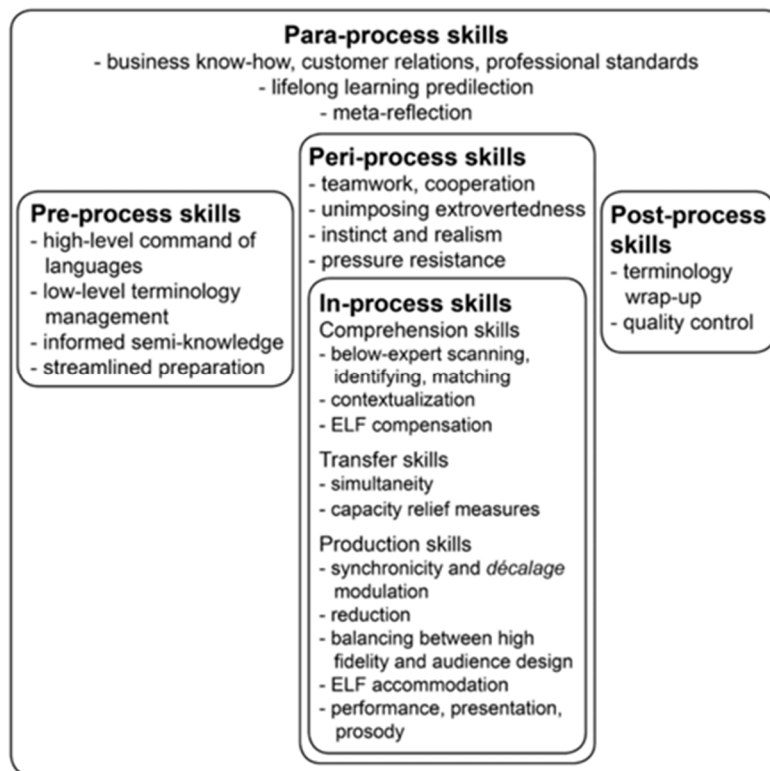


Abb. 2 Prozess- und erfahrungsbasiertes Modell der Dolmetschkompetenz nach Albl-Mikasa (Albl-Mikasa 2012: 63)

3.2 Prozessbezogene Kompetenzen

Die bisher dargestellten Kompetenzmodelle nach Pöchhacker und Kutz konzentrieren sich auf die einzelnen Kompetenzbereiche, Albl-Mikasa (2012) hingegen richtet den Fokus auf die Prozesse, die während des Dolmetschens ablaufen. Insbesondere auf die Fähigkeiten, über die Dolmetscher*innen verfügen müssen, um herausfordernde Kommunikationssituation meistern zu können. Die Autorin gliedert die prozessbezogenen Kompetenzen in verschiedene Skills, die den einzelnen Phasen des Dolmetschprozesses zuordenbar sind. Darunter fallen die Pre-Process-Skills, In-Process-Skills, Peri-Process-Skills, Post-Process-Skills und Para-Process-Skills.

3.2.1 Pre-Process-Skills

Unter Pre-Process-Skills werden die grundlegenden Kompetenzen, die Dolmetscher*innen im Laufe ihres Lebens erwerben, verstanden. Diese sind vor allem für den Vorbereitungsprozess von großer Bedeutung. Dazu gehören:

3.2.1.1 Hervorragende Beherrschung der Arbeitssprachen

Dolmetscher*innen benötigen sehr gute Kenntnisse aller ihrer Arbeitssprachen. Dies setzt die umfassende Kenntnis nicht nur der Muttersprache, sondern auch aller eingesetzter Fremdsprachen voraus. Hierbei ist jedoch nicht ausschließlich deren bloße Anwendung während der Dolmetschung, aber auch die Art und Weise, wie der Inhalt vermittelt wird, von zentraler Bedeutung. Seitens der Dolmetschenden wird hierfür Wissen über die grammatikalischen und syntaktischen Strukturen, ebenso wie stilistische, semantische und pragmatische Merkmale der jeweiligen Arbeitssprache erwartet. Diese Kenntnisse sind vor allem im Arbeitsumfeld der EU-Institutionen, im Fernsehen oder für Regierungsbehörden, insbesondere, wenn Politiker*innen mit ausgeprägten Kenntnissen der Ausgangssprache gedolmetscht werden, von besonders großer Relevanz, da dort überwiegend in die Muttersprache gedolmetscht wird. Die erwarteten Kompetenzen werden bereits im Rahmen der sogenannten Akkreditierungstests, um die fachliche Eignung zu überprüfen, unter Beweis gestellt (vgl. Albl-Mikasa 2012: 64f.).

Wenn Dolmetschende ihre Arbeit im Rahmen einer selbständigen Tätigkeit ausüben, erfolgt die Dolmetschung nicht nur in die Muttersprache, sondern häufig in die B-Sprache. Unter B-Sprache versteht man diejenige Fremdsprache, die Dolmetscher*innen fast auf muttersprachlichem Niveau beherrschen. In einem solchen Kontext sind die Anforderungen bereits um einiges niedriger. Die Dolmetschung muss den grammatikalischen Regeln entsprechen, flüssig und natürlich klingen, aber sie muss nicht sprachlich einwandfrei sein. Ähnlich verhält es sich auch im Fall von Fachkonferenzen. Zwar müssen die Dolmetschenden über ausreichende Kenntnisse über den jeweiligen Fachbereich sowie die Fachsprache verfügen und die Inhalte für die Zuhörer*innen verständlich und transparent wiedergeben, jedoch wird von ihnen keine bessere Sprachleistung als von den Vortragenden erwartet. Dies gilt auch für Konferenzen im Technik-Bereich. In diesem Zusammenhang ist nur wenig bis kaum Raum für grammatikalische Fehler vorhanden (vgl. Albl-Mikasa 2012: 64f.).

Qualifizierte Konferenzdolmetscher*innen arbeiten häufig mit ihren C-Sprachen, welche als die weniger oder auch am seltensten verwendeten Arbeitssprachen gelten. Grundsätzlich sollten Dolmetscher*innen nur Aufträge annehmen, denen sie sich auch gewachsen fühlen und bei denen in der Lage sind eine gute Leistung zu erbringen, da es zum Beispiel im Rahmen medizinischer oder archäologischer Konferenzen keinen Raum für Unschlüssigkeit oder Missverständnisse gibt. Aktuell wird in der Praxis jedoch akzeptiert, wenn die Sprachkenntnisse nicht vollständig ausgeprägt sind, da es an Dolmetscher*innen mit der jeweiligen Arbeitssprache mangelt (vgl. Albl-Mikasa 2012: 64f.).

Zu ähnlichen Erkenntnissen kommt auch Herold (2010), jedoch fügt sie hinzu, dass auch die kognitive Kompetenz der Sprachenkompetenz angehört. Die Dolmetscher*innen müssen sich darüber im Klaren sein, dass Sprachen im ständigen Wandel stehen und einer kontinuierlichen Entwicklung unterworfen sind. Umso wichtiger ist es deshalb, dass sie Sprachen nicht statisch ansehen, sondern als ein dynamisches System ansehen, und lernen, mit diesem flexibel und kreativ umzugehen (Herold 2010: 223).

3.2.1.2 Terminologiemanagement

Neben hervorragenden Kenntnissen aller Arbeitssprachen, ist auch die Terminologiarbeit für Dolmetscher*innen nicht wegzudenken. Sie sollten imstande sein neue Terminologiedatenbanken zu erstellen beziehungsweise bereits Vorhandene laufend um neue Begriffe zu ergänzen. Die sorgfältige Recherche und Auseinandersetzung mit Begrifflichkeiten aus jeglichen Fachbereichen stellt einen unabdingbaren Aspekt der Arbeit als Dolmetscher*in dar. Derzeit stehen auf dem Markt zahlreiche Terminologiemanagement-Programme zur Verfügung, die eine Reihe von Vorteilen aufweisen. Sie ermöglichen das Erstellen von Begriffssammlungen, die in weiter Folge um Definitionen, Erläuterungen Beispiele, Kollokationen, Illustrationen etc. ergänzt werden und einem bestimmten Fachbereich zugeordnet werden können (vgl. Albl-Mikasa 2012: 65f.). Hierfür erweisen sich Paralleltexte als besonders nützlich, da sie den Dolmetschen den die Möglichkeit geben, Entsprechungen für Fachbegriffe zu finden und Satzstrukturen zu übernehmen. Diese können im Nachhinein für künftige Dolmetschleistungen eingesetzt werden (ISO 13611 2014: 8).

Das Ziel dieser Terminologieverwaltungsprogramme besteht darin, den Dolmetscher*innen durch die systematische Erfassung von Fachbegriffen, einen schnellen und langfristigen Zugriff auf die Terminologie über ein elektronisches Gerät, beispielsweise in der Dolmetschkabine zu gewährleisten und die Effizienz zu fördern. Hinzu kommt noch, dass Dolmetscher*innen im Zuge ihrer beruflichen Praxis auf Termini oder grammatikalische Strukturen stoßen, die sich als wiederkehrende Problemstellen erweisen. Durch die Erfassung dieser sogenannten Stolperfallen in der zuvor erstellten Terminologiedatenbank können derartige Fehler gezielt vermieden werden (vgl. Albl-Mikasa 2012: 66).

Die Kompetenz besteht jedoch nicht darin, die in der Datenbank enthaltenen Fachbegriffe auswendig zu lernen oder in der jeweiligen Dolmetschsituation nachschlagen zu können. Terminologiarbeit ist ein kontinuierlicher Prozess, welcher ein umfassendes Verständnis sowie aktive Auseinandersetzung mit einzelnen Fachgebieten unter Beachtung der dahinterste-

ckenden Prozesse, Strukturen und Diskurse erfordert. Darüber hinaus müssen Dolmetscher*innen die aufgrund der Internationalisierung bereits existierenden Begriffe anpassen oder sogar ersetzen (vgl. Albl-Mikasa 2012: 66).

Allerdings sollten Dolmetscher*innen laut Herold (2010) besonders darauf achten, die benutzten Informationsquellen auf Zuverlässigkeit zu überprüfen und ausschließlich auf vertrauenswürdige Quellen zurückzugreifen (Herold 2010: 224).

3.2.1.3 Fundiertes Wissen in vielen Fachbereichen

Die Interviewstudie ergab, dass Dolmetscher*innen zwischen langfristigem Wissen und kurzfristigem Pseudowissen unterscheiden. Ersteres bezieht sich auf das fundamentale Wissen innerhalb eines Fachgebietes, einschließlich Kenntnis der darin verankerten Fachterminologie, welches über einen bestimmten Zeitraum hinweg erworben wird. Dabei ist jedoch zu beachten, dass die Bedeutung von Fachbegriffen sich aus dem jeweiligen Kontext erschließen lässt, da ein und derselbe Begriff in unterschiedlichen Zusammenhängen unterschiedlich verstanden werden kann. Diese Kompetenz gründet sich auf beruflichen Erfahrungen sowie vorab erworbenem Wissen, welches als umfassendes Allgemeinwissen verstanden werden kann.

Zweiteres hingegen umfasst das temporäre Wissen, welches seitens der Dolmetschenden situativ angeeignet wird. Dieses wird kurz vor dem geplanten Einsatz gezielt erarbeitet und umfasst z.B. Begrifflichkeiten, die sich auf ein bestimmtes Unternehmen oder eine Veranstaltung beziehen und ausschließlich für das Erfüllen eines bestimmten Auftrages relevant sind. Die gezielte Vorbereitung der Fachterminologie für einen konkreten Einsatz ist essenziell, damit der Dolmetschprozess ohne jegliche Verzögerungen erfolgen kann (vgl. Albl-Mikasa 2012: 66).

Daraus folgt, dass Dolmetscher*innen über ein Grundverständnis zu diversen Themen verfügen sollten, da nicht vorhersehbar ist, mit welchen Fachbegriffen, sprachlichen Herausforderungen etc. sie konfrontiert werden. Demnach erscheint es sinnvoll, grundlegende Kenntnisse in verschiedenen Themenbereichen zu besitzen, anstatt sich ausschließlich auf ein bestimmtes Thema zu fokussieren. Dies ermöglicht den Dolmetschenden ein sicheres Auftreten und trägt dazu bei, Fehler zu minimieren. Parallel dazu können sie ein solides Basiswissen in ihren Kernfachbereichen, wie Medizin, Wirtschaft etc. aufbauen, um ihr Verständnis hierfür zu erweitern (vgl. Albl-Mikasa 2012: 67f.).

Darüber hinaus sollten Dolmetschende Wissen über die bedeutendsten historischen Geschehnisse sowie die aktuellen politischen oder kulturellen Ereignisse ihrer Arbeitssprachen

besitzen. Dies erleichtert es ihnen, komplexe Zusammenhänge zu erkennen und die Dolmetschung kulturell an die Zielkultur anzupassen (vgl. Scheller-Boltz 2010: 219).

3.2.1.4 Effiziente Vorbereitung auf den Dolmetscheinsatz

Darunter versteht man die Kompetenz, die Dolmetscher*innen erfordern, um sich vorab auf ihre Dolmetscheinsätze vorbereiten zu können. Diese setzt sich aus insgesamt vier Teilkompetenzen zusammen. Man unterscheidet zwischen der schnellen zielgerichteten Vorbereitung, der selektiven Vorbereitung sowie der eigenständigen Anfertigung von Gedächtnisstützen. Es scheint ineffizient, sich bereits im Voraus auf gewisse Themenbereiche vorzubereiten, nur weil man glaubt, dass diese künftig eventuell im Rahmen einer Veranstaltung gebraucht werden. Wenn dies dennoch eintreffen sollte, sind im Voraus erarbeitete Fachtermini oder Informationen nur schwer auffindbar und dies verlangt zudem einen erhöhten oder sogar erneuten Vorbereitungsaufwand (vgl. Albl-Mikasa 2012: 68f.).

Dolmetscher*innen sollten in der Lage sein, sich schnell in neue Fachgebiete einzuarbeiten. Heutzutage stellt das Internet die wichtigste Informationsquelle dar, wobei hier das schnelle Erfassen relevanter Informationen entscheidend ist. Zusätzlich sollten Dolmetscher*innen den Fokus nur auf die wichtigsten Inhalte legen. Dies bedeutet, dass man sich nicht in Details verfangen, sondern auf die zentralen Begriffe und Kernaussagen konzentrieren soll. Schlussendlich steht ihnen auch die Möglichkeit zu, eigenständige Notizen anzufertigen und diese in ausgedruckter oder elektronischer Form mitzuführen, um bei Stressbedingungen oder Zeitdruck zurückgreifen zu können (vgl. Albl-Mikasa 2012: 69).

Heutzutage greifen immer mehr Dolmetscher*innen im Laufe der Dolmetschenprozesse inklusive der Vorbereitungsarbeit auf die moderne Technologie zurück. Die Studie von Fan (2024), an der insgesamt 496 Konferenzdolmetscher*innen teilnahmen, ergab, dass die Mehrheit den Einsatz der modernen Technologien befürwortet. Dies jedoch nur im Falle, dass diese sich als sinnvoll erweist und gewisse Vorteile mit sich bringt. Nichtsdestotrotz wurde ein vorsichtiger Umgang und eine kritische Hinterfragung der erhaltenen Ergebnisse angegeben (vgl. Fan 2024: 186f.).

Zu abweichenden Ergebnissen kam Andy Gillies (2024) in Rahmen der Befragung von 397 Dolmetscher*innen. Die erhobenen Daten weisen deutlich darauf hin, dass überwiegend auf traditionelle Vorbereitungsmethoden, wie Notieren mit Block und Stift, zurückgegriffen wird. Moderne Technologien sowie KI-gestützter Tools zur Erstellung von Glossaren oder Anfertigung von Notizen kommen selten zur Anwendung (vgl. Gillies 2024).

3.2.2 In-/Peri-Process-Skills

Die sogenannten In-Process-Skills beziehen sich auf die jeweiligen Kompetenzen, die direkt im Laufe des translatorischen Prozesses Anwendung finden. Darunter fallen die Verstehens-, Transfer- und Produktionskompetenz, die sich wiederum in mehrere Teilkompetenzen untergliedern lassen.

Die Arbeit der Dolmetscher*innen besteht darin, den Ausgangstext sinngemäß und präzise in die Zielsprache zu übertragen. Um dies überhaupt zu ermöglichen, wird von den Dolmetscher*innen das Verständnis des Ausgangstextes erfordert. Am ganzen Kommunikationsgeschehen sind mehrere Gesprächsparteien beteiligt, was seitens der dolmetschenden Personen eine umfassend ausgebaute Verstehenskompetenz voraussetzt, welche drei der nachfolgenden Teilkompetenzen umfasst: das Analysieren/Erkennen/Anpassen, die Kontextualisierung sowie die Kompensation des Englischen als Lingua franca (ELF). Nicht nur aus der Sicht der Sprachforschung, sondern auch für Dolmetscher*innen mit umfassender praktischer Erfahrung kommt der Verstehenskompetenz eine zentrale Bedeutung zu. Im Dolmetschprozess findet das Verstehen auf mehreren Ebenen statt. Im Idealfall verfügen Dolmetschende über ein breites Wissen zum Thema und können die Absichten der jeweiligen Gesprächspartner*innen klar erfassen. In der Praxis zeigt sich jedoch, dass Dolmetscher*innen nicht über dasselbe Fachwissen wie Expert*innen verfügen. Dementsprechend gehen sie dann auch unterschiedlich an die Inhalte heran. Manche neigen dazu, aus dem Gesagten nur die wichtigsten Informationen herauszufiltern. Sie legen den Fokus auf klare und präzise Erfassung der Kernaussagen. Andere wiederum nutzen ein sogenanntes synästhetisches Verständnis, indem sie den einzelnen Begriffen keine Bedeutung, sondern einen sensorischen Eindruck, wie bestimmte Emotionen oder Farben, zuordnen. Auf diese Art und Weise entwickeln sie Assoziationen zu verschiedenen Begriffen, die sich im Laufe der Zeit tief im Gedächtnis verankern können. Für den gesamten Verstehensprozess ist vor allem die langjährige praktische Erfahrung der Dolmetscher*innen im jeweiligen Tätigkeitsbereich ausschlaggebend. Durch die gesammelten Erfahrungen sind sie in der Lage, die Inhalte schneller zu verarbeiten (vgl. Albl-Mikasa 2012: 74ff.).

Des Weiteren sprechen wir im Rahmen der Verstehenskompetenz auch von der sogenannten Kontextualisierung. Diese ermöglicht es den Dolmetscher*innen, einen groben Überblick über die Gesprächssituation und sich daraus ergebenden Zusammenhänge zu verschaffen. Es ist auch während des Dolmetschprozesses besonders wichtig, immer wieder einen Schritt zurückzugehen und den ursprünglichen Inhalt neu zu ordnen. Hierbei sollten Dolmetscher*innen auf folgende Fragestellungen zurückgreifen: Wer sind die Sprecher*innen und aus welcher

Perspektive wird gesprochen? Mit welcher Absicht? Wer sind die Adressat*innen? In welchem Kontext wird gesprochen? (vgl. Albl-Mikasa 2012: 76).

Die letzte Teilkompetenz stellt die Kompensation für das Englische als Lingua franca dar. Es ist erkennbar, dass eine Vielzahl von Sprecher*innen sich des Englischen als Lingua franca bedient, was Dolmetscher*innen vor einer großen Herausforderung stellt und ihre Arbeit erschwert. Die Verwendung des Englischen als Lingua franca wirkt sich nicht nur auf das Erfassen des Ausgangstextes negativ aus, sondern auch auf deren Antizipation oder macht diese sogar nahezu unmöglich. Dies stellt vor allem für die Nicht-Muttersprachler*innen ein Problem dar, da sie häufig zu fehlerhafter Aussprache oder zum Gebrauch von Begriffen neigen, was die Qualität der Dolmetschung erheblich beeinträchtigen kann. In derartigen Situationen müssen Dolmetscher*innen einen klaren Kopf bewahren, den Kommunikationsprozess trotz auftretender Störungen fortsetzen und erfolgreich zu Ende führen (vgl. Albl-Mikasa 2012: 77).

Des Weiteren ist auch die Transferkompetenz ein Bestandteil der In-Process-Skills. Darunter fallen die Simultaneität sowie die Maßnahmen zur Entlastung der Gedächtniskapazität. Seitens Simultandolmetscher*innen, die im Rahmen internationaler Konferenzen, Kongressen etc. tätig sind, werden bestimmte Schlüsselkompetenzen verlangt, die die Professionalität gewährleisten sollen. Sie müssen dazu imstande sein, gleichzeitig zuzuhören und die Inhalte so präzise wie möglich wiederzugeben. Dies erfordert ein hohes Maß an Konzentration und Auffassungsgabe. Auf diesen Aspekt der Transferkompetenz wird nun nicht näher eingegangen, da dieser in Bezug auf das Dolmetschen im sozialen Bereich nicht von großer Relevanz ist. Zu der oben genannten Kompetenz zählen außerdem die bereits erwähnten Maßnahmen zur Entlastung der Gedächtniskompetenz von Dolmetschen, welche bereits in der Vorbereitungsphase Einsatz finden. Dolmetscher*innen mit langjähriger beruflichen Erfahrung sowie einer ausgearbeiteten Routine tendieren dazu, mit erhöhter Ruhe und Gelassenheit die Dolmetschaufräge zu bewältigen. Hierfür müssen sie im Laufe ihrer beruflichen Laufbahn gewisse Strategien entwickeln, welche in weiterer Folge automatisiert zum Einsatz kommen (vgl. Albl-Mikasa 2012: 78f.).

Zuletzt werden auch die in den Produktionskompetenzen enthaltenen Teilkompetenzen näher erläutert, welche die Synchronität und Anpassung an die Zeitverzögerungen, die Reduktion, die Balance zwischen der Treue zu Sprecher*innen oder Anpassung an das Zielpublikum, die Anpassung des Englischen als Lingua franca sowie die Performanz, die Präsentation und die Prosodie umfassen.

In der Dolmetschwissenschaft unterscheidet man zwischen unterschiedlich langen Zeitverzögerungen, den sogenannten Timelags. Diese werden jeweils an das Zielpublikum und die Kommunikationssituation angepasst. Die längeren Timelags werden insbesondere als Aus-

druck von Selbstvertrauen, schnellen Auffassungsvermögen, Kontrolle des gesamten Kommunikationsgeschehens sowie guter Ausdrucksfähigkeit betrachtet. Dennoch werden Dolmetscher*innen auch mit Situationen konfrontiert, in welchen die zeitliche Verzögerung zwischen dem Ausgangs- und Zieltext so gering wie möglich, wenn nicht nahezu parallel zu den Sprecher*innen, zu halten ist. Dies gilt ganz besonders für das Fernsehdolmetschen oder für Podiumsdiskussionen, bei welchen häufig schnelle Sprecherwechsel auftreten (vgl. Albl-Mikasa 2012: 80).

Laut Autorin gehört auch die Reduktion des im Laufe des Prozessverfahrens produzierten Zieltextes zu einer der wichtigsten dolmetschrelevanten Strategien. Sie wird von Dolmetschenden angewendet, um die Gedächtniskapazität nicht völlig auszuschöpfen und trotz schnellen Redetempos Inhalte zu bewältigen und in der Zielsprache wiederzugeben. Dabei greifen sie im Rahmen der Reduktion häufig auf Strategien wie Verallgemeinerung, Auslassung oder Zusammenfassung zurück. Die Dolmetscher*innen müssen dabei stets das Wesentliche erfassen und den zugrundeliegenden Sinn nicht aus den Augen zu lassen. Durch die Reduktion des Ausgangstextes wirkt die Verdolmetschung überzeugender und glaubwürdiger. Diese Strategie eignet sich allerdings nicht gleichermaßen für jede Dolmetschsituation. Bestimmte Inhalte aus ausgewählten Themenbereichen verlangen eine präzise und detaillierte Wiedergabe oder müssen sogar um zusätzliche Erklärungen ergänzt werden, um das Verständnis für das Zielpublikum zu erleichtern (vgl. Albl-Mikasa 2012: 81).

Weiters müssen Dolmetscher*innen bei der Verdolmetschung die Entscheidung treffen, ob sie den Inhalt des Ausgangstextes exakt wiedergeben oder unter Anpassung an die Zielgruppe übertragen. Einige Dolmetscher*innen bevorzugen die originalgetreue Wiedergabe, auch wenn ihnen konkrete Fehler in den Aussagen der Sprecher*innen bewusst sind, um eine Unterbrechung des Kommunikationsflusses zu vermeiden. Zusätzlich legen manche Dolmetscher*innen besonderen Wert darauf, die Sprechweise der Sprecher*innen möglichst präzise nachzuahmen. Andere hingegen sind der Meinung, dass die Wiedergabe unter Anpassung an die Bedürfnisse der Zielgruppe erfolgen soll. Dolmetscher*innen sollten die Fehler der Nicht-Muttersprachler*innen korrigieren und demzufolge eine einwandfreie Version des Zieltextes liefern. Welche der beiden Strategien gewählt wird, hängt sehr stark von der konkreten Kommunikationssituation, Zielgruppe, Redeabsicht und dem jeweiligen Kontext ab (vgl. Albl-Mikasa 2012: 82f.).

Zudem müssen Dolmetscher*innen über die Kompetenz verfügen, Englisch als *Lingua franca* derartig anzupassen, dass sie für Personen im Zielpublikum, die die Sprache nicht auf dem muttersprachlichen Niveau beherrschen, verständlich ist. Dies kann durch eine verlang-

samte Sprechweise oder das bewusste Verzichten idiomatischer Ausdrücke erzielt werden. Eine andere Möglichkeit stellt auch die Übernahme englischer Begriffe in die Zielsprache dar (vgl. Albl-Mikasa 2012: 84).

Der letzte Aspekt der Prozesskompetenz umfasst die Performanz, die Präsentation sowie die Prosodie. Obwohl Dolmetschende in der Dolmetschwissenschaft im Hintergrund agieren und für die Kommunikation zwischen den Gesprächsparteien verantwortlich sind, spielt ihr Auftritt eine durchaus wichtige Rolle. Auch wenn sie nicht direkt am Gespräch beteiligt sind, sind sie häufig ein unverzichtbarer Bestandteil des Kommunikationsprozesses. Eine erfolgreiche Gesamtperformance setzt sich aus mehreren Aspekten zusammen. Dazu zählen unter anderem eine klare und akzentfreie Aussprache, eine angenehme Sprachmelodie, flüssiges Sprechen sowie ein angemessener Timelag. Die Dolmetscher*innen müssen besonders gut darauf achten, ihrer Rolle treu zu bleiben und nicht in den Vordergrund zu treten, stets Ruhe bewahren und auch beim Auftreten unerwarteter Geschehnisse keine Nervosität nach außen ausstrahlen (vgl. Albl-Mikasa 2012: 84f.).

Die Peri-Process-Skills stehen in einem engen Zusammenhang mit den intra- und inter-personalen Kompetenzen, welche im kognitiven Modell der Übersetzungskompetenz nach Kiraly enthalten sind. Dazu zählen:

3.2.2.1 Teamarbeit und kooperatives Verhalten

Dolmetscher*innen üben ihre Arbeit überwiegend im Rahmen einer selbstständigen Tätigkeit aus, dennoch spielen die Teamarbeit und das kooperative Verhalten in ihrem Berufsalltag, vor allem in Bezug auf Kolleg*innen und Kund*innen, eine durchaus wichtige Rolle.

In der Zusammenarbeit mit Kolleg*innen ist die gegenseitige Rücksichtnahme besonders relevant. Man sollte sich nicht selbst überhöhen und sich gegenseitig unterstützen, damit die Aufträge reibungslos realisiert werden können. Dolmetscher*innen müssen sich außerdem auch auf unterschiedliche Persönlichkeitstypen einstellen und lernen, mit diesen zusammenzuarbeiten. Darin enthalten ist auch der Umgang mit konstruktiver Kritik, was der sozialen Kompetenz zugeordnet werden kann. Dies beinhaltet nicht nur dessen Annahme, sondern auch eine angemessene Reaktion darauf. Da jedoch die Angst vor negativer Bewertung Stress auslösen kann, wird hierfür seitens der Dolmetschenden eine hohe mentale Belastbarkeit benötigt (vgl. Albl-Mikasa 2012: 69f.).

In der Zusammenarbeit mit Klient*innen werden ein freundliches und professionelles Auftreten sowie ein angemessenes Feingefühl vorausgesetzt. Selbst wenn man eine qualitativ

hochwertige Leistung erbringt, aber dabei über eine schwach ausgeprägte soziale Kompetenz verfügt, könnten die Auftraggeber*innen von der künftigen Zusammenarbeit Abstand nehmen (vgl. Albl-Mikasa 2012: 69f.).

3.2.2.2 Zurückhaltende Extrovertiertheit

Dolmetschende müssen eine ausgewogene Balance zwischen extrovertiertem Verhalten und angemessener Zurückhaltung bewahren. Einerseits sollen sie selbstbewusst auftreten, andererseits dürfen sie nicht im Mittelpunkt des Kommunikationsgeschehnisses stehen. Hinzu kommt noch die Tatsache, dass sie nur selten Anerkennung für ihre Leistungen erfahren. Dies kann sich allerdings positiv auf ihre Arbeit auswirken, da sie sich nicht durch Lob ausschließen lassen (vgl. Albl-Mikasa 2012: 71f.).

Sowohl im Laufe der Ausbildung als auch in ihrer beruflichen Laufbahn werden Dolmetscher*innen oft vor hohe Anforderungen gestellt und haben häufig den Eindruck, über ihre Grenzen hinausgehen zu müssen. Ungeachtet dessen nehmen sie im Sprachgeschehen eine passive Stellung ein. Allerdings etablierten sich im Laufe der Jahre entsprechende Strategien, um die paradoxe Situation zu bewältigen. Manche Dolmetscher*innen identifizieren sich sehr eng mit den Redner*innen, indem sie deren Worte, Ausdrucksweisen etc. übernehmen. Andere wiederum heben die kreativen Aspekte des Dolmetschens hervor oder nehmen sogar eine pragmatische Haltung ein, indem sie sich darauf konzentrieren den Auftrag professionell zu erfüllen und den Bedürfnissen der Auftraggeber*innen gerecht zu werden (vgl. Albl-Mikasa 2012: 71f.).

3.2.2.3 Professionalität im Spannungsfeld von Instinkt und Realitätsbewusstsein

Laut Albl-Mikasa geht das professionelle Dolmetschen jedoch weit über die hervorragenden Sprachkenntnisse und die erlernte Technik bzw. Strategie hinaus. Dolmetscher*innen müssen auch über Kompetenzen verfügen, die nicht unmittelbar sichtbar sind, jedoch im Hintergrund zur erfolgreichen Umsetzung eines Dolmetschauftrages wesentlich beitragen. Dazu gehört unter anderem die intuitive Kompetenz, welche allerdings durch ihre Vielschichtigkeit schwer näher zu definieren ist. Zum einen müssen Dolmetschende ein Verständnis für das gesamte Gesprächsgeschehen und die darin beteiligten Gesprächspartner*innen haben. Sie müssen hierfür eine Art von Empathie für die Sprecher*innen entwickeln und in der Lage sein, sich in diese hineinzusetzen, ihre Gedanken nachzuvollziehen, zwischen den Zeilen zu lesen und zukünftige Aussagen vorwegnehmen. Zum anderen setzt das professionelle Handeln voraus, dass Dolmetschende situationsadäquat handeln. Sie müssen erkennen, was in der jeweiligen Situation

angemessen erscheint. In diesem Zusammenhang kommt auch dem Selbstvertrauen eine wichtige Bedeutung zu. Dolmetscher*innen müssen auch in herausfordernden Situation Ruhe bewahren und sich keine Unsicherheit anmerken lassen (vgl. Albl-Mikasa 2012: 72f.).

3.2.2.4 Stressresistenz und Frustrationstoleranz

Die letzte in der obengenannten Phase enthaltene Kompetenz umfasst Stressresistenz und Frustrationstoleranz. Dolmetscher*innen werden im Arbeitsalltag verschiedenen Stressoren ausgesetzt, welche auf unterschiedliche Ursachen zurückzuführen sind. Das Ausüben der Dolmetschertätigkeit kann durch flexible Einsätze und mögliche Arbeitsreisen deren Lebensstil beeinflussen. Des Weiteren gehören auch die schlechten Arbeitsbedingungen zu den möglichen Stressfaktoren. Darunter fallen die schlechte technische Ausrüstung, die unzureichende Anzahl an Dolmetscher*innen im Team oder Missverständnisse und Probleme kundenbezogener Natur. Weitere Stressauslöser ergeben sich außerdem direkt im Laufe der Ausführung von Dolmetschaufträgen. Hierzu zählen das Auftreten vor großem Publikum und dass man sich potenziell auch Kritik aussetzt, zeitgleiches Hören und Sprechen wie beim Simultandolmetschen, schnelles Redetempo, Fachterminologie etc. (vgl. Albl-Mikasa 2012: 74).

Überdies werden Dolmetscher*innen auch Frustration ausgesetzt. Häufig werden sie kurzfristig, ohne vorherige Ankündigung, eingesetzt, erhalten unzureichende bis keine Informationen zu den Arbeitsaufträgen bzw. auch Arbeitszeiten. Aufgrund dessen ist es für die Dolmetscher*innen von besonderer Wichtigkeit mit Stress umgehen zu können und eine gewisse Frustrationstoleranz zu entwickeln (vgl. Albl-Mikasa 2012: 74).

3.2.3 Post-Process-Skills

Die oben genannte Phase umfasst ausschließlich zwei Teilkompetenzen, die im Folgenden näher dargestellt werden.

3.2.3.1 Terminologische Nachbereitung

Obwohl der Terminologiarbeit bereits in der Vorbereitungsphase große Aufmerksamkeit gewidmet wird, sollten die bereits erstellten Glossare nach jedem Einsatz auf Basis neu gewonnener Begriffe wieder aktualisiert, ergänzt oder überarbeitet werden. Dies wird in der Realität jedoch von vielen Dolmetscher*innen stark vernachlässigt (vgl. Albl-Mikasa 2012: 85).

3.2.3.2 Qualitätskontrolle

Hinsichtlich der Qualitätskontrolle müssen Dolmetscher*innen regelmäßige Selbstreflexion betreiben sowie die eigenen Leistungen kritisch hinterfragen, um die Qualität dieser zu verbessern und unerwünschte Angewohnheiten, wie „ehms“, lautes Atmen, unklare Aussprache etc. beim Dolmetschen abzulegen. Es ist ausreichend, wenn sie sich nach erledigten Aufträgen kurz Zeit für eine Analyse nehmen oder innerhalb des eigenen Teams Feedback einholen. Dies sollte jedoch nur nach Absprache mit den Arbeitskolleg*innen erfolgen, um eine gute Arbeitsatmosphäre beizubehalten und gegenseitiges Vertrauen zu fördern (vgl. Albl-Mikasa 2012: 85).

3.2.4 Para-Process-Skills

Die letzte Phase des Kompetenzmodells umfasst die persönlichen und unternehmerischen Kompetenzen, die für die Ausübung des Dolmetscherberufes unabdingbar sind und den Erfolg in dieser Branche ermöglichen. Die Para-Process-Skills werden in folgende drei Teilkompetenzen untergliedert:

3.2.4.1 Unternehmerisches Wissen, Kundenbeziehung und berufsethische Standards

Vor allem Dolmetscher*innen, die als selbständige Ein-Personen-Unternehmer tätig sind, sollten über weitreichende Kompetenzen verfügen, die über reine Sprachkenntnisse hinausgehen. Dazu gehören unter anderem die unternehmerische Kompetenz, die soziale Kompetenz sowie ein gutes Selbstmanagement.

Dolmetscher*innen setzen bei der Ausführung der Dolmetschaufträge ihr fachliches Können ein und übernehmen gleichzeitig aber auch die unternehmerische Verantwortung, die die Selbstständigkeit mit sich bringt. Als Unternehmer*innen sind sie für die Beschaffung von Arbeitsaufträgen, die Angebotsstellung, die Vertragsverhandlungen, die Rechnungslegung, das Abführen von Steuern etc. zuständig. Weiters ist seitens der Dolmetschenden bei der Auftragsabwicklung nicht nur regelmäßiger Kundenkontakt, sondern auch die umfassende Kundenbetreuung während des ganzen Prozesses ausschlaggebend. Darüber hinaus sind die Kenntnis sowie die Erfüllung beruflicher Standards und die Wahrung der Berufsethik als vorrangig zu betrachten. Zwecks professioneller und gewissenhafter Ausführung der Dolmetschaufträge müssen Dolmetscher*innen etwa die Verschwiegenheit wahren und keine Aufträge annehmen, für die sie nicht ausreichend qualifiziert sind. Letztlich verlangt die Dolmetscher*innentätigkeit ein hohes Maß an Selbstmanagement, da in dem Fall keine Vorgesetzten vorhanden sind. Sie haben dadurch selbst Entscheidungen zu treffen und die Arbeit eigenständig zu koordinieren. Hierfür

benötigen Dolmetscher*innen einen strukturierten Zeitplan und müssen über eine klare Prioritätensetzung verfügen. Die Aufträge sind von ihnen sorgfältig, entsprechend den Kundenerwartungen und innerhalb vorgegebener Frist, zu erledigen (vgl. Albl-Mikasa 2012: 86f.).

3.2.4.2 Bereitschaft zum lebenslangen Lernen

Einen weiteren unverzichtbaren Aspekt der Dolmetscher*innentätigkeit stellt die Bereitschaft zum lebenslangen Lernen dar. Dies hängt sehr stark damit zusammen, dass Dolmetscher*innen im Laufe ihres Arbeitsalltages ständig mit neuen, unterschiedlichen und zum Teil sehr komplexen Themen, konfrontiert werden. Aus diesem Grund müssen sie flexibel sein und kontinuierlich zu ihrer Weiterbildung beitragen. In diesem Zusammenhang lassen sich zwei Gruppen von Dolmetschenden unterscheiden: Einerseits gibt es jene, denen das Lernen als Bestandteil ihres Berufs besonders große Freude bereitet. Andererseits betrachten es manche eher als notwendige Voraussetzung, um den Beruf der Dolmetscher*innen ausüben zu dürfen. Unabhängig davon erfordert dies eine gewisse Selbstdisziplin und Einstellung, die sich in der Bereitschaft widerspiegelt, inhaltlich und terminologisch auch schwierige Themen anzunehmen, viel Zeit in die Vorbereitung zu investieren und dies als Möglichkeit zu einer beruflichen Weiterbildung zu sehen. Hierbei dürfen Dolmetscher*innen jedoch nicht außer Acht lassen, dass ihr Wissen in einem bestimmten Fachbereich nicht über das der Expert*innen hinausgeht. Sie sollten realistisch an die Dolmetschaufträge herantreten, indem sie sich mit der Fachterminologie sowie den Zusammenhängen vertraut machen und möglichst präzise und professionell den Auftrag ausführen (vgl. Albl-Mikasa 2012: 87f.)

3.2.4.3 Meta-Reflexion

Unter den Para-Process-Skills fällt laut Albl-Mikasa (2012) auch die sogenannte Meta-Reflexion. Zum Arbeitsalltag der Dolmetscher*innen gehört die genaue Auseinandersetzung mit den Arbeitssprachen, wodurch sich bei ihnen ein ausgeprägtes Metabewusstsein für sprachliche Phänomene entwickelt. Während der Ausführung von Aufträgen analysieren sie sprachliche, kulturelle und übersetzungsbezogene Aspekte und behalten im Hinterkopf, wer ihre Zielgruppe ist und welche sprachlichen Anpassungen im jeweiligen Moment erforderlich sind. Die genannten Anpassungen erfolgen bei erfahrenen Dolmetscher*innen bewusster und reflektierter als bei unerfahrenen Sprecher*innen (vgl. Albl-Mikasa 2012: 88f.)

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die im Kompetenzmodell nach Albl-Mikasa beschriebenen prozessbezogenen Kompetenzen für das Dolmetschen im Kontext der Sozialen

Arbeit von besonderer Bedeutung sind. Denn Gespräche im Beratungskontext erfordern seitens der Dolmetscher*innen eine gründliche Vorbereitung auf die Dolmetscheinsätze und Auseinandersetzung mit der Fachterminologie sowie professionellen Umgang mit sensiblen und emotional herausfordernden Gesprächssituationen. Zudem müssen sie auch unter zeitlich begrenzten Bedingungen qualitativ hochwertige Verdolmetschungen erbringen und dabei ihre berufliche Rolle einhalten. Sie sollten immer wieder ihre eigenen Leistungen kritisch reflektieren und Rückschlüsse für die künftigen Einsätze ziehen. Die genannten Aspekte bilden die zentrale Voraussetzung für eine qualitativ hochwertige Dolmetschung im Kontext der Sozialen Arbeit. Zudem bildet das Kompetenzmodell eine solide theoretische Grundlage für den Vergleich der Kompetenzprofile beider Dolmetscher*innengruppen.

3.3 Professionalisierung und Qualitätssicherung

Die in den vorherigen Unterkapiteln dargestellten Kompetenzmodelle nach Pöchhacker (2000), Kutz (2010) und Albl-Mikasa (2012) weisen übereinstimmend darauf hin, dass sich professionelles Dolmetschen nicht auf die Beherrschung mindestens zweier Sprachen beschränkt. Dies stellt zwar die Grundvoraussetzung für die Ausübung der Dolmetschtätigkeit dar, ist jedoch allein nicht ausreichend, um den hohen und vielfältigen Anforderungen institutioneller Gesprächssituationen zu entsprechen. Alle drei Modelle stimmen dennoch darin überein, dass eine qualitativ hochwertige Dolmetschleistung auf dem Zusammenwirken sprachlicher, kommunikativer, interkultureller und ethischer Kompetenzen beruht. Auf Grundlage dieser Kompetenzen sind Dolmetscher*innen in der Lage, eine sprachlich präzise Dolmetschung zu erbringen, welche den institutionellen Rahmenbedingungen und den beabsichtigten Kommunikationsziel entspricht sowie die unterschiedlichen Rollen aller am Gespräch beteiligten Parteien berücksichtigt (vgl. Pöchhacker 2022; Kutz 2010; Albl-Mikasa 2012).

Die Kompetenzmodelle legen fest, welche Kompetenzen von professionellen Dolmetscher*innen erfordert werden und bilden eine solide Grundlage für die Professionalisierung des Dolmetschberufes. Laut Pöchhacker (2022) versteht man unter Professionalisierung die Etablierung der Dolmetschtätigkeit zum eigenständigen Beruf mit klar festgelegten Standards, Qualifikationen und berufsethischen Regeln. Damit dies gelingt müssen Dolmetscher*innen im Rahmen fachlich fundierter Ausbildung bestimmte Fachkompetenzen erwerben, wodurch gemeinsame Qualitäts- und Berufsstandards geschaffen werden, an denen sich alle Dolmetschen orientieren können. Dadurch sind sie darauf vorbereitet, den spezifischen Anforderungen der jeweiligen Institution professionell zu begegnen (vgl. Pöchhacker 2022: 167–180).

Der Aspekt der Professionalisierung ist auch sehr eng mit der Qualitätssicherung verknüpft. Diese umfasst den Einsatz möglicher Maßnahmen, die dazu dienen, eine professionelle und qualitativ hochwertige Dolmetschleistung zu erbringen. Darunter fallen unter anderem eine fundierte Aus- und Weiterbildung, Einhaltung der Qualitätsstandards, geeignete Arbeitsbedingungen, Kenntnis der internen institutionellen Arbeitsabläufe sowie die kontinuierliche Vertiefung und Erweiterung des eigenen Fachwissens. Hinzu kommt außerdem der Aspekt der gezielten Vorbereitung auf die Dolmetscheinsätze sowie die Fähigkeit zur Selbstreflexion über die eigenen Dolmetschleistungen, die der Qualitätssicherung künftiger Dolmetscheinsätze dienen soll (vgl. Tipton & Furmanek 2021: 203–208, 232f.).

Wenn wir das Handlungsfeld der Sozialen Arbeit betrachten, spielt hier die Qualität eine besonders wichtige Rolle. Im Rahmen der Beratungsgespräche in Einrichtungen der Sozialen Arbeit werden häufig persönliche und belastende Themen, wie interne Familienkonflikte, Kindeswohlgefährdung, psychische Beschwerden etc., aufgegriffen. Die Komplexität und Sensibilität der Situation lässt keinen Raum für Missverständnisse oder unvollständige Dolmetschungen. Andernfalls könnte dies den Betroffenen die Inanspruchnahme sozialer Dienstleistungen erschweren, deren Entscheidungsfindung beeinflussen oder sogar ihre Teilnahme an der Kommunikation erheblich einschränken (vgl. Tipton & Furmanek 2021: 213f., 217–224; Nordberg & Kara 2022: 139–145).

Allerdings wird in der Praxis deutlich, dass nicht nur professionell ausgebildete Dolmetscher*innen zum Einsatz kommen. Dies ist vor allem auf organisatorische und finanzielle Gründe sowie auf die begrenzte Verfügbarkeit zurückzuführen. In solchen Fällen greift man auf die sogenannten Laiendolmetscher*innen zurück, die zwar über ausreichende Sprachkenntnisse verfügen, denen es jedoch häufig an professioneller Ausbildung, Kenntnis berufsethischer Standards und entsprechender Fachkompetenzen fehlt. Die aufgegriffenen Unterschiede machen deutlich, dass der Qualifikationsstand der eingesetzten Dolmetscher*innen maßgeblich für die Qualität der sprachlichen Vermittlung zwischen den Gesprächsparteien ist und auch die Zusammenarbeit mit den Sozialpädagog*innen beeinflussen kann.

Es lässt sich somit festhalten, dass Professionalisierung und Qualitätssicherung die Grundlage für eine erfolgreiche dolmetschgestützte Kommunikation im Bereich der Sozialen Arbeit darstellen. Sie fördern die Qualität der Dolmetschleistung, die Zusammenarbeit mit den Sozialarbeiter*innen und erleichtern den Klient*innen den Zugang zu sozialen Dienstleistungen. Gleichzeitig wird aber auch deutlich, dass durch die hohe Komplexität der Kommunikationssituationen Dolmetscher*innen erheblichen Belastungen ausgesetzt sind. Diese werden im

folgenden Kapitel erläutert und mit entsprechenden Bewältigungsstrategien in Verbindung gesetzt.

4 Belastungsfaktoren und Bewältigungsstrategien

Der Berufsalltag der Dolmetscher*innen ist nicht nur von hohen Kompetenzanforderungen, sondern auch von zahlreichen Herausforderungen und Belastungen geprägt. Vor allem im Kontext der Sozialen Arbeit werden Dolmetschende mit emotionalen, psychologischen, institutionellen und soziokulturellen Belastungen konfrontiert. Die Ausübung der Dolmetschtätigkeit erfordert einen professionellen Umgang mit Herausforderungen und Belastungen, die sich im Laufe der Kommunikation ergeben. Im folgenden Kapitel wird ein Überblick über zentrale Belastungsfaktoren sowie über deren mögliche Belastungsstrategien präsentiert.

4.1 Psychische und emotionale Belastungen

Die aktuelle Forschung hebt hervor, dass die Berufsgruppe der Dolmetscher*innen häufig Stress und Burnouts ausgesetzt ist. Dies ist auf die hohe erforderliche Gedächtnisleistung, intensive Konzentrationsfähigkeit sowie schnelle Auffassungsgabe zurückzuführen. Laut Ebrecht (2022) wirkt sich der langanhaltende Stress besonders negativ auf das psychologische Wohlbefinden der Dolmetscher*innen aus, was in weiterer Folge Angstzustände, Depressionen sowie emotionale Erschöpfung hervorrufen kann (vgl. Ebrecht 2022: 891 ff.).

Interpreting anxiety ist ein in der Welt der Dolmetschwissenschaft existierendes psychologisches Phänomen, welches sich auf die Angst der Dolmetscher*innen während der Ausführung der Dolmetschaufträge bezieht. Einen zentralen Auslöser für Angst bei professionellen Dolmetscher*innen stellen Zweifel hinsichtlich der eigenen Sprachkompetenz dar. Unsicherheiten im Umgang mit beiden Sprachen, insbesondere der dazugehörigen Terminologie, Grammatik etc., können sogenannten *Distress* hervorrufen (Jiménez et al. 2015: 110–113).

Laut Yin (2024) hat wiederum auch die konkrete Dolmetschsituation einen wesentlichen Einfluss darauf, wie stark Dolmetscher*innen Angst empfinden. Vor allem Einsätze in anspruchsvollen Bereichen wie Medizin oder Justizwesen können das Stress- und Angstniveau enorm steigern. Auch die Tatsache, dass Dolmetscher*innen mit unbekannten Themen und unbekannten Material sowie komplexer Terminologie konfrontiert werden, kann genauso wie die Anwesenheit von Autoritätspersonen, angstausslösend wirken (vgl. Yin 2024: 74).

Einen weiteren Faktor stellt der Erwartungsdruck dar, welcher sich im Streben nach einer fehlerfreien Dolmetschung sowie Erfüllung der Erwartungen der Auftraggeber*innen und Einhaltung professioneller Standards widerspiegelt (Tribe & Keefe 2009: 414 ff.). Die Angst Fehler zu begehen oder Inhalte falsch zu übertragen hat einen besonders negativen Einfluss auf

die Dolmetschleistung, da dies im hohen Maße die Konzentration oder schnelle Auffassungsgabe beeinträchtigt und die tatsächliche Entstehung von Fehlern begünstigt (vgl. Yin 2024: 74).

Im Bereich der Dolmetschwissenschaft wird zudem auch das Phänomen Burnout immer häufiger thematisiert. Zwar ist die Forschung in dem Bereich noch nicht weit fortgeschritten, dennoch gibt es mehrere Ansätze, die bereits die ersten Einblicke in den Themenbereich des beruflichen Burnouts und Stress anhand der Berufserfahrungen von Dolmetschenden darbieten. Laut Yin (2024) gehören die hohe Arbeitsbelastung, kurzfristig erteilte Arbeitsaufträge, emotionale Herausforderungen, eingeschränkte Handlungskontrolle, unzureichende Unterstützung durch Arbeitgeber*innen, hohe Anforderungen seitens der Klienten*innen sowie begrenzte Möglichkeiten der Weiterentwicklung zu den zentralen Ursachen, die sehr stark im Zusammenhang mit Burnout stehen (vgl. Yin 2024: 75).

Burnout wirkt sich nicht nur negativ auf das körperliche, psychische und emotionale Wohlbefinden der Dolmetscher*innen aus, sondern beeinträchtigt im hohen Ausmaß auch deren Arbeitsleistung. Durch Burnout werden Dolmetschende deutlich erhöhtem Stress ausgesetzt und erfahren Erschöpfung sowohl auf körperlicher als auch psychischer und emotionaler Ebene. Dies führt in weiterer Folge dazu, dass die Zufriedenheit mit dem eigenen Job abnimmt und in manchen Fällen die Entscheidung fällt, einen anderen beruflichen Weg einzuschlagen (vgl. Yin 2024: 75).

Westmoreland (2017) fügt außerdem hinzu, dass auch sprachliche und kulturelle Faktoren, wie Sprachkompetenz, allfällige kulturelle Unterschiede zwischen Dolmetscher*innen und Klient*innen, aber auch die emotionale Belastung vor allem beim Dolmetschen in die A-Sprache (Muttersprache) im sozialen Kontext, für die Entwicklung von Burnout fördernd sein können (Westmoreland 2017: 2f.).

Neben Stress und Burnout können in besonders stark belastenden Kontexten auch schwerwiegende psychische Folgen, wie posttraumatische Belastungsstörung (PTBS) und sekundäre Traumatisierung, auftreten.

Die posttraumatische Belastungsstörung kann insbesondere bei Personen auftreten, die persönlich traumatischen Ereignissen ausgesetzt waren oder Zeugen solcher waren (vgl. Javidi & Yadollahie 2012: 2). Besonders im Bereich der Dolmetschwissenschaft und der angewandten Linguistik ist das Thema von großer Bedeutung. Dolmetschende werden aufgrund wiederholter Konfrontation mit traumatischen und belastenden Inhalten bzw. Ereignissen der Klient*innen vulnerabler für gewisse psychische Belastungen. Einer besonderen Gefahr sind Dolmetscher*innen ausgesetzt, die in Kriegsgebieten, Flüchtlingslagern oder für Gewaltopfer arbeiten. Die direkte Konfrontation mit traumatischen Ereignissen der Klient*innen sowie die

ausführliche Darstellung der Geschehnisse durch diese kann zur Entwicklung von PTBS beitragen. Hierbei spielen außerdem auch die persönlichen Erfahrungen von Dolmetschenden, die Häufigkeit der Dolmetscheinsätze in solchen Kontexten sowie die Intensität der Gespräche eine wesentliche Rolle (vgl. Yin 2024: 76).

Laut Yin (2024) erhöht sich das Risiko zusätzlich, wenn seitens der Institutionen keine Nachbesprechungen, Supervisionen oder Schulungen im Umgang mit traumatischen und belastenden Situationen, also keine ausreichende psychologische Unterstützung angeboten wird. PTBS wirkt sich nicht nur negativ auf das psychische Wohlbefinden aus, sondern auch auf die Fähigkeit qualitativ hochwertige Dolmetschungen zu erbringen. Vielmehr wird das persönliche Leben von Dolmetschenden beeinflusst, was zu einer erheblichen Beeinträchtigung der Lebensqualität beiträgt. Hinzu kommt außerdem, dass es für Dolmetscher*innen herausfordernd sein kann ihre Gefühle und Emotionen angemessen zu steuern und die Grenzen des professionellen Handelns einzuhalten (vgl. Yin 2024: 76).

Über die posttraumatische Belastungsstörung hinaus gewinnt, vor allem im Bereich der sozialen Arbeit, auch das Konzept der sekundären Traumatisierung an Relevanz. Darunter wird die emotionale, psychische und körperliche Belastung verstanden, die Dolmetscher*innen erleben, wenn sie mit traumatischen Erfahrungen der Klient*innen konfrontiert werden.

Ndongo-Keller (2015) betont, dass Dolmetschende unter anderem im Bereich der sozialen Arbeit häufig belastende Erlebnisse anderer Menschen zu hören bekommen und diese dolmetschen müssen, wodurch sich das Risiko erhöht, selbst psychisch belastet zu werden. Regelmäßig traumatische Erzählungen zu hören, kann auch bei Dolmetscher*innen Risiken bergen. Dies kann schließlich dazu führen, dass sie unbewusst ähnliche Symptome wie die betroffenen Personen entwickeln, etwa Angstzustände, Depressionen etc. (Ndongo-Keller 2015: 338–342).

Hinzu kommt auch, dass viele Dolmetscher*innen selbst einen Migrationshintergrund haben und somit ähnliche oder sogar dieselben Erfahrungen gemacht haben, wie die Personen, für die sie dolmetschen. Die früheren negativen oder sogar traumatischen Ereignisse, die sie erlebt haben, führen dazu, dass eine Tendenz zur übermäßigen Identifikation mit den Klient*innen entwickelt werden kann. Dies trägt außerdem dazu bei, dass die traumatischen Erfahrungen der Dolmetschenden wiederaufleben und sie diese erneut durchleben (vgl. Valero Garcés 2015: 94).

In einer Fallstudie aus dem Jahr 2009 hat Wasko insgesamt zwölf Dolmetscher*innen aus dem Bereich der Medizin zu den psychologischen und emotionalen Auswirkungen auf ihre Tätigkeit befragt. Dabei stellte sich heraus, dass 90% der Befragten nicht in der Lage waren die erforderliche emotionale Distanz zu wahren. Sie fühlten sich als Menschen betroffen und konn-

ten ganz schwer von den Leiden der Betroffenen Abstand nehmen. Die entwickelte emotionale Bindung und Empathie war zu stark und somit geriet die Rolle als Sprachvermittler in den Hintergrund (vgl. Valero Garcés 2015: 93). Dolmetscher*innen erfahren oft ein Gefühl der Hilflosigkeit, da sie, obwohl sie direkt mit den Schicksalsschlägen anderer Menschen direkt konfrontiert werden, weder eingreifen können noch eine helfende Hand überreichen können. (vgl. Valero Garcés 2015: 91ff.). Problematisch wird es dann, wenn Dolmetscher*innen Schutzmechanismen entwickeln, die ihnen zwar helfen in der jeweiligen Dolmetschsituation Ruhe und emotionale Distanz zu bewahren, jedoch langfristig negative Folgen mit sich ziehen. Die Entwicklung von Gleichgültigkeit kann zu einer übermäßigen emotionalen Abstumpfung sowie Verlust von Empathie führen, was sich in weiterer Folge auch auf das Privatleben der Dolmetschenden übertragen kann und in sozialen Distanzierung äußern kann (vgl. Guo et al. 2023: 8).

4.2 Institutionelle und strukturelle Belastungsfaktoren

Die Tätigkeit von Dolmetscher*innen im sozialarbeiterischen Kontext ist nicht nur von emotionalen und psychologischen, sondern auch von institutionellen und strukturellen Belastungsfaktoren geprägt. Diese lassen sich auf die institutionellen Rahmenbedingungen der jeweiligen sozialen Einrichtung, die Zusammenarbeit mit unterschiedlichen Fachkräften wie zum Beispiel Sozialarbeiter*innen sowie die strukturellen Bedingungen des Arbeitsfeldes zurückführen.

Den zentralen Belastungsfaktor stellen die institutionellen Anforderungen, insbesondere die organisatorischen, fachlichen und rechtlichen Vorgaben, die innerhalb der verschiedenen Einrichtungen sozialer Arbeit gelten, dar. Im sozialarbeiterischen Kontext sind Dolmetscher*innen häufig an herausfordernden Beratungsgesprächen aktiv beteiligt, was eine hervorragende Sprachkompetenz und Kenntnis interner Abläufe innerhalb der jeweiligen Einrichtung sowie Kenntnis der Zuständigkeiten und Verantwortlichkeiten aller Gesprächsparteien, erfordert. Solche Gespräche behandeln überwiegend sehr sensible Gesprächsinhalte, wie Gewalt, interne Familienkonflikte, Kindeswohlgefährdung etc., was von Dolmetscher*innen ein hohes Maß an Professionalität abverlangt, um die Gesprächssituation kompetent und adäquat zu bewältigen (vgl. Tipton & Furmanek 2016: 205-211).

Darüber hinaus tragen auch andere Faktoren eine entscheidende Rolle zur Entwicklung und Verschärfung diverser ethischer Belastungen bei (vgl. Kalishchuk 2023: 67). Kalishchuk (2023) nennt als wesentlichen Faktor die Arbeitsbedingungen, die als sogenannte *environmental demands* bezeichnet werden. Dazu zählen Rahmenbedingungen des Dolmetscheinsatzes, kon-

krete Dolmetschsetting, räumliche Gegebenheiten, Lärmfaktoren, schlechte Arbeitsbedingungen sowie begrenzte oder sogar fehlende technischen Ressourcen (vgl. Kalishchuk 2023: 67).

Die Arbeit unter erschwerten Arbeitsbedingungen wirkt sich nicht nur auf die Dolmetschleistungen selbst aus, sondern führt gleichzeitig auch zu erhöhtem Druck, die richtigen Entscheidungen zu treffen. Einen weiteren Aspekt stellt die geringe oder fehlende Unterstützung seitens anstellender Institutionen dar. Dies bezieht sich darauf, dass Dolmetschenden nicht genügend Ressourcen zur Verfügung gestellt werden, ihnen wichtige Informationen vorenthalten werden oder Unsicherheit durch fehlenden Rückhalt seitens der Arbeitgeber*innen hervorgerufen wird. All dies führt dazu, dass Dolmetscher*innen das Gefühl haben, auf sich allein gestellt zu sein, enormem Stress ausgesetzt werden und erschwerte Entscheidungsfindung erleben.

Weiters stellt auch die geringe gesellschaftliche Anerkennung des Dolmetschberufes einen weiteren Belastungsfaktor dar. Die mangelnde Wertschätzung von außen kann Frustration und Zweifel im Hinblick auf die eigene Rolle auslösen (vgl. Kalishchuk 2023: 67).

Abschließend kann als ein struktureller Belastungsfaktor der Professionalisierungsgrad des Berufsfeldes genannt werden. Manufie und Sambou (2022) betonen, dass das Tätigkeitsfeld des Dolmetschens in vielen Ländern unzureichend institutionalisiert ist. Es fehlt an verpflichtenden Ausbildungs- und Qualifikationswegen, einheitlichen Qualitätsstandards sowie Anerkennung durch die Gesellschaft und Institutionen. Infolgedessen werden Dolmetschungen häufig von Laiendolmetschenden, welche mindestens zwei Sprachen beherrschen, jedoch über keine professionellen Qualifikationen verfügen, vorgenommen. Dies kann dazu führen, dass die Dolmetschungen nicht den erforderlichen Qualitätsstandards entsprechen und die berufsethischen Standards nicht eingehalten werden (vgl. Munufie & Sambou 2022: 197–205).

4.3 Soziokulturelle Herausforderungen

Neben den mentalen und emotionalen Belastungen ist die Tätigkeit von Dolmetschenden auch von wesentlichen soziokulturellen Belastungen geprägt. Der damit verbundene Stress ergibt sich aus dem Zusammenspiel sozialer Kontexte, zwischenmenschlicher Beziehungen und institutioneller Strukturen (vgl. Korpál & Mellinger 2025: 521f.) Diese ergeben sich insbesondere aus der moralischen Diversität und den daraus resultierenden Entscheidungskonflikten, kulturell bedingter Loyalitätskonflikte sowie den widersprüchlichen Rollenerwartungen gegenüber Klienten*innen und den Institutionen (vgl. Kalina 2015: 72–79). Dies tritt ein, wenn die per-

sönlichen moralischen Werte und Überzeugungen der Dolmetscher*innen in den berufsethischen Anforderungen keine Übereinstimmung finden (vgl. Kalishchuk 2023: 61).

Dolmetscher*innen werden in ihrem Arbeitsalltag häufig vor verschiedene ethische Dilemmas gestellt. Das Problem besteht darin, dass sie vor Entscheidungen gestellt werden, die auf den ersten Blick richtig erscheinen, sich aber in Wirklichkeit gegenseitig ausschließen (vgl. Kalina 2015: 65f.). Zu einer solchen Entscheidung gehört, ob sie im Laufe der Dolmetschung als eine völlig neutrale Partei auftreten oder sich dafür entscheiden, die im Gespräch schwächere Partei zu unterstützen, die überwiegend auf die Dolmetschenden angewiesen ist. Sie stehen innerlich vor der Entscheidung, die für die professionelle Ausübung der Dolmetschertätigkeit erforderliche Neutralität zu bewahren oder Hilfe zu leisten, was moralisch völlig nachvollziehbar ist (vgl. Kalina 2015: 75f.). Sie fühlen sich häufig zu Neutralität verpflichtet, obwohl sie emotional in die Situation eingebunden sind (vgl. Korpál & Mellinger 2025: 522.). Darüber hinaus stellt sich die Frage, ob die Inhalte wortwörtlich wiedergegeben werden sollen oder, wenn notwendig, um zusätzliche Erklärungen ergänzt werden sollen, um kulturelle Missverständnisse zu vermeiden (vgl. Kalina 2015: 73f.). Letztlich kommen noch Loyalitätskonflikte hinzu, da Dolmetschende während der Dolmetscheinsätze unterschiedlichen Parteien verpflichtet sind, die unterschiedliche Erwartungen mitbringen. Während Institutionen üblicherweise völlige Neutralität und Genauigkeit voraussetzen, erwarten Klient*innen, die sich häufig in schwierigen Situationen befinden, eine gewisse Unterstützung und Vertrauen. Zusätzlich sind Dolmetscher*innen verpflichtet die berufsethischen Richtlinien einzuhalten, die sie unter anderem zur Neutralität, Unparteilichkeit, exakter Wiedergabe etc. verpflichten. Dolmetscher*innen müssen daher ständig Entscheidungen treffen und je nach Situation und unter Berücksichtigung des Kontextes, der beteiligten Parteien und deren kulturellen Unterschiede, ihr Handeln an die jeweilige Situation anpassen und eine möglichst präzise Dolmetschung gewährleisten (vgl. Kalina 2015: 73, 77). Hinzu kommt, dass das Dolmetschen in sogenannten high-stake Kontexten mit einer großen Verantwortung verbunden ist, da sich die möglichen Fehler negativ auf das Leben der Gesprächspartner*innen auswirken und weitreichende Konsequenzen nach sich ziehen könnten (vgl. Korpál & Mellinger 2025: 533.).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Tätigkeit des Dolmetschens mit erheblichen soziokulturellen Belastungen verbunden ist. Der daraus resultierende Stress und Druck sind darauf zurückzuführen, dass Dolmetscher*innen eine hohe Verantwortung gegenüber den Gesprächspartner*innen und der Wichtigkeit der Situation empfinden. Zusätzlich müssen sie durch ethische Dilemmas ständig Entscheidungen treffen, die zu innerlichen Wertkonflikten führen (vgl. Korpál & Mellinger 2025: 13f.; Kalishchuk 2023: 61f.).

4.4 Coping-Strategien und Ressourcen

Die vielschichtigen Belastungen, denen Dolmetscher*innen in ihren Berufsalltag begegnen, zeigen, dass sie neben der Sprach- und Fachkompetenz noch weitere Fähigkeiten aufweisen müssen. In Bezug auf die Belastungen müssen sie die Fähigkeit besitzen, mit emotionalen, institutionellen und soziokulturellen Anforderungen adäquat umzugehen. Die Bewältigungsstrategien tragen maßgeblich dazu bei, die professionelle Handlungsfähigkeit aufrechtzuerhalten und dabei auch die Qualität zu bewahren. Nun werden im Folgenden die geeigneten Bewältigungsstrategien erläutert.

Eine zentrale Strategie stellt das Konzept der Selbstfürsorge dar. Laut Yin (2024) müssen Dolmetscher*innen laufend Strategien entwickeln, um für die eigene mentale Gesundheit zu sorgen. Dies können sie beispielsweise durch regelmäßige Bewegung, effektive Entspannungstechniken oder gezielt eingeplante Pausen erreichen, was deren psychisches Wohlbefinden fördert (vgl. Yin 2024: 74; Guo et al. 2023: 9).

Darüber hinaus spielt die Unterstützung sowohl von Arbeitskolleg*innen als auch von Institutionen selbst eine besonders wichtige Rolle. Der regelmäßige Austausch mit Kolleg*innen aus dem gleichen Tätigkeitsfeld, die Teilnahme an Mentoring-Programmen und Supervisionsangeboten tragen wesentlich zur psychischen Entlastung bei. Ebenso dient die Reflexion der eigenen Arbeit der Verarbeitung schwieriger und emotional belastender Inhalte. In diesem Zusammenhang können Dolmetschende auch professionelle Unterstützung, beispielsweise von Psycholog*innen, in Anspruch nehmen (vgl. Yin 2024: 71f.). Viele Studien deuten darauf hin, dass die genannten Maßnahmen Dolmetschenden helfen, belastende Einsätze zu verarbeiten und langfristigen negativen Auswirkungen zu entkommen. Zusätzlich wurden im Laufe der Zeit spezielle Trainingsprogramme entwickelt, in deren Rahmen Dolmetscher*innen lernen, mit emotional herausfordernden Situationen umzugehen (vgl. Fennig & Denov: 52f., 57f.; Yin 2024: 72).

Zudem zählt auch die emotionale Distanzierung zu einem Coping-Mechanismus. Zahlreiche Studien belegen, dass Dolmetscher*innen sich bewusst von traumatischen und emotional belastenden Inhalten distanzieren möchten, um ihre emotionale Stabilität zu bewahren. Die erläuterte Strategie bietet zwar eine kurzfristige Entlastung in der jeweiligen Dolmetschsituation, wird aber auf Dauer als nicht ausreichend angesehen (vgl. Yin 2024: 78).

Schließlich stellt auch die sprachliche Distanzierung, insbesondere durch die Wahl der grammatikalischen Person, einen wichtigen Coping-Mechanismus dar. Dabei handelt es sich um die Entscheidung der Dolmetscher*innen, ob sie die Dolmetschung in der ersten (ich) oder

in der dritten Person (er oder sie sagt) durchführen (vgl. Boczarski 2023: 199–203). Die Verwendung der ersten Person führt dazu, dass sie sich sehr stark mit den Aussagen der Gesprächspartner*innen identifizieren, was einen direkten Einfluss auf das Wohlbefinden der Dolmetscher*innen haben kann. Im Gegensatz dazu ermöglicht die Verwendung der dritten Person eine gewisse Abgrenzung von den getätigten Aussagen und erlaubt die Wahrung einer gewissen emotionalen Distanz. Dies ist vor allem in besonders emotional belastenden Settings von großer Bedeutung (vgl. Angermeyer 2005: 37f.).

Kalina (2015) nennt als zentrale Bewältigungsstrategie die Orientierung der Dolmetscher*innen an den berufsethischen Richtlinien und Verhaltenskodizes. Die von der Autorin sogenannten *codes of ethics* helfen den Dolmetschenden in schwierigen und komplexen Situationen angemessen, verantwortungsvoll und professionell zu handeln und zwar auch in Fällen, in denen sie mit Situationen konfrontiert werden, für die es keine eindeutig richtige Lösung gibt. Die in den Kodizes enthaltenen Regeln beziehen sich jedoch nicht nur auf das eigene Verhalten der Dolmetscher*innen. Vielmehr geht es um den Umgang mit anderen Menschen, wie Arbeitskolleg*innen, Kund*innen oder die Verantwortung gegenüber der Gesellschaft (vgl. Kalina 2015: 66).

In den Kodizes beschriebene ethische Regeln finden dennoch keine starre Anwendung, sondern werden je nach Setting und Kommunikationssituation angepasst. Sie unterliegen einer gewissen Interpretation und entsprechender Umsetzung seitens der Dolmetscher*innen. Auch Prunč (2007) betont, dass die Kodizes zwar als eine wichtige Grundlage für professionelles Handeln dienen, dennoch nicht in allen Situationen anwendbar sind. Im Arbeitsalltag müssen Dolmetschende oftmals eigenständige Entscheidungen treffen, die über darin vorgegebene Regeln hinausgehen (vgl. Kalina 2015: 66; Prunč 2007: 329).

Eine weitere Bewältigungsstrategie stellt die gezielte Ausbildung oder das gezielte Training dar. Kalina (2015) hebt hervor, dass es sich dabei nicht nur um das bloße Erlernen ethischer Regeln handelt, vielmehr geht es darum, dass im jeweiligen Setting unterschiedliche Regeln zum Einsatz kommen, die den Anforderungen der jeweiligen Kommunikationssituation entsprechen sollten. Hierzu brauchen Dolmetscher*innen spezifisches Fachwissen darüber, wie sich die Relevanz ethischer Anforderungen je nach Kontext darstellt und welche Auswirkungen diese mit sich bringen könnte (Kalina 2015: 63). Im Rahmen von Trainingsprogrammen können Dolmetschende theoretisches Wissen zu ethischen Normen erwerben und sich durch die Auseinandersetzung mit potenziellen Entscheidungssituationen bereits die ersten praktischen Handlungskompetenzen aneignen (vgl. Kalina 2015: 63, 66).

Wie bereits erwähnt stehen Dolmetscher*innen häufig in einem inneren Konflikt zwischen beruflichen Anforderungen und den eigenen Überzeugungen, Werten etc., was gewisse Belastungen mit sich bringt. Laut Kalishchuk (2023) lässt sich daraus ableiten, dass hierfür gewisse Bewältigungsstrategien entwickelt werden müssen. Hierunter können beispielsweise die Akzeptanz möglicher Konflikte als Teil des Dolmetscherberufes, die bewusste Distanzierung gegenüber Inhalten im Dolmetschprozess und der bewusste Umgang mit eigenen Emotionen fallen (vgl. Kalishchuk 2023: 63f.).

Neben individuellen Bewältigungsstrategien hat auch das Arbeitsumfeld einen wesentlichen Einfluss auf die Dolmetscharbeit. O'Donnell (2008) hebt hervor, dass diverse Faktoren dazu beitragen, wie ethische Belastungen erfasst und bewältigt werden. Hieraus ergibt sich, dass eine wichtige Coping-Strategie die Unterstützung seitens der Institutionen sowie das Bereitstellen von Ressourcen darstellt, was eine entlastende Wirkung auf die Dolmetschenden hat (vgl. O'Donnell 2008: 31ff.).

Dementsprechend wird deutlich, dass die Bewältigungsstrategien aus einem Zusammenspiel individueller und struktureller Faktoren bestehen. Auf individueller Ebene hilft die Fähigkeit mit inneren moralischen Konflikten umzugehen und unterstützt die emotionale Selbstregulation. Die strukturellen Ebenen umfassen wiederum äußere Faktoren, wie Arbeitsbedingungen oder entsprechende Unterstützung durch die Institutionen. (vgl. Kalishchuk 2023: 63–67).

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass die Bewältigungsstrategien Dolmetscher*innen dabei unterstützen, den Anforderungen und Belastungen im Kontext der Sozialen Arbeit professionell zu begegnen. Im nächsten Kapitel der Arbeit, welches dem empirischen Teil gewidmet ist, wird unter anderem untersucht, wie ausgebildete Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen die zuvor beschriebenen Belastungen und Herausforderungen in der Praxis bewältigen.

5 Methodisches Vorgehen

Während sich die Welt der Dolmetschwissenschaft bereits sehr ausführlich mit professionellem Dolmetschen sowie den erforderlichen Kompetenzen und Anforderungen auseinandergesetzt hat, wurde die Rolle von Laiendolmetschenden bisher wenig untersucht. Insbesondere fehlt es an Untersuchungen, die beide Dolmetscher*innengruppen im Hinblick auf ihr Rollenverständnis, ihre Kompetenzanforderungen sowie ihre Belastungen und die dazugehörigen Coping-Strategien vergleichen. Auf Basis der in den vorherigen Kapiteln dargelegten Theorie, wird nun im Folgenden eine empirische Untersuchung vorgestellt. Zunächst wird auf das Ziel der Untersuchung sowie die Forschungsfragen eingegangen. Danach wird die methodische Vorgehensweise, insbesondere die Erstellung des Interviewleitfadens und Durchführung der Interviews, erläutert sowie auf die Zielgruppe eingegangen. Abschließend werden die Ergebnisse dargestellt und einer Analyse unterzogen.

5.1 Forschungsdesign und methodischer Zugang

Ziel der vorliegenden Masterarbeit ist es, die Unterschiede zwischen ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen in Hinblick auf das Rollenverständnis, die Kompetenzanforderungen sowie Belastungen und die dazugehörigen Coping-Strategien zu untersuchen. Im Zuge der Untersuchung sollen mögliche Gemeinsamkeiten bzw. Unterschiede in Bezug auf das Kompetenzprofil von Dolmetschenden beider Gruppen herausgearbeitet werden. Der Fokus liegt hierbei vor allem auf Rollen, Dolmetschkompetenzen, Verhaltensweisen und Techniken, da eben diese Aspekte die beiden Dolmetscher*innengruppen stark voneinander unterscheiden. Im Laufe des Studiums werden ausgebildeten Dolmetscher*innen gewisse Kompetenzen, Strategien und professionelle Standards gezielt vermittelt, während Laiendolmetscher*innen meistens über keine formale Ausbildung verfügen, wodurch es ihnen an einer methodischen Vorbereitung fehlt. Den Ausgangspunkt dieser Studie bildet die langfristige Zusammenarbeit in einem Verein, in dem sowohl ausgebildete Dolmetscher*innen als auch Laiendolmetscher*innen tätig sind. Durch die Arbeit mit Laiendolmetscher*innen und wiederholte Teilnahme an Reflexionsräumen sowie den Austausch mit Kolleg*innen wurde festgestellt, wie unterschiedlich die methodische Herangehensweise bei Dolmetscheinsätzen sowie Wissen rund um berufsethische Standards einzelner Dolmetscher*innengruppen ist. Die im Rahmen der Untersuchung eruierten Ergebnisse könnten für weitere Untersuchungen in dem Bereich von Relevanz sein.

Zu diesem Zweck sollen im Zuge der empirischen Untersuchung folgende Fragenstellungen beantwortet werden:

- Inwiefern unterscheiden sich die Kompetenzprofile von ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen in Bezug auf das Rollenverständnis, die Kompetenzen und Belastungsfaktoren?
- Inwieweit wirken sich die unterschiedlichen Ausbildungswege auf die Kompetenzprofile der beiden Dolmetscher*innengruppen aus?
- Inwiefern sind verstärkte Maßnahmen notwendig, um Dolmetscher*innen bei ihrer emotionalen Belastbarkeit sowie Stressresistenz im Umgang mit belastenden und herausfordernden Situationen zu unterstützen?

Ausgehend von den in den ersten vier Kapiteln dargelegten theoretischen Grundlagen und auf Basis eigener Erfahrungen als Dolmetscherin im Bereich der Sozialer Arbeit, genauer gesagt als Mitarbeiterin des Verein X, lässt sich vermuten, dass vor allem Laiendolmetscher*innen in einigen Fällen in einem Konflikt zwischen professionellen Richtlinien und situationsadäquaten Handlungsbedarf geraten. Zudem wird angenommen, dass beide Dolmetscher*innengruppen ihre Rolle unterschiedlich wahrnehmen und methodisch unterschiedlich an die Dolmetscheinsätze herangehen.

5.2 Datenerhebung und Stichprobe

Im folgenden Unterkapitel wird ein Überblick über die methodische Vorgehensweise für die im Rahmen der vorliegenden Arbeit empirische Untersuchung verschafft. Zunächst wird die Auswahl der Datenerhebungsmethode begründet und im Anschluss daran werden die Interviewpartner*innen vorgestellt und das Auswahlverfahren näher erläutert. Abschließend wird die Vorgehensweise bei der Durchführung der Interviews dargelegt.

5.2.1 Datenerhebungsmethode

Um die im Unterkapitel 5.1 angeführten Forschungsfragen so umfassend wie möglich zu beantworten und die aufgestellten Hypothesen zu überprüfen oder gegebenenfalls zu widerlegen, wurden als Forschungsmethode zur Datenerhebung leitfadengestützte Interviews herangezogen.

Leitfadengestützte Interviews stellen eine qualitative Datenerhebungsmethode dar und zielen darauf ab, subjektive Erfahrungen und individuelle Perspektiven der Interviewpartner*innen zu erfassen. Qualitative Interviews ermöglichen es, zu verstehen, wie die Befragten ihre persönlichen Erfahrungen wahrnehmen und welche Bedeutung sie ihnen zu-

schreiben (vgl. Kvale & Brinkmann 2019: 16). Sie stellen eine strukturierte Form der Kommunikation dar, die einem klar definierten Forschungszweck folgt. Diese geht weit über die alltägliche Kommunikation hinaus und ermöglicht es, durch den Austausch mit den Interviewpartner*innen neue wissenschaftliche Erkenntnisse zu gewinnen (vgl. Kvale & Brinkmann 2019: 27f.).

Leitfadengestützte Interviews erfordern eine gewisse Struktur, bieten aber gleichzeitig Raum für offene Antworten. Der Leitfaden dient als Orientierung, ohne den Gesprächsverlauf strikt vorzugeben. Einerseits werden von vornherein bestimmte Themen bzw. Themenbereiche festgelegt, welche im Laufe der Interviews abzudecken sind. Andererseits lässt der Leitfaden jedoch Raum für individuelle Antworten und inhaltliche Vertiefung durch gezieltes Nachfragen. Dadurch können die erhobenen Daten miteinander verglichen werden, ohne dass die subjektiven Perspektiven der einzelnen Interviewpartner*innen verloren gehen (vgl. Helfferich 2011: 179ff.).

Die ausgewählte Methode eignet sich in diesem Fall besonders gut, da sie es ermöglicht, individuelle Erfahrungen und Perspektiven der befragten Personen zu erfassen und damit zusammenhängend die Sichtweisen von ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen in Bezug auf ihre Kompetenzprofile, ihr Rollenverständnis und den Umgang mit Belastungen zu untersuchen und miteinander zu vergleichen.

5.2.2 Auswahl der Interviewpartner*innen

Die empirische Untersuchung verfolgte das Ziel, die Wahrnehmungen und Erfahrungen von ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen hinsichtlich Rollenverständnis, Kompetenzen sowie Belastungen und den dazugehörigen Coping-Strategien zu untersuchen. Um ein möglichst breites Spektrum an Ergebnissen zu gewinnen, wurden Interviewpartner*innen unterschiedlichen Alters, Geschlechts und mit unterschiedlichen Muttersprachen befragt. Alle Befragten sind im Verein X tätig und ihre Namen wurden auf Wunsch der Geschäftsführung im Rahmen dieser Masterarbeit anonymisiert.

Der Verein X ist auf die Unterstützung von Kindern und Jugendlichen sowie deren Familien in Krisensituationen ausgerichtet. Das oberste Ziel des Vereins ist die Sicherung des Kindes- und Jugendwohls, was in Zusammenarbeit mit der MA 11 Kinder- und Jugendhilfe erfolgt. Der Verein stellt Sozialpädagog*innen und Dolmetscher*innen zur Verfügung, die die Familien unterstützen und auf langfristiger Basis betreuen. Der Verein sieht sowohl Hausbesuche als auch Außentermine, etwa bei Behörden, diversen Ärzt*innen oder in Schulen etc., vor.

Diese erfolgen weitgehend in der Anwesenheit von Sozialpädagog*innen und Dolmetscher*innen.

Der Zugang zu den Interviewpartner*innen ergab sich aus der persönlichen Tätigkeit als Dolmetscherin im Verein X. Da bereits im Laufe des Praktikums die Idee entstand, die Masterarbeit dem Thema Dolmetschen in der Sozialen Arbeit zu widmen, fanden bereits währenddessen die ersten Gespräche mit der Geschäftsführung statt. Nach Vorlage des Vorhabens und ausführlicher Darstellung der Methodik wurde nach einer gewissen Zeit die Zustimmung zur Durchführung der Interviews erteilt. Daraufhin wurde Kontakt mit der Teamleitung aufgenommen und die weitere Vorgehensweise besprochen. Nach Absprache wurde im Rahmen eines Teammeetings das Forschungsvorhaben präsentiert und die Mitarbeiter*innen wurden zur freiwilligen Teilnahme an einem Interview eingeladen. Anschließend wurde eine Liste ausghängt, in die sich interessierte Personen mit ihrer E-Mailadresse und Telefonnummer eintragen konnten. In dieser konnten die potenziellen Interviewteilnehmer*innen auch bereits angeben, ob sie über eine Ausbildung im Bereich Dolmetschen verfügen. Dies hat in weiter Folge die Auswahl der richtigen Interviewpartner*innen deutlich erleichtert.

Insgesamt erklärten sich sechs Dolmetscher*innen des Vereins X bereit, an den Interviews teilzunehmen. Drei der Interviewpartner*innen verfügen über eine universitäre Ausbildung im Bereich Dolmetschen. Alle drei haben das Bachelorstudium Transkulturelle Kommunikation sowie das Masterstudium Translation am Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien erfolgreich absolviert. Anzumerken ist jedoch, dass zwei davon im Laufe des Studiums den Schwerpunkt Konferenzdolmetschen auswählten. Im Rahmen individueller Fachvertiefung absolvierten sie aber auch einige Übungen aus dem Bereich Dialogdolmetschen. Der*Die dritte Interviewpartner*in hat wiederum den Schwerpunkt Dialogdolmetschen gewählt. Zur Wahrung der Anonymität der Interviewteilnehmer*innen wurden diese als ausgebildete Dolmetscher*innen bezeichnet und in den Transkripten als AD1, AD2 und AD3 abgekürzt. Bei den restlichen drei handelt es sich um Laiendolmetscher*innen, die langjährige Berufserfahrung aufweisen, jedoch über keinen universitären Hintergrund verfügen. Diese werden in den Transkripten als LD1, LD2 und LD3 abgekürzt.

Eine Übersicht über die einzelnen Interviewteilnehmer*innen und die wichtigsten Eckdaten kann der untenstehenden Tabelle entnommen werden:

Tabelle 1: Übersicht der Interviewpartner*innen samt Eckdaten

Interviewpartner*in	Alter	Geschlecht	Muttersprache(n)	Universitärer Ausbildung im Bereich Dolmetschen
AD1	25	männlich	Hindi, Panjabi	Ja B.A. Translationswissenschaft M.A. Translation Schwerpunkt: Konferenzdolmetschen (ZTW-Universität Wien)
AD2	28	weiblich	Ungarisch, Rumänisch	Ja B.A. Translationswissenschaft M.A. Translation Schwerpunkt: Konferenzdolmetschen (ZTW-Universität Wien)
AD3	29	weiblich	Polnisch	Ja B.A. Translationswissenschaft M.A. Translation Schwerpunkt: Dialogdolmetschen (ZTW-Universität Wien)
LD1	29	weiblich	Türkisch	Nein
LD2	26	weiblich	Ungarisch, Slowakisch	Nein
LD3	23	männlich	Albanisch	Nein

5.2.3 Durchführung der Interviews

Die Interviewpartner*innen wurden bereits Anfang des Jahres per E-Mail kontaktiert und nochmals über das Forschungsvorhaben und Umfang der Interviews informiert. Zugleich wurde auch festgestellt, ob seitens der Dolmetscher*innen weiterhin Interesse an der Teilnahme an Interviews besteht. Nach Fertigstellung des Interviewleitfadens wurden die Teilnehmer*innen erneut per WhatsApp kontaktiert und konkrete Interviewtermine festgelegt. Aufgrund des im Verein X absolvierten Praktikums, bestand zu den meisten Interviewpartner*innen bereits vor der geplanten Datenerhebung persönlicher Kontakt. Unmittelbar vor der Durchführung der Interviews erhielten alle Teilnehmer*innen eine Einverständniserklärung sowie eine Datenschutzerklärung zur Unterfertigung per WhatsApp zugeschickt, welche im Anhang B zu finden ist. Diese beinhalteten die schriftliche Zustimmung zur Audioaufzeichnung der Interviews, zur Transkription sowie zur anonymisierten Verarbeitung und Verwendung der erhobenen Daten

für wissenschaftliche Zwecke. Gleichzeitig wurde den Teilnehmer*innen volle Anonymität zugesichert.

Die Interviews wurden zwischen dem 16. April 2026 und dem 27. April 2026 online über Zoom durchgeführt. Die Gespräche wurden mittels Handy und Laptop doppelt aufgezeichnet, um sicherzustellen, dass keine erhobenen Daten verloren gingen. Alle Interviewteilnehmer*innen wurden nochmals vor Beginn der Interviews darüber informiert. Während des Gesprächsverlaufs wurde besonders darauf geachtet, dass die Fragen klar, verständlich und in angemessener Lautstärke gestellt wurden. Außerdem wurde zu Beginn der Interviews nochmals geklärt, ob das Gespräch in der Du-Form geführt werden kann. Alle Befragten haben dieser Ansprache sofort zugestimmt. Dies ist auch auf die bereits vor der Durchführung der Interviews bestehende Bekanntschaft zwischen allen Gesprächsparteien zurückzuführen.

5.3 Interviewleitfaden und Auswertung

Im folgenden Abschnitt soll die Erstellung der Interviewleitfaden erläutert sowie die gewonnenen Ergebnisse aufbereitet werden. Die zuvor durchgeführten Interviews wurden transkribiert und anonymisiert. Hierfür wurden die Transkriptionsregeln nach Kuckartz (2018) herangezogen. In weiterer Folge wurde das erhobene Datenmaterial einer Analyse unterzogen und schließlich in Bezug auf die Kernbereiche Rollenverständnis, Kompetenzen sowie Belastungen ausgewertet.

5.3.1 Erstellung des Interviewleitfadens

Die Erstellung des Interviewleitfadens basierte auf dem sogenannten SPSS-Prinzip (Sammeln-Prüfen-Sortieren-Subsumieren) nach Helfferich (2011). Dieses methodische Vorgehen wurde angewendet, um einen strukturierten Fragenkatalog zu entwickeln. Zunächst wurden im Rahmen der Sammel-Phase auf Grundlage der Forschungsfragen und der in den ersten vier Kapiteln dargelegten Theorie mögliche Themenbereich und Fragen gesammelt. Aufbauend darauf wurden in der Prüfphase die passenden Fragen ausgewählt. Hierbei wurde berücksichtigt, ob diese relevant, verständlich und vor allem für das Forschungsziel geeignet sind. In weiterer Folge wurden die ausgewählten Fragen nach Themenbereichen geordnet und in eine logische Reihenfolge gebracht. Die zuvor beschriebene Phase des Sortierens trug zur Strukturierung des Gesprächsablaufs bei. Im abschließenden Schritt wurden im Verlauf der Subsumieren-Phase die zentralen Themenkategorien herausgearbeitet, welche die Grundlage des Interviewleitfadens bilden (vgl. Helfferich 2011: 182ff.).

Darüber hinaus wurde der Interviewleitfaden auf Basis der Grundsätze qualitativer Interviewführung nach Hug und Poscheschnik (2026) entwickelt. Dabei wurde besonders stark darauf geachtet, die Fragen möglichst offen und neutral zu formulieren sowie auf suggestive Fragestellungen zu verzichten, um die Antworten der Interviewpartner*innen in keiner Weise zu beeinflussen und ihnen ausreichend Raum für ihre Ausführungen einzuräumen (vgl. Poscheschnik 2026: 130ff.). Einen weiteren wichtigen Aspekt stellte auch die flexible Anwendung des Leitfadens dar. Dieser diene nur zur Orientierung, lege jedoch nicht den Gesprächsverlauf fest. Dadurch konnten die relevanten Aussagen der Interviewpartner*innen aufgegriffen werden und durch das Stellen gezielter Nachfragen noch vertieft werden.

Der nach diesen Kriterien entwickelte Leitfaden wurde somit in drei Themenbereiche gegliedert, welche sich an den zuvor genannten Forschungsfragen orientieren. Dazu zählen die Erfahrungen der Dolmetscher*innen in Bezug auf das Rollenverständnis, die Kompetenzen und die Belastungen sowie die dazugehörigen Coping-Strategien. Die Fragen wurden überwiegend offen, neutral und klar formuliert, um den Befragten genug Raum einzuräumen, ihre Erfahrungen und individuelle Perspektive zu teilen. Jeder Themenbereich umfasst jeweils fünf Fragen, wobei einige davon auch Unterfragen enthalten. Zu Beginn der einzelnen Interviews wurden allgemeine Fragen zur Person gestellt, um die Interviewpartner*innen näher kennenzulernen und eine gewisse Vertrauensbasis aufzubauen. Diese Fragen sind nicht im Interviewleitfaden enthalten. Der vollständige für die empirische Untersuchung entwickelte Interviewleitfaden ist im Anhang A der vorliegenden Masterarbeit zu finden.

5.3.2 Transkription und Anonymisierung der Interviews

Die am Laptop aufgezeichneten Interviews wurden mithilfe der Editing-Software Adobe Premiere Pro transkribiert, welche ein Tool zum Videoschnitt darstellt. Das Programm verfügt jedoch über eine integrierte Speech-to-Text-Funktion, die eine automatische Transkription von Audiodateien ermöglicht. Die Audioaufzeichnungen wurden in das Programm importiert, wo man die Möglichkeit hat, die entsprechende Sprache auszuwählen und die Anzahl der Gesprächspartner*inne anzugeben. Danach erfolgte die automatische Transkription. Insgesamt wurden ungefähr 185 Minuten Datenmaterial erfasst, wobei die durchschnittliche Interviewdauer bei zirka 30 Minuten lag.

Zudem ist anzumerken, dass die Software beiden Sprecher*innen automatisch die Bezeichnung Sprecher 1 und Sprecher 2 zugeordnet hat. Die Kennzeichnung der Interviewpartner*innen wurde nachträglich geändert. Die seitens der Interviewerin gestellten Fragen wurden mit dem Kürzel I versehen, während die seitens der Dolmetscher*innen getätigten Aus-

sagen mit AD (ausgebildete Dolmetscher*innen) und LD (Laiendolmetscher*innen) gekennzeichnet wurden. Zusätzlich wurden den verwendeten Kürzeln fortlaufende Nummerierungen, wie AD1 oder LD1, hinzugefügt.

Die mit der Software erstellten Transkripte wurden abschließend in Anlehnung an folgenden Transkriptionsregeln von Kuckartz (2018) überarbeitet:

1. Die Interviews wurden wortwörtlich transkribiert und in Standardsprache übertragen.
2. Sprache und Interpunktion wurden leicht geglättet, um bessere Lesbarkeit zu bieten. Die inhaltlichen Aussagen blieben erhalten, auch wenn diese grammatikalische Fehler enthalten.
3. Redepausen wurden durch Auslassungspunkte in Klammern gekennzeichnet, wobei längere Pause auch Sekundenangaben beinhalten.
4. Lautäußerungen der Interviewer und der Befragten, wie mhm, aha etc. wurden nicht transkribiert, unter der Voraussetzung, dass der Redefluss der Interviewteilnehmer*innen ungestört bleibt.
5. Nonverbale Äußerungen, wie etwa Lachen oder Seufzen, wurden in Klammern gesetzt.
6. Sprecher*innen wurden durch entsprechende Kürzel gekennzeichnet. Fragen der Interviewerin wurden mit I versehen und die Antworten der Interviewpartner*innen mit Kürzel AD/LD gekennzeichnet.
7. Die Aussagen der einzelnen Gesprächspartner*innen wurden durch Absätze voneinander getrennt. Der Sprecherwechsel wurde zusätzlich durch eine Leerzeile verdeutlicht.
8. Unverständliche Stellen wurden entsprechend mit der Abkürzung unv. gekennzeichnet.
9. Alle Angaben, die Rückschlüsse auf die Identität der Interviewpartner*innen ziehen, wurden anonymisiert (vgl. Kuckartz 2018: 167f.).

5.3.3 Auswertungsmethode

Zwecks Auswertung der in Rahmen der Interviews gewonnen Daten wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Phillip Mayring (2014) und Udo Kuckartz (2018) herangezogen.

Die qualitative Inhaltsanalyse ist eine Methode der systematischen Auswertung von Texten, in dem Fall der erworbenen Interviewdaten. Dabei ist es besonders wichtig, die Inhalte strukturiert zu erfassen und interpretativ zu analysieren. Hierfür wird das Datenmaterial Schritt

für Schritt einer Analyse unterzogen und anschließend in Kategorien unterteilt. Die genannte Kategorisierung soll die gewonnene Datenmenge ordnen und trägt zur besseren Auswertung bei (vgl. Mayring 2014: 39f.).

Wie bereits erwähnt steht im Zentrum der qualitativen Inhaltsanalyse die sogenannte Kategorienbildung, bei welcher man zwischen induktiv und deduktiv entwickelten Kategorien unterscheiden kann. Die induktiven Kategorien können direkt aus den Interviewdaten gewonnen und während des Analyseprozesses angepasst werden, während die deduktiven Kategorien auf Grundlage theoretischer Ansätze entwickelt werden. Diese Kategorien sind im sogenannten Kategorieleitfaden festgehalten, welcher deren Definition, Beispiele sowie Anwendungsregeln enthält. Dieser dient einer klaren und nachvollziehbaren Auswertung. Das Zuordnen der Aussagen zu einer bestimmten Kategorie erfordert einer interpretativen Auseinandersetzung mit den erhobenen Daten (vgl. Mayring 2014: 40).

Auch Kuckartz (2010) hebt hervor, dass sich die qualitative Inhaltsanalyse besonders gut für die Auswertung von Interviewdaten eignet, da diese es ermöglicht große Datenmengen systematisch aufzubereiten. Häufig unterstützen die zur Verfügung stehenden Softwareprogramme die Organisation der Daten, sind jedoch nicht in der Lage, den interpretativen Prozess zu ersetzen. Sie dienen lediglich als Hilfsmittel. Mithilfe dieser können relevante Textstellen eruiert und einer Kategorie zugeschrieben werden, wodurch Zusammenhänge klarer werden (vgl. Kuckartz 2018: 163–168).

5.4 Darstellung zentraler Kategorien

Für die vorliegende Masterarbeit wurde das Kategoriensystems im Rahmen einer Inhaltsanalyse mithilfe einer Kombination aus deduktiver und induktiver Kategorienbildung entwickelt. Auf diese Weise war es möglich, die aus den Interviews erhobenen Daten systematisch zu ordnen und die wichtigsten Inhalte sowie Rückschlüsse für die Beantwortung der Forschungsfragen herauszuarbeiten. Dies ermöglichte die Gemeinsamkeiten beziehungsweise Unterschiede zwischen ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen aufzuzeigen.

Zunächst wurden anhand der Forschungsfragen, der Zielsetzung der empirischen Untersuchung sowie der eigenen Praxiserfahrung im Untersuchungsfeld folgende vier deduktive Hauptkategorien entwickelt:

- Rollenverständnis
- Kompetenzen
- Belastungen

- Bewältigungsstrategien

Die vier Hauptkategorien deckten die zentralen Themenbereiche der Untersuchung ab und bildeten die Grundlage für die Auswertung der Interviewtranskripte dar. Hier ist anzumerken, dass die genannten Hauptkategorien bereits vor der Kodierung gebildet wurden und dass auf Basis dieser die späteren Interviewdaten analysiert wurden.

In weiter Folge wurden die transkribierten Interviews mehrmals vollständig durchgelesen und angehört. Dies diente dazu, einen Überblick über die erworbenen Interviewdaten zu verschaffen und Notizen zu ersten Beobachtungen anzufertigen. Abschließend wurden die einzelnen Interviews schrittweise einer Analyse unterzogen und der Versuch unternommen, die relevanten Interviewpassagen den entsprechenden Hauptkategorien zuzuordnen. Bereits im Laufe dieses Prozesses stellte sich heraus, dass die deduktiv entwickelten Hauptkategorien zu allgemein gefasst waren, um alle inhaltlichen und thematischen Aspekte innerhalb dieser genauer darzustellen.

Infolgedessen wurden innerhalb der deduktiv gebildeten Hauptkategorien zusätzlich induktive Unterkategorien entwickelt. Diese ergaben sich unmittelbar aus den Interviewdaten. Als Grundlage dienten das wiederholte Vorkommen bestimmter Themen und inhaltliche Gemeinsamkeiten, die aus den Interviews hervorgingen sowie relevante Aussagen der Interviewpartner*innen, die unmittelbar zur Beantwortung der Forschungsfragen beitragen könnten.

Die einzelnen Unterkategorien wurden jedoch nicht von Anfang an festgelegt, sondern im Laufe des Analyseprozesses der Interviewdaten fortlaufend weiterentwickelt. Wurden ähnliche Aussagen identifiziert, wurden diese der bereits existierenden Unterkategorie zugeordnet. Wenn sich wiederum neue inhaltliche Aspekte ergaben, die keiner bestehenden Unterkategorie angehörten, wurde das Kategoriensystem um eine weitere ergänzt oder entsprechend angepasst. Das ganze Kategoriensystem, welches die Grundlage für die im weiteren Verlauf der Arbeit durchgeführte Interpretation der Ergebnisse darstellt, wurde somit sukzessive im Laufe des Analyseprozesses entwickelt und fortlaufend optimiert. Die endgültige Version des Systems besteht aus insgesamt vier deduktiv gebildeten Hauptkategorien sowie den darunterfallenden induktiv entwickelten Unterkategorien und stellt sich folgendermaßen dar:

Rollenverständnis:

- Rollenwahrnehmung
- Rollenkonflikte
- Langfristige Zusammenarbeit

Kompetenzen:

- Anpassung an Gesprächspartner*innen
- Situatives Reagieren
- Wiedergabe von Inhalten

Belastungen:

- emotionale Belastungen
- sprachliche Unsicherheiten
- Identifikation mit Gesprächsbeteiligten

Bewältigungsstrategien:

- Emotionale Distanzierung
- Nutzung der dritten. Person zur Abgrenzung
- Kollegialer Austausch und institutionelle Unterstützungsangebote

6 Empirische Ergebnisse

Nachstehend werden die Ergebnisse, der mit den ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen durchgeführten Interviews präsentiert. Die Analyse erfolgt anhand der zuvor beschriebenen Auswertungsmethode, unter Beachtung der gebildeten Kategorien. Die Ergebnisse werden durch ausgewählte Interviewaussagen belegt und mit der Literatur verknüpft.

6.1 Analyse ausgewählter Fallbeispiele

Die nachstehenden Ergebnisse der qualitativen Inhaltsanalyse werden im Folgenden anhand ausgewählter Fallbeispiele präsentiert. Dies verfolgt das Ziel, anhand der in den Interviews erhobenen Daten, die wichtigsten Aussagen der Interviewpartner*innen innerhalb der einzelnen Unterkategorien darzustellen.

6.1.1 Rollenverständnis

Die Ergebnisse zeigen, dass Dolmetschende sich in Bezug auf das Rollenverständnis in einem Spannungsfeld zwischen unterschiedlichen Anforderungen befinden. Laut Interviewteilnehmer*innen ist ihre Rolle im Gesprächsverlauf nicht eindeutig definierbar, sondern vom Kontext abhängig.

Rollenwahrnehmung

Die Interviewpartner*innen heben hervor, dass ihre Rolle im Kommunikationsgeschehen nicht klar definierbar ist. Sie fungieren in erster Linie als Sprachvermittler*innen, ihre Rolle wird jedoch im Laufe des Kommunikationsprozesses erweitert. Ein besonders aussagekräftiges Beispiel für eine erweiterte Rollenwahrnehmung zeigt AD1. Der*die Interviewpartner*in beschreibt, dass die Familien die Dolmetscher*innen nicht nur als bloße Sprachmittler*innen ansehen, sondern vielmehr als Helfer*innen, die sie unterstützen können. Die Erwartungshaltungen seitens der Familien führen dazu, dass Dolmetscher*innen vor zusätzliche Aufgaben gestellt werden, die außerhalb ihrer professionellen Rolle liegen. Dies ist an folgender Aussage ersichtlich:

Die sehen dich ja nicht als nur Dolmetscher, sondern auch eine Person, die ihnen helfen kann. Das heißt zum Beispiel, wenn irgendwelche Formulare ausgefüllt werden mussten, die haben mich sofort gefragt: Was schreibe ich da rein? Oder wenn sie Probleme mit der Technologie hatten, mit dem Handy oder dem Laptop. Da haben sie

auch nicht gesagt: Der ist mein Dolmetscher, den frage ich nicht. Ich musste automatisch helfen. (AD1:81–86)

Der*die Interviewteilnehmer*in beschreibt, dass die eingenommene Helferrolle weniger das Ergebnis einer bewussten Rollenentscheidung ist, sondern vielmehr von den Anforderungen der konkreten Gesprächssituation abhängt. Dolmetscher*innen reagieren flexibel auf die Bedürfnisse der Familien und passen ihr Handeln entsprechend an. Dennoch fasst AD1 dies nicht als etwas Negatives auf:

Ich finde, dass das über die Rolle des Dolmetschers definitiv hinausgeht, weil dazu bin ich nicht ausgebildet [...] Aber ich persönlich finde, das ist nicht schlimm. Ich finde, es ist okay, wenn man kurz in der Situation in eine andere Rolle schlüpft und die Personen anders behilflich ist. (AD1:92–98)

Auch LD2 teilt ähnliche Erfahrungen und sprach davon, dass er*sie die Familien oft unterstützt hat, da sie mit dem österreichischen System nicht vertraut sind:

Naja, ich muss schon sehr viel mithelfen, weil die kennen das System ja kaum oder gar nicht. Ja, können jetzt auch nicht so viel nachlesen. Es ist ja auch alles auf Deutsch, nicht alles wird ja übersetzt. Also ja, muss schon öfters mithelfen, würde ich sagen bzw. die fragen mich dann auch manchmal was ich denke. (LD2: 52–55)

Außerdem geht auch aus der Aussage von LD3 hervor, dass die Rolle der Dolmetscher*innen nicht nur auf bloßer Sprachvermittlung basiert:

Ja, ich überlege mir oft, wie kann ich diesen Familien helfen. Manchmal möchte ich auch die Sozialpädagogen unterstützen da die Situation meistens sehr angespannt ist und problematisch. (LD3: 57–59)

Im Gegensatz dazu schildern AD3 und LD1 ein klar abgegrenztes Rollenverständnis. AD3 beschreibt, dass er*sie genau weiß, was zu ihrem Aufgabenbereich gehört, und zwar die Erbringung der Dolmetschleistung. Alle unterstützenden Aufgaben liegen im Zuständigkeitsbereich der Sozialpädagog*innen:

Ich persönlich wusste ganz genau, was in meinem Aufgabenbereich liegt. Also ich hatte, könnte ich sagen, nie das Gefühl, dass ich noch außer Dolmetschen was anderes für die Familie machen könnte. In dem Sinne helfen oder sowas. Das war die Aufgabe von den Sozialpädagogen. Ich war da grundsätzlich größtenteils für das Dolmetschen da und das war mir ganz klar. (AD3: 70–74)

Noch stärker betont dies die Aussage von LD1, welche*r sagt:

*Also ich setze mich eigentlich nur für meine Arbeit ein [...] aber sonst nur als Übersetzer*in. (LD1: 73–77)*

Obwohl die befragten Dolmetscher*innen unterschiedliche Ansichten vertreten, wissen sie ganz genau, welche Rolle ihnen im Gespräch zukommt. Zusätzlich führen einige Interviewpartner*innen auch an, dass sie nicht nur als neutrale Sprachmittler*innen agieren, sondern einen wichtigen Beitrag zu einer erfolgreichen Kommunikation leisten. LD3 beschreibt dies folgendermaßen:

Ich denke nicht, dass meine Rolle neutral ist. Eher, dass ich ein Teil des Gespräches bin. Ich bin dort sozusagen wichtig als Dolmetscherin, weil ja, ohne mich ist es ja nicht möglich, dass dieses Gespräch überhaupt so stattfinden kann, wie das sein soll. (LD3: 64–66)

Insgesamt lässt sich anhand der Fallbeispiele klar erkennen, dass Dolmetscher*innen sich über ihre Rolle im Klaren sind, sie aber teilweise mit Situationen konfrontiert werden, in welchen sie zusätzliche Aufgaben übernehmen und außerhalb ihrer Rolle agieren müssen.

Rollenkonflikte

Die Analyse der Interviewdaten verdeutlicht, dass die zuvor dargelegten Rollenanforderungen häufig Rollenkonflikte hervorrufen. Diese ergeben sich aus widersprüchlichen Erwartungen der einzelnen Gesprächspartner*innen an Neutralität. Anhand des unten angeführten Fallbeispiels wird deutlich, dass Rollenkonflikte vor allem dann entstehen, wenn die Zuständigkeiten von Dolmetscher*innen und Sozialpädagog*innen nicht ganz klar voneinander abgegrenzt sind.

Ein besonders gutes Beispiel zeigt sich in der Aussage von AD1, welche*r erklärt, dass er*sie versucht am Anfang der Gespräche neutral zu bleiben, dies aber nicht schafft, da er*sie von den Familien oder den Sozialpädagog*innen immer mehr in das Gespräch einbezogen wird:

Ich versuche am Anfang immer neutral zu bleiben und eben nicht Teil des Gespräches zu sein, sondern einfach nur der Überträger von der Botschaft. Aber das Problem ist, dass beide Parteien, also die Sozialarbeiterin und auch die Familie, die sehen mich in manchen Situationen als eine Vertrauensperson [...] Aber hey, du kennst dich aus, das kannst du auch dann machen. Das heißt, die Parteien haben mich dann meistens in das Gespräch reingezogen. (AD1: 125–128; 132–133)

Durch diese Aussage wird deutlich, dass Dolmetscher*innen kontinuierlich versuchen ihre professionelle Rolle beizubehalten, jedoch häufig durch die Erwartungen der am Gespräch beteiligten Parteien sowie die Gesprächsdynamik, zur Übernahme einer völlig anderen Rolle gedrängt werden.

Ein weiteres Beispiel für Rollenkonflikte zeigt sich im Interview mit AD3. Der*die Interviewpartner*in erzählte von einer Situation, in der er*sie einem Elternteil ihre Anerkennung zeigen wollte. Dies hat er*sie nach Rücksprache mit dem*der Sozialpädagogen*in nicht getan, da dies seine*ihre Rolle enorm überschreiten würde:

[...] ich wollte dem Elternteil sagen, dass ich stolz auf ihn bin, weil er da was erreicht hat. Aber bevor ich das gemacht habe, habe ich die Sozialpädagogin gefragt, ob ich überhaupt sowas sagen darf, weil ich wusste, dass das nicht in meinem Aufgabenbereich liegt. (AD3: 81–84)

Das Beispiel zeigt sehr gut, dass das persönliche Empfinden von der professionellen Rollenverteilung abweicht. Aus diesem Grund entscheiden sich Dolmetscher*innen gezielt, nicht die sozialpädagogische Verantwortung zu übernehmen.

Zu ähnlichen Erkenntnissen gelangt auch LD2. Der*die Interviewpartner*in erklärt, dass er*sie im Falle eines Verständigungsproblems zwar in das Gespräch, aber nicht in den Aufgabenbereich von Sozialpädagogen*innen eingreift:

Ja, vielleicht manchmal. Aber ich bin ja keine Sozialpädagogin. Dann habe ich jetzt auch nicht so getan. Ja, und in das Gespräch eingreifen? Ja, wenn irgendein Missverständnis passiert ist, die irgendwie nicht so ganz verstanden haben, was ich gesagt habe. Dann habe ich schon irgendwie gestoppt und denen nochmal erklärt, was ich gemeint habe. (LD2: 62–65)

Anhand der präsentierten Fallbeispiele lässt sich sagen, dass Rollenkonflikte dann entstehen, wenn sich die Aufgaben der Dolmetscher*innen und Sozialpädagogen*innen überschneiden und nicht mehr voneinander abgrenzbar sind. Wenn Dolmetscher*innen über ihre eigene Rolle hinausgehen müssen, bemühen sie sich, nicht in den Aufgabenbereich der Sozialpädagogen*innen einzugreifen.

Langfristige Zusammenarbeit

Aus den erhobenen Interviewdaten geht hervor, dass Dolmetscher*innen im sozialarbeiterischen Kontext Familien oft über einen längeren Zeitraum betreuen. Nur in vereinzelten Fällen

werden sie für einzelne Gespräche eingesetzt, wenn andere Dolmetscher*innen aufgrund von Krankheit, Urlaub oder Terminkollision ausfallen.

AD3 beschreibt, dass die Zusammenarbeit mit den Familien auf langfristiger Basis erfolgte. Der Verein sowie die dort tätigen Dolmetscher*innen betreuten die Familien auf vertraglicher Grundlage über einen längeren Zeitraum hinweg. Daher fanden dort auch regelmäßig Dolmetscheinsätze statt. AD3 hebt sogar hervor, dass keine einmaligen Einsätze vorkamen:

Die Familien waren von dem Verein auch betreut. Das war ein längerer Vertrag mit den Familien, also zwischen den Familien und dem Verein. Also die waren auch langfristig und ich hatte nie so eine Situation, dass ich nur einmalig bei einer Familie war.
(AD3: 56–58)

Ebenso berichtet LD3, dass die Familien im Rahmen vertraglicher Vereinbarung langfristig betreut wurden. Der*die Interviewpartner*in betont außerdem, dass in den meisten Fällen den Dolmetscher*innen feste Familien zugeteilt werden:

Also diese Verträge zwischen unserem Verein und den Familien sind meistens langfristig. Und die Familien haben einen fixen Betreuer bzw. einen Sozialpädagogen oder eine Sozialpädagogin. Und mir ist nicht eine feste Sozialpädagogin zum Beispiel zugeschrieben, aber wenn das einer Familie zugeschrieben ist, dann gleichzeitig könnte man sagen, dass ich auch mit einer langfristig arbeite. Also das ist so, dass ich zu einer Familie gehe [...] (LD3: 42–46)

Die Aussagen der Interviewpartner*innen zeigen deutlich, dass Dolmetscher*innen nicht für einzelne Dolmetscheinsätze, sondern vielmehr in einen langfristigen Betreuungsprozess eingebunden werden.

6.1.2 Kompetenzen

Auf Grundlage der erhobenen Interviewdaten sowie der im dritten Kapitel dargelegten Theorie kann festgehalten werden, dass die Dolmetschkompetenz aus verschiedenen Fähigkeiten besteht, die stark miteinander vereint sind.

Anpassung an Gesprächspartner*innen

Einen wichtigen Aspekt der Dolmetschkompetenz stellt die Fähigkeit dar, Inhalte bei der Übertragung entsprechend an die jeweiligen Gesprächspartner*innen anzupassen. Anhand der durchgeführten Interviews konnte festgestellt werden, dass Dolmetscher*innen eher von der wortgetreuen Übertragung Abstand nehmen. Vielmehr versuchen sie die Aussagen gezielt zu

verändern, um bessere Verständlichkeit zu gewährleisten. Hierbei wird darauf geachtet den Sinn der Aussage unverändert zu lassen.

Besonders deutlich wird dies anhand des Fallbeispiels von AD2. Der*die Interviewpartner*in legt nahe, dass sprachliche Anpassungen vor allem erforderlich sind in Fällen, in denen sich die Gesprächspartner*innen der Fachsprache nicht bedienen bzw. diese nicht verstehen:

Anpassung ist auch notwendig. Ich habe das auch mit der Zeit gelernt, weil es war auch eine Beschuldigte, wo ich habe eine Hochsprache verwendet auf Ungarisch und er hat es nicht verstanden. Also dann musste ich halt das ein bisschen einfacher sagen bzw. die Polizisten, wenn sie die Rechtsbelehrung machen, dann natürlich verwenden sie auch die Rechtssprache [...] (AD2: 190–194)

Auch AD1 führt aus, dass er die Inhalte je nach Bedarf umformuliert, um diese an die kognitiven Fähigkeiten der Gesprächspartner*innen anzupassen:

Ich gebe ein Beispiel, weil eine Sozialarbeiterin hat immer sehr komplexe Sätze gesagt, wo [...] der Hauptpunkt vom Satz, manchmal ganz am Ende war. Und ich weiß, der Vater von dieser Familie, der hat keine Aufmerksamkeitsspanne [...] Ich habe dann da zum Beispiel die Sätze komplett umgebaut. Ich habe den wichtigsten Punkt immer ganz am Anfang gesagt und das, was nicht so wichtig war, habe ich danach immer ausgedrückt. Und das hat danach funktioniert. Der Vater hat dann verstanden, was ich gemeint habe. (AD1: 266–269; 271–274)

Anhand des Fallbeispiels wird deutlich, dass der*die Interviewpartner*in im Laufe der Dolmetschung nicht nur die Wortwahl ändert, sondern vielmehr den Satzbau sowie die Reihenfolge der Aussagen. Dies geschieht damit die Gesprächspartner*innen den Gesprächsinhalt besser nachvollziehen können.

Eine deutlich abweichende Sichtweise präsentiert LD2, indem er*sie zum Ausdruck bringt, dass die Inhalte möglichst originalgetreu zu übertragen sind und allfällige Anpassungen nicht in den Tätigkeitsbereich der Dolmetscher*innen fallen, sondern von Sozialpädagogen*innen vorzunehmen sind:

Naja, ich versuche schon exakt das gleiche zu sagen oder halt so ähnlich wie es nur geht, weil ich denke mir, das ist halt nicht meine Arbeit. Wenn der Sozialpädagoge merkt, dass sie das nicht verstehen, dann soll er/sie sich da anpassen. (LD2: 143–145)

Insgesamt zeigt sich, dass Dolmetscher*innen aktiv den Kommunikationsprozess mitgestalten, wodurch sie zur reibungslosen Verständigung zwischen den Gesprächsparteien beitragen. Dennoch wird die Kompetenz der Anpassung von ihnen unterschiedlich wahrgenommen.

Situatives Reagieren

Einen weiteren bedeutenden Kompetenzbereich bildet die Fähigkeit, flexibel und adäquat auf verschiedene Gesprächssituation zu reagieren. Die Interviews ergaben, dass Dolmetscher*innen im sozialen Bereich sehr häufig mit unvorhersehbaren Situationen konfrontiert werden und dementsprechend kurzfristige Änderungen vornehmen müssen.

AD2 erklärt, dass Dolmetschende die Gesprächsdynamik fortlaufend analysieren müssen, um auf plötzlich eintretende Änderungen reagieren zu können. Dies wurde durch folgende Aussage besonders gut ausgedrückt:

*Also zeitlich muss man auch immer flexibel sein bzw. man weiß nie was auf uns erwartet in einem Gespräch. Es kann alles Mögliche sein. Die Klient*innen können auch komisch reagieren oder können irgendwann böse sein auf einmal. Und dann irgendwie müssen wir halt die Situation unter Kontrolle halten. (AD2: 163–166)*

Aus der Aussage geht hervor, dass neben der sprachlichen Flexibilität, auch der Umgang mit emotional herausfordernden Situationen ausschlaggebend ist. Dolmetscher*innen müssen auch in solchen Situationen in der Lage sein, den Gesprächsverlauf aufrechtzuerhalten.

Zudem fügt AD1 hinzu, dass Dolmetscher*innen neben der sprachlichen Vermittlung auch die Sichtweisen aller Gesprächsparteien verstehen und berücksichtigen müssen:

Ja, da muss man wirklich sehr flexibel sein [...] es geht um Menschen, die aus komplett verschiedenen Kulturen, Kulturkreisen kommen und die komplett verschiedene Realitätswahrnehmungen haben. Die sehen Sachen anders [...] es kann sein, dass die eine Person etwas sagt, was für sie extrem wichtig ist und für die andere Person hat es gar keine Bedeutung. (AD1: 245–249)

Zu ähnlichen Erkenntnissen gelangt auch LD1. Der*die Interviewpartner*in gibt an, dass im Rahmen des Dolmetschprozesses manchmal auch die Dolmetschstrategie geändert werden muss:

[...] die Familien wechseln auch zwischen Themen sehr oft und auch sehr gerne und sie lassen uns nicht wirklich ausreden. Ich weiß, sie wollen reden, sie wollen alles loswerden, aber man muss einfach auch irgendwie weiterreden, weiter übersetzen,

(unv.). Also ich habe das am Anfang so gemacht, dass ich immer wirklich die andere Person ausreden habe lassen, aber momentan rede ich einfach durch, weil sonst hören sie nie auf. (LD1: 179–183)

Anhand des Fallbeispiels wird deutlich, dass Dolmetscher*innen ihr Handeln an den Gesprächsverlauf anpassen müssen, auch wenn dies einer Unterbrechung des Redeflusses erfordert.

Wiedergabe von Inhalten

Auch die Wiedergabe von Inhalten ist ein wichtiger Bestandteil der Dolmetschkompetenz. Die erhobenen Daten zeigen eindeutig, dass die Übertragung der Inhalte häufig nicht exakt oder wortgetreu erfolgt. Die Aussagen der Gesprächspartner*innen werden je nach Bedarf an die bestimmte Kommunikationssituation angepasst oder wenn notwendig verkürzt wiedergegeben.

AD3 erklärt, dass er*sie grundsätzlich versucht die Aussagen der Klient*innen vollständig zu dolmetschen. Allerdings gibt es auch Gesprächssituationen, in denen Inhalte wiederholt angesprochen werden. In solchen Fällen versucht man die Dolmetschung so kurz wie möglich zu halten und nur die wichtigsten Informationen zu übertragen:

Tatsächlich, es gab solche Personen, die sehr, sehr viel gesprochen haben [...] Und in solchen Momenten, wenn ich wusste, dass die Inhalte für Sozialpädagogen schon bekannt waren, weil die sich wiederholt haben oder sowas, dann habe ich tatsächlich manchmal die Aussagen zusammengefasst und auf die wichtigsten Punkte sozusagen zu kommen (unv.). (AD3: 219; 223–226).

AD2 führt außerdem aus, dass Aussagen selektiv übertragen werden, wenn die Inhalte unverständlich oder von geringer Relevanz sind. Dies geht aus folgender Aussage hervor:

Ich habe nur die wichtigsten Sachen gedolmetscht, die erstens ich verstanden habe und zweitens die halt auch bedrohend waren, aber sonst dolmetsche ich alles Mögliche [...]. (AD2: 182–184)

Hier hat AD2 Aussagen einer Person mit psychischer Erkrankung gedolmetscht und sich dazu entschieden, die Dolmetschung auf die wesentlichen Inhalte zu beschränken.

Ähnliche Erfahrungen macht auch LD3. Der*die Interviewpartner*in beschreibt, dass er*sie die Inhalte normalerweise vollständig dolmetscht. Manchmal ist eine wortgetreue Dolmetschung aus zeitlichen Gründen oder aufgrund des großen Umfangs der Aussagen nicht möglich. Unter diesen Umständen wird eine zusammenfassende Version der Inhalte übertragen:

Nein, ich sage immer das, was sie sagen, aber manchmal muss ich das bisschen zusammenfassen, weil manche reden so viel, dass man das gar nicht dann so eins zu eins übertragen kann. Und ja, wir haben auch nicht so viel Zeit. Meistens stehen wir bisschen unter Zeitdruck und ich muss mich beeilen. Da sehe ich, dass die Leute schon ungeduldig sind, wenn sie zu lange warten. Dann versuche ich sozusagen den ganzen Prozess zu beschleunigen. (LD3: 136–140)

6.1.3 Belastungen

Die Auseinandersetzung mit den erhobenen Daten zeigt, dass Dolmetscher*innen in ihren Arbeitsalltag mit verschiedenen Arten von Belastungen konfrontiert werden. Im Laufe der Interviews treten am häufigsten emotionale Belastungen, sprachliche Unsicherheiten sowie übermäßige Identifikation mit den betroffenen Personen auf.

Emotionale Belastungen

Laut der Datenerhebung stellt die Konfrontation mit emotional herausfordernden und belastenden Inhalten einen zentralen Belastungsfaktor dar. Da der Verein, in dem die Dolmetscher*innen tätig sind, auf das Wohl von Kindern- und Jugendlichen ausgerichtet ist, begegnen sie regelmäßig sensiblen Themen. AD1 gibt eine solche Situation wieder:

Da war es dann aber ernst. Da ging es dann wirklich um eine Gefahrenmeldung, sozusagen das den Eltern vielleicht die Kinder weggenommen werden und das war auch wirklich ernst. (AD1:212–214)

Weiters berichtete die interviewte Person auch von Gesprächen mit Familien mit Flucht- und Foltererfahrung. Daraus geht hervor, dass in manchen Fällen die Konfrontation mit emotionalen Inhalten direkt während der Ausübung der Tätigkeit eintritt, während andere erst im Nachhinein ihre Wirkung entfalten. AD1 erzählte, dass es ihm*ihr beim Dolmetschen gelang einen klaren Kopf zu bewahren und erst im Nachhinein eine emotionale Beeinflussung wahrgenommen wurde. Dies ist anhand folgender Aussage gut ersichtlich:

Die Familie aus Afghanistan hat eben Fluchterfahrung und auch Foltererfahrungen und das haben sie auch immer wieder erwähnt gehabt. [...] Ich konnte sehr kalt, also kühl und mit einem klaren Kopf die Sachen dolmetschen [...] Aber dann, nach einer Weile, habe ich von meinem Umfeld, also von meinen Freunden und meiner Familie gehört, die haben gemeint, dass ich emotional sehr stumpf wirke, als ob ich keine Emotionen mehr habe. [...] Und dann habe ich eben mit den Fachkräften geredet und auch

mit der Therapeutin [...] Sie hat gemeint [...] dein Gehirn speichert das und verarbeitet es und versucht dich abzustumpfen, damit dein Gehirn einfach keinen Schmerz spürt. (AD1:319–331)

Auch AD2 beschreibt eine Situation, die sich jedoch zu Beginn der Dolmetschtätigkeit ereignete:

Das war eigentlich mein erster Dolmetschjob, und dort habe ich bei einer recht netten Familie gedolmetscht, wo die Mutter geweint hat. Und das war eine echte Real Life Situation. Weil an der Uni war das komplett anders. Dort haben wir auch traurige Szenen inszeniert, aber hier gibt es echte Menschen, sozusagen. Ja, und danach, als ich gegangen bin, habe ich auch gemerkt in der Bahn, dass ich einfach angefangen habe zu weinen. (AD2: 230–234)

Dies zeigt, dass die von den Familien geteilten Geschichten bzw. Erfahrung Dolmetscher*innen emotional mitnehmen, wodurch es ihnen schwerfällt, die eigenen Gefühle zu kontrollieren und sie sich von diesen beeinflussen lassen. Dies verändert sich laut AD2 jedoch mit zunehmender Berufserfahrung.

Ähnliche Erfahrungen wurden auch von LD2 geschildert:

[...] Also belastend, sicher. Auf die Leistung würde ich jetzt auch mal behaupten, dass es einen Einfluss hat, weil ich denke mir, dann fühlt man sich schon irgendwie traurig für die Familie und für die Kinder. In welcher Situation sie jetzt sind. Und man will ja auch mithelfen. Also ja, manche Gespräche waren schon sehr belastend. (LD2: 185–188)

Der*die Interviewpartner*in betont mit dieser Aussage, dass sich durch emotional aufgeladene Gespräche Mitgefühl für die betroffenen Familien entwickeln kann. Dies vor allem dann, wenn Kinder involviert sind.

Sprachliche Unsicherheiten

Als weitere Belastungsfaktoren erweisen sich sprachliche Unsicherheiten, insbesondere in Bezug auf die Fachterminologie und neue Themenbereiche. Die Ergebnisse zeigen, dass Dolmetscher*innen dann Unsicherheiten erleben, wenn die Aussagen kompliziert formuliert sind oder seitens der Gesprächsbeteiligten Fachsprache angewendet wird.

AD1 schildert eine Situation im medizinischen Kontext:

[...] Eine Situation war eben dieses Beispiel im Krankenhaus mit der Mutter, wo ich dann mit dem Arzt reden musste und der Arzt hat dann eine Reihe an Krankheiten und Medikamente aufgezählt, die ich noch nie gehört hatte. Und jetzt musste ich die alle ins Spanische dolmetschen. Meine schwächste Sprache. Das hat mir sehr viel Angst bereitet und ich dachte mir Gott, das kommt ja sehr schlimm rüber. [...] (AD1: 293–297).

Anhand der Aussage wird deutlich, dass sprachliche Unsicherheiten besonders dann eintreffen, wenn für Dolmetscher*innen zusätzliche Faktoren, wie Zeitdruck, Komplexität der Inhalte und die Erwartungshaltungen, hinzukommen.

Im Vergleich dazu beschreibt AD3 einen anderen Umgang mit sprachlichen Unsicherheiten:

[...] Ich habe das eher als eine Herausforderung betrachtet und mir bewusst eine Lösung dafür gefunden, wie ich zum Beispiel in solchen Situationen, wenn ich ein Wort nicht kenne, in dem Moment, wie ich halt damit umgehen kann. [...] (AD3: 261–263).

Die interviewte Person sieht auftretende Unsicherheiten weniger als eine Belastung an, sondern eher als Teil des professionellen Handelns und versucht lösungsorientiert an diese heranzugehen.

Auch LD3 beschreibt Situationen, in denen unbekannte Terminologie zu Unsicherheiten geführt hat:

Nein, also keine Angst, aber manchmal hat es mich verunsichert. Dann habe ich es einfach in anderen Worten gesagt. Hauptsache, sie haben es verstanden. (LD3: 146–147)

Der*die Interviewpartner*in reagiert dennoch ruhig und versucht nach möglichen Lösungen zu suchen. Das Verständnis der Gesprächsparteien stellt dabei den wichtigsten Aspekt dar.

Identifikation mit Gesprächsbeteiligten

Den letzten Aspekt, der sich aus der Hauptkategorie Belastungen herauskristallisiert hat, stellt die übermäßige Identifikation mit den Gesprächspartner*innen dar.

So lässt sich anhand der Aussage von AD1 ableiten, dass das kulturelle Naheverhältnis zu einer starken Identifikation mit den Betroffenen führen kann:

Vor allem, wenn die Person, die das sagt, aus dem gleichen Kulturkreis kommt wie du und du dich mit der Person identifizieren kannst. Und da kommt dann oft das Gefühl

vor, das wäre mir eigentlich auch passiert, wenn ich noch in der Heimat geblieben wäre. Und manchmal kommt auch so ein gewisses Survivor-Guilt-Gefühl. (AD1: 341–344)

Daran wird ersichtlich, dass sich Dolmetscher*innen gedanklich in die Lebenssituation der Familien hineinversetzten. AD1 fügt außerdem hinzu, dass ein sogenanntes Survivor-Guilt-Gefühl entsteht. Dies bedeutet zu wissen, dass man selbst nicht betroffen ist, es jedoch unter anderen Umständen anders hätte sein können. Dies spiegelt sich deutlich wider in der Aussage: „Es gilt also dieses Schuldgefühl, dass irgendwer anderer das machen muss, aber du nicht. Als ob die Person sozusagen deinen Platz eingenommen hat“ (AD1: 344–346). Hier ist eine verstärkte Form der Identifikation sichtbar, welche die Grenzen der gewöhnlichen Empathie bereits überschreitet.

Auch LD3 schildert ähnliche Situationen. Der*die Interviewpartner*in spricht davon, dass vor allem die Geschichten, in denen es um Kinder geht, ihn*sie noch lange im Nachhinein beschäftigen:

Ja, manchmal beschäftigen mich vor allem die Geschichten von den Kindern oder irgendwelche belastenden Themen, weil ich denke mir immer, was könnte man da machen damit es ihnen zum Beispiel besser geht, oder wie wird sich das alles entwickeln. (LD3: 162–164)

In solchen Fällen sprechen wir nicht von der Identifikation aufgrund ähnlicher Lebenserfahrung, sondern vielmehr durch das Hineinversetzen in die Gefühlslage der betroffenen Personen.

6.1.4 Bewältigungsstrategien

Die Analyse der Interviewdaten ergab, dass Dolmetscher*innen im Laufe ihrer Berufspraxis gewisse Strategien entwickeln, um den bereits erwähnten Belastungen zu entkommen. Laut den Befragten stellen emotionale Distanzierung, sprachliche Abgrenzung sowie kollegialer Austausch bewährte Strategien zur Bewältigung der Belastungen dar. Zugleich wird jedoch deutlich, dass diese Methoden bei den Dolmetschenden unterschiedlich stark ausgeprägt sind und in der Praxis nur eingeschränkt umgesetzt werden.

Emotionale Distanzierung

Die am häufigsten genannte Strategie stellt die emotionale Distanzierung dar. Diese tritt manchmal bewusst und manchmal unbewusst ein und dient als eine Art Schutzmechanismus, um sich vor emotional belastenden Inhalten im Laufe des Dolmetschprozesses zu schützen.

Ein besonders gutes Fallbeispiel stellt die Aussage von AD1 dar. Während des Interviews beschreibt AD1, dass es in der Anfangsphase tatsächlich meistens gelingt, emotional distanziert zu bleiben. AD1 erklärte: „Ich konnte sehr kühl [...] mit einem klaren Kopf die Sachen dolmetschen, weil ich dachte okay, das hat keinen Einfluss auf mich emotional“ (AD1: 321–322). Gleichzeitig führte die befragte Person jedoch weiter aus, dass die Distanzierung häufig nicht langfristig aufrechterhalten werden kann und diese im Verlauf des Gesprächs schrittweise nachlässt. In vielen Fällen erfolgt die Verarbeitung der Emotionen manchmal unbewusst erst im Nachhinein und kann sich in Form sogenannter emotionaler Abstumpfung äußern. Dies zeigt sich in der Aussage des AD1, welcher erklärt: „[...] dein Gehirn speichert das und verarbeitet es und versucht dich abzustumpfen, damit dein Gehirn einfach keinen Schmerz spürt“ (AD1: 329–331).

Die anderen befragten Dolmetscher*innen sprechen davon, dass emotionale Distanzierung, die notwendige Voraussetzung für das professionelle Handeln darstellt. AD2 beschreibt beispielsweise, dass er*sie Belastungen, vor allem am Anfang des beruflichen Weges, verstärkt wahrgenommen hat:

[...]man muss irgendwie die Emotionen ausschalten, sonst geht es nicht, weil ja, es hat einen Einfluss auf die Dolmetschleistung, wenn man sich nicht mehr konzentrieren kann und wenn man die eigenen Emotionen nicht unter Kontrolle halten kann, dann kann man halt auch nicht mehr professionell sein. (AD2: 235–239)

Mit zunehmender Berufserfahrung gelingt es dennoch bewusster mit den Emotionen umzugehen und diese zu regulieren.

Zu ähnlichen Erkenntnissen kam auch LD2. Der*die Interviewpartner*in sprach davon, dass es anfangs schwerfällt, sich emotional von den Aussagen der Betroffenen zu distanzieren. Dies kann aber mit zunehmender Berufserfahrung und durch die Inanspruchnahme professioneller Unterstützungsangebote erlernt werden:

Ja, es ist dann immer besser geworden. Wir hatten ja auch immer diese Meetings. Dann kann man darüber reden. Genau. Also es ist schon danach besser geworden. Aber am Anfang war es schon ein bisschen schwieriger sich abzugrenzen. (LD2: 198–200)

Dieses Fallbeispiel macht deutlich, dass die Kompetenz der emotionalen Distanzierung sich im Laufe der Berufserfahrung angeeignet werden kann.

Nutzung der dritten Person zur Abgrenzung

Eine durchaus zielorientierte und bewusste Strategie bildet auch die Anwendung der dritten Person beim Dolmetschen. Diese weicht von der in der professionellen Dolmetschpraxis bestehenden Theorie ab, die besagt, dass die Wiedergabe von Inhalten in der ersten Person erfolgen sollte. Dennoch kommt ihr in der Praxis eine bedeutende Rolle zu.

AD1 erläutert:

An der Uni wird immer beigebracht, dass man in der ersten Person dolmetschen sollte. Aber irgendwie geht das nicht. Ich tue es immer in der dritten Person. Zu einem, weil ich mich auch abgrenzen möchte von beiden Seiten. Weil wie gesagt, die beiden Seiten versuchen mich sehr oft zu sich zu ziehen [...]. (AD1: 364–367)

Diese Aussage verdeutlicht, dass Dolmetschende die Verwendung der dritten Person gezielt einsetzen, um Abstand von den getätigten Aussagen zu nehmen und die eigene Rolle im Kommunikationsgeschehen klar zu kennzeichnen. Zudem wird dadurch ersichtlich, dass die ursprünglichen Aussagen nicht direkt von den Dolmetscher*innen stammen und das Gesagte nur wiedergegeben wird, ohne eine Position einzunehmen oder eine Partei zu ergreifen.

AD2 hebt außerdem hervor, dass die normgerechte Dolmetschung in der Ich-Form besonders herausfordernd sein kann, wenn man im Gespräch zusätzliche Rollen einnehmen muss. Je stärker Dolmetschende in das Gespräch eingebunden sind, verschwimmt ihre Rolle und die Verwendung der ersten Person würde potenzielle Missverständnisse schaffen.

Nein, bei der Polizei. Wenn ich online dolmetsche, dann dolmetsche ich immerhin in erster Person Singular, aber in dem Krankenhaus sowie auch bei diesem Verein. Wie kommt es zur dritten Person Singular? Es kommt automatisch, weil ich identifiziere mich nicht als Dolmetscherin in diesem Fall, da ich auch weitere Tätigkeiten daneben mache. (AD2:257–260)

Die Entscheidung der Dolmetscher*innen in der dritten Person zu dolmetschen, ermöglicht es ihnen, trotz aktiver Beteiligung am Gespräch neutral und professionell zu bleiben.

Auch LD2 geht hier ähnlich vor. Der*die Interviewpartner*in verwendet die dritte Person, um klar zu differenzieren, welche Aussage wer getätigt hat: „Eher die dritte Person, weil es sind halt dann auch mehrere Personen anwesend und dann ist es ja einfacher zu sagen, wer was gesagt hat“ (LD2: 211–212).

Kollegialer Austausch und institutionelle Unterstützungsangebote

Eine weitere Strategie in Umgang mit Belastungen bietet der Austausch mit Arbeitskolleg*innen sowie die institutionellen Unterstützungsangebote.

AD1 und AD2 berichten, dass im Verein X regelmäßig Supervisionen und Teambesprechungen mit psychotherapeutischer Unterstützung angeboten werden.

AD2 beschreibt, dass vor allem der Austausch mit Kolleg*innen, die ähnliche oder gleiche Erfahrungen gemacht haben, besonders hilfreich sei: „Vielleicht wenn man darüber redet. Ich habe das auch gemerkt, dass wenn ich mit Kolleginnen darüber rede, weil sie so was auch erlebt haben“ (AD2: 275–276).

Weiters führt AD2 aber auch aus, dass seitens der Arbeitgeber zahlreiche Unterstützungsangebote bereitgestellt werden:

In dem Krankenhaus gibt es natürlich auch, da ich dort auch fix angestellt bin. Es gibt auch (unv). oder Psychiaterin, die wir gerne in Anspruch nehmen können, falls wir wollen. Auch beim Verein X gibt es auch die Möglichkeit. Wir machen immer wieder monatlich ein Treffen. Wir nennen das Peer-Teams, wo wir unser Anliegen besprechen können bzw. wir haben auch Reflexionsräume. Dort können wir auch mit einer neutralen Person sprechen. Wir können erzählen, was passiert, was uns besorgt. Und wenn wir mit einem Thema anfangen, dann werden wir das in der Gruppe besprechen. (AD2: 281–287)

Darüber hinaus fügt AD2 hinzu, dass die zuvor erwähnten Unterstützungsangebote nicht in jedem Tätigkeitsfeld des Dolmetschens zur Verfügung gestellt werden:

*Wenn es um Polizei geht, zum Beispiel dort gibt es für sowas gar keine Möglichkeit. Also sie befassen sich damit nicht. Es ist auch schwierig, wenn man als Freiberufler*in arbeitet, weil dort gibt es quasi keine Unterstützung. Man wird rausgeschmissen und das war's. Es gibt auch keine Nachbesprechung. (AD2: 287–290)*

Auch LD2 betont, welche wichtige Rolle Unterstützungsmaßnahmen spielen. Der*die Interviewpartner*in erläutert, dass sich für ihn*sie regelmäßige Meetings als besonders hilfreich erwiesen haben:

Ja, es ist dann immer besser geworden. Wir hatten ja auch immer diese Meetings. Dann kann man darüber reden. Genau. Also es ist schon danach besser geworden. Aber am Anfang war es schon ein bisschen schwieriger sich abzugrenzen. (LD2: 198–200)

Laut den Dolmetschenden ist diese Art von Unterstützung jedoch nur eingeschränkt wirksam, da zwar alle die Möglichkeit bekommen ihre Erfahrungen miteinander zu teilen, dennoch keine konkreten Lösungen erarbeitet werden. AD1 führt hierzu aus:

Ich finde aber, das hilft irgendwie nicht sehr, weil wir teilen zwar, was uns passiert, aber eine Lösung bekommen wir meistens auch nicht. Ich denke, weil die Therapeutin auch mit allem Respekt nicht weiß, wie es uns wirklich geht. (AD1: 399–401)

Es zeigt sich außerdem, dass Dolmetscher*innen sich in ihrer Freizeit kaum untereinander über herausfordernde Arbeitssituationen austauschen, da sie die Arbeit und das Private klar voneinander trennen wollen. AD1 schildert dies folgendermaßen:

Nein, eigentlich gar nicht. Und ich denke es wird auch keiner machen, weil ich denke über unangenehme Themen, vor allem wie diese, redet man nicht gerne in der Freizeit, weil wenn man mal Freizeit hat, man will ja eigentlich weg von der Arbeit und nicht darüber denken. Deshalb glaube ich, würde es auch keiner tun. (AD1: 416–419)

6.2 Vergleich und Kontrastierung der Ergebnisse

Die Analyse der den Hauptkategorien untergeordneten Unterkategorien weist darauf hin, dass zwischen ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen sowohl Gemeinsamkeit als auch klare Unterschiede im Hinblick auf das Rollenverständnis, die Kompetenzen, die Belastungen sowie die dazugehörigen Bewältigungsstrategien bestehen.

Rollenwahrnehmung

Beide Dolmetscher*innengruppen berichten darüber, dass ihre Rolle weit über die sprachliche Übertragung hinausgeht und sie während des Dolmetschens häufig zusätzliche Aufgaben übernehmen müssen. Es lassen sich hier jedoch Unterschiede im Umgang mit der eigenen Rolle erkennen. Während ausgebildete Dolmetscher*innen über die Erweiterungen des Tätigkeitsbereichs reflektieren und diese kritisch hinterfragen, ist die Übernahme unterstützender Aufgaben für Laiendolmetscher*innen selbstverständlich und wird eher intuitiv umgesetzt. Den ausgebildeten Dolmetscher*innen sind die zusätzlichen Erwartungen zwar bewusst, ihnen ist jedoch auch klar, dass diese im Hinblick auf ihre professionelle Rolle als problematisch erscheinen. Vor allem AD1 und AD2 beschäftigen sich mit der Frage, wie sie dem Spannungsfeld zwischen Neutralität und den Bedürfnissen der betroffenen Familien gerecht werden können.

Auch hinsichtlich der Vermittlerrolle ergaben sich gewisse Unterschiede. Beide Dolmetscher*innengruppen gaben überwiegend an, dass sie die Inhalte nicht nur wortwörtlich

übertragen, sondern auch entsprechend anpassen, um sie für die Gesprächspartner*innen verständlich darzulegen. Der Unterschied liegt jedoch darin, dass ausgebildete Dolmetscher*innen diese Anpassungen bewusst vornehmen, während Laiendolmetscher*innen stärker situationsabhängig und weniger reflektiert handeln.

Ein enormer Unterschied spiegelt sich in der Wahrnehmung als Vertrauensperson wider. Beide Dolmetscher*innengruppen berichten davon, dass sie in die Gespräche involviert werden. Diese Rolle kommt Laiendolmetscher*innen dennoch im stärkeren Maße zu. Sie werden seitens der Familien häufiger direkt angesprochen und nehmen vermehrt eine beratende oder unterstützende Funktion ein.

Auch die aus der Übernahme zusätzlicher Rollen resultierenden Rollenkonflikte, werden von beiden Gruppen unterschiedlich wahrgenommen. Ausgebildete Dolmetscher*innen setzten sich mit den Rollenkonflikten bewusst auseinander und versuchen so gut wie möglich ihre Rolle abzugrenzen. Im Gegensatz dazu hinterfragen Laiendolmetscher*innen ihre Rolle eher selten und reagieren meistens situationsbedingt, ohne dies bewusst zu hinterfragen.

Abschließend ist noch anzuführen, dass sich hinsichtlich der langfristigen Zusammenarbeit kaum Unterschiede erkennen lassen. Beide Gruppen berichten, dass sie wiederholt in denselben Familien eingesetzt werden. Dies ist besonders vorteilhaft, da sie mit deren Situation bereits vertraut sind und es einfacher fällt, eine Vertrauensbeziehung aufzubauen. Mehrere Interviewpartner*innen sprachen davon, dass Vertretungen nur im Falle von organisatorischen Änderungen, Urlaub oder Krankheitsfällen erfolgen.

Kompetenzen

In Bezug auf die Kompetenzen stimmen beide Gruppen dahingehend überein, dass die sprachliche Kompetenz allein für die Ausübung der Dolmetschtätigkeit nicht ausreichend ist. Dolmetscher*innen müssen im Laufe des Kommunikationsprozesses in der Lage sein, situationsadäquat sowie flexibel zu reagieren und sich entsprechend an die unterschiedlichen Anforderungen der Gesprächspartner*innen anzupassen.

Ausgebildete Dolmetscher*innen setzten ihre Kompetenzen größtenteils bewusst, zielorientiert und situationsangepasst ein, um ein bestimmtes Kommunikationsziel zu erreichen. Sie reflektieren ihre Entscheidungen im Hinblick auf Verständlichkeit, Gesprächsverlauf und ihre professionelle Rolle. Dabei stützen sie sich auf die im Laufe des Studiums erlernten Strategien.

Im Gegensatz dazu handeln Laiendolmetscher*innen meistens intuitiv und orientieren sich stark an der jeweiligen Kommunikationssituation. Die im Laufe des Gespräches vorge-

nommenen Anpassungen oder Eingriffe erfolgen ebenfalls spontan und ohne bewusstes Nachdenken. Ihre Kompetenzen lassen sich somit aus praktischen Erfahrungen ableiten. Hinzu kommt, dass Laiendolmetscher*innen keine klaren Grenzen zwischen der professionellen Dolmetscherrolle und der unterstützenden Rolle ziehen, wodurch bei der Anpassung ein erhöhter Erklärungsbedarf entsteht.

Belastungen

Alle Interviewteilnehmer*innen beschreiben emotionale Belastungen als einen unabdingbaren Bestandteil der Dolmetschtätigkeit. Als besonders belastend gelten Einsätze, die sich mit der Thematik der Kindeswohlgefährdung-, der Gewalt, der Flucht etc. auseinandersetzen.

Ausgebildete Dolmetscher*innen nehmen auftretende Belastungen sehr bewusst wahr. Sie sprechen davon, dass sie emotionale Reaktionen sowohl unmittelbar während des Dolmetschens als auch zeitlich versetzt erleben, diese jedoch als Teil ihres Berufes ansehen. Hinsichtlich sprachlicher Unsicherheiten lässt sich festhalten, dass diese zwar als stressig und belastend empfunden werden, jedoch von ausgebildeten Dolmetscher*innen aktiv durch den Einsatz von Strategien, wie Umschreiben oder Nachfragen, fortlaufend bewältigt werden. Dies verhält sich auch ähnlich im Hinblick auf die Identifikation mit den Gesprächspartner*innen. Zwar wird emotionale Nähe zu den Beteiligten aufgebaut, jedoch setzen sich Dolmetscher*innen mit dieser bewusst auseinander und versuchen so gut wie möglich die professionelle Distanz aufrechtzuerhalten.

Im Vergleich dazu reagieren Laiendolmetscher*innen viel spontaner auf die herausfordernden Situationen, ohne sich bewusst mit diesen auseinanderzusetzen. Sie sind emotional viel stärker in die Gesprächssituation involviert und verfügen gleichzeitig über weniger Strategien, um sich von den belastenden Inhalten zu distanzieren und diese zu verarbeiten. Sprachliche Unsicherheiten werden von Laiendolmetscher*innen nicht besonders thematisiert, stattdessen werden Lösungsmöglichkeiten, wie Vereinfachung oder Paraphrasierung, genannt. Hierbei steht im Vordergrund, dass die Inhalte verständlich übertragen werden. Die Genauigkeit wird dabei eher weniger stark gewichtet. Im Hinblick auf die Identifikation mit den Gesprächspartner*innen zeigt sich, dass Laiendolmetscher*innen persönlich viel stärker in das Kommunikationsgeschehen eingebunden werden. Ihnen werden zusätzliche Rollen, unterstützender oder beratender Natur, zugeschrieben und die daraus resultierende Nähe wird kaum kritisch reflektiert.

Bewältigungsstrategien

Durch den Einsatz angemessener Bewältigungsstrategien gelingt es den Dolmetschenden, emotionalen Belastungen entgegenzuwirken und eine professionelle Distanz zu wahren.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass ausgebildete Dolmetscher*innen gezielt und reflektiert mit belastenden und herausfordernden Situationen umgehen, indem sie bewusst Strategien einsetzen. Sie nutzen emotionale Distanzierung, um trotz der Konfrontation mit emotional belastenden Inhalten handlungsfähig bleiben zu können. Die Fähigkeit sich emotional zu distanzieren, wird im Laufe der beruflichen Praxis stets weiterentwickelt. Außerdem greifen sie auch auf sprachliche Mittel wie die Verwendung der dritten Person zurück, um ihre Rolle zu festigen und sich von den Aussagen der Gesprächspartner*innen zu distanzieren. Obwohl seitens des Vereins diverse Unterstützungsangebote, wie Supervisionen oder Teambesprechungen, zur Verfügung gestellt werden, werden diese nicht immer als ausreichend entlastend empfunden. Insgesamt zeigt sich, dass ausgebildete Dolmetscher*innen nicht nur viel bewusster die Belastungen erkennen, sondern auch gezielter auf diese reagieren, indem sie auf geeignete Bewältigungsstrategien zurückgreifen. Dies zeigt, dass sie professionell mit Herausforderungen und Anforderungen ihrer Tätigkeit umgehen können.

Im Gegensatz dazu gehen Laiendolmetscher*innen eher intuitiv und weniger professionell mit auftretenden Belastungen um, da es ihnen an strukturierten Strategien und einer klaren Rollenabgrenzung fehlt. Zwar lassen sich auch hier Formen von Distanzierung beobachten, diese erfolgen jedoch meistens spontan und werden nicht bewusst gesteuert. Zusätzlich werden Laiendolmetscher*innen stärker in das Kommunikationsgeschehen eingebunden und übernehmen zusätzliche Verantwortlichkeiten, wodurch ihnen eine klare Abgrenzung erschwert wird sowie die emotionale Belastung erhöht werden kann. Die seitens des Vereins angebotene Unterstützung wird von ihnen kaum in Anspruch genommen, sodass die Belastungen größtenteils individuell verarbeitet werden müssen. Insgesamt zeigt sich, dass Laiendolmetscher*innen im Umgang mit Belastungen eher weniger professionell und basierend auf persönlichen Erfahrungen sowie spontanen Entscheidungen agieren.

6.3 Diskussion der Ergebnisse im Lichte bestehender Forschung

Die dargestellten Ergebnisse lassen erkennen, dass Dolmetschen ein Prozess ist, in dem Dolmetscher*innen die Inhalte zunächst selbst verstehen müssen, um sie anschließend, unter Einbeziehung unterschiedlicher Entscheidungen, so wiederzugeben, dass sie für alle Gesprächsparteien verständlich sind. Dies beruht auch auf den im theoretischen Teil angeführten Kompe-

tenzmodell nach Pöchhacker (2000), welcher stark betont, dass das Dolmetschen ein Prozess der Bedeutungsübertragung sei. Dabei ist es nicht wichtig die einzelnen Wörter zu übertragen, sondern den Sinn der Äußerung.

Zudem geht aus den erhobenen Daten hervor, dass Dolmetscher*innen aktiv an der Kommunikationsgestaltung beteiligt sind. Dieses Ergebnis stimmt mit den Erkenntnissen von Mason & Stewart (2001) überein. Diese betonen, dass Dolmetschende nicht nur für die Übertragung von Inhalten an sich verantwortlich sind, sondern auch einen Einfluss darauf haben, wie diese verstanden werden. Auch Van De Mierop et al. (2023) führen aus, dass sie laufend den Kommunikationsprozess mitprägen.

Weiters zeigen die Interviews, dass Dolmetscher*innen im Bereich der Sozialen Arbeit häufig unterschiedliche Rollen einnehmen, darunter auch eine unterstützende. Dies deckt sich mit den Ausführungen von Leanza (2005), welcher beschreibt, dass Dolmetscher*innen im Arbeitsalltag gleichzeitig mehrere Rollen übernehmen und im Laufe der Gespräche zwischen diesen wechseln. Auch Ferguson & Gimpl (2023) sprechen davon, dass Dolmetscher*innen im Kontext der Sozialen Arbeit eine unterstützende und begleitende Funktion einnehmen.

Die Ergebnisse sind auch an die im zweiten Kapitel dargelegte Literatur anzuknüpfen. Laut Tipton (2016) sind Dolmetschende für die Vermittlung zwischen Menschen zuständig, jedoch unter Berücksichtigung der kommunikativen Wirkung und der Beziehung zwischen den Gesprächspartner*innen. Zudem betont Otero Moreno (2021), dass Laiendolmetscher*innen häufig dazu neigen eine engeren Vertrauensbeziehung zu den Klienten*innen aufzubauen, was auch anhand der Interviewergebnisse sichtbar ist.

Die Analyse der Interviews zeigt außerdem auf, dass Dolmetscher*innen in einen Rollenkonflikt geraten können. Auch in der Literatur wird dies stark thematisiert. Mason (2012) führt aus, dass Dolmetscher*innen in ihren Berufsalltag durchgehend zwischen Nähe und Distanz abwägen müssen. Tipton und Furmanek (2021) weisen zudem darauf hin, dass vor allem im Bereich der Sozialen Arbeit Dolmetschende mit widersprüchlichen Erwartungen konfrontiert werden, welchen sie gerecht werden müssen.

Aus der Analyse der Interviews lässt sich ableiten, dass auch Dolmetscher*innen die Familien auf langfristiger Basis betreuen. Dies steht im Widerspruch zu den Ausführungen von Tipton und Furmanek (2021), die davon ausgehen, dass Sozialpädagoge*innen Familien häufig über einen längeren Zeitraum betreuen, während Dolmetscher*innen meistens für einzelne Einsätze herangezogen werden.

Im Hinblick auf die Kompetenzen haben die Interviews gezeigt, dass Dolmetscher*innen in der Lage sein müssen, flexibel und situationsangemessen zu reagieren. Dieses Ergebnis

entspricht den Ausführungen von Kutz (2010) und Albl-Mikasa (2012). Sie erläutern, dass die sprachliche Ausdrucksfähigkeit zwar von großer Relevanz ist, Dolmetscher*innen jedoch ebenso in der Lage sein müssen, in der jeweiligen Kommunikationssituation situationsadäquat und effektiv zu handeln. Dies stellt auch eine wichtige Voraussetzung für das professionelle Handeln dar.

Laut den Interviewergebnissen werden Dolmetscher*innen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit sehr häufig mit emotionalen Belastungen konfrontiert. Insbesondere Gespräche zu Themen, wie Kindeswohlgefährdung, Gewalt oder Flucht wurden als besonders belastend beschrieben. Dies entspricht den Ausführungen von Yin (2024), welcher besagt, dass vor allem Dolmetscher*innen, die in Kriegsgebieten, Flüchtlingslagern oder für Gewaltopfer dolmetschen müssen, psychischen und emotionalen Belastungen ausgesetzt sind.

Abschließend wurden im Rahmen der Interviews auch Fragen zu Bewältigungsstrategien gestellt. Die Ergebnisse zeigen, dass die sprachliche Distanzierung einen wichtigen Coping-Mechanismus darstellt. Dabei handelt es sich um die Entscheidung der Dolmetscher*innen, ob sie die Dolmetschung in der ersten (ich) oder in der dritten Person (er oder sie sagt) durchführen. Die Ergebnisse zeigen, dass Dolmetscher*innen überwiegend in der dritten Person dolmetschen, um sich von den getätigten Aussagen inhaltlich und emotional zu distanzieren. Dies bestätigt die Ausführungen von Angermeyer (2005). Er beschreibt nämlich, dass die Verwendung der dritten Person eine gewisse Abgrenzung von den getätigten Aussagen ermöglicht und dazu beiträgt, eine emotionale Distanz zu bewahren.

7 Fazit und Ausblick

Im folgenden Kapitel werden die zentralen Erkenntnisse der empirischen Untersuchung zusammengefasst sowie die zu Beginn der Masterarbeit formulierten Forschungsfragen beantwortet. Zudem werden abschließend auch Ansatzpunkte für künftige Forschung aufgezeigt.

7.1 Zusammenfassung der zentralen Erkenntnisse

Das Ziel der vorliegenden Arbeit war es, die Kompetenzprofile von ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen zu vergleichen und Unterschiede in Bezug auf das Rollenverständnis, die Kompetenzen, Belastungen und die dazugehörigen Coping-Strategien herauszuarbeiten. Zu diesem Zweck wurden im ersten Teil der Arbeit die theoretischen Grundlagen erarbeitet.

Im ersten Kapitel wurde allgemein auf das Dolmetschen im sozialen Kontext eingegangen sowie darauf, wie dieses mit dem Bereich des Community Interpreting beziehungsweise Public Service Interpreting zusammenhängt und in öffentliche Einrichtungen eingebunden ist. Weiters wurde der Unterschied zwischen ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen sowie deren Einsatzbereiche erläutert.

Das zweite Kapitel widmete sich den Kommunikations- und Rollenmodellen und verdeutlichte vor allem, dass Dolmetscher*innen nicht ausschließlich für bloße Wortübertragung zuständig sind, sondern auch nonverbale Aspekte im Kommunikationsgeschehen von großer Bedeutung sind.

Im dritten Kapitel lag der Fokus auf den für die Ausübung der Dolmetschertätigkeit erforderlichen Kompetenzen. Hierfür wurden die Kompetenzmodelle nach Pöchlhammer, Kutz und Albl-Mikasa herangezogen und einer Analyse unterzogen.

Im vierten Kapitel wurden die Belastungen sowie die dazugehörigen Bewältigungsstrategien dargestellt. Der Schwerpunkt lag hier auf mentalen, emotionalen, soziokulturellen sowie institutionellen und strukturellen Belastungen.

Im fünften und sechsten Kapitel stand die empirische Studie im Mittelpunkt, die darauf abzielte Gemeinsamkeiten und Unterschiede hinsichtlich des Kompetenzprofils von ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen herauszuarbeiten und anschließend zu analysieren. Auf Grundlage der Ansätze von Philipp Mayring und Udo Kuckartz wurden induktiv zentrale Kategorien: Rollenverständnis, Kompetenzen, Belastungen und Bewältigungsstrategien entwickelt. Insgesamt wurden sechs Dolmetscher*innen befragt, darunter drei ausgebildete Dolmetscher*innen und drei Laiendolmetscher*innen.

Im Bereich des Rollenverständnisses ergaben die Interviews, dass ausgebildete Dolmetscher*innen deutlich stärker ihre Rolle reflektieren und bewusst die Grenzen ihrer Rolle beachten. Im Gegensatz dazu neigen Laiendolmetscher*innen dazu mehrere Rollen einzunehmen, wodurch sie stärker in die Kommunikationssituation eingebunden werden. Dies trifft ebenso auf die Kategorie der Kompetenzen zu. Hier liegt der Unterschied zwischen den beiden Gruppen nicht in den vorhandenen Kompetenzen, sondern vielmehr darin, wie diese in der Praxis eingesetzt werden. Ausgebildete Dolmetscher*inne handeln strategisch und reflektiert, während Laiendolmetscher*innen intuitiv und situationsgeleitet vorgehen.

In Bezug auf Belastungsfaktoren wurde festgelegt, dass beide Dolmetscher*innengruppen mit emotionalen, soziokulturellen und sprachlichen Herausforderungen konfrontiert werden. Hierfür greifen ausgebildete Dolmetscher*innen auf erlernte Strategien zur Bewältigung von Belastungen zurück, während Laiendolmetscher*innen diese direkter erleben und oft nicht wissen, wie sie systematisch mit diesen umgehen können.

Zusammenfassend lässt sich somit feststellen, dass die Kompetenzprofile der beiden Dolmetscher*innengruppen sich insbesondere im Ausmaß an Reflexion und Professionalität unterscheiden. Die unterschiedlichen Ausbildungswege haben einen enormen Einfluss auf die Kompetenzprofile der Dolmetschenden. Die universitäre Ausbildung der ausgebildeten Dolmetscher*innen spielt eine Schlüsselrolle bei der Entwicklung entsprechenden Handlungs- und Bewältigungsstrategien sowie eines professionellen Rollenverständnisses. Laiendolmetscher*innen entwickeln ihre Kompetenzen in erster Linie auf Grundlage ihrer beruflichen Erfahrung, was ein eher intuitives und weniger strukturiertes Vorgehen begünstigt.

Des Weiteren zeigen die Interviewdaten, dass ein erhöhter Bedarf an Unterstützungsmaßnahmen, insbesondere im Umgang mit emotional belastenden Situationen, notwendig ist. Während ausgebildete Dolmetscher*innen über gewisse Strategien verfügen, die jedoch nicht ausreichend sind, fehlen Laiendolmetscher*innen entsprechende Ressourcen. Die bestehenden Unterstützungsangebote, die eine gute Grundlage darstellen, sollten um weitere Trainings zur emotionalen Belastbarkeit ausgebaut und breiter zugänglich gemacht werden.

Abschließend ist darauf hinzuweisen, dass die Ergebnisse nur auf einer sehr begrenzten Stichprobe basieren. Sie bieten zwar wertvolle Einblicke in die Praxis des Dolmetschens im Bereich der Sozialen Arbeit, sind jedoch nicht ausreichend, um allgemeingültige Schlussfolgerungen zu ziehen. Künftig könnte man daran anknüpfen und größere Stichproben untersuchen. Zusätzlich wäre es interessant, die Perspektiven von Sozialpädagog*innen miteinzubeziehen.

7.2 Beantwortung der Forschungsfragen

Im Folgenden sollen anhand der qualitativen Inhaltsanalyse des erhobenen Datenmaterials, die zu Beginn der Masterarbeit erarbeiteten Forschungsfragen beantwortet werden.

Die erste Frage zielte darauf ab, inwiefern sich die Kompetenzprofile von ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen in Bezug auf das Rollenverständnis, die Kompetenzen und die Belastungsfaktoren unterscheiden.

Die Ergebnisse der empirischen Untersuchung zeigen, dass sich die Kompetenzprofile von ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen nicht, wie zuvor angenommen, wesentlich voneinander unterscheiden. Beide Dolmetscher*innengruppen sehen sich nicht nur als bloße Sprachmittler*innen, sondern nehmen im Gesprächsgeschehen eine vermittelnde Rolle ein, um die Kommunikation zwischen Sozialpädagogen*innen und den betroffenen Familien zu ermöglichen. Zudem berichten sie darüber, dass die Zusammenarbeit mit den Familien auf einer langfristigen Basis erfolgt und weisen auf die Rollenkonflikte hin, die sich aus den unterschiedlichen Erwartungen der Gesprächspartner*innen ergeben.

Im Hinblick auf die Kompetenzen stellt sich die Situation ziemlich ähnlich dar. Beide Gruppen heben hervor, dass neben der sprachlichen und der kulturellen Kompetenz, auch die Anpassung an alle beteiligten Gesprächspartner*innen sowie situationsangemessenes Handeln, von großer Bedeutung sind. Im Bereich der Sozialen Arbeit stellt aber auch Flexibilität und das Einfühlvermögen einen wichtigen Bestandteil der Dolmetschtätigkeit dar.

Die Unterschiede lassen sich hier jedoch nicht auf bestimmte Kompetenzen zurückführen. Vielmehr geht es darum, dass ausgebildete Dolmetscher*innen ihr Handeln viel bewusster reflektieren und mit fachlichen Wissen begründen können. Laiendolmetscher*innen hingegen treffen ihre Entscheidungen hauptsächlich auf Grundlage ihrer bisherigen Arbeitserfahrungen.

Auch in Bezug auf die Belastungsfaktoren lassen sich überwiegend Gemeinsamkeiten feststellen. Beide Dolmetscher*innengruppen berichten, dass sie mit emotionalen Belastungen, sprachlicher Unsicherheit etc., konfrontiert werden. Die unterschiedlichen Unterstützungsangebote stehen jedoch in engem Zusammenhang mit den Rahmenbedingungen am Arbeitsplatz.

Darauf aufbauend stellt sich die Frage, inwieweit sich die unterschiedlichen Ausbildungswege auf die Kompetenzprofile der beiden Dolmetscher*innengruppen auswirken. Die Ausbildung prägt zwar in einem gewissen Maße das Rollenverständnis der Dolmetscher*innen und die Reflexion ihrer Arbeit, hat jedoch wenig Einfluss darauf, welche Kompetenzen von Dolmetscher*innen eingesetzt werden und wie diese ihr Handeln im Berufsalltag gestalten.

Diese Faktoren hängen eher von der praktischen Erfahrung und den Anforderungen des Tätigkeitsbereichs ab.

Ausgebildete Dolmetscher*innen basieren ihr Handeln auf Fachwissen sowie ethischen und professionellen Standards. Laiendolmetscher*inne dagegen stützen sich auf praktische Erfahrungen und Strategien, die sie im Laufe des Dolmetschprozesses entwickeln. Dies macht deutlich, dass Laiendolmetscher*innen, die über keine formale Ausbildung verfügen, in der Lage sind durch langjährige Berufserfahrung im Dolmetschbereich die erforderlichen Kompetenzen zu erwerben und dementsprechend auch geeignete Handlungsstrategien zu entwickeln.

Insgesamt lässt sich somit sagen, dass die Ausbildung eine gute Basis für die Entwicklung der professionellen Kompetenz darstellt, die Berufserfahrung aber maßgeblich zur Entwicklung der Handlungskompetenz beiträgt.

Anknüpfend an diese Erkenntnisse stellt sich abschließend die Frage, inwiefern verstärkte Maßnahmen notwendig sind, um Dolmetscher*innen im Umgang mit belastenden und herausfordernden Situationen zu unterstützen. Die Interviewdaten zeigen, dass beide Dolmetscher*innengruppen, unabhängig von ihrer Ausbildung, emotionalen Belastungen ausgesetzt werden. Als besonders belastend erweisen sich Einsätze, die sich mit den Themen Kindeswohlgefährdung, Gewalt und Flucht befassen. Viele Interviewpartner*innen sprechen davon, dass sie die emotionalen Auswirkungen solcher Dolmetscheinsätze manchmal auch erst im Nachhinein wahrnehmen und eine emotionale Distanzierung nicht immer unmittelbar möglich ist. Als besonders wirksam erweisen sich in diesen Fällen der Austausch mit anderen Kolleg*innen aus demselben Berufsfeld sowie regelmäßige Teilnahme an Reflexionsräumen. Es werden dennoch auch professionelle Unterstützungsmaßnahmen, wie Peer-Teams, Supervision oder psychologische Beratung genannt. Ob und welche Unterstützungsangebote in Anspruch genommen werden können, hängt allerdings sehr stark von den Rahmenbedingungen der jeweiligen Institution ab.

Es erscheint daher empfehlenswert, die bereits bestehenden Unterstützungsangebote weiter auszubauen, konkrete Fallbeispiele mit möglichen Lösungsansätzen in Aus- und Fortbildungsmaßnahmen einzubauen sowie das Angebot an Unterstützungsmaßnahmen zur emotionalen Selbstfürsorge auszuweiten.

Bibliographie

- Albl-Mikasa, Michaela (2012). The importance of being not too earnest: a process- and experience-based model of interpreter competence. In: Ahrens, Barbara; Albl-Mikasa, Michaela & Sasse, Claudia (Hg.) *Dolmetschqualität in Praxis, Lehre und Forschung. Festschrift für Sylvia Kalina*. Tübingen: Narr Verlag, 59–92.
- Angermeyer, Philipp S. (2005). Who is “I”? Pronoun Choice and Bilingual Identity in Court Interpreting. *University of Pennsylvania Working Paper in Linguistics* 11 (2), 37–50. <https://repository.upenn.edu/server/api/core/bitstreams/f7a9d19c-1aa7-4f52-8899-209c7fc67c5d/content> (Stand: 03.04.2026).
- Baller, Frauke & Ott, Brankica (2020). Rollenbeziehungen in der dolmetschgestützte Psychotherapie zu dritt. In: Treiber, Angela, Kazzazi, Kerstin & Jaciuk, Marina (Hg.) *Migration Übersetzen: Alltags- und Forschungspraktiken des Dolmetschens im Rahmen von Flucht und Migration*. Wiesbaden: Springer SV.
- Boczarski Przemysław (2023). The emotional strain in community interpreting: Cognitive aspects of direct versus indirect address as observed by interpreters. *Lodz Papers in Pragmatics* 19 (1), 199–203. <https://www.proquest.com/docview/2839003009?parentSessionId=8z69tV4XQvs%2Fc8qzrsF4nHl8RXZvWKXAY7QgJL9h8Fg%3D&pqorigsite=primo&accountid=14682&sourcetype=Scholarly%20Journals> (Stand: 07.04.2026).
- Brinkmann, Svend & Kvale, Steinar (2019). *Doing Interviews*. 2. Aufl. London: SAGE.
- Cambridge, Jan (2010). Interpreting in the public services: An idea whose time has come. Introduction to the special issue on an emerging professional activity. *The Journal of Specialised Translation* 14, 2–4. 10.26034/cm.jostrans.2010.572 (Stand: 29.06.2026).
- Corsellis, Ann (2008). *Public service interpreting. The first steps*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Ebren, Gökhan & Demircioğlu, Melis & Çirakoğlu, Okan. C. (2021). A neglected aspect of refugee relief works: Secondary and various traumatic stress. *Journal of Traumatic Stress* 35 (3), 891–904. <https://research-ebSCO-com.uaccess.univie.ac.at/c/tvp6zc/viewer/pdf/4fqwxekaz?route=details> (Stand: 03.04.2026).
- Fan, Damien Chiaming (2024) „Conference interpreters’ technology readiness and perception of digital technologies.“ *Interpreting* 26 (2), 186–211. <https://www-jbe-platform-com.uaccess.univie.ac.at/content/journals/10.1075/intp.00110.fan> (Stand: 24.07.2025).

- Fennig, Maya & Denov, Myriam (2020). Interpreters working in mental health settings with refugees: An interdisciplinary scoping review. *American Journal of Orthopsychiatry* 91(1), 52–58. <https://psycnet.apa.org/record/2020-75410-001> (Stand: 03.04.2026).
- Ferguson, Olena & Gimpl, Iuliia (2024). Dolmetschen im Beratungskontext – Ein Erfahrungsbericht: Der Einstieg von Laiendolmetscher*innen in den Beratungskontext und damit verbundene Herausforderungen. In: Iacono, Katia; Heinisch, Barbara & Pöllabauer, Sonja (Hg.) *Zwischenstationen/ Inbetween. Kommunikation mit geflüchteten Menschen/ Communicating with Refugees*. Berlin: Frank & Timme.
- Gillies, Andrew (2024) AI tools and confidentiality in the booth: a survey. <https://interpreter-soapbox.com/ai-tools-confidentiality-conference-interpreters-survey/> (Stand: 05.03.2026).
- Grbić, Nadja & Pöllabauer, Sonja (2021). Community interpreting: Signed or spoken? Types, modes, and methods. *Linguistica Antverpiensa, New Series – Themes in Translation Studies* 5, 247–261. 10.52034/LANSTTS.V5I.163 (Stand: 02.07.2026).
- Guo, Ning; Muurlink, Olav & Doyle, Shane (2023). Psychological risks experienced by interpreters in the domestic violence cases: A systematic review. *Frontiers in Sociology* 8, 1139431. <https://www.frontiersin.org/journals/sociology/articles/10.3389/fsoc.2023.1139431/full> (Stand: 02.04.2026).
- Hale, Sandra B. (2007). *Community interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Helffferich, Cornelia (2011). *Die Qualität qualitativer Daten: Manual für die Durchführung qualitativer Interviews*. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag, 179–185.
- Herold, Susann (2010). Ausbildung von „Universalgenies“? Zum Kompetenzbegriff und zu Modellen translatorischer Kompetenz. *Lebende Sprachen* 55(2), 223–226. <https://www-degruyterbrill-com.uaccess.univie.ac.at/de/document/doi/10.1515/les.2010.017/html> (Stand: 22.07.2025).
- Huber, H. D. (2004). Im Dschungel der Kompetenzen. In: Lockemann, B.; Scheibel, M. & Huber, H. D. (Hg.) *Visuelle Netze: Wissensräume in der Kunst*. Ostfildern: Hatje Canz, 218–220.
- Iacono, Katia (2021). Von der Theorie zur Praxis. Ausgewählte Praxisprojekte aus dem DACH-Raum. In: Pöllabauer, Sonja (Hg.). *Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Konetxt. Translationskulturen im DACH-Raum*. Tübingen: Narr Francke Attempto, 300-302.
- Javidi, Hojatollah & Yadollahie, Mahnaz (2012). Post-traumatic stress disorder. *The International Journal of Occupational and Environmental Medicine* 3 (1), 2–3.

- Jiménez, Robert T.; David, Sam; Fagan, Keenan; Risko, Victoria J.; Pacheco, Mark; Pray, Lisa & Gonzales, Mark (2015). Using Translation to Drive Conceptual Development for Students Becoming Literate in English as an Additional Language. *Research in the Teaching of English* 49 (3), 110–113.
- Kalina, Sylvia (2015). Ethical Challenges in Different Interpreting Settings. *MonTI*, SpecialIssue 2, 63–67. <https://raco.cat/index.php/MonTI/article/view/312880/402991> (Stand:06.04.2026).
- Kalishchuk, Diana (2023). Ethical Stress in Interpreting and Translation: A Literature Review. *East European Journal of Psycholinguistics* 10 (1), 61–67. <https://eejpl.vnu.edu.ua/index.php/eejpl/issue/view/20/29> (Stand: 06.04.2026).
- Kuckartz, Udo (2018). *Qualitative Inhaltsanalyse: Methoden, Praxis, Computerunterstützung*, Wiesbaden: Springer VS 163–172.
- Korpál, Paweł & Mellinger, Christopher D. (2025), Stress and accent in community interpreting. *Poznań Studies in Contemporary Linguistics* 61 (4), 521–542. <https://www-degruyterbrill-com.uaccess.univie.ac.at/de/document/doi/10.1515/psicl-2025-0014/html> (Stand: 06.04.2026).
- Kutz, Wladimir (2012). *Dolmetschkompetenz. Was muss der Dolmetscher wissen und können*. Berlin: Europäischer Universitätsverlag.
- Leanza, Yvan (2005). Roles of community interpreters in pediatrics as seen by interpreters, physicians and researchers. *Interpreting* 7 (2), 167–192. 10.1075/intp.7.2.03lea (Stand: 26.04.2026).
- Marics, Alexandra & Nuč, Aleksandra (2021). Kommunal Dolmetschen in Österreich. In: Pölabauer, Sonja (Hg.). *Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskulturen im DACH-Raum*. Tübingen: Narr Francke Attempto, 249–261.
- Markert, Henrieke (2020). Dolmetschen in der Asylanhörung. Erkenntnisse der „Berliner Initiative“ und ihr Transfer auf andere Settings. In: Treiber, Angela, Kazzazi, Kerstin & Jaciuk, Marina (Hg.) *Migration Übersetzen: Alltags- und Forschungspraktiken des Dolmetschens im Rahmen von Flucht und Migration*. Wiesbaden: Springer SV, 148–150.
- Mason, Ian & Stewart, Miranda (2001). Interactional pragmatics, face and the dialogue interpreter. In: Mason, Ian (Hg.) *Triadic exchanges: studies in dialogue interpreting*. Manchester: St. Jerome, 51–70.
- Mason, Ian (2012). Gaze, positioning and identity in interpreter-mediated dialogues. In: Araldi, Claudia & Gavioli, Laura (Hg.) *Coordinating participation in dialogue interpreting*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 177–200.

- Mayring, Philipp (2014). Qualitative content analysis: theoretical foundation, basic procedures and software solution. Klagenfurt. https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/39517/ssoar-2014-mayring-Qualitative_content_analysis_theoretical_foundation.pdf (Stand: 06.04.2026).
- Munufie, Timothy Y. & Sambou, Aly (2022). Challenges and outlook of community interpreting in Ghana. *Akofena* 6 (1), 195–206. <https://www.revue-akofena.com/wp-content/uploads/2022/07/017-T06v02-14-Timothy-Y.-MUNUFIE-Aly-SAMBOU-pp.195-206.pdf> (Stand: 04.07.2026).
- Münder, Johannes (2016). Sprachmittlung als Teil der Leistung in der Kinder- und Jugendhilfe. Berlin: Deutsches Rotes Kreuz. <https://drk-wohlfahrt.de/veroeffentlichungen/details-veroeffentlichungen/sprachmittlung-als-teil-der-leistungen-in-der-kinder-und-jugendhilfe.html> (Stand: 02.07.2026).
- Ndongo-Keller, Justine (2015). Vicarious trauma and stress management. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London: Routledge, 338–351.
- Nordberg, Camilla & Kara, Hanna (2022). Unfolding occupational boundary work: Public service interpreting in social services for structurally vulnerable migrant populations in Finland. *Just. Journal of Language Rights & Minorities* 1 (1–2), 137–162. 10.7203/Just.1.25002 (Stand: 30.06.2026).
- O'Donnell, Patricia; Farrar, Adrienne; Brintzenhofesoc, Karlynn; Conrad, Ann Patrick; Danis, Marion; Grady, Christine; Taylor, Carol & Ulrich, Connie M. (2008). Predictors of ethical stress, moral action and job satisfaction in health care social workers. *Social work in health care* 46 (3), 31–33. 10.1300/J010v46n03_02 (Stand: 06.04.2026).
- Otero Moreno, Conchita (2021). Qualifizierung nicht professioneller Sprachmittler: Eine Didaktisierung für das Community Interpreting. Berlin: Frank & Timme.
- Ozolins, Uldis (2010). Factors that determine the provision of public service interpreting: Comparative perspectives on government motivation and language service implementation. *The Journal of Specialised Translation* 14, 194–215. 10.26034/cm.jostrans.2010.585 (Stand: 30.06.2026).
- Pöchhacker, Franz (2000). Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen. Tübingen: Stauffenburg.
- Pöchhacker, Franz (2004). Dolmetschen im Asylverfahren: Perspektiven der Professionalisierung. *Verbal-Newsletter* 01/2004. https://www.sprachenrechte.at/wp-content/uploads/2012/10/200501_Artikel-Poechhackerverbal.pdf (Stand: 18.09.2025).

- Pöchhacker, Franz (2022). *Introducing Interpreting Studies*. 3. Aufl. Abingdon/ New York: Routledge.
- Pöllabauer, Sonja (2010). Training (Medical) Interpreters-Key to Good Practice, *The Journal of Specialised Translation* 14, 165–193. <https://www.jostrans.org/article/view/7426> (Stand: 25.06.2026).
- Pöllabauer, Sonja (2013). Community interpreting. In: Chapell, Carol A. (Hg.) *The Encyclopedia of Applied Linguistics*. Oxford: Wiley-Blackwell. <https://doi.org/10.1002/9781405198431.wbeal0159> (Stand: 03.07.2026).
- Pöllabauer, Sonja (2021). Lernmodul 4: Die Rolle von DolmetscherInnen im Asylverfahren. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingsbuch für Dolmetschende im Asylverfahren*. Linz: Trauner, 52–56.
- Poscheschnik, Gerald (2026). Qualitative Erhebungsmethode. In: Hug, Theo & Poscheschnik, Gerald (Hg.) *Empirisch forschen*. 4. Aufl. Tübingen: UVK, 130–136.
- Prunč, Erich (2007). Entwicklungslinien der Translationswissenschaft. Von den Asymmetrien der Sprachen zu den Asymmetrien der Macht. Berlin: Frank & Timme.
- Rudvin, Mette (2005). Power behind discourse and power in discourse in community interpreting: The effect of institutional power asymmetry on interpreter strategies. *Revista Canaria de Estudios Ingleses* 51, 159–179.
- Scheller-Boltz, Dennis (2010). Kompetenzanforderungen an Übersetzer und Dolmetscher: Ergänzende Anmerkungen zum Kompetenzprofil und Beispiele aus der Berufspraxis. *Das Wort. Germanistisches Jahrbuch Russland*, 213–233.
- Skutta, Sabine (2016). Sprachliche Verständigung als fachlicher Standard in der Kinder und Jugendhilfe. *Nachrichtendienst des Deutschen Vereins für Öffentliche und Private Fürsorge* (NDV) 10, 450–455.
- The British Standards Institution (2014). BS ISO 13611:2014, Interpreting – Guidelines for community interpreting. London: BSI.
- Tipton, Rebecca & Furmanek, Olgierda (2021). *Dialogue Interpreting: A Guide to Interpreting in Public Services and the Community*. London/New York: Routledge.
- Tipton, Rebecca (2016). Perceptions of the 'Occupational Other': Interpreters, Social Workers and Intercultures. *The British Journal of Social Work* 46(2), 463–479.
- Tribe, Rachel & Keefe, Andrew (2009). Issues in using interpreters in therapeutic work with refugees: What is not being expressed? *European Journal of Psychotherapy and Counselling* 11 (4), 409–426. 10.1080/13642530903444795 (Stand: 03.04.2026).

- Valero Garcés, Carmen (2015). The impact of emotional and psychological factors on public service interpreters: Preliminary studies. *Translation & Interpreting* 7 (3), 91–94. 10.12807/ti.107203.2015.a07 (Stand: 03.04.2026).
- Van De Mierop, Dorien, Cox, Antoon & Kerremans, Koen (2023). Public service interpreting in social care. In: Gavioli, Laura & Wadensjö, Cecilia (Hg.) *The Routledge Handbook of Public Service Interpreting*. London/New York: Routledge, 225–240.
- Wadensjö, Cecilia (1998). *Interpreting as Interaction*. London/New York: Routledge.
- Westmoreland, Shane A. (2017). *The value of protective strategies in predicting rates of compassion fatigue and burnout in American Sign Language interpreters*. Dissertation, The Chicago School of Professional Psychology.
- Yin, Taojie (2024). “Listen! The interpreter is silently calling for help!” Interpreter’s mental health in a refugee context. *SKASE Journal of Translation and Interpretation* 17 (2), 71–86. <https://www.skase.sk/Volumes/JTI27/05.pdf> (Stand: 03.04.2026).

Abstract

Die vorliegende Arbeit untersucht die Kompetenzprofile von ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen im Kontext der Sozialen Arbeit.

Ziel dieser Arbeit ist es, Erkenntnisse über die möglichen Unterschiede zwischen ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen in Bezug auf das Rollenverständnis, die Kompetenzanforderungen sowie Belastungen und die dazugehörigen Coping-Strategien zu untersuchen.

Im Fokus stehen die Fragen, inwiefern sich die Kompetenzprofile von ausgebildeten Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen in Bezug auf das Rollenverständnis, die Kompetenzen und Belastungsfaktoren unterscheiden und inwieweit die unterschiedlichen Ausbildungswege einen Einfluss darauf haben.

Zur Beantwortung der Forschungsfragen wurde ein qualitativer Forschungsansatz gewählt. Die Datenerhebung erfolgte mittels leitfadengestützter Interviews, welche mit jeweils drei ausgebildeten Dolmetscher*innen und drei Laiendolmetscher*innen durchgeführt wurden. Abschließend wurden die Interviews transkribiert und mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring und Kuckartz ausgewertet.

Die Ergebnisse zeigen, dass sich beide Dolmetscher*innengruppen in den meisten Kompetenzbereichen ähnlicher sind, als zuvor angenommen wurde. Die wesentlichen Unterschiede liegen darin, wie ausgebildete Dolmetscher*innen und Laiendolmetscher*innen ihre Rolle innerhalb des Kommunikationsgeschehens wahrnehmen und kritisch reflektieren. Emotionale Belastungen hingegen werden von beiden Dolmetscher*innengruppen gleichermaßen beschrieben. Zu den zentralen Bewältigungsstrategien zählen vor allem emotionale Distanzierung, Austausch mit Kolleg*innen mit vergleichbaren Erfahrungen sowie institutionelle Unterstützungsangebote.

Insgesamt legen die Ergebnisse nahe, dass professionelles Handeln nicht allein vor der Ausbildung abhängt. Vielmehr sind die Berufserfahrung sowie die Arbeitsbedingungen der Dolmetscher*innen von großer Relevanz.

Schlüsselwörter: Ausgebildete Dolmetscher*innen, Laiendolmetscher*innen, Kompetenzprofile, Dolmetschen in der Sozialen Arbeit, Rollenverständnis, emotionale Belastungen, Bewältigungsstrategien, Qualitative Inhaltsanalyse

Anhang A: Interviewleitfaden

Rollenverständnis

- Dolmetschen Sie immer einzeln oder ist immer eine SP dabei? Arbeiten Sie langfristig mit bestimmten SP zusammen? Begleiten Sie die Familien langfristig?
- Gehören Sie demselben Kulturkreis, wie die Personen für welche Sie dolmetschen?
- Haben Sie das Gefühl, dass Sie nicht nur dolmetschen oder auch helfen müssen?
- Inwiefern sehen Sie sich als eher als Teil des Gesprächs oder als eine außenstehende Person?
- In welchen Situation greifen Sie in die das Gespräch ein und ändern bewusst Ihre Rolle? Gab es Situationen in denen Sie die Aufgabe der SP übernommen haben?
- Welche Rolle spielt die räumliche Nähe oder auch Distanz zu den Gesprächspartnern? Haben Sie vielleicht beobachtet, dass Ihre Positionierung die Gesprächsdynamik beeinflusst hat?
- Inwiefern beeinflusst Ihr Blickkontakt während des Dolmetschens Ihre Position zwischen den Gesprächspartnern und das Vertrauen im Gespräch?

Kompetenzen

- Was ist Ihre A-Sprache, B-Sprache und C-Sprache? Wo haben Sie diese Sprachen gelernt und auf welchen Niveau beherrschen Sie die erwähnten Sprachen?
- Wie bereiten Sie sich auf die Dolmetscheinsätze vor? Erhalten Sie vorab gewisse Informationen?
- Welche Hilfsmittel setzten Sie beim Dolmetschen ein? Fertigen Sie während der Dolmetscheinsätze Notizen an?
- Wie flexibel müssen Sie während der Dolmetscheinsätze reagieren, wenn es zu Änderungen oder Missverständnissen kommt? Wie gehen sie damit um?
- Gibt es Inhalte, die Sie bewusst nicht dolmetschen oder eine Aussage abschwächen?
- In welchen Situationen geben Sie die Inhalte exakt wieder und wann passen Sie diese an die Zielgruppe an?

Belastungen und Bewältigungsstrategien

- Gab es Situationen, in denen sprachliche Unsicherheiten, die Konfrontation mit unbekannten Themen/ Begriffen oder die Erwartungen an Sie bei Ihnen Angst ausgelöst haben? Nennen Sie konkrete Situationen.
- Ist es stressig für Sie, wenn emotional belastende Inhalte besprochen werden? Wenn ja, wie belastet es Sie? Beeinflussen Emotionen Ihre Dolmetschung?
- Beschäftigen bestimmte Einsätze oder die besprochenen Inhalte Sie auch noch im Nachhinein? Was tut es mit Ihnen?
- Gab es Einsätze, die bei Ihnen eigene frühere belastende Erfahrungen/ Erinnerungen wieder ausgelöst/ hervorgerufen haben?
- In welcher Person dolmetschen Sie? In der ersten oder in der dritten Person? Warum?
- Welche Strategien nutzen Sie, um Abstand von belastenden Einsätzen zu nehmen? Welche Unterstützung erhalten Sie vom Arbeitgeber?

Anhang B: Einverständniserklärung/ Datenschutzinformation



Zentrum für Translationswissenschaft

Gymnasiumstr. 50

1190 Wien

Web: <https://transvienna.univie.ac.at/>

Forschungsvorhaben: Masterarbeit mit dem Arbeitstitel:

„Dolmetschen in der Sozialen Arbeit - Ein Vergleich des Kompetenzprofils von ausgebildeten und Laien-Dolmetschenden“

Datenerhebung durchgeführt von Patrycja Antonina Laskawska, 01500103

Interviewteilnehmer:in: _____

Einverständniserklärung (Leitfadeninterview)

Hiermit bestätige ich, dass ich über das Forschungsvorhaben ausreichend informiert wurde und dass offene Fragen meinerseits von der Forscherin zu meiner Zufriedenheit beantwortet wurden. Es ist mir bewusst, dass meine Teilnahme an der Datenerhebung freiwillig ist und ich diese jederzeit ohne Angaben von Gründen beenden kann. Ich bin damit einverstanden, dass das Interview aufgezeichnet wird und später in Schriftform übertragen werden kann. Ich wurde darüber informiert, dass meine Aussagen anonymisiert in wissenschaftlichen Arbeiten und Publikationen zitiert werden können und das Interview aufgezeichnet und anschließend in schriftlicher Form (Transkription) übertragen wird. Dazu wird folgendes vereinbart:

- ☐ Ich gebe meine Zustimmung zur Verwendung meiner personenbezogenen Daten im Rahmen des oben genannten Forschungsvorhabens. Die Daten werden ausschließlich an einem passwortgeschützten Ort gespeichert. Meine Aussagen dürfen ausschließlich in anonymisierter Form in wissenschaftlichen Arbeiten und Publikationen verwendet werden. Angaben zu meiner Person wie Name, Telefonnummer oder Emailadresse werden nicht veröffentlicht oder an Dritte weitergegeben.
- ☐ Ich erkläre mich damit einverstanden, dass während des Interviews Sprachaufnahmen gemacht werden und diese im Anschluss zum Zweck der wissenschaftlichen Auswertung transkribiert werden.

Ort und Datum

Name und Unterschrift

Datenschutzmitteilung

Herzlichen Dank, dass Sie sich bereit erklärt haben, als Interviewpartner:in für eine Datenerhebung zur Abfassung einer Masterarbeit an der Universität Wien zur Verfügung zu stehen.

Abschlussarbeiten müssen laut Universitätsgesetz veröffentlicht werden (durch Aufstellen in der National- und Universitätsbibliothek), sie sind üblicherweise auch online zugänglich. Die Daten können von der Betreuerin/dem Betreuer und/oder der Begutachterin/dem Begutachter der wissenschaftlichen Arbeit für Zwecke der Leistungsbeurteilung eingesehen werden. Die erhobenen Daten dürfen gemäß Art 89 Abs 1 DSGVO grundsätzlich unbeschränkt gespeichert werden.

Sie können die Zustimmung zur Verwendung des Interviews jederzeit widerrufen. Jede Verwendung Ihrer Aussagen in einer wissenschaftlichen Arbeit, die bis zu diesem Zeitpunkt stattgefunden hat, ist allerdings rechtskonform und muss nicht aus der Arbeit entfernt werden.

Weiters besteht das Recht auf Auskunft durch die Verantwortliche dieser Datenerhebung über die erhobenen personenbezogenen Daten sowie das Recht auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung der Daten sowie ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit.

Wenn Sie Fragen zu dieser Datenerhebung haben, wenden Sie sich bitte gern an die Verantwortliche der Untersuchung: Patrycja Antonina LASKAWSKA (a12011245@unet.univie.ac.at), Studentin im Master Translation an der Universität Wien, Institut für Translationswissenschaft, Gymnasiumstraße 50, 1190 Wien.

Für grundsätzliche juristische Fragen im Zusammenhang mit der DSGVO/FOG und studentischer Forschung wenden Sie sich an den Datenschutzbeauftragten der Universität Wien, Dr. Daniel Stanonik, LL.M. (verarbeitungsverzeichnis@univie.ac.at). Zudem besteht das Recht der Beschwerde bei der Datenschutzbehörde (bspw. über dsb@dsb.gv.at).

Anhang C: Transkripte der Interviews

Interview: IP-AD1

1 **I:** Danke nochmal, dass du dir Zeit genommen hast für das Interview. Ist es okay für dich, wenn
2 wir per Du bleiben?

3
4 **AD1:** Ja, passt.

5
6 **I:** Passt. Dann fangen wir mit den allgemeinen Fragen an. Wie alt bist du und hast du eine
7 Ausbildung im Bereich Dolmetschen?

8
9 **AD1:** Ich bin 25 Jahre alt und schließe momentan den Master in Translation ab. Ich habe den
10 Bachelor bereits abgeschlossen und beim Master habe ich im Grunde alle Übungen und Vorle-
11 sungen abgeschlossen. Mir fehlt nur noch die Masterarbeit.

12
13 **I:** Okay, und an welcher Uni und welchen Schwerpunkt hast du gewählt?

14
15 **AD1:** Ich habe es an der Uni Wien gemacht. Genauer gesagt im ZTW, also am Zentrum für
16 Translationswissenschaft. Und ich hatte den Schwerpunkt Konferenzdolmetschen und ich habe
17 auch die Modulprüfungen dafür abgeschlossen.

18
19 **I:** Alles klar. Und in welchen Bereichen der Sozialen Arbeit hast du bereits als Dolmetscher
20 gearbeitet? Oder welche Arten von Gesprächen waren das?

21
22 **AD1:** Ich habe zum Beispiel für die Organisation gearbeitet, die im Auftrag der MA 11 arbeitet.
23 Das bedeutet für die Kinder und Jugendhilfe. Und das bedeutet eben, dass ich Sozialarbeiter*in-
24 nen begleitet habe, wenn sie zu Familien hingegangen sind, die kein Deutsch konnten. Dann
25 habe ich für diese Familien und die Sozialarbeiter*innen gedolmetscht.

26
27 **I:** Wie viele Stunden die Woche oder im Monat warst du dann im Einsatz als Dolmetscher?

29 **AD1:** Im Grunde 20 Stunden im Monat. So war es geregelt. Aber es gab auch mehrere Monate,
30 wo ich viel mehr gearbeitet habe, wo ich manchmal 30 Stunden, einmal sogar 40 Stunden hatte,
31 weil es einfach Bedarf gab.

32 **I.:** Okay, dann kommen wir jetzt zu den tatsächlichen Fragen. Und zwar wenn du jetzt sagst,
33 du hast für Familien gedolmetscht und für Sozialpädagogen, waren da immer Sozialpädagogen
34 dabei? Oder gab es Situationen, wo du auch alleine mit den Familien zum Beispiel unterwegs
35 warst?

36

37 **AD1:** Da gab es tatsächlich Termine, wo ich ohne Sozialpädagogin die Familien begleitet habe.
38 Zum Beispiel musste die eine Mutter regelmäßig ins Krankenhaus und habe ich dann für sie
39 und den Doktor gedolmetscht. Das ist auch ab und zu vorgekommen.

40

41 **I:** Und war es so, dass du quasi mit einer Sozialpädagogin oder Sozialpädagogen langfristig
42 zusammengearbeitet hast? Und hast du zum Beispiel auch eine Familie langfristig betreut oder
43 hat sich das immer abgewechselt?

44

45 **AD1:** Es ist so, man bekommt halt fixe Familien für die man halt zuständig ist und normaler-
46 weise haben die dann auch fixe Sozialarbeiterinnen, die immer dabei sind. Es ist aber normal,
47 dass sich das manchmal ändert und eine andere Sozialarbeiterin einspringt oder das manchmal
48 nach einem halben Jahr eine andere Person zuständig ist. Das geht. Bei der einen Familie, bei
49 der ich für Spanisch gedolmetscht habe, war das eben genauso. Nach jedem halben Jahr war
50 eine andere Sozialarbeiterin im Einsatz, aber bei der anderen Familie aus Afghanistan da war
51 es sehr chaotisch. Da hat sich, glaube ich, mindestens sechsmal die Sozialarbeiterin gewechselt.

52

53 **I:** Hatte das einen bestimmten Grund?

54

55 **AD1:** Organisatorisches war es. Es sollte nicht so sein. Wir haben uns auch wirklich entschul-
56 digt bei den Familien, weil das ist nicht gut.

57

58 **I:** Und ist es immer so, dass du für Personen oder Familien dolmetscht, die aus deinem Kultur-
59 kreis kommen oder ist das auch unterschiedlich?

60

61 **AD1:** Das ist unterschiedlich. Es kommt darauf an, welche Sprachen man kann. Ich kann zum
62 Beispiel Spanisch und habe deshalb auch für eine spanische Familie gedolmetscht. Jetzt kann

63 man natürlich argumentieren okay, wenn man eine Sprache kann, kennt man sich auch mit der
64 Kultur aus. Aber wenn du jetzt meinst, meine heimische Kultur, so von meiner Familie, dann
65 war es immer verschieden.

66

67 **I:** Das heißt, du musst dich da wirklich an eine andere Kultur wieder anpassen. Jedes Mal sozu-
68 sagen.

69

70 **AD1:** Ja, aber wie gesagt, da ich ja die Sprache kann, habe ich die Kultur gut verstanden. Das
71 heißt, ich musste mich nicht so sehr anpassen. Ich habe schon ein bisschen gewusst, wie es
72 funktioniert.

73

74 **I:** Alles klar. Und hast du das Gefühl beim Dolmetschen, dass du halt nur zum Dolmetschen da
75 bist? Oder hast du irgendwie manchmal das Gefühl, dass du irgendwie auf eine Art und Weise
76 den Leuten auch helfen musst?

77

78 **AD1:** Definitiv helfen. Also man muss dann so viele verschiedene Aufgaben erledigen neben
79 dem Dolmetschen, weil die Gesprächspartner... das heißt zu einem helfen die Sozialarbeiterin-
80 nen, aber vor allem die Familien, die kennen diese Abgrenzung nicht. Die sehen dich ja nicht
81 als nur Dolmetscher, sondern auch eine Person, die ihnen helfen kann. Das heißt zum Beispiel,
82 wenn irgendwelche Formulare ausgefüllt werden mussten, die haben mich sofort gefragt: Was
83 schreibe ich da rein? Oder wenn sie Probleme mit der Technologie hatten, mit dem Handy oder
84 dem Laptop. Da haben sie auch nicht gesagt: Der ist mein Dolmetscher, den frage ich nicht. Ich
85 musste automatisch helfen.

86

87 **I:** Und findest du, dass das auch ein bisschen zu der Rolle von Dolmetschern gehört oder findest
88 du, dass das manchmal die Rolle der Dolmetscher irgendwie überschreitet? Oder teilweise auch
89 so ein bisschen die Funktion vielleicht von den Sozialpädagogen auch übernimmst?

90

91 **AD1:** Ich finde, dass das über die Rolle des Dolmetscher definitiv hinausgeht, weil dazu bin
92 ich nicht ausgebildet. Ich habe jetzt zum Beispiel an der Uni nicht gelernt, wie ich ein Handy
93 bediene. Das ist dann sozusagen eine andere Rolle, in die ich dann schlüpfen musste kurzfristig.
94 Allerdings muss ich sagen, wenn man sagt, aus der Rolle hinaustreten, das hat meistens so eine
95 negative Assoziation. Es klingt oft so, als sollte das nicht passieren. Man sollte nur in der Rolle

bleiben. Aber ich persönlich finde, das ist nicht schlimm. Ich finde, es ist okay, wenn man kurz in der Situation in eine andere Rolle schlüpft und die Personen anders behilflich ist.

I: Und hattest du zum Beispiel irgendwie manchmal Probleme vielleicht mit den Sozialpädagogen, dass sie gesagt haben, du hättest das oder das vielleicht nichts sagen oder machen sollen, weil das ihre Aufgabe ist. Du hast ein bisschen meine Rolle übernommen und das gehört sich nicht.

AD1: Nicht direkt, dass die Person jetzt versucht hat, meine Rolle zu übernehmen. Aber es gab oft Momente, wo sie mir das Dolmetschen sehr schwer gemacht haben, weil sie nicht genau wissen, wie es für mich abläuft. Zum Beispiel als Dolmetscher, es ist ja meine Pflicht, dass das, was du sagst, dass ich das detailgetreu übertrage in die andere Sprache und da ist es egal, wie kompliziert es ist. Du kannst komplexe Gedanken ausdrücken und ich kann das auch dolmetschen. Das kann ich wirklich. Sehr viele Sozialarbeiterinnen haben instinktiv, weil sie dachten okay, ich mache es jetzt dem Dolmetscher leicht, haben Sie Sachen sehr, sehr verdummt. Also sehr vereinfacht und dumm gesagt und auch sehr langsam gesagt, weil sie dachten, jetzt verstehe ich es besser. Das Problem ist, ich habe dann manchmal nicht verstanden, was sie genau meinen, weil das, was sie gesagt haben blöd war. Ich dachte mir, erklär doch genau. Ich kann das übertragen.

I: Du konntest also nichts mit diesen Informationen anfangen und diese nicht übertragen?

AD1: Genau. Sprich ruhig detailliert, weil dafür bin ich ja da, dass du eben den genauen Gedanken sagen kannst und dass ich das dann dolmetsche.

I: Und ist es so, dass du dich quasi als ein Teil des Gesprächs fühlst? Oder hast du eher das Gefühl, dass du eine außenstehende Person bist in dem ganzen Gespräch oder bist du aktiv an dem Gespräch beteiligt?

AD1: Ich versuche am Anfang immer neutral zu bleiben und eben nicht Teil des Gesprächs zu sein, sondern einfach nur der Überträger von der Botschaft. Aber das Problem ist, dass beide Parteien, also die Sozialarbeiterin und auch die Familie, die sehen mich in manchen Situationen als eine Vertrauensperson. Zum Beispiel bei kulturellen Sachen sieht die Familie mich als eine Art Vertrauensperson. Die sagen dann ah, du kennst es ja eh, du kannst es denen dann besser erklären. Und andererseits, wenn es zum Beispiel um rechtliche Sachen geht, die Bürokratie

oder irgendwelchen Papierkram, da hat die Sozialarbeiterin mich immer anders angesprochen. Aber hey, du kennst dich aus, das kannst du auch dann machen. Das heißt, die Parteien haben mich dann meistens in das Gespräch reingezogen und gesagt: Komm, mach das jetzt auch nicht, auch wenn ich es nicht wollte.

I: Welche Rolle spielt für dich die räumliche Nähe oder auch die Distanz zu den Gesprächspartnern? Findest du, dass das einen Einfluss auf die ganze Gesprächsdynamik hat?

AD1: Komplett extrem. Und das habe ich im Laufe der Arbeit sehr leicht erkannt, sehr gut erkannt. Ganz am Anfang zum Beispiel habe ich mich immer sehr nah an der Sozialarbeiterin hingesezt. Instinktiv, nicht absichtlich, sondern einfach, weil ich sie ja ein bisschen früher kannte und weil wir Kolleginnen sind. Und dann irgendwie ist mir aufgefallen, dass die Familie mich meistens manchmal als nicht Gefahr, aber so eine Art Gegner gesehen hat. Das ist die andere Person nicht. Wenn Sie zum Beispiel gestritten haben, dann haben Sie auch gegen mich gestritten. Sie dachten, das ist eine Seite mehr unterstütze. Und dann habe ich irgendwann angefangen, bewusst mich immer in die Mitte zu setzen zwischen den Personen. Und da war mir egal, wie unangenehm. Es gab oft Situationen, wo ich auf dem Boden sitzen musste, weil einfach dazwischen kein Sessel war. Aber das war mir egal, weil ich will nicht zu irgendwem näher sein und das hat einen Riesenunterschied gemacht. Immer, wenn es dann zu Streitereien gekommen ist. Ich war nie Teil vom Streit. Ich war immer nur die Person, die hilft.

I: Ja, die Position kann tatsächlich einiges bewirken. Und findest du auch, dass zum Beispiel Blickkontakt beim Dolmetschen eine wichtige Rolle spielt oder sogar einen Einfluss auf das Vertrauen im Gespräch hat?

AD1: Definitiv. Ich meine, ich habe automatisch immer die Person angesprochen, für die ich gedolmetscht habe und auch die, der ich zugehört habe. Ich habe das auch immer in den Übungen so gelernt und es gab nie einen Moment, wo ich das jetzt nicht versucht habe. Deshalb könnte ich jetzt nicht sagen, wie es wäre ohne Blickkontakt. Aber ich kann mir wirklich gut vorstellen, dass es ohne Blickkontakt anders wäre. Weil ich habe von anderen Kolleginnen gehört, dass manche Fachkräfte oder Sozialarbeiterinnen die Dolmetscherin gar nicht anschauen und dass die Dolmetscher manchmal das Gefühl haben, sie wären eine Belastung. Sie wären keine Unterstützung, sondern sie machen den Leuten die Arbeit schwer und eben auch verkehrt

rum. Wenn die Dolmetscherinnen nicht die Familien anschauen, dann fühlen sich die Familien meistens in Stich gelassen bzw. als würden sie gerade was Schlimmes machen.

I: Okay, du hast schon vorhin erwähnt, dass du für spanische Familien gedolmetscht hat. Meine Frage ist deshalb, was sind deine Arbeitssprachen und wo hast du diese gelernt? Und was denkst du, auf welchem Niveau sind diese Sprachen bei dir?

AD1: Meine Arbeitssprachen sind Deutsch, Englisch, Spanisch. Genau in der Reihenfolge. Deutsch und Englisch würde ich bei mir definitiv auf C2 setzen. Mein Spanisch ist sagen wir B2 zwischen B1 und B2 dazwischen. Nebenbei dolmetsche ich aber auch für meine Muttersprachen Hindi und Panjabi Hindi. Würde ich auf C1 setzen, also flüssig, aber jetzt nicht sehr wissenschaftlich und dann würde ich auf B2 setzen, da ich mir da manchmal schon schwierig tue.

I: Und wo hast du die ganzen Sprachen gelernt? Es sind schon einige. Also zwei sind deine Muttersprache, das ist schon mal klar. Aber wo hast du die andere Sprachen gelernt?

AD1: Genauso. Deutsch und Englisch habe ich eben durch die Umgebung gelernt, weil ich in Österreich geboren und aufgewachsen bin und Englisch war auch immer wichtig hier. Hindi und Panjabi wie gesagt, durch meine Eltern, das waren unsere Muttersprachen. Und Spanisch habe ich in der Schule gelernt. Das war ein Pflichtfach bei uns und ich habe das gerne gelernt und habe es dann nach der Schule auch vertieft. Ich war auch eine Zeit lang in Südamerika. Und durch das Studium habe ich es noch mehr vertieft.

I: Alles klar, und wie bereitest du dich persönlich auf die Dolmetscheinsätze vor? Gibt es vielleicht Situationen, wo ihr vorab irgendwelche Informationen erhält?

AD1: Viel Vorbereitung gibt es an sich nicht. Meistens ist es so ich und die Sozialarbeiterin müssen uns immer eine Viertelstunde vor dem eigentlichen Treffen schon treffen, damit wir bereden, was wir jetzt machen werden und wie wir die Situation angehen. Und meistens geht wird dann nur besprochen, was gerade die Thematik ist. Das heißt, da ist nichts Dolmetschtechnisches dahinter. Es ist mehr dieses: Hey, ich habe diesen Plan und ich möchte gern das umsetzen oder die Familie hat mir das gesagt und wir haben jetzt da ein Problem.

I: Also werden einfach ein paar Themen aufgeworfen, die vielleicht vorkommen.

197

198 **AD1:** Ganz genau. Und sehr oft gab es auch Situationen, wo wir gar keine Vorbesprechung
199 hatten, weil das sehr langweilige Treffen waren, wo nichts Ernstes besprochen wurde.

200

201 **I:** Okay, und benutzt du vielleicht irgendwelche Hilfsmittel? Machst du dir vielleicht Notizen?

202

203 **AD1:** Meistens geht es ja um Dialogdolmetschen und zwar auch wirklich Dialoge, wo die Sätze
204 wirklich kurz sind. Sätze wie zum Beispiel: Wie geht es Ihnen? Gut. Ihnen, auch gut. Und dafür
205 benötige ich selten einen Notizblock und ein Stift. Aber ich habe es immer dabei, falls ich es
206 brauche. Und es gab auch Momente, wo ich das gebraucht habe. Vor allem, wenn es Termine
207 waren, wo ich alleine mit der Familie war, zum Beispiel beim Arzt. Da habe ich dann natürlich
208 mein Notizbuch gebraucht, weil in solchen Situationen repräsentiere ich hier auch alle Dolmet-
209 scherinnen und gleichzeitig auch die Organisation. Und da versuche ich dann auch, wenn es
210 nicht notwendig ist, professionell zu wirken. Eine andere Situation. Da war es dann auch zwi-
211 schen Sozialarbeiterin und der Familie. Da war es dann aber ernst. Da ging es dann wirklich
212 um eine Gefahrenmeldung, sozusagen das den Eltern vielleicht die Kinder weggenommen wer-
213 den und das war auch wirklich ernst. Das hat eigentlich nicht gepasst im Kontext, aber es war
214 wirklich ein organisiertes Treffen. Da hatte die Sozialarbeiterin eine Liste an Punkten, was sie
215 besprechen möchte und ich habe dann auch einen Notizblock benutzt.

216

217 **I:** Und wo hast du deine Notiztechnik entwickelt? Was hat dir dabei geholfen?

218

219 **AD1:** Ich habe tatsächlich eine Notiztechnik, die sehr unorthodox ist. Gib mir eine Sekunde.
220 Ganz kurz. [...] Verzeihung. Normalerweise lernen wir an der Uni ja diese typische Dolmetsch-
221 technik, wo man Symbole zeichnet in einer Linie. Und dass man das dann einzeln abliest. Ich
222 habe aber selbst circa vor einen oder zwei Jahren eine Dolmetschtechnik, die komplett anders
223 aussieht und ich zeige einfach das erste Beispiel gleich. Das hier.

224

225 **I:** Das ist sehr spannend und vor allem, dass du das alles nachvollziehen kannst, was du da
226 notierst.

227

228 **AD1:** Ja, komplett. Ich finde, das ist die perfekte Methode für mich. Ich könnte jetzt sogar noch
229 mal dolmetschen, was da steht.

230

231 **I:** Das ist echt interessant. Also wirklich eine sehr außergewöhnliche Methode. Ich finde auch
232 jeder sollte eine eigene entwickeln, weil an der Uni bekommen wir ja gewisse Vorgaben usw.
233 aber es soll ja für uns passen. Du hast genau das Richtige für dich gefunden. Kommen wir jetzt
234 zur nächsten Frage: Was glaubst du, wie flexibel musst du als Dolmetscher bei den ganzen
235 Dolmetscheinsätzen reagieren? Also wenn es irgendwie zu Änderungen kommt oder zum Bei-
236 spiel zu irgendwelchen Missverständnissen, was machst du dann in solchen Situationen?

237

238 **AD1:** Meinst du Missverständnisse jetzt von den Terminen her so zeitliche Missverständnisse?

239

240 **I:** So inhaltlich, also zum Beispiel, dass die Leute aneinander vorbeireden usw., dass du da
241 wirklich als Dolmetscher dann wirklich irgendwann einmal sagen musst ja, jetzt muss ich aber
242 mal abklären, was beide Seiten vielleicht wollen usw.

243

244 **AD1:** Ja, da muss man wirklich sehr flexibel sein, weil man darf nicht vergessen, es geht um
245 Menschen, die aus komplett verschiedenen Kulturen, Kulturkreisen kommen und die komplett
246 verschiedene Realitätswahrnehmungen haben. Die sehen Sachen anders und das ist schon
247 manchmal schwierig, Sachen zu formulieren, weil es kann sein, dass die eine Person etwas sagt,
248 was für sie extrem wichtig ist und für die andere Person hat es gar keine Bedeutung. Das heißt,
249 es ist meine Aufgabe, dass ich das so formuliere, dass die andere Person versteht, wie wichtig
250 das ist. Und das ist halt die Schwierigkeit, die Wörter an sich, das ist leichter, kann man auch
251 Google Translate benutzen, dass man der anderen Person erklärt, was wirklich gemeint ist und
252 wie wichtig manche Sachen sind, das macht Dolmetscher besonders.

253

254 **I:** Ja, finde ich auch. Und ist es so, dass du immer versuchst, den Inhalt oder die Aussagen exakt
255 wiederzugeben oder versuchst du manchmal das vielleicht ein bisschen an die Zielgruppe an-
256 zupassen?

257

258 **AD1:** Ich versuche es immer an die Zielgruppe anzupassen. Vor allem ich habe eben länger mit
259 den Familien gearbeitet. Und wenn du eine Person schon eine Zeit lang kennst, du weißt dann,
260 wie die Person denkt bzw. du weißt, das klingt jetzt gemein, aber manchmal wie dumm eine
261 Person ist und ob eine Person manchmal Probleme hat, Sachen zu verstehen, oder ob sie viel-
262 leicht ein bisschen langsam ist, Sachen zu verstehen.

263

264 **I:** Also meinst du auch das sprachliche Niveau entsprechend anzupassen?

265 **AD1:** Genau. Aber nicht nur das, auch zum Beispiel die Aufmerksamkeitsspanne. Ich gebe ein
266 Beispiel, weil eine Sozialarbeiterin hat immer sehr komplexe Sätze gesagt, wo die Pointe, also
267 der Hauptpunkt vom Satz, manchmal ganz am Ende war. Und ich weiß, der Vater von dieser
268 Familie, der hat keine Aufmerksamkeitsspanne, der hört zwei Sekunden zu und dann ist er weg.
269 Wenn ich das jetzt so sagen würde, er würde nichts merken. Er wird nur sagen Ja, okay, aber
270 er hat sich nichts gemerkt. Ich habe dann da zum Beispiel die Sätze komplett umgebaut. Ich
271 habe den wichtigsten Punkt immer ganz am Anfang gesagt und das, was nicht so wichtig war,
272 habe ich danach immer ausgedrückt. Und das hat danach funktioniert. Der Vater hat dann ver-
273 standen, was ich gemeint habe.

274

275 **I:** Ja, also du triffst manchmal Entscheidungen, die einfach beim Übertragen helfen.

276

277 **AD1:** Ja, genau. Aber auch andere Faktoren, wie zum Beispiel das Register oder die Formalität.
278 Manche Register haben in anderen Kulturen einen anderen Beigeschmack als in manchen an-
279 deren Kulturen. Ich kann jetzt nur das Beispiel nennen. Hier in Europa ist es ja normal, wenn
280 man Sachen sehr trocken sagt und sehr höflich bleibt. Es wirkt professionell. In südasiatischen
281 Kulturen wirkt das sehr kalt und man könnte schon sagen unsympathisch. Das ist wichtig, dass
282 du Sachen sehr höflich ausdrückst und eben auch mit einer gewissen Sympathie. Und ich habe
283 zum Beispiel Botschaften, die sehr trocken und detailliert ausgedrückt wurden, dann manchmal
284 ein bisschen sympathischer ausgedrückt.

285

286 **I:** Ja, alles klar. Okay, dann kommen wir jetzt zum letzten Themenbereich, zu den Belastungen.
287 Gab es zum Beispiel Situationen beim Dolmetschen, in denen du dir zum Beispiel sprachlich
288 unsicher warst? Oder du mit unbekannten Themen oder Begriffen konfrontiert wurdest? Und
289 hat das irgendeine Angst in dir ausgelöst? Und wie bist du dann mit diesen Situationen um-
290 gegangen?

291

292 **AD1:** Es gab einige Situationen. Eine Situation war eben dieses Beispiel im Krankenhaus mit
293 der Mutter, wo ich dann mit dem Arzt reden musste und der Arzt hat dann eine Reihe an Krank-
294 heiten und Medikamente aufgezählt, die ich noch nie gehört hatte. Und jetzt musste ich die alle
295 ins Spanische dolmetschen. Meine schwächste Sprache. Das hat mir sehr viel Angst bereitet
296 und ich dachte mir Gott, das kommt ja sehr schlimm rüber. Aber der Doktor war sehr verständ-
297 lich. Er war auch sehr sympathisch und nett und hat dann irgendwie auf seinem Computer

298 Google Translate aufgemacht und hat für mich die Sachen dann selber nachgeschaut und er hat
299 komplett Verständnis gezeigt.

300

301 **I:** Ja, das ist sicher sehr hilfreich.

302

303 **AD1:** Genau das hat mir dann die Angst genommen. Die andere Sache war halt, als ich ange-
304 fangen habe mit dem Job generell. Während meiner Arbeit kamen oft Begriffe vor, die mit dem
305 Sozialwesen zu tun hatten. Ministerium oder mal Antrag, diese ganzen Sachen. Und am Anfang
306 habe ich mich gar nicht ausgekannt da es diese Dinge in meiner Heimat nicht gibt. Wir haben
307 kein Magistrat oder sowas. Das hat mir auch Angst bereitet und dann habe ich halt eine Technik
308 gefunden, wie ich das umgehen kann. Ich habe dann immer, wenn so etwas vorgekommen ist,
309 habe ich einfach die Sozialarbeiterinnen gefragt. Kannst du mir kurz erklären, was dieses Wort
310 bedeutet? Was ist noch mal ein Magistrat? Dann habe ich einfach die Erklärung gedolmetscht.

311

312 **I:** Und ist es zum Beispiel stressig für dich, wenn du mit emotional belastenden Inhalten ir-
313 gendwie konfrontiert wirst? Beeinflusst dich das dann als Person und denkst du, dass diese
314 daraus resultierenden Emotionen auch deine Dolmetschleistung irgendwie beeinflussen?

315

316 **AD1:** Tatsächlich ist es so ... Ich fange mit einem Beispiel an, dann kann ich das besser klären.
317 Die Familie aus Afghanistan hat eben Fluchterfahrung und auch Foltererfahrungen und das
318 haben sie auch immer wieder erwähnt gehabt. Und ich muss zugeben, dass ich beim Dolmet-
319 schen gar kein Problem hatte. Ich konnte sehr kalt, also kühl und mit einem klaren Kopf die
320 Sachen dolmetschen, weil ich dachte okay, das hat keinen Einfluss auf mich emotional. Aber
321 dann, nach einer Weile, habe ich von meinem Umfeld, also von meinen Freunden und meiner
322 Familie gehört, die haben gemeint, dass ich emotional sehr stumpf wirke, als ob ich keine Emo-
323 tionen mehr habe. Und das hat mich verwundert, weil ich habe keinen Unterschied bemerkt.
324 Und dann habe ich eben mit den Fachkräften geredet und auch mit der Therapeutin, die von der
325 Organisation zur Verfügung gestellt wurde. Sie hat gemeint, dass kann auch passieren, dass
326 solche Sachen dich nicht direkt treffen. Also man merkt nicht sofort, dass deine Emotionen
327 betroffen sind beim Dolmetschen selbst, aber dein Gehirn speichert das und verarbeitet es und
328 versucht dich abzustumpfen, damit dein Gehirn einfach keinen Schmerz spürt.

329

330 **I:** Es ist also auch eine Art Schutzmechanismus.

331

332 **AD1:** Genau. Und da habe ich das bemerkt.

333

334 **I:** Okay. Ja, das ist auf jeden Fall auch interessant. Und ist es halt so, dass dich solche Einsätze
335 dann im Nachhinein noch immer beschäftigen, zum Beispiel dass du noch zu Hause weiterhin
336 darüber nachdenkst, was mit dieser Familie passiert?

337

338 **AD1:** Ja, manchmal schon. Vor allem, wenn die Person, die das sagt, aus dem gleichen Kultur-
339 kreis kommt wie du und du dich mit der Person identifizieren kannst. Und da kommt dann oft
340 das Gefühl vor das wäre mir eigentlich auch passiert, wenn ich noch in der Heimat geblieben
341 wäre. Und manchmal kommt auch so ein gewisses Survivor-Guilt-Gefühl. Es gilt also dieses
342 Schuldgefühl, dass irgendwer anderer das machen muss, aber du nicht. Als ob die Person sozu-
343 sagen deinen Platz eingenommen hat. Ja, also, das beschäftigt mich..

344

345 **I:** Und? Gab es zum Beispiel Einsätze bei denen Leute vielleicht irgendwelche Erfahrungen,
346 also belastende Erfahrungen mit dir geteilt haben, die du dolmetschen musstest, die vielleicht
347 auch dich betroffen haben? Also vielleicht Erfahrungen, die du früher selbst auch gemacht hast
348 und dass diese Erfahrungen oder diese Emotionen wieder hervorgerufen worden sind?

349

350 **AD1:** An sich nicht, weil ich muss da sagen, dass ich ziemlich privilegiertes Leben habe. Ich
351 habe keine allzuhlimmen Erfahrungen im Leben gehabt. Es ist aber immer dieses Potenzielle,
352 was mich manchmal stört. Also dieses ich hätte potenziell diese gleiche Erfahrung durchge-
353 macht, diese Fluchterfahrung oder diese Gewalterfahrung. Eine Familie hat mir erzählt, dass
354 sie wegen ihrer Religion im Land verfolgt wurden. Und ich gehöre der gleichen Religion an
355 und ich denke mir, wäre ich in diesem Land aufgewachsen, wäre mir genau das Gleiche passiert.
356 Mir ist nichts passiert. Aber die Vorstellung, dass es komplett möglich wäre ...

357

358 **I:** Und wenn dolmetscht, dolmetscht du immer in der ersten Person oder in der dritten Person
359 und warum?

360

361 **AD1:** An der An der Uni wird immer beigebracht, dass man in der ersten Person dolmetschen
362 sollte. Aber irgendwie geht das nicht. Ich tue es immer in der dritten Person. Zu einem, weil ich
363 mich auch abgrenzen möchte von beiden Seiten. Weil wie gesagt, die beiden Seiten versuchen
364 mich sehr oft zu sich zu ziehen und andererseits denken sie auch sehr schnell, ich gehöre zur
365 anderen Seite. Und wenn ich jetzt noch in dir in der ersten Person dolmetschen würde, würden

sie das noch mehr denken. Wenn ich zum Beispiel zu der Familie in der ersten Person sagen würde Ja, wir haben hier einen Antrag hingegeben und das fehlt noch. Dann denkt der Vater, dass ich auch Teil von der Organisation bin und dass ich sozusagen sein Feind bin. Und dann ist er mir gegenüber auch negativ eingestellt. Und deshalb versuche ich immer in der dritten Person zu bleiben, damit ich klar sagen kann. Das hat die Person gesagt, ich bin ein Helfer. Ich versuche jetzt nur, dir das zu erklären.

I: Denkst du, das ist üblich im Bereich der Sozialen Arbeit, dass man der dritten Person dolmetscht?

AD1: Ich denke ja, ich denke, dass die Realität da eben sich ein bisschen absplattet von dem, was man an der Uni lernt. Ich kann mir auch vorstellen, dass die meisten Kolleginnen, die im Sozialwesen dolmetschen, das auch so machen. Es ist einfach leichter und auch verständlicher für die Familien. Ich glaube, vor allem Familien, die jetzt nicht viel mit Dolmetschern zu tun haben, wären verwirrt, wenn ich jetzt in der ersten Person sprechen würde. Es geht auch manchmal sprachlich nicht, wenn zum Beispiel eine Frau etwas sagt und ich dolmetsche das und in meiner Muttersprache zum Beispiel sind Verben auch geschlechtlich getrennt und es wäre, glaube ich, sehr verwirrend, wenn ich mich selbst als weiblich beschreiben würde zu einer Familie, die noch nie mit Dolmetschern gearbeitet hat.

I: Ja, also das ist auch eigentlich so eine bewusste Entscheidung, weil du als Dolmetscher merkst, das gehört sich jetzt so und das wird jetzt besser in der Situation. Du hast eben schon ein bisschen erwähnt, aber kommen wir da ein bisschen noch zurück. Welche Strategien nutzt du eben, um Abstand von solchen belastenden oder emotionalen Einsätzen zu nehmen? Und welche Unterstützung erhältst du von deinem Arbeitgeber?

AD1: Genau. Also genau wie ich bereits gesagt habe, unsere Organisation bietet uns jeden Monat eine Therapie Session an, das dauert dann meistens eineinhalb Stunden, wo alle Dolmetscherinnen bei dieser Therapeutin sind und wo wir alle unsere Erfahrungen teilen können. Das bleibt dann auch im Raum drinnen. Das wissen nicht einmal unsere Chefs und Obergestellten. Ich finde aber, das hilft irgendwie nicht sehr, weil wir teilen zwar, was uns passiert, aber eine Lösung bekommen wir meistens auch nicht. Ich denke, weil die Therapeutin auch mit allem Respekt nicht weiß, wie es uns wirklich geht.

400 **I:** Weil sie selber mit der Situation nicht konfrontiert wurde, meinst du?

401

402 **AD1:** Genau. Nicht dass ich sagen möchte, sie kann sich das nicht. Aber ich finde, dieser kul-
403 turelle Aspekt ist sehr wichtig dabei und sie hat diesen kulturellen Aspekt nicht. Abseits davon
404 muss ich zugeben, dass ich eigentlich nichts wirklich für meine mentale Gesundheit mache. Ich
405 tendiere oft dazu, Sachen aufzufressen und ist einfach in mir zu lassen. Und auch als diese
406 Erfahrung passiert ist mit der Fluchterfahrung. Ich habe mit niemandem geredet oder irgendwas
407 unternommen. Ich habe mir einfach gedacht okay, ich habe das gehört.

408

409 **I:** Und hast du dich vielleicht irgendwann einmal mit deinen Kollegen, die dort arbeiten, die
410 vielleicht ähnliche Erfahrungen haben, mit denen versucht auszutauschen außerhalb von dieser
411 Therapie Session, die angeboten wird?

412

413 **AD1:** Nein, eigentlich gar nicht. Und ich denke es wird auch keiner machen, weil ich denke
414 über unangenehme Themen, vor allem wie diese, redet man nicht gerne in der Freizeit, weil
415 wenn man mal Freizeit hat, man will ja eigentlich weg von der Arbeit und nicht darüber denken.
416 Deshalb glaube ich, würde es auch keiner tun.

417

418 **I:** Ja, vielleicht ist das auch eine Art von Strategie, das zu trennen. Einfach das Private von dem
419 Beruflichen. Dann sind wir auch schon am Ende des Interviews. Danke auf jeden Fall. Es war
420 sehr interessant, sind sehr viele neue Inhalte erwähnt worden.

421

422 **AD1:** Sehr gerne.

1

Interview: IP-AD2

I: Vielen Dank, dass du dich entschieden hast, an dem Interview teilzunehmen. Ist es in Ordnung, dass wir per Du bleiben?

AD2: Ja, sicher.

I: Dann kommen wir auch direkt zu der ersten Frage. Wie alt bist du? Und hast du eine Ausbildung im Bereich Dolmetschen? Und wenn ja, was für eine Art von Ausbildung ist das?

AD2: Ich bin 28 Jahre alt und ich habe auch am ZTW studiert. Ich habe im Oktober das Masterstudium abgeschlossen mit der Fachrichtung Konferenzdolmetschen.

I: In welchen Bereichen der Sozialen Arbeit hast du bereits gedolmetscht bzw. welche Arten von Gesprächen waren das?

AD2: Also es ist sehr unterschiedlich. Im Allgemeinen dolmetsche ich bei der Polizei, also im Allgemeinen beim BMI. Ich arbeite aber auch im Auftrag beim Verein X. Also wie begleiten die Familien und dort arbeiten wir mit Fachkräften und sie benötigen uns auch, weil die Familien meistens sprechen kein Deutsch. Außerdem dolmetsche ich auch online und dort kann auch alles mögliche vorkommen, zum Beispiel Schulen, Krankenhäuser, wirklich alles mögliche, auch Gefängnisse. Ich habe auch einen fixen Job. Ich habe die Privatklinik und dort bin ich auch als Dolmetscherin tätig. Also bei den Patientenvisiten sowie auch bei Konsultationen bin ich dabei.

I: Okay. Und wie würdest du einschätzen, also wie oft pro Woche oder pro Monat wirst du als Dolmetscherin eingesetzt?

AD2: Jeden Tag. Also vielleicht außer Sonntag. Obwohl Sonntag ruft die Polizei auch an, dann ist es meine Entscheidung, ob ich das annehme oder lieber nicht. War es zu viel von Montag bis Samstag dann werde ich das absagen. Aber quasi von Montag bis Sonntag. Jeden Tag kommt eine schon vor.

I: Okay, das ist schon ziemlich angespannt. Ist es so, dass du meistens einzeln dolmetscht oder ist da ein Fachpersonal dabei? Vielleicht Sozialpädagogen? Und wenn du jetzt irgendwelche Personen begleitest oder Familien begleitest, wie in dem Verein, ist das auf langfristiger Basis oder eher so einzelne Einsätze?

AD2: Also die Antwort auf deine zweite Frage ist, es ist nicht einzeln. Ich bin quasi dort angestellt und es ist eine geringfügige Anstellung. Also das bedeutet, dass wir wöchentlich mindestens zwei oder drei Termine mit den Familien haben, je nach Bedarf. Aber es ist immer eine Person dabei. Also so alleine gehe ich nicht. Ich nehme halt auch keine Privatkunden an, also auch bei der Polizei. Natürlich sind die Polizisten dort und in dem Krankenhäuser, die Ärzte dort sowie auch bei dem Verein X sind immer die Fachkräfte dabei. 99 % außer, wenn sie mir Bescheid geben, sie können gar nicht und es ist halt nur ein Arzttermin zum Beispiel. Dann ist es auch erlaubt, dass ich alleine die Familie begleite.

I: Und ist es so, dass die Personen, für die du dolmetscht normalerweise immer demselben Kulturkreis, wie du angehören oder wechselt sich das auch irgendwie ab?

AD2: Also das ist auch recht kompliziert, weil ich bin in Rumänien geboren, aber in Ungarn aufgewachsen. Also ich habe sowieso zwei Kulturen und es gibt auch zum Beispiel eine ungarische Minderheit in der Slowakei. Also es ist auch mal vorgekommen, dass ich zum Beispiel die ungarische Minderheit aus der Slowakei als zum Beispiel Beschuldigte hatte. Also es war eine andere Kultur.

I: Alles klar.. Und ist es bei dir so, dass du bei Dolmetscheinsätzen das Gefühl hast, dass du nur zum Dolmetschen da bist? Oder hast du auch das Gefühl, dass du den Parteien oder den Personen auf irgendeine Art und Weise helfen musst?

AD2: Bei Verein X habe ich schon das Gefühl, weil dort sind wir nicht als Dolmetscher und Dolmetscherinnen genannt, sondern als Peers. Und unsere Aufgabe ist auch, dass wir verschiedene Sachen bemerken müssen oder beobachten müssen. Und dann, wenn wir etwas bemerkt haben, müssen wir halt auch Bescheid geben, so wie wir kümmern uns auch um die Kinder. Wir spielen mit den Kindern. Also dort ist nicht nur Dolmetschen. Bei den anderen Sachen, zum Beispiel bei der Polizei ist es reines Dolmetschen. Ich bin wirklich nur dort um zu dolmetschen.

66 **I:** Wenn wir auf deine Tätigkeit beim Verein X zurückkommen. Ist es manchmal so, dass du in
67 manchen Situationen oder vielleicht auch bei deinen anderen Dolmetscheinsätzen vielleicht be-
68 wusst in Gespräche eingreift oder vielleicht auch bewusst deine Rolle änderst?

69

70 **AD2:** Schon, also bei diesem Verein zum Beispiel. Es fällt mir auch sehr schwer, in erster
71 Person Singular zu sprechen, weil dort kann ich mich auch schwierig mit dieser Rolle identifi-
72 zieren. Vor allem, weil wir dort nicht Dolmetscher genannt werden und dort führen die Eltern
73 sowie auch die Fachkräfte Gespräche mit mir. Beziehungsweise wenn ich etwas gemerkt habe,
74 dann gebe ich sofort Bescheid den Fachkräften, weil wir auch Vorbesprechung sowie auch
75 Nachbesprechung haben. Und dort würde ich auch sagen, ich bin nicht in meiner Rolle in den
76 meisten Fällen.

77

78 **I:** Und hast du das Gefühl gehabt, dass du sogar ein bisschen in die Rolle von der Sozialpäda-
79 gogin reingerutscht bist?

80

81 **AD2:** Es ist eine gute Frage. Ich möchte mich nicht einmischen, weil ich weiß, dass ich das
82 auch nicht mag, wenn jemand zum Beispiel sich in meine Rolle einmischt und Anmerkungen
83 zu meiner Tätigkeit macht. Also ich versuche das eher nicht zu machen.

84

85 **I:** Ist es bei dem beim Dolmetschen dann so, dass du dich immer quasi als ein Teil des Ge-
86 sprächs oder der Interaktion fühlst? Oder hast du manchmal das Gefühl, dass du eine außenste-
87 hende Person bist? Das du also eher eine neutrale Funktion annimmst?

88

89 **AD2:** Es ist eher eine neutrale Funktion, aber da sich die Menschen mich immer anschauen,
90 wenn sie in der Originalsprache reden, dann fühle ich mich Teil des Gesprächs.

91

92 **I:** Und hast du das Gefühl, dass die räumliche Nähe oder Distanz bzw. das, wo du dich positi-
93 onierst im Gespräch, also wo du dich hinsetzt, allgemein auf das Gespräch oder die Ge-
94 sprächsdynamik einen Einfluss hat?

95

96 **AD2:** Ja, schon. Das ist auch sehr wichtig, wo man sich hinsetzt.

97

98 **I:** Inwieweit? Vielleicht könntest du noch mehr dazu sagen.

99 **AD2:** Ich mag es, wenn ich alle Gesprächsteilnehmer*innen sehe. Ich versuche mich so hinzu-
100 setzen, dass ich wirklich einen Blick auf alle habe bzw. wenn es zum Beispiel ein Gespräch ist,
101 halt online natürlich dann. Es ist auch sehr gut, wenn zum Beispiel die Mutter neben mir sitzt
102 und die Lehrerin gegenüber, weil so die Mutter hört mich sehr gut, auch wenn mehrere Leh-
103 rer*innen dort sind und bei Bedarf kann ich auch auf simultan wechseln.

104

105 **I:** Inwieweit hat auch zum Beispiel der von dir schon erwähnte Blickkontakt eben einen Ein-
106 fluss auf das ganze Gespräch? Und denkst du, dass es vielleicht auch einen Einfluss auf das
107 Vertrauen zwischen den Gesprächspartnern hat?

108

109 **AD2:** Ich glaube schon. Es gibt ein Vertrauen, vor allem, weil diese Person kann kein Deutsch
110 sprechen, also eher mit den Klient*innen gibt es eine Vertrauensbasis, weil sie sprechen diese
111 Sprache nicht, sie verstehen die Kultur nicht und sozusagen sie hängen von mir ab.

112

113 **I:** Und denkst du, dass der Blickkontakt sonst irgendwelche Auswirkungen hat auf das Ge-
114 spräch?

115

116 **AD2:** Ich kann das nicht sagen. Ich weiß es nicht. Diesen Bezug zu schaffen zwischen den
117 verschiedenen Personen und es kommt auch automatisch. Du redest mit der Person, also du
118 schaust die Person an, mit der du redest. Eigentlich auch wenn eine Dolmetscherin, ein Dol-
119 metscher dabei ist, irgendwie schauen alle den Dolmetscher (unv.)

120

121 **I:** Also ist das für die Sprecherwechsel wichtig. Okay. Du hast schon erwähnt, dass das mit
122 deinen Kulturkreis ziemlich interessant ist deswegen wollte ich diesmal auch fragen, was deine
123 Sprachkombination ist und wo du diese gelernt hast?

124

125 **AD2:** Meine A-Sprache ist Ungarisch, B-Sprache Deutsch und C-Sprache Rumänisch. Ich bin
126 in Rumänien geboren, aber in Ungarn aufgewachsen. Also unsere Familiensprache ist Rumä-
127 nisch und in der Schule war es Ungarisch und dort habe ich auch Deutsch gelernt. bzw. am
128 ZTW konnte ich dann halt auch weiterhin meine Sprachen verbessern.

129

130 **I:** Und wie würdest du das Niveau der Sprachen einschätzen?

AD2: Es ist immer schwierig einzuschätzen. Ungarisch ist meine Muttersprache, Rumänisch auch. Aber mein Ungarisch ist viel besser, wenn es um Fachsprache geht und Deutsch. Ich würde also mit dem Masterdiplom theoretisch C2 Niveau erhalten. Ich hoffe, dass es stimmt.

I: Alles klar. Bereitest du dich auf irgendeine Weise auf die Dolmetscheinsätze vor? Oder ist es auch vielleicht so, dass du vorab irgendwie gewisse Informationen auch erhältst?

AD2: Eher nicht. Es kommt sehr selten vor, dass wir im Vorhinein Informationen bekommen, auch wenn es um Dolmetschen geht bei (unv.). Selten kriegen wir ein Wort dazu, dass es zum Beispiel Jugendamt ist, aber sonst gar keine Informationen. Wir haben halt auch keinen direkten Kontakt zu den Klienten oder Klientinnen, was auch schwierig ist, weil wir keine Rückfragen stellen können. Auch die Polizei ruft ad hoc an und sie sagen, dass sie jetzt einen Dolmetscher oder eine Dolmetscherin brauchen. Und in diesem Fall am Anfang habe ich das gemacht, dass ich nachgefragt habe, worum es geht. Sie haben gesagt, dass es zum Beispiel Diebstahl ist, und ich konnte ein paar Fachwörter aussuchen. Aber nachdem man das für Jahre macht, dann braucht man kein Wortschatz mehr machen. Es kommt eine Überraschung. Aber wenn es doch eine Überraschung kommt, dann sie verstehen das und sie haben auch Geduld. Also es ist auch kein Problem, wenn man nachrecherchiert. Es passiert.

I: Ja klar. Und setzt du bei den Dolmetscheinsätzen irgendwelche Hilfsmittel ein oder machst du dir vielleicht Notizen?

AD2: Wenn ich online dolmetsche, dann habe ich immer meinen Laptop mit und dort habe ich auch ein Wörterbuch offen. Und wenn ich vor Ort bin, dann habe ich gar keine Mittel mit, also als Hilfsmittel, sondern wenn es doch dazu kommt, dass ich ein Wort nachschauen muss, dann nehme ich mein Handy einfach, um nachzuschauen. Und die zweite Frage... die Antwort auf deine zweite Frage ist ja, ich verwende auch Notizen.

I: Ja. Und ist es deiner Meinung nach so, dass Dolmetscher in verschiedensten Bereichen quasi sehr flexibel sein müssen bzw. flexibel reagieren müssen, wenn sich der ganze Gesprächsverlauf ändert oder irgendwelche Missverständnisse vorkommen?

AD2: Also zeitlich muss man auch immer flexibel sein bzw. man weiß nie was auf uns erwartet in einem Gespräch. Es kann alles mögliche sein. Die Klient*innen können auch komisch rea-

gieren oder können irgendwann böse sein auf einmal. Und dann irgendwie müssen wir halt die Situation unter Kontrolle halten.

I: Und hast du da für dich irgendwelche Strategien entwickelt, wie du da vorgehst, wenn sowas passiert?

AD2: Ich glaube es. Es kommt, wenn man in dieser Situation ist. Man findet sofort eine Lösung. Es ist auch schwer, sich darauf vorzubereiten, weil es ist total anders, wenn man das überlegt, aber dann in dieser Situation reagiert man irgendwie anders.

I: Ja, alles klar. Und gab es vielleicht während deiner Dolmetschereinsätze Inhalte oder Äußerungen, die du irgendwie bewusst nicht gedolmetscht hast? Oder wo du eine Aussage zum Beispiel abgeschwächt hast?

AD2: Nein. Also es war immer schon, dass ich alles gedolmetscht habe, aber ich hatte eine Anmerkung. Es war gerade bei der Polizei. Ich habe eine Anmerkung dem Polizisten gemacht, dass die Beschuldigte zu sich selbst spricht. Also ich glaube, sie hatte eine psychische Störung und es hat auch keinen Sinn gemacht, was sie gesagt hat. Ich habe nur die wichtigsten Sachen gedolmetscht, die erstens ich verstanden habe und zweitens die halt auch bedrohend waren, aber sonst dolmetsche ich alles mögliche, auch wenn zum Beispiel die Polizisten beleidigt werden.

I: Und ist es halt so, dass du in jeder Situation also wirklich exakt alles wieder gibst? Oder ist es auch so, dass du gewisse Sachen auch an die bestimmte Zielgruppe anpassen muss?

AD2: Ja, Anpassung ist auch notwendig. Ich habe das auch mit der Zeit gelernt, weil es war auch eine Beschuldigte, wo ich habe eine Hochsprache verwendet auf Ungarisch und er hat es nicht verstanden. Also dann musste ich halt das ein bisschen einfacher sagen bzw. die Polizisten, wenn sie die Rechtsbelehrung machen, dann natürlich verwenden sie auch die Rechtssprache und oft fragen die Beschuldigte zurück: Aber was bedeutet das? Und da ich mich schon auskenne. Ich frage den Polizisten, ob ich das erklären darf. Und dann sie sagen auch: Ja, erklären Sie gerne, was das bedeutet.

198 **I:** Okay, alles klar. Dann kommen wir jetzt zum letzten Baustein, zu den Belastungen. Meine
199 nächste Frage wäre, ob es vielleicht Situationen gab, in denen eben deine sprachliche Unsicher-
200 heit oder dass du zum Beispiel mit Wörtern oder Themen konfrontiert wurdest, die du vielleicht
201 nicht gekannt hast. Ob das vielleicht eine Art Angst bei dir ausgelöst hat? Und wie gehst du mit
202 solchen Situationen um?

203

204 **AD2:** Oh ja, also vor allem an Anfang, wenn man wirklich gar keine Erfahrung in dem Bereich
205 Dolmetschen hatte, nur halt an der Uni. Aber das ist komplett anders als in Real Life. Dort war
206 ich extrem unsicher. Ich hatte extrem viel Angst. Ich habe auch gezittert und es ist auch schwer,
207 so zu schreiben, wenn deine Hand zittert. Und ich war auch unsicher. Und dann habe ich erkannt
208 okay, ich glaube, ich habe das super gemacht. Also ich sollte mir keine Sorgen machen. Aber
209 natürlich gibt es da solche Tage und solche Tage. Manchmal nach der Dolmetschung sage ich,
210 da war ich schrecklich. Und dann am nächsten Tag sage ich das war super.

211

212 **I:** Und was passiert? Also was machst du zum Beispiel, wenn es wirklich zu einer Fachsprache
213 kommt und dann fallen Begriffe, die du noch nie gehört hast. Wie machst du das dann? Wie
214 gehst du damit um?

215

216 **AD2:** Wenn es nur ein paar Begriffe sind. Das ist kein Problem. Ich stelle Rückfragen und sie
217 sind immer extrem nett. Sie erklären das, was das bedeutet. Wenn ich Zeit habe, kann ich nach-
218 recherchieren. Wenn es zu viele gibt, dann (unv.). Ich glaube, sowas ist noch nie passiert. Aber
219 dann würde ich sicher in Panik sein.

220

221 **I:** Okay. Und ist es für dich zum Beispiel stressig, weil du vorher erwähnt hast, dass es manch-
222 mal emotional belastende Situationen gibt? Ist das für dich dann stressig? Also empfindest du
223 dann irgendwie so ein bisschen Art von Stress oder belastet dich das persönlich? Und vielleicht
224 belastet das deiner Meinung nach auch in gewisser Weise auch vielleicht deine Dolmetschleis-
225 tung?

226

227 **AD2:** Gestresst bin ich aber nur, wenn es wirklich zu viele Dolmetschungen am Tag und einer
228 Woche sind. Sonst emotional. Ich kann sagen, dass ich emotional stark bin. (unv.) Ich arbeite
229 also ich kann meine Emotionen ausschalten. Am Anfang, ganz, ganz am Anfang, als ich bei
230 Verein X angefangen habe. Das war eigentlich mein erster Dolmetschjob, und dort habe ich bei
231 einer recht netten Familie gedolmetscht, wo die Mutter geweint hat. Und das war eine echte

232 Real Life Situation. Weil an der Uni war das komplett anders. Dort haben wir auch traurige
233 Szenen inszeniert, aber hier gibt es echte Menschen, sozusagen. Ja, und danach, als ich gegang-
234 en bin, habe ich auch gemerkt in der Bahn, dass ich einfach angefangen habe zu weinen. Aber
235 seitdem muss ich sagen, es ist nie mehr vorgekommen, weil man muss irgendwie die Emotionen
236 ausschalten, sonst geht es nicht, weil ja, es hat einen Einfluss auf die Dolmetschleistung, wenn
237 man sich nicht mehr konzentrieren kann und wenn man die eigenen Emotionen nicht unter
238 Kontrolle halten kann, dann kann man halt auch nicht mehr professionell sein.

239

240 **I:** Okay, Und gab es vielleicht auch Einsätze, die bei dir irgendwie deine eigenen früheren, zum
241 Beispiel belastenden Erfahrungen oder Erinnerungen wieder hervorgerufen haben? Dass du
242 dich quasi dann mit der Situation der Personen irgendwie identifiziert hast, weil dir zum Bei-
243 spiel das Gleiche zugestoßen ist.

244

245 **AD2:** Ich würde sagen eher nicht, was mich persönlich betrifft. Wie ich erwähnt habe. Ich habe
246 ja auch in einer Privatklinik und da dolmetsche ich für die Fachrichtung Onkologie. Und da es
247 in der Familie auch ein Fall gibt, dann irgendwie am Anfang war ich auch ein bisschen belastet
248 mit diesem Thema, aber dann habe ich gedacht ohne Dolmetscher*in würden sie sich nicht
249 verständigen können. Also ich muss mich immer konzentrieren, womit ich auch etwas Gutes
250 mache für sie.

251

252 **I:** Und du hast vorhin erwähnt, dass du quasi oft zum Beispiel in dem Verein, auch in der dritten
253 Person dolmetscht. Also könntest du mir vielleicht ein bisschen mehr dazu sagen. Warum hast
254 du dich entschieden bzw. entscheidest du dich immer für die dritte Person? Ist das so üblich?

255

256 **AD2:** Nein, bei der Polizei. Wenn ich online dolmetsche, dann dolmetsche ich immerhin in
257 erster Person Singular, aber in dem Krankenhaus sowie auch bei diesem Verein. Wie kommt es
258 zur dritten Person Singular? Es kommt automatisch, weil ich identifiziere mich nicht als Dol-
259 metscherin in diesem Fall, da ich auch weitere Tätigkeiten daneben mache. Bei Verein X mache
260 ich halt auch diese Anmerkungen, Beobachtungen, also Arbeit. In dem Krankenhaus bin ich
261 halt auch für die Tätigkeiten zuständig und ich kann halt nicht sagen, ich bin da als Dolmet-
262 scherin.

263

264 **I:** Okay, das heißt, du grenzt das so ein bisschen für dich auch ab. Und dann kommen wir zu
265 der letzten Frage... du hast das vielleicht ein bisschen schon erwähnt, aber vielleicht könntest

du das noch kurz zusammenfassen. Also, welche Strategien hast du jetzt für dich persönlich quasi entwickelt, um eben Abstand zu nehmen von schwierigen oder belastenden Einsätzen, um eben Abstand davon zu nehmen? Und bitten vielleicht deine Arbeitgeber auch irgendwie eine Art Unterstützung in dem Bereich an?

AD2: Ich glaube, man muss selber die Entscheidung treffen, sich zu distanzieren. Ich weiß es nicht. Einige schaffen das nicht. Einige schon, aber wichtig ist, dass man ausschaltet. Sonst kann man nicht die Arbeit halt gut machen. Professionell, wie schon erwähnt habe. Und eine Strategie? Ich glaube, gibt es nicht. Vielleicht wenn man darüber redet. Ich habe das auch gemerkt, dass wenn ich mit Kolleginnen darüber rede, weil sie so was auch erlebt haben. Und sonst was war die zweite Frage?

I: Ob deine Arbeitgeber vielleicht irgendwie eine Unterstützung anbieten?

AD2: In dem Krankenhaus gibt es natürlich auch, da ich dort auch fix angestellt bin. Es gibt auch (unv). oder Psychiaterin, die wir gerne in Anspruch nehmen können, falls wir wollen. Auch beim Verein X gibt es auch die Möglichkeit. Wir machen immer wieder monatlich ein Treffen. Wir nennen das Peer-Teams, wo wir unser Anliegen besprechen können bzw. wir haben auch Reflexionsräume. Dort können wir auch mit einer neutralen Person sprechen. Wir können erzählen, was passiert, was uns besorgt. Und wenn wir mit einem Thema anfangen, dann werden wir das in der Gruppe besprechen. Aber sonst? Wenn es um Polizei geht, zum Beispiel dort gibt es für sowas gar keine Möglichkeit. Also sie befassen sich damit nicht. Es ist auch schwierig, wenn man als Freiberufler*in arbeitet, weil dort gibt es quasi keine Unterstützung. Man wird rausgeschmissen und das war's. Es gibt auch keine Nachbesprechung.

I: Okay, gibt es vielleicht von deiner Seite aus noch irgendwas, was du gerne mit mir teilen würdest zu dem Thema?

AD2: Ich glaube nicht. Außer wenn dich noch etwas interessiert.

I: Du hast mir auf jeden Fall schon sehr interessante Einblicke in verschiedene Settings und Kontexte gegeben. Also dafür auf jeden Fall Dankeschön und auch dafür, dass du dir die Zeit genommen hast für das Interview.

300 **AD2:** Sehr gerne.

Interview: IP-AD3

I: Nochmal vielen Dank, dass du dir Zeit für das Interview genommen hast. Es ist so aufgebaut, dass ich dir einige allgemeine Fragen stelle. Und dann gibt es eben drei Bereiche, zu denen ich Fragen stelle, wie Rollenverständnis, Kompetenzen und Belastungen und Bewältigungsstrategien. Ist es für dich okay, wenn wir per Du bleiben?

AD3: Ja, klar.

I: Also meine erste Frage ist, wie alt du bist und ob du eine Ausbildung im Bereich Dolmetschen hast?

AD3: Also ich bin 29 und ja, ich habe eine Ausbildung in diesem Bereich.

I: Und was für eine Ausbildung, wo hast du die absolviert?

AD3: Also ich habe an der Universität Wien Transkulturelle Kommunikation studiert. Ich habe den Bachelorabschluss und auch danach habe ich Masterstudium in Translation auch an der Uni Wien abgeschlossen. Und ja, vollständig abgeschlossen.

I: Und für welchen Schwerpunkt hast du dich damals entschieden?

AD3: Also im Masterstudium habe ich mich für Dialogdolmetschen entschieden.

I: Und in welchen Bereichen der Sozialen Arbeit hast du bis jetzt gearbeitet bzw. welche Arten von Gesprächen hast du gedolmetscht?

AD3: Also vor allem war ich für einen Verein tätig. Dort habe ich unter anderem Gespräche zwischen Eltern und Sozialpädagog*innen gedolmetscht, auch manchmal zwischen den Eltern, zwischen den Kindern und den Sozialpädagog*innen. Aber das kam eher selten vor.

I: Und wenn du so einschätzen müsstest, wie oft die Woche oder wie oft pro Monat hast du gedolmetscht?

AD3: Also momentan dolmetsche ich nicht mehr. Ich bin dort nicht mehr tätig, aber so ungefähr schätze ich, dass ich so drei Stunden unter der Woche gedolmetscht habe.

I: Okay, dann kommen wir zu den tatsächlichen Fragen. Ich würde gerne von dir wissen. Damals, als du für den Verein gedolmetscht hast, hast du zum Beispiel einzeln gedolmetscht oder war immer ein Sozialpädagoge oder eine Sozialpädagogin dabei?

AD3: Ich war dort nie alleine. Also ich habe nie einzeln gedolmetscht, sondern es war immer eine Sozialpädagogin oder ein Sozialpädagoge da.

I: Und ist es so, dass du als Dolmetscher mit einer bestimmten Sozialpädagogin oder einen Sozialpädagogen langfristig zusammengearbeitet hast? Und die nächste Frage wäre auch, ob ihr mit den Familien, für die ihr dolmetscht auch langfristig arbeitet?

AD3: Ja, genau. Also mir wurde eine Sozialpädagogin zugeordnet, die war sozusagen für mich fix und auch gleichzeitig war sie für mich ein Peer also, mit der ich meine Belastungen oder Schwierigkeiten oder Herausforderungen immer besprechen konnte. Aber ja, das war eine sozusagen feste Sozialpädagogin. Ich habe auch mit anderen gearbeitet und die waren auch im großen Teil mir so langfristig zugeordnet. Es kam ab und zu zu Änderungen, aber die waren eher urlaubsbedingt oder krankheitsbedingt beeinflusst.

I: Und was die Familien betrifft, hast du diese langfristig betreut?

AD3: Die Familien waren von dem Verein auch betreut. Das war ein längerer Vertrag mit den Familien, also zwischen den Familien und dem Verein. Also die waren auch langfristig und ich hatte nie so eine Situation, dass ich nur einmalig bei einer Familie war.

I: Und haben die Familien für die du gedolmetscht hast, immer dem gleichen Kulturkreis wie du angehört?

AD3: Ja, also alle Familien, für die ich gedolmetscht habe, die kommen aus Polen, aber leben hier.

I: Alles klar. Und hast du beim Dolmetschen manchmal irgendwie das Gefühl gehabt, dass du eher zum Dolmetschen da bist? Oder hattest du auch manchmal das Gefühl, dass du zum Beispiel den Familien auf irgendeine Art und Weise helfen musst?

AD3: Ich persönlich wusste ganz genau, was in meinem Aufgabenbereich liegt. Also ich hatte, könnte ich sagen, nie das Gefühl, dass ich noch außer Dolmetschen was anderes für die Familie machen könnte. In dem Sinne helfen oder sowas. Das war die Aufgabe von den Sozialpädagogen. Ich war da grundsätzlich größtenteils für das Dolmetschen da und das war mir ganz klar.

I: Und gab es vielleicht Situationen, wo du zum Beispiel in das Gespräch eingegriffen hast und vielleicht deine Rolle auch irgendwie bewusst geändert hast? Oder zum Beispiel teilweise auch die Rolle von den Sozialpädagog*innen übernommen hast?

AD3: Eher nicht. Woran ich mich erinnere, an meinem ersten Termin. Dieser Termin war sehr emotional für mich und ich wollte dem Elternteil sagen, dass ich stolz auf ihn bin, weil er da was erreicht hat. Aber bevor ich das gemacht habe, habe ich die Sozialpädagogin gefragt, ob ich überhaupt sowas sagen darf, weil ich wusste, dass das nicht in meinem Aufgabenbereich liegt. Und tatsächlich, wurde mir das nicht erlaubt, weil er musste selbst auf ihn stolz sein und nicht ja von den anderen das hören. Aber so generell? Nein, hatte ich nicht. So eine Situation, dass ich andere Aufgaben oder Verantwortung übernommen habe.

I: Okay und inwiefern hast du dich bei den ganzen Dolmetscheinsätzen als ein Teil des Gesprächs gefühlt? Oder hast du dich manchmal vielleicht auch als eine außenstehende Partei gesehen oder gefühlt?

AD3: Also ich persönlich habe mich immer als Teil des Gespräches gefühlt, da ich wichtig war als Dolmetscherin, weil sogar wenn die Familien ein bisschen Sprachkenntnisse hatten oder ein bisschen Deutsch sprechen konnten, die konnten sich nie so vollständig ausdrücken. Es gab oft schwierige Themen und auch dazu haben sie entsprechenden Wortschatz gebraucht. Daher haben sie sich irgendwie begrenzt gefühlt und ich war da immer gebraucht. Ich habe mich eigentlich so grundsätzlich immer wichtig dort gefühlt und meine Leistung dort wichtig ist.

I: Alles klar. Und was denkst du, welche Rolle spielt zum Beispiel die räumliche Nähe oder auch die Distanz zu den Gesprächspartner*innen? Denkst du, dass deine Positionierung quasi einen Einfluss auf die ganze Gesprächsdynamik hat?

100

101 **AD3:** Ich denke, dadurch, dass wir in demselben Land aufgewachsen sind, meine ich hier die
102 Eltern und ich. Das hat dazu beigetragen, dass sie ein gewisses Vertrauen sowie ja sogar viel-
103 leicht etwas mehr Vertrauen zu mir hatten, als zum Beispiel zu den Sozialpädagogen. Aber ich
104 denke nicht, dass ich als Person den Gesprächsablauf oder sowas beeinflussen konnte. Auf je-
105 den Fall hatte ich mehrere Situationen, in denen ich bewusst Grenzen setzen musste, weil ge-
106 wisse Bitten seitens der Familie waren einfach nicht gestattet.

107

108 **I:** Aber denkst du, da, wo du dich zum Beispiel während der Dolmetscher hingesezt hast, dass
109 das irgendwie eben einen Einfluss auf die Gesprächsdynamik hatte?

110

111 **AD3:** Ich war überwiegend eigentlich immer entweder neben den Sozialpädagog*innen oder
112 eben dem Elternteil oder gegenüber. Also ich war immer eher sehr nah. Ich denke nicht, dass
113 das irgendwie unser Gespräch oder die Dolmetschleistung beeinflussen konnte.

114

115 **I:** Und denkst du vielleicht, dass eben zum Beispiel der Blickkontakt einen Einfluss, also eine
116 Rolle beim Dolmetschen spielt? Und denkst du das dadurch, dass man Blickkontakt zu den
117 Parteien eben hält, dass das irgendwie auch hilft, das Vertrauen aufzubauen?

118

119 **AD3:** Also ich finde, der Blickkontakt spielt sicher eine wichtige Rolle. In einer Familie gab es
120 eine Mutter, die eigentlich ja die meiste Zeit in der Bewegung war. Sie konnte nicht sitzen, weil
121 sie kleine Kinder hatte und es kam oft zu Situationen, in denen sie gebeten hat: Könnten Sie
122 das bitte noch einmal wiederholen, weil sie ja irgendwie unkonzentriert war. Aber dazu kamen
123 auch die akustischen Bedingungen da die Kinder spielten, sie waren laut usw. und sie musste
124 sozusagen sich gleichzeitig auf zwei Sachen konzentrieren, also auf unser Gespräch und auf
125 ihre Kinder.

126

127 **I:** Okay. Weil du ja vorher erwähnt hast, dass du eben für polnische Familien gedolmetscht
128 hast, wollte ich dich jetzt mal fragen, was deine Arbeitssprachen sind? Wo du die Sprachen
129 gelernt hast und wie würdest du das Niveau einschätzen?

130 **AD3:** Also meine A-Sprache ist Polnisch. Ich bin in Polen geboren, also das ist meine Mutter-
131 sprache und auf jeden Fall die stärkste Sprache. Dann meine B-Sprache ist Deutsch. Deutsch
132 lerne ich eigentlich, seitdem ich ein Kind bin schon. Also erstes Mal habe ich in der Grund-
133 schule angefangen und dann habe ich auch in Polen studiert, Deutsch als Fremdsprache. Und

dann bin ich nach Österreich umgezogen und habe weiter die Transkulturelle Kommunikation studiert. Also Deutsch ist bei mir auch eine sehr, sehr stark entwickelte Sprache. Aber natürlich, das ist meine zweite Sprache und ich würde sagen, dass da sicherlich ein C1/C2 Niveau habe. Und meine dritte Sprache ist Englisch, aber mit der englischen Sprache arbeite ich nicht, also dolmetsche ich bzw. übersetze ich nicht. Ich würde sagen, dass ich da so ungefähr wahrscheinlich auf einen B2 (unv.) diese Sprache nutze ich nur für meine berufliche Tätigkeit oder private Zwecke.

I: Und hast du dich auf die Dolmetschereinsätze vielleicht irgendwie vorbereitet? Habt ihr von dem Verein vielleicht gewisse Informationen auch vorab bekommen?

AD3: Am Anfang habe ich versucht, mich auf die Einsätze vorzubereiten. Es war aber sehr schwierig, irgendwelche Informationen zu bekommen. Man wusste nie, worüber gesprochen wird. Ungefähr konnte ich irgendwelche Stichwörter bekommen. Das hat mir ungefähr gesagt, in welche Richtung das Gespräch läuft. Aber so ganz genau, denke ich, konnte ich mich nicht vorbereiten. Ab und zu. Vielleicht habe ich irgendwelche Formulare oder je nachdem, was der Familie vorgelegt wurde, irgendwelche Unterlagen oder sowas bekommen, damit ich dann das besser dolmetschen kann. Aber im größten Teil konnte ich mich leider nicht so vorbereiten, wie ich das mir gewünscht hätte.

I: Und welche Hilfsmittel hast du zum Beispiel beim Dolmetschen eingesetzt? Hast du vielleicht während der Dolmetschung Notizen angefertigt?

AD3: Ja, genau. Also ich hatte immer ein Notizheft dabei. Ich habe immer notiert, je nachdem, wie lange die Aussagen waren. Aber trotzdem habe ich immer notiert. Ab und zu, wenn ich die zeitliche Möglichkeit hatte, habe ich auch schnell Wörter in einem Onlinewörterbuch nachgeschlagen. Aber das waren so ganz spezifische Wörter wie zum Beispiel eine Fischart oder sowas, die mich wirklich überrascht haben. Aber ja, grundsätzlich habe ich keine anderen Hilfsmittel verwendet.

I: Und wo hast du dir das Notieren angeeignet? Also wie bist du darauf gekommen zu notieren?

AD3: Also die Notiztechnik war bei mir nicht so extrem stark ausgeprägt. Das war für mich immer eine Übungssache. Gleichzeitig habe ich das im Studium geübt. Ich hatte dazu entspre-

chende Übungen besucht, dort geübt und auch dann in der Praxis angewendet. Manchmal war das eher bewusst, manchmal so ein bisschen spontan.

I: Meine nächste Frage wäre muss man beim Dolmetschen flexibel sein bzw. reagieren, wenn während zum Beispiel der Dolmetscheinsätze es zu irgendwelchen spontanen Änderungen oder Missverständnissen kommt? Und wenn ja, wie bist du dann damit umgegangen?

AD3: Und welche spontanen Änderungen meinst du zum Beispiel?

I: Also gehen wir von Missverständnissen aus, dass zum Beispiel zwischen der Sozialpädagogin und der Familie es zu Missverständnissen kommt, die dir aufgefallen sind. Und denkst du, da muss man als Dolmetscher auch flexibel reagieren? Und wie bist du da vorgegangen?

AD3: Also in gewissem Maße muss man auf jeden Fall flexibel reagieren können. Aber ja, grundsätzlich, wenn das schon klar ist, dass zu einem Missverständnis gekommen ist oder man auf diese Idee kommt, dass das passieren könnte, dann ja. Ich finde also, aus meiner Perspektive muss man eine gewisse Flexibilität entwickelt haben, um entsprechend reagieren zu können und auch eine entsprechende Dolmetscherleistung zu liefern.

I: Und gab es bei dir Situationen, wo es zum Beispiel zu Missverständnissen gekommen ist, also während der Arbeit oder kannst du dich da nicht mehr wirklich erinnern?

AD3: Meinst du hier eher so sprachliche Missverständnisse, die von der Dolmetschleistung abhängig sind?

I: Es geht eher nicht darum, dass du als Dolmetscherin irgendwie Missverständnisse hervorgerufen hast, sondern dass sich die Parteien zum Beispiel falsch verstanden habe, obwohl du richtig gedolmetscht hast. Und hast du dann zum Beispiel eingegriffen? Was hättest du gemacht in dieser Situation?

AD3: Na also. Ich denke, ich habe solche Situationen nicht erlebt und wenn ja, dann eine der Seiten hat sicherlich nachgefragt, ob das richtig verstanden wurde und dann wurde das noch einmal eventuell erklärt oder etwas wiederholt, wenn jemand sich nicht sicher war. Aber ich erinnere mich nicht an bestimmte Situationen.

I: Und gab es vielleicht Inhalte oder Äußerungen, die du bewusst nicht gedolmetscht hast oder zum Beispiel eine Aussage abgeschwächt hast, weil die eben so stark war?

AD3: Also ich habe auf jeden Fall alle Inhalte gedolmetscht, auch wenn sie für mich persönlich unbequem waren. Es gab manchmal Situationen, in denen die Inhalte sehr emotional waren und in diesen Momenten habe ich mich eher, um eine gewisse Distanzierung dazwischen zu bekommen, zum Beispiel in der dritten Person gedolmetscht. Das war für mich dann eine bewusste Distanzierung meinerseits, aber nicht, dass ich die Inhalte, also der Aussage bewusst ausgelassen habe.

I: Aber wenn es zum Beispiel vorgekommen ist, dass eine Person sehr viel gesprochen hat und viel zum gleichen Thema zum Beispiel gesprochen hat. Hast du dann versucht die Aussage zusammenzufassen oder hast du wirklich exakt das gesagt, was die Personen wirklich gesagt haben?

AD3: Tatsächlich, es gab solche Personen, die sehr, sehr viel gesprochen haben. Ununterbrochen, könnte man sagen. Aber da musste ich bewusst sagen, jetzt bitte um eine kurze Pause, jetzt muss ich das dolmetschen. Aber manchmal war das auch nicht ganz möglich, weil die Inhalte so emotional für die andere Seite waren, dass man auch wollte, dass sie ja vollständig alles sagen kann. Und in solchen Momenten, wenn ich wusste, dass die Inhalte für Sozialpädagogen schon bekannt waren, weil die sich wiederholt haben oder sowas, dann habe ich tatsächlich manchmal die Aussagen zusammengefasst und auf die wichtigsten Punkte sozusagen zu kommen (unv.).

I: Gab es vielleicht Situationen, wo irgendwelche Schimpfwörter gefallen sind usw.? Und was würdest du in der Situation machen, wenn zum Beispiel während des Gesprächs Schimpfwörter fallen würden?

AD3: Ich kann mich nicht wirklich erinnern, dass ich so eine Situation hatte, wo viele Schimpfwörter genutzt wurden. Eher nicht. Vielleicht gab es was dabei, aber das waren eher, so würde ich sagen, die schwächeren Arten von Schimpfwörter. Aber natürlich, wenn so was vorgekommen wäre, dann würde ich das entsprechend dolmetschen, damit die Aussagekraft richtig bei der anderen Person ankommt.

236 **I:** Okay. Also weil du gesagt hast, du versuchst immer die Inhalte exakt wiederzugeben, ist es
237 manchmal so, dass du deine Dolmetschung an die Zielgruppe anpasst, wenn es notwendig ist?

238

239 **AD3:** Was meinst du genau?

240

241 **I:** Weil du zum Beispiel gesagt hast, manchmal hast du auch für Kinder gedolmetscht... Und
242 natürlich das, was die Sozialpädagogin sagt. Es kann sein, dass das die Aussagen irgendwie
243 schwierige Wörter enthalten usw. Hast du dann versucht, das dem Kind irgendwie auf eine
244 andere Art und Weise zu erklären, so dass es für das Kind verständlich ist? Oder hast du wirk-
245 lich immer alles exakt gesagt, wie die Sozialpädagogin dir das weiter mitgegeben hat?

246

247 **AD3:** Also eher hatte ich solche Situationen nicht, weil die Sozialpädagogen von sich alleine
248 sozusagen die Sprache usw. an ein Kind oder an die Eltern angepasst haben. Aber meistens
249 habe ich das nicht abgeschwächt, sondern wenn das nicht verstanden wurde, dann wahrschein-
250 lich kam die Frage von der anderen Seite: Was ist damit gemeint? Und dann wusste wieder die
251 Sozialpädagog*in okay, ich habe das zu schwierig erklärt oder sowas. Aber das war nicht meine
252 Aufgabe, dies zu vermitteln.

253

254 **I:** Okay, alles klar. Dann kommen wir jetzt zum letzten Baustein, zu den Belastungen. Gab es
255 vielleicht bei dir Situationen, in denen zum Beispiel deine sprachliche Unsicherheit oder die
256 Tatsache, dass du mit schwierigen Wörtern oder Themen konfrontiert wurdest, in dir irgendwie
257 eine Art Angst ausgelöst haben?

258

259 **AD3:** Angst nicht. Ich habe das eher als eine Herausforderung betrachtet und mir bewusst eine
260 Lösung dafür gefunden, wie ich zum Beispiel in solchen Situationen, wenn ich ein Wort nicht
261 kenne, in dem Moment, wie ich halt damit umgehen kann. Und wie ich am Anfang da gesagt
262 habe, zum Beispiel zwar selten, aber ab und zu habe ich zum Beispiel ein Onlinewörterbuch
263 verwendet. Oder ich habe versucht, so viele so viel wie möglich Informationen von der anderen
264 Seite zu bekommen. Vor dem Einsatz noch.

265

266 **I:** Und ist es für dich zum Beispiel stressig, wenn du während dem Dolmetschen quasi mit so
267 emotional belastenden Inhalten konfrontiert wirst? Also belastet dich das dann oder hast du das
268 Gefühl, dass eben diese emotional belastenden Situationen irgendwie einen Einfluss auf deine
269 Dolmetschleistung auch hatten?

270

271 **AD3:** Auf meine Dolmetschleistung sicherlich nicht. Also ich kann insgesamt sagen, dass ich
272 wirklich sehr, sehr gut mit den emotionalen Inhalten umgehe. Der erste Termin war der schwie-
273 rigste Termin, den ich hatte. Und dann habe ich realisiert, was wirklich meine Arbeit ist. Was
274 wirklich meine Aufgaben sind. Und seit diesem Zeitpunkt würde ich sagen, dass ich bewusst
275 mich emotional distanziert habe, weil ich die Probleme der Menschen nicht lösen kann. Und
276 das ist auch nicht meine Aufgabe.

277

278 **I:** Und beschäftigen dich die Dolmetscheinsätze, in denen eben zum Beispiel emotionale Inhalte
279 besprochen worden sind, auch im Nachhinein. Das du quasi fertig bist mit der Arbeit, du gehst
280 nach Hause und denkst weiter darüber nach, was passiert ist oder vorgefallen ist?

281

282 **AD3:** Sehr oft nicht. Also wie gesagt, ich habe mich gut davon distanzieren können. Manchmal
283 gab es Situationen, in denen ich wirklich schwierige Situation zum Beispiel mit anderen Fach-
284 kolleginnen besprochen habe. Aber grundsätzlich hat mich das nicht nach der Arbeit oder in
285 Freizeit beschäftigt. Tatsächlich habe ich das gelernt, aber wie gesagt, diese emotionale Distan-
286 zierung, glaube ich, ist meine sozusagen Haupt bzw. zentrale Bewältigungsstrategie.

287

288 **I:** Und hat es vielleicht Einsätze gegeben, die bei dir zum Beispiel eigene alte belastenden Er-
289 fahrungen ausgelöst haben oder hervorgerufen haben, dass du dich quasi mit der Situation, die
290 die Personen, die die Familien gerade erleben, irgendwie identifiziert hat, weil dir früher viel-
291 leicht etwas Ähnliches zugestoßen ist?

292

293 **AD3:** Ja, tatsächlich war es vor allem bei dem ersten Termin und deswegen war es der schwie-
294 rigste Termin für mich. Aber ja, dann musste ich das irgendwie mir selbst auch erklären, dass
295 die Probleme, die da passieren, dass sie nicht die gleichen Probleme, die sozusagen in meinem
296 Privatleben passieren, passiert sind. Und ich habe mich, würde ich sagen, auch irgendwie er-
297 folgreich davon abgegrenzt.

298

299 **I:** Und weil du vorher erwähnt hast, dass du manchmal in der dritten Person dolmetscht. Ist es
300 üblich, dass man in sozialen Kontexten, in der dritten Person dolmetscht? Und warum denkst
301 du, ist das eine gute Lösung oder auch keine gute Lösung?

302

303 **AD3:** Also meiner Meinung nach, das kommt sicherlich sehr oft vor. Ich finde, das ist schon
304 eine gute Lösung. Das kommt eher auch natürlich vor, dass man das macht. Aber wenn der
305 Dolmetscher mit sehr schwierigen Inhalten konfrontiert wird, ist diese Methode schon sehr hilf-
306 reich, um sich von gewissen schwierigen Sachen zu distanzieren. Damit man das nicht so stark
307 empfindet.

308

309 **I:** Okay, dann noch eine letzte Frage: Welche Strategien hast du für dich persönlich entwickelt
310 und dich mit schwierigen Einsätzen abzufinden? Und bekommst du vielleicht auch irgendwel-
311 che Art von Unterstützung seitens des Arbeitgebers in dieser Hinsicht?

312

313 **AD3:** Also wie ich schon mehrmals erwähnt habe, auf jeden Fall. Für mich hat das sehr gut
314 funktioniert, dass ich mich emotional distanziert habe. Also das war, würde ich sagen, eine
315 zentrale Bewältigungsstrategie für mich. Aber oft hat es mir auch geholfen, dass ich mich mit
316 anderen Fachkollegen ausgetauscht habe, die ähnliche Inhalte gedolmetscht haben. Außerdem
317 glaube ich auch Freizeitaktivitäten wie Sport haben mir auch geholfen, ein gewisses Balance
318 zu finden. Außerdem von meinem Arbeitgeber habe ich auch eine Unterstützung bekommen.
319 Wie gesagt, die Sozialpädagogin, mit der ich gearbeitet habe, sie war gleichzeitig so mein
320 Buddy, also die Person, mit der ich auch die Inhalte, die mich belastet haben, besprechen
321 konnte. Außerdem gab es auch regelmäßig. Jetzt kann ich mich nicht erinnern, wie oft, aber ich
322 glaube, einmal monatlich oder einmal pro Quartal. Also Meetings für alle Dolmetscher und
323 Dolmetscherinnen, die in diesem Verein gearbeitet haben, so Meetings mit einer Psychologin
324 oder sogar Psychotherapeutin und man konnte dort auch Vieles besprechen.

325

326 **I:** Alles klar, danke ich dir nochmal für das Interview und dass du deine Erfahrungen mit mir
327 geteilt hast.

328

329 **AD3:** Gerne

Interview: IP-LD1

I: Auf jeden Fall nochmal vielen Dank, dass du dir die Zeit genommen hast für das Interview. Ich wollte dich anfangs noch fragen, ob es für dich in Ordnung ist, wenn wir per Du bleiben?

LD1: Natürlich, Natürlich.

I: Meine erste Frage wäre ist, wie alt du bist und ob du eine Ausbildung im Bereich Dolmetschen oder irgendwelche Kurse oder universitären Hintergrund hast?

LD1: Ich bin 29 Jahre alt und ich habe keine Ausbildung in diesem Bereich.

I: Und seit wann bist du bei der Organisation dabei als Dolmetscherin? Und in welchen Bereichen der Sozialen Arbeit hast du bis jetzt gedolmetscht? Also vielleicht welche Arten von Gesprächen?

LD1: Ich bin seit zwei Jahren, also seit September 2024 dabei. Das sind eineinhalb Jahre her, bei diesem Verein dabei. Und in welchen Bereichen? Also ich habe bereits gedolmetscht in Situationen, wie bei Außenterminen, zum Beispiel bei Rechtsberatung oder bei Ärzten, AMS Gespräche haben eben stattgefunden. Dort habe ich auch gedolmetscht. Oder bei Situationen wie wenn es zum Beispiel zu Hause nicht sehr hygienisch war, dass man eben mit den Eltern über die Hygiene gesprochen hat und eben genau das hat eben sehr oft auch stattgefunden bei einigen Familien oder vor kurzem zum Beispiel über Kinder, die bereits eine Diagnose haben, die mit einem, also hier zum Beispiel wurde ein Junge mit Medienkonsum diagnostiziert und darüber zum Beispiel. Also über, wenn ich das so sagen darf Krankheiten auch. Genau.

I: Und kannst du vielleicht einschätzen, wie oft du vielleicht pro Monat oder pro Woche eingesetzt wirst als Dolmetscherin?

LD1: Weil ich jetzt zum Beispiel an einem Tag jetzt zwei, drei Familien mache, auch manchmal. Deswegen würde ich sagen sechs, sieben Mal in der Woche.

I: Okay, alles klar. Dann kommen wir jetzt zu den tatsächlichen Fragen. Meine erste Frage wäre, wenn du bei einer Familie dolmetscht, ob du immer alleine mit den Familien bist oder immer eine Sozialpädagogin oder Sozialpädagoge dabei ist?

LD1: Da ist immer, also fast immer eine Fachkraft. Bezeichnen wir sie jetzt eben eine Fachkraft dabei, ein Sozialpädagoge. Nur eben wenn sie doch nicht können, sie keine Zeit haben und der Termin trotzdem stattfinden sollte, wie zum Beispiel eben Termine (unv.) da bin ich eben nur ab und zu mal so dabei, aber sonst bin ich immer mit einem Pädagogen dabei.

I: Okay, und ist das jetzt so, dass du zum Beispiel mit einer Fachkraft langfristig zusammen arbeitest und begleitest du auch eine bestimmte Familie langfristig? Oder wechselt sich das immer ab?

LD1: Das wechselt sich. Also wir dürfen die Familien nur längstens eineinhalb Jahre betreuen. Und es ist so, je nachdem. Manche Pädagog*innen arbeiten so, dass sie jetzt eben meistens mit der, mit dem gleichen Übersetzer dabei sind, weil es auch feiner ist, weil man nicht alles von vornherein erklären und erzählen muss. Deswegen ja, es gibt auch Familien, bei denen ich sehr lange dabei bin, von Anfang an bis zum Schluss. Aber nicht immer. Nicht jede Woche halt. Weil es geht sich eben, je nachdem, ob der Stundenmaß eben reicht oder nicht.

I: Alles klar. Und gehören die meisten Personen, für die du dolmetschen den gleichen Kulturkreis wie du an? Oder ist das auch unterschiedlich?

LD1: Überhaupt nicht. Weil wenn man jetzt das ist auch sehr spannend, wenn man jetzt sagt eben ja diese Sprachgruppe bzw. dieses Land. In meinem Fall Türkei sage ich mal Türkisch und das ist also überhaupt nicht so. Ich übersetze für Bulgarisch-Türkisch, sage ich mal. Für Menschen, die eigentlich gar nicht aus Türkei sind, die aber Turkish sprechen und da ist die Kultur komplett anders als wie zum Beispiel in der türkischen Kultur generell. Also überhaupt keinen (unv.) Also keine Stereotypen für eine, ich sage mal normale, für die türkische Kultur. Also das ist komplett anders und manchmal benutzen sie auch andere Wörter, die man aber trotzdem versteht, weil die Wörter heißen eigentlich was anderes im Türkischen normalerweise, aber ich verstehe sie trotzdem. Kontext eben auch. Meiner Meinung nach hat jede Familie eine andere Kultur und deswegen kann ich das überhaupt nicht so sagen.

65 **I:** Okay. Und wenn du dolmetschst, hast du das Gefühl, dass du nur zum Dolmetschen da bist?
66 Oder hast du auch manchmal das Gefühl, dass du zum Beispiel den Personen auf irgendeine
67 Art und Weise helfen musst?

68

69 **LD1:** Meinst du den Sozialpädagogen oder den Familien?

70

71 **I:** Den Familien.

72

73 **LD1:** Den Familien? Also ich setze mich eigentlich nur für meine Arbeit ein. Aber wenn jetzt
74 zum Beispiel ein Kleinkind dabei ist, das eben mit mir noch spielen will, zwischendurch eben,
75 wenn ich darf. Ich frage eben die Pädagogin oder den Pädagogen, ob das okay ist (unv.). Oder
76 wenn zum Beispiel ein Baby zum Anziehen, da helfe ich natürlich der Mutter dabei, aber sonst
77 nur als Übersetzer*in.

78

79 **I:** Und beim Dolmetschen. Fühlst du dich als Dolmetscherin quasi als so ein Teil des Gesprächs
80 oder findest du, dass du eher eine außenstehende Person bist in dem Gespräch?

81

82 **LD1:** Ja, also das ist auch sehr naja, eigentlich fühle ich schon, dass ich dabei bin. Meistens,
83 weil meistens ziehen uns die Familien direkt rein: Ja, du verstehst mich. Du kennst es. Bei uns
84 ist das so. Das sind eben Ausdrücke, die sehr oft vorkommen. Deswegen denke ich schon, dass
85 ich meistens so im Gespräch dabei bin. Aber manchmal, wenn es zum Beispiel irgendwelche
86 Familienmitglieder gibt, die bereits perfekt Deutsch sprechen können, da bin ich dann eher nicht
87 mehr so dabei.

88

89 **I:** Okay, und was machst du zum Beispiel, wenn du eben so miteinbezogen wirst mit dem Aus-
90 sagen? Ja, du verstehst mich eh oder einfach, weil du zum Beispiel die gleiche Sprache sprichst?

91

92 **LD1:** Also ich sage da nichts, weil das ist dann meine Meinung oder meine Äußerung, das alles
93 versuche ich zu meiden. Ich sage nichts, ich versuche es einfach zu ignorieren bzw. mit Kör-
94 persprache zeige ich, dass ich sie genau verstehe, also dass ich sie verstehe, was sie meint. Aber
95 ich stimme nicht zu. Also nicht direkt zu.

96

97 **I:** Okay. Und gab es während der Gespräche irgendwie Situationen, dass du eingreifen muss-
98 test, wo du deine Rolle so ein bisschen bewusst geändert hast oder du vielleicht ein bisschen so

99 die Rolle auch von der Sozialpädagogin übernommen hast, also vielleicht bewusst oder unbe-
100 wusst?

101

102 **LD1:** Da versuche ich wirklich aufzupassen, um ehrlich zu sein. Aber wenn es zum Beispiel
103 Missverständnisse gibt, wenn mich die Pädagogin zum Beispiel falsch verstanden hat oder die
104 Familie eben falsch verstanden hat beim Reden. Da springe ich direkt ein. Da sage ich: Nein,
105 nein, das ist nicht so gemeint, das ist so gemeint, dass es eben nur, wenn es um es wirklich um
106 Kontext geht. Aber sonst, wenn irgendwelche Gefahren sind, wenn zum Beispiel ein Kind ir-
107 gendwie irgendwas mit irgendwas bewirft, da sage ich zum Beispiel Aufpassen, pass auf! Aber
108 sonst überhaupt nicht eigentlich, weil da versuche ich auch wirklich in meiner Rolle zu bleiben.

109

110 **I:** Und spielt es eine Rolle, wo du quasi im Raum zum Beispiel sitzt oder stehst? Hat das ir-
111 gendwie auch einen Einfluss darauf, wie das Gespräch verläuft?

112

113 **LD1:** Also nicht wirklich. Aber es könnte sein, dass wenn ich jetzt einen langen Tag hatte und
114 ich kenne mich selbst das eben, wenn es ein langer Tag war und ich am Stehen übersetzen muss.
115 Ich bin mir sicher, dass das mich beeinflussen würde, aber das ist jetzt nicht wirklich zustande
116 gekommen, dass man jetzt so lange und vor allem unsere Termine sind maximal, also ich sag
117 mal zwei Stunden oder so und da passiert normalerweise nichts.

118

119 **I:** Versuchst du dann irgendwie eine bestimmte Position im Gespräch zu haben, dass du dich
120 quasi irgendwo an einem bestimmten Platz hinsetzt zwischen der Familie und Sozialpädago-
121 gen? Oder ist das auch irgendwie unterschiedlich bei dir?

122

123 **LD1:** Ja, eigentlich. Ich versuche mich eigentlich in der Mitte zu hinzusetzen, weil es auch
124 feiner ist. Sowohl für mich als auch für die anderen Parteien, sage ich mal, weil sonst müssen
125 sie eben beim Reden, wenn die Pädagogin jetzt redet, dann muss sie sich umdrehen und dann
126 sie muss ja eigentlich mit uns beiden schon Augenkontakt haben und deswegen für den Augen-
127 kontakt, ist es viel feiner, dass wenn sie redet wir beide gegenüber ihr stehen. Und genauso,
128 wenn die Mutter eben redet, dass wir eben gegenüber gleich sind und sie sieht uns beide gleich-
129 zeitig.

130 **I:** Also findest du auch, dass der Augenkontakt irgendwie schon eine wichtige Rolle spielt?
131 Bzw. denkst du, dass das irgendwie auch einen Einfluss auf das Vertrauen hat zwischen dir und
132 der Familie?

133
134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156
157
158
159
160
161
162
163
164
165

LD1: Ja, auf jeden Fall. Also nicht nur Vertrauen. Es ist auch generell wichtig, wenn man jetzt weil man auch eben mit den Pädagogen eben Augenkontakt haben sollte, dass wenn was ist, dass man eben auch nicht verbal redet, sondern auch eben per Mimik. Aber Vertrauen mit der Familie das auf jeden Fall, weil man eben zeigt okay, ich bin hier. Ich höre zu. Und das funktioniert eben mit Mimik, mit Augenkontakt.

I: Du hast am Anfang auch gesagt, dass du quasi nicht nur für Personen aus deinem Kulturkreis dolmetscht? Deswegen meine Frage ist, was sind eigentlich so deine Arbeitssprachen, für welche Sprachen dolmetscht du oft? Wo hast du diese Sprachen gelernt und auf welchem Niveau würdest du sagen sind diese Sprachen bei dir?

LD1: Ja, ich übersetze eigentlich nur Türkisch-Deutsch. Ich kann auch Englisch, aber da haben wir momentan kein Bedarf. Und wenn schon, dann haben wir auch Übersetzerinnen, die eigentlich bereits in dieser Tätigkeit, also in diesem Beruf tätig sind. Deswegen übersetze ich nur Türkisch-Deutsch.

I: Ist deine Muttersprache Türkisch?

LD1: Ja, genau.

I: Und wo hast du Deutsch gelernt?

LD1: Deutsch eben nur in der Schule bzw. mit Freunden.

I: Und welche Sprache ist stärker bei dir?

LD1: Türkisch ist eigentlich schon stärker aber Deutsch... Dadurch, dass ich in Österreich aufgewachsen bin bzw. in die Schule gegangen bin, ist auch nicht so viel schlechter.

I: Okay. Bereitest du dich auf diese Dolmetscheinsätze irgendwie vor oder bekommt ihr von den Sozialpädagogen vielleicht vorab irgendwelche Informationen?

LD1: Also mich vorbereiten? Nicht wirklich. Wir bekommen nur, wenn wir uns mit den Sozialpädagogen treffen, eben die Infos. Also gleich auf dem Weg zu der Familie. Eben wenn es irgendwelche Neuigkeiten gibt oder was wir eben besprechen werden, was wir eben machen werden mit der Familie und was auch der Plan ist, welche Ziele umgesetzt werden sollten und so, aber ja nur auf dem Weg, sonst nicht. Besprechungen und Besprechungen natürlich.

I: Okay. Also würdest du auch sagen, dass du während der Dolmetscheinsätze sehr flexibel sein musst, also dass du dich an die Situation immer anpassen musst? Weil du vorher gesagt hast, dass es manchmal Missverständnisse gibt usw. oder eben das Thema vielleicht geändert wird während des Gesprächs.

LD1: Also, ob ich mich anpassen muss. Natürlich, natürlich das auf jeden Fall. Und was eben sehr oft auch vorkommt, ist, dass die Familien wechseln auch zwischen Themen sehr oft und auch sehr gerne und sie lassen uns nicht wirklich ausreden. Ich weiß, sie wollen reden, sie wollen alles loswerden, aber man muss einfach auch irgendwie weiterreden, weiter übersetzen, (unv.). Also ich habe das am Anfang so gemacht, dass ich immer wirklich die andere Person ausreden habe lassen, aber momentan rede ich einfach durch, weil sonst hören sie nie auf. Also ich lass, ich passe mich schon an, aber ich lasse auch die anderen eben sich anpassen, sage ich mal.

I: Versuchst das Gespräch schon ein bisschen zu mitzusteuern?

LD1: Genau genau.

I: Und gab es zum Beispiel irgendwelche Situationen, wo du zum Beispiel etwas, was die Familie gesagt hat, bewusst nicht gedolmetscht hast oder irgendwie das ein bisschen abgeschwächt hast, oder anders formuliert hast, weil so wie das gesagt wurde, du es halt nicht drüber bringen konntest?

LD1: Nein, nein.. Also wenn es wirklich, sage ich mal schlimme Wörter waren zum Beispiel das ist einmal vorgekommen und dann habe ich die Pädagogen gefragt: Das ist ein schlimmes Wort. Aber soll ich sagen? Ja, ja, natürlich. Du musst das einfach so übersetzen, wie es einfach gesagt wurde. Und dann habe ich das wirklich wortwörtlich so übersetzt. Und dann ja, es war eigentlich eh nichts Böses. Aber es war eben nur der Sprachgebrauch von der Familie.

200

201 **I:** Dann habe ich noch ein letztes Thema. Und zwar die Belastungen. Da wollte ich dich fragen,
202 ob es zum Beispiel Situationen gab, wo du dir sprachlich unsicher warst? Also du wusstest zum
203 Beispiel nicht, wie du etwas in die eine oder andere Sprache dolmetschen sollst. Oder du wur-
204 dest mit einem Thema konfrontiert, mit dem du dich nicht so gut auskennst oder eben mit Be-
205 griffen. Und hat das irgendwie eine gewisse Angst in dir ausgelöst? Gab es da irgendwelche
206 Situationen?

207

208 **LD1:** Ja, also es kommt schon vor. Also es gibt wie auch in jeder anderen Sprache bestimmte
209 Ausdrücke, die es zum Beispiel im Türkischen gibt, aber im Deutschen eben nicht und dann
210 muss ich das umschreiben und dann erklären eben, bei uns ist es so oder so. Wir müssen kultu-
211 rell ebenso vermitteln, das heißt das wird eben so gesagt und ja, es kommt meistens ganz gut
212 an, aber manchmal wird es auch nicht so 100% verstanden und dann muss man eben ein biss-
213 chen länger erklären. Besonders wenn es was Wichtiges ist. Terminologie nicht wirklich. Aber
214 wenn ich zum Beispiel es ist schon vorgekommen, dass ich ein paar Wörter zum Beispiel eben
215 nicht wusste, was sie heißen, dass die Pädagogin sagt und dann habe ich eben natürlich gefragt:
216 Heißt das oder meinst du das so, ja oder nein? Das heißt eben so und so.

217

218 **I:** Also einfach auch abgeklärt.

219

220 **LD1:** Genau.

221

222 **I:** Also ist es auch manchmal so, dass du irgendwelche Hilfsmittel beim Dolmetscher einsetzt?
223 Machst du dir Notizen, wenn etwas was gesagt wird ein bisschen viel wird? Hast du da irgend-
224 welche Strategien?

225

226 **LD1:** Das ist eine gute Frage, weil am Anfang, also als ich neu war in diesen Job, habe ich mir
227 wirklich Notizen gemacht, weil ich mir gedacht habe Gott, ich muss, ich darf nichts vergessen.
228 Eben weil ich mir unsicher war, obwohl ich mir eigentlich sehr viel merken kann. Aber dann
229 mit der Zeit, ich musste auch Augenkontakt halten und dann löst das wieder Vertrauensprob-
230 leme aus, weil dann denken sie, dann denkt die Familie, um Gottes willen, was schreibt, was
231 notiert sie sich wohl. Ich erkläre das, kommt es nicht gut rüber. Und weil ich jetzt mehr Ver-
232 trauen in mich habe, passe ich mehr als zu Notieren und soweit kann ich mir sowieso viel mehr

233 merken und wenn es mir dann irgendwie viel wird, dann stoppe ich. Dann sage ich okay, ich
234 muss das mal übersetzen.

235

236 **I:** Und ist es zum Beispiel stressig für dich, wenn du jetzt beim Dolmetschen mit emotional
237 belastenden Inhalten oder Gesprächen konfrontiert wirst? Und hat das irgendwie einen auch
238 Einfluss auf dich oder deine Dolmetschleistung?

239

240 **LD1:** Also es ist so, dass ich zum Beispiel bei angespannten Situation auch voll angespannt
241 bin, also das hatte ich eben vor Kurzem. Die Familie wollte uns nicht und dann hat sie eben
242 erklärt und sie hat wirklich offen gesagt: Ich will euch nicht und das war überhaupt nicht be-
243 quem natürlich, sich sowas anzuhören. Aber ja, ich habe mir gedacht, omg ich hoffe es wird
244 nicht schlimm.. Ich hoffe, es wird nicht schlimmer. Ich habe wirklich versucht, ruhig zu bleiben.
245 Und mit meiner Stimme auch. Aber sonst so emotional? Eigentlich nicht. Also ich bin nicht so
246 eine emotionale, besonders jetzt. Wirklich, mich trifft nicht alles, sage ich mal.

247

248 **I:** Alles klar. Aber gab es zum Beispiel schwierige Einsätze, wie du gesagt hast, so angespannte
249 oder emotional belastende, wo du dir dann im Nachhinein noch immer Gedanken darüber ge-
250 macht hast, was passiert ist?

251

252 **LD1:** Ja, also bei einer Familie habe ich wirklich sehr lange drüber nachgedacht, wie es mir
253 gehen würde, wenn ich in der Situation sein würde. Es ging um eine Mutter und drei kleine
254 Mädels. Die Mutter konnte nicht mehr aufpassen auf sie und das war irgendwie schon so, dass
255 ich wirklich sehr oft nachgedacht habe darüber weil die Mädels sind so jung, alle bis fünf sechs,
256 also die Älteste war sechs Jahre alt und die mussten dann mit den Großeltern leben. Das hat
257 mich wirklich sehr getroffen und ich habe wirklich die ganze Zeit an die an die Familie denken
258 müssen und auch an die Mutter natürlich. Ich habe mir eben überlegt, was würde ich in ihrer
259 Situation tun?

260

261 **I:** Also hast du dich so ein bisschen hineinversetzt in die Person?

262

263 **LD1:** Genau.

264 **I:** Und gab es vielleicht auch Situationen, die deine frühere Erlebnisse wieder hervorgerufen
265 haben? Also zum Beispiel eine Familie hat dir über traumatische oder eben schwierige Situati-

266 onen erzählt und vielleicht hast du dich mit diesen identifiziert, weil du etwas Ähnliches erlebt
267 hast und dass das alles wieder so ein bisschen hochgekommen ist?

268
269 **LD1:** Das kam nicht wirklich vor. Also es gab zum Beispiel wegen der Sprache zum Beispiel,
270 ein Kind kann eben nicht gut Deutsch sprechen und die Mutter auch nicht und weil sie sich
271 schämt eben in der Öffentlichkeit Deutsch zu sprechen, weil sie hat die Angst, eben etwas Fal-
272 sches zu sagen. Und dann habe ich ihr eben erklärt: Ja, ich bin auch in die Schule gegangen,
273 ohne irgendein Wort auf Deutsch zu kennen, weil ich bin nicht hier geboren und dann habe ich
274 ihr das gut erklären können. Aber so hochgekommen ist mir nicht viel.

275
276 **I:** Aber hast du dich ein bisschen zurückerinnert, wie das bei dir damals war?

277
278 **LD1:** Ja, auf jeden Fall und je nachdem, weil die Situation sind nicht eins zu eins gleich wie in
279 meinem Fall. In dem Fall von dem Kind, weil das Kind hat einen Vater, der perfekt Deutsch
280 spricht also er hat theoretisch die Ressourcen dafür. Ich hatte das zum Beispiel nicht, also das
281 war eben ich habe mich schon daran erinnert, aber es hat mich nicht wirklich getroffen.

282
283 **I:** Und ist es so, dass du die Inhalte in der ersten oder in der dritten Person dolmetschst, oder
284 eben sie oder er hat gesagt?

285
286 **LD1:** Je nachdem, ich mache beides, je nachdem wie die Person ist.

287
288 **I:** Ja okay,

289
290 **LD1:** Genau am Anfang immer per se, immer. Und wenn ich sehe, dass die Person wirklich
291 nicht so eine ist, dass wenn man per du redet dann nicht Grenzen überschritten werden dann
292 bleibt man per du. Aber wenn ich sehe okay, wenn ich das einmal mache, dann komme ich da
293 nicht nie weg und das wird immer Schlimmer. Und ich bekomme dann immer wieder private
294 Fragen, was eigentlich immer vorkommt, aber immer mehr und öfter diese Fragen. Deswegen
295 bleibe ich lieber bei Passiv.

296
297 **I:** Okay, und wenn jemand etwas sagt und du musst das dolmetschen, sagst du dann Ich ... oder
298 sie/er hat gesagt, dass

299

300 **LD1:** Sie/Er hat gesagt,...

301

302 **I:** Ist das für dich ein bisschen eine Art Abwehrmechanismus? Oder war das für dich so von
303 Anfang an klar, dass du so in der dritten Person dolmetschen wirst?

304

305 **LD1:** Ja, das war für mich eigentlich klar, weil ich das nicht sage. Deswegen sage ich dir nicht,
306 ich habe gesagt Also ich, das ist für mich irgendwie schon ein bisschen wie ein Kinderspiel,
307 wenn ich das jetzt genau so machen will. So Nachmachen.

308

309 **I:** Okay. Und hast du für dich vielleicht mit der Zeit irgendwelche Strategien entwickelt, wenn
310 du eben so schwierige Dolmetscheinsätze hast, wie du quasi so ein bisschen Abstand nehmen
311 kannst? Oder ist es so, dass der Verein vielleicht irgendwelche Möglichkeiten gibt oder Unter-
312 stützungsmöglichkeiten?

313

314 **LD1:** Also wenn schon, dann können wir immer mit den Pädagog*innen eben reden und sagen
315 okay, das ist mir zu viel geworden oder ich will darüber sprechen oder so. Das könnten wir
316 also, das wird uns immer wieder eben gesagt, dass wir das machen können. Aber ja und Strate-
317 gien entwickeln eben, wie ich vorhin eben auch gesagt habe. Zuerst habe ich eben versucht,
318 wirklich alle bis zum Ende auszureden zu lassen, aber dann habe ich gesehen okay, das geht
319 doch nicht. Aber wie? Wie bleibe ich trotzdem höflich? Ich habe eben mit einer monotonen
320 Stimme geredet, einfach weiter und eben auch nicht so lange. Ja, aber ich sage auch sie sagt
321 eben auch dies und das. Und manchmal unterbreche ich halt wirklich.

322

323 **I:** Und so persönlich für dich in deiner privaten Zeit? Hast du da was für dich gefunden?

324

325 **LD1:** Für mich hilft eigentlich alles. Also Musik hören, Fernsehen, Bücher lesen, alles. Mit
326 Bücher lesen meine ich jetzt nicht Romane, sondern eben für mein Studium zu lernen. Also das
327 ist sehr hilfreich.

328

329 **I:** Okay, alles klar. Gibt es vielleicht von deiner Seite noch irgendwas, was du noch gerne hin-
330 zufügen würdest?

331 **LD1:** Ja. Also ich kann noch hinzufügen, dass man eben als Übersetzer*in sich auch wohlfühlt,
332 wenn die Parteien, also die Pädagog*innen auch irgendwie mit uns zusammenarbeiten. Das sie
333 nicht sagen, okay sie muss das so machen oder so und uns nicht vorschreiben, wie wir es zu

334 machen haben. Weil ich hatte schon einen Fall, das war auch am Anfang, dass eine Pädagogin,
335 die hat dann aufgehört zu arbeiten, aber sie hat mich jede zehn Sekunden unterbrochen und
336 gefragt, was sagt er und was sagt sie? Und ich habe dann mit einer nicht so angenehmen Stimme
337 aber auch nicht geschrien eben sagen müssen, (unv.) ich lasse mal den Herrn eben ausreden.
338 Lässt du mich einmal zuhören (unv.) Und deswegen ist für mich wirklich wichtig, dass man
339 zuerst abklärt mit den Pädagog*innen, wie man arbeitet. Also die Zusammenarbeit ist da auf
340 jeden Fall auch sehr wichtig. Und von beiden Seiten, nicht nur von einer Seite.

341

342 **I:** Okay, gut, dann wären wir auch schon am Ende des Interviews. Ich danke dir auf jeden Fall
343 für den Input und dass du deine Erfahrungen mit mir geteilt hast.

344

345 **LD1:** Und ich hoffe, ich habe dir geholfen und alles Gute für deine Arbeit.

346

347 **I:** Danke.

Interview: IP-LD2

1 **I:** Danke nochmal, dass du dir die Zeit genommen hast für das Interview. Ist es in Ordnung für
2 dich, wenn wir per Du bleiben?

3
4 **LD2:** Ja, klar.

5
6 **I:** Dann fangen wir direkt mit den Fragen an. Also meine erste Frage ist, wie alt du bist und ob
7 du eine Ausbildung im Bereich hast?

8
9 **LD2:** Bin 26 und nein, habe ich nicht.

10
11 **I:** Und wie bist du allgemein dann auf diese Tätigkeit gekommen?

12
13 **LD2:** Naja, ich musste sehr viel für meine Freunde aus Ungarn dolmetschen also damit helfen.
14 Sie sind halt hier hingezogen und dann habe ich mitgeholfen.

15
16 **I:** Und in welchen Bereichen der Sozialen Arbeit hast du bis jetzt halt gedolmetscht, oder wel-
17 che Arten von Gesprächen waren das?

18
19 **LD2:** Naja, ich war sehr viel beim AMS und da habe ich sehr viel für Freunde getan. Und dann
20 halt Arzttermine waren auch viele dabei.

21
22 **I:** Und wenn du so einschätzen müsstest, wie oft pro Woche oder pro Monat arbeitest du als
23 Dolmetscherin oder hast du damals gearbeitet?

24
25 **LD2:** Naja, es waren halt eher so kürzere Termine, würde ich mal sagen. Und dann halt so drei
26 mal die Woche. Aber je nach nachdem. Im Sommer war jetzt auch nicht so viel los.

27
28 **I:** Okay, dann würden wir jetzt zu den tatsächlichen Fragen übergehen. Du hast ja auch für
29 einen Verein gearbeitet. Hast du dort immer einzeln gedolmetscht, also dass du halt nur mit den
30 Familien alleine da warst? Oder waren auch immer Sozialpädagogen dabei?

32 **LD2:** Nein, also bei mir waren immer Sozialpädagogen dabei. Ich könnte mich jetzt nicht erin-
33 nern, wo die nicht dabei waren, aber ich denke, die waren immer dabei.

34

35 **I:** Okay, und ist es so, dass du mit einer bestimmten Sozialpädagog*innen langfristig zusam-
36 mengearbeitet hast bzw. habt ihr dann diese Familien auch langfristig begleitet oder waren das
37 so einzelne Termine?

38

39 **LD2:** Eigentlich beides. Also es gab schon viele einzelne Termine, wo ich einfach so einge-
40 sprungen bin und dann gab es wenige Familien, die wir halt länger betreut haben, wo ich mehr-
41 mals übersetzt habe.

42

43 **I:** Und waren das immer Personen aus dem gleichen Kulturkreis, für die du gedolmetscht hast,
44 also aus deinem Kulturkreis?

45

46 **LD2:** Ja, ja, viele aus Ungarn.

47

48 **I:** Und wie ist das bei dir beim Dolmetschen? Also hast du das Gefühl beim Dolmetschen, dass
49 du nur fürs Dolmetschen da bist? Oder hast du manchmal auch das Gefühl, dass du den Leuten
50 auch irgendwie auf eine Art und Weise helfen musst?

51

52 **LD2:** Naja, ich muss schon sehr viel mithelfen, weil die kennen das System ja kaum oder gar
53 nicht. Ja, können jetzt auch nicht so viel nachlesen. Es ist ja auch alles auf Deutsch, nicht alles
54 wird ja übersetzt. Also ja, muss schon öfters mithelfen, würde ich sagen bzw. die fragen mich
55 dann auch manchmal was ich denke.

56

57 **I:** Und ist es manchmal so, dass du auch irgendwie in das Gespräch eingreifen musst? Und
58 dadurch sich deine Rolle so bewusst ändert? Bzw. hattest du manchmal das Gefühl, dass du
59 zum Beispiel die Rolle von den Sozialpädagog*innen ein bisschen übernommen hast, in die
60 reingeschlüpft bist?

61

62 **LD2:** Ja, vielleicht manchmal. Aber ich bin ja keine Sozialpädagogin. Dann habe ich jetzt auch
63 nicht so getan. Ja, und in das Gespräch eingreifen? Ja, wenn irgendein Missverständnis passiert
64 ist, die irgendwie nicht so ganz verstanden haben, was ich gesagt habe. Dann habe ich schon
65 irgendwie gestoppt und denen nochmal erklärt, was ich gemeint habe.

66 **I:** Bist du ein Teil des Gesprächs oder hast du eher das Gefühl, dass du so eine neutrale, außen-
67 stehende Person bist?

68

69 **LD2:** Es war sehr von der Familie abhängig muss ich sagen. Manchmal wollte ich eher neutral
70 bleiben. Aber ja, vor allem die Kleinen, die Familien, die wir halt länger betreut haben, wo ich
71 halt mehrmals bei denen war. Genau, war ich nicht mehr neutral.

72

73 **I:** Welche Rolle spielt für dich beim Dolmetschen die räumliche Distanz oder die Nähe zu den
74 Gesprächspartner*innen? Also findest du, dass du mit deiner Positionierung, also da, wo du
75 dich hinsetzt oder hinstellst, auch einen Einfluss auf die ganze Gesprächsdynamik dadurch
76 hast?

77

78 **LD2:** Ja, aber ich habe jetzt nicht so ganz drüber nachgedacht. Es war halt immer also ich habe
79 mich immer da hingesezt, wo es überhaupt Platz gab. Dasas habe ich jetzt nicht irgendwie
80 bewusst gemacht.

81

82 **I:** Also hast du dir keine Gedanken gemacht, dass das irgendwie einen Einfluss auf die Person
83 oder auf das Gespräch hätte, wo du dich positionierst?

84

85 **LD2:** Na ja, Augenkontakt ist halt wichtig, aber jetzt wo genau ich sitze. Die können sich ja
86 auch ein bisschen umdrehen.

87

88 **I:** Okay, du hast eben den Blickkontakt erwähnt. Also inwiefern ist auch der Blickkontakt beim
89 Dolmetschen wichtig? Und findest du, dass das auch irgendwie hilft Vertrauen zu den Ge-
90 sprächspartner*innen aufzubauen?

91

92 **LD2:** Ja, schon. Es ist halt schon extrem wichtig Blickkontakt zu halten, weil dann weiß man
93 ja auch, dass die aufpassen und man sieht in den Augen, ob die das verstehen oder nicht verste-
94 hen, was jetzt passiert bzw. was gesagt wird.

95

96 **I:** Und in Bezug auf das Vertrauen, findest du spielt das auch eine Rolle?

97

98 **LD2:** Ja, kann sein.

99 **I:** Okay, du hast ja gesagt, dass du für slowakische Familie dolmetscht. Deswegen würde ich
100 dich jetzt gerne mal fragen, was deine Arbeitssprachen sind? Vielleicht wo du die gelernt hast
101 und wie würdest du selbst einschätzen, auf welchem Niveau die Sprachen eben bei dir sind?
102

103 **LD2:** Ja, also mit meinem Papa und Mutter spreche ich immer Ungarisch. Und dann habe ich
104 halt noch Deutsch gelernt. Also eigentlich beide waren Muttersprachen oder sind meine Mut-
105 tersprachen.
106

107 **I:** Also wie würdest du einschätzen, welches Niveau hast du da erreicht?
108

109 **LD2:** Ja, ich würde schon sagen Muttersprachenniveau. Ich war auch in der ungarischen Schule,
110 dann auch in der slowakischen. Also dieses Formelle fehlt jetzt auch nicht.
111

112 **I:** Okay, und wie bereitest du dich auf die Dolmetscheinsätze vor bzw. war es so, dass ihr vorab
113 irgendwelche Informationen erhalten habt?
114

115 **LD2:** Ja, manchmal. Also ich habe mir da schon Listen mit Wörtern aufgeschrieben. Wenn wir
116 zum Beispiel über Schulen gesprochen haben. Das ist im Ungarischen deutlich komplizierter
117 formuliert. Also das sind halt so ganz andere Wörter und man muss es so kompliziert beschrei-
118 ben, wie die Schulen hier funktionieren. Da habe ich mir schon so einen Spickzettel mit Wörtern
119 gemacht.
120

121 **I:** Und welche Hilfsmittel hast du vielleicht beim Dolmetschen dann direkt eingesetzt? Hast du
122 dir zum Beispiel Notizen gemacht beim Dolmetschen?
123

124 **LD2:** Ja, ich habe schon mitgeschrieben. Genau. Und manchmal musste ich halt auch einfach
125 mein Handy verwenden, so GoogleTranslate oder so. Also um so einzelne Wörter nachzuschla-
126 gen.
127

128 **I:** Wie flexibel müssen Dolmetscher reagieren, wenn es zum Beispiel zu irgendwelchen Miss-
129 verständnissen oder Änderungen kommt? Und wie bist du damit umgegangen?
130

131 **LD2:** Naja, die müssen schon ziemlich flexibel sein. Manchmal waren halt auch Kinder dabei.
132 Dann haben die Kinder unterbrochen mit irgendwelchen keine Ahnung, dass sie irgendwie Saft

wollen oder sowas. Und da musste ich schon sehr aufpassen, was jetzt gesagt wurde. Und dann haben die Eltern jetzt nicht so ganz aufgepasst, weil das Kind irgendwas wollte oder die haben halt irgendwie nicht so ganz den Gedanken beendet. Ja, also die müssen schon, die Dolmetscher müssen schon irgendwie sehr präsent sein und ja sehr aufpassen, was da auch in der Umgebung passiert. Nicht nur zwischen den Eltern und dem Sozialpädagogen.

I: Ist es bei dir so, dass du die Inhalte oder die Äußerungen, die du hörst, immer exakt wiedergibst, also genauso gleich wieder gibst? Oder ist es manchmal so, dass du das, was du gehört hast, jetzt an die Zielgruppe mehr anpassen musst?

LD2: Naja, ich versuche schon exakt das gleiche zu sagen oder halt so ähnlich wie es nur geht, weil ich denke mir, das ist halt nicht meine Arbeit. Wenn der Sozialpädagoge merkt, dass sie das nicht verstehen, dann soll er/sie sich da anpassen.

I: Und gab es für Situationen, in denen du zum Beispiel etwas bewusst ausgelassen hast oder irgendeine Aussage vielleicht so ein bisschen abgeschwächt hast, weil die eben sehr stark war, wie zum Beispiel bei Schimpfwörtern?

LD2: Ja, das war mir schon unangenehm irgendwie zu wiederholen. Vor allem für die, die ich halt übersetzt habe. Die haben manchmal jetzt nicht so freundlich reagiert. Das habe ich dann nicht so ganz wiederholt, wie sie es gesagt haben.

I: Aber hast du dann irgendwie anders versucht zu erklären, Also gesagt Ja, jetzt sind halt Schimpfwörter gefallen oder hast du das einfach ganz ausgelassen und nicht erwähnt?

LD2: Ja, ich habe es halt so abgeschwächt. Also ich habe jetzt nicht so gesagt, dass Schimpfwörter gefallen, weil (unv.). Aber ich habe schon versucht, irgendwie so entweder dann ironisch zu sein, weil die halt ironisch waren. Ich weiß nicht. Ich habe schon sehr abgeschwächt, weil sie irgendwie geflucht haben oder so, vor allem beim Ungarischen war das der Fall.

I: Okay, gut, dann kommen wir zum letzten Baustein und zwar den Belastungen. Gab es vielleicht Situationen in welchen du dir vielleicht sprachlich unsicher warst oder du wurdest mit neuen Themen konfrontiert oder hast neue Begriffe gehabt, die du noch nicht gehört hast. Hat

das auf irgendeine Art und Weise vielleicht Angst bei dir ausgelöst oder wie bist du da mit solchen Situationen dann vorgegangen?

LD2: Ja, vor allem dieses Schulsystem in Ungarn im Gegensatz zu Österreich war schon sehr anstrengendes Thema. Von den Wörtern her aber genau. Und manchmal gab es halt auch so spezifische Schulen, die die Kinder dann besucht haben in Ungarn, da ja, man kennt sich ja eh nicht aus, man kennt nicht jede Schule in Ungarn genau dann war das schon sehr, sehr, sehr stressig.

I: Und was hast du in dem Fall gemacht?

LD2: Ich musste sehr viel nachfragen und dann am Ende war es dann auch nicht so relevant. Weil so Vergleichbares gab es halt hier jetzt nicht. Ich habe halt sehr viel gefragt.

I: Und ist es für dich stressig, wenn du beim Dolmetschen quasi mit emotional belastenden Situationen oder Inhalten konfrontiert wirst? Hast du das Gefühl vielleicht, dass dich das dann persönlich belastet oder dass das irgendwie einen Einfluss vielleicht auch auf deine Dolmetschleistung hat?

LD2: Ja, ich denke schon. Also belastend, sicher. Auf die Leistung würde ich jetzt auch mal behaupten, dass es einen Einfluss hat, weil ich denke mir, dann fühlt man sich schon irgendwie traurig für die Familie und für die Kinder. In welcher Situation sie jetzt sind. Und man will ja auch mithelfen. Also ja, manche Gespräche waren schon sehr belastend.

I: Weil du gesagt hast, dass dich das schon ein bisschen so emotional mitnimmt. Gab es vielleicht irgendwie dann auch Einsätze, nach welchen du nach Hause gegangen bist und im Nachhinein noch immer über diese nachgedacht hast?

LD2: Ja, schon ziemlich oft. Vor allem am Anfang.

I: Und wie ging es dir damit?

198 **LD2:** Ja, es ist dann immer besser geworden. Wir hatten ja auch immer diese Meetings. Dann
199 kann man darüber reden. Genau. Also es ist schon danach besser geworden. Aber am Anfang
200 war es schon ein bisschen schwieriger sich abzugrenzen.

201

202 **I:** Und gab es vielleicht auch Dolmetscheinsätze, die bei dir vielleicht alte Erinnerungen oder
203 schwierige Erfahrungen so wiederbelebt haben oder hervorgerufen haben?

204

205 **LD2:** Eher nicht.

206

207 **I:** Und meine nächste Frage wäre auch, in welcher Person du normalerweise dolmetscht? Ver-
208 suchst du da immer in der ersten Person aus der ich Perspektive zu sprechen oder verwendest
209 du eher die dritte Person?

210

211 **LD2:** Eher die dritte Person, weil es sind halt dann auch mehrere Personen anwesend und dann
212 ist es ja einfacher zu sagen, wer was gesagt hat.

213

214 **I:** Findest du, dass das im sozialen Setting quasi so üblich ist, dass man in der dritten Person
215 spricht?

216

217 **LD2:** Ich weiß nicht, vielleicht.

218

219 **I:** Du hast es schon ein bisschen angesprochen, dass du bei emotional belastenden Situationen
220 die Möglichkeit hast mit Kolleg*innen darüber zu sprechen. Da wollte ich noch nachfragen,
221 welche Strategien du allgemein hast, um Abstand von solchen schwierigen, emotional belas-
222 tenden Einsätzen zu nehmen. bzw. wird vom Arbeitgeber auch Unterstützung angeboten?

223

224 **LD2:** Naja man hat ja diese Meetings. Ich muss mich halt immer daran erinnern, dass ich halt
225 nicht Teil der Situation bin bzw. dass ich quasi jetzt auch nicht betroffen bin. Und sich so ab-
226 grenzen, dass das quasi jetzt nicht irgendwie meine Familie ist, mein Freundeskreis. Oder ich
227 gehe dann halt nach so einem anstrengenden Dolmetschereinsatz irgendwie spazieren oder ir-
228 gendwie in die Natur und dann geht es mir schon deutlich besser.

229

230 **I:** Und bekommt ihr vom Arbeitgeber da auch eine gewisse Unterstützung?

231

232 **LD2:** Ja, halt nur diese Meetings.

233

234 **I:** Okay, alles klar. Dann sind wir auch schon am Ende des Interviews. Danke noch nochmal,
235 dass du deine Erfahrungen mit mir geteilt hast und für deine wertvolle Zeit.

Interview: IP-LD3

1 I: Danke dir, dass du dir die Zeit genommen hast für das Interview. Ist es in Ordnung für dich,
2 wenn wir per Du bleiben?

3
4 LD3: Ja, klar.

5
6 I: Passt. Wir würden dann direkt mit ein paar allgemeinen Fragen starten, wenn es für dich okay
7 ist. Meine erste Frage ist, wie alt du bist und ob du eine Ausbildung im Bereich Dolmetschen
8 hast?

9
10 LD3: Ich bin 23 und nein, ich habe gar keine Ausbildung.

11
12 I: Wie bist du dann auf die Tätigkeit gekommen?

13
14 LD3: Ich bin zweisprachig aufgewachsen und das war mir schon bekannt. Ich habe manchmal
15 für meine Eltern etwas gemacht habe oder ihnen geholfen. Dann musste ich manchmal auch
16 dolmetschen, zum Beispiel bei Arzttermin oder im Amt.

17
18 I: Und in welchen Bereichen der Sozialen Arbeit hast du schon gedolmetscht bzw. welche Art
19 von Gesprächen waren das?

20
21 LD3: Ich habe damit, dass es ein Verein ist und ich arbeite für diesen Verein. Man könnte sagen
22 erstes Mal, also das ist meine erste ernste Erfahrung mit Dolmetschen und dort dolmetschen
23 wir für unterschiedliche Familien in Krisensituationen.

24
25 I: Und wenn du es so einschätzen müsstest, wie oft pro Woche wirst du zum Beispiel eingesetzt
26 als Dolmetscherin?

27
28 LD3: Das ist sehr unterschiedlich. Es ist zwar nicht so ganz regelmäßig, aber so zirca würde
29 ich sagen vier bis sechs Stunden pro Woche.

30
31 I: Und weil du gesagt hast, du arbeitest für einen Verein. Mit wem arbeitet ihr da zusammen?
32 Also bist du dann alleine als Dolmetscherin tätig?

LD3: Nein, nein, das ist so, dass wir so ein Team haben. Da sind sehr viele Sozialpädagog*innen und wir gehen dort immer zu unterschiedlichen Familien. Also eigentlich uns ist eine fixe Familie zugeteilt sogar ein paar. Je nachdem in welcher Sprache, wie viele Familien gibt es gerade, die eine Betreuung brauchen. Und dort darf ich nur mit einer Sozialpädagogin gehen oder mit einem Sozialpädagogen.

I: Und ist es so, dass du mit einer bestimmten Sozialpädagogin dann langfristig zusammen arbeitest? Oder auch mit den Familien? Arbeitet man eher mit denen langfristig?

LD3: Ja, genau. Also diese Verträge zwischen unserem Verein und den Familien sind meistens langfristig. Und die Familien haben einen fixen Betreuer bzw. einen Sozialpädagogen oder eine Sozialpädagogin. Und mir ist nicht eine feste Sozialpädagogin zum Beispiel zugeschrieben, aber wenn das einer Familie zugeschrieben ist, dann gleichzeitig könnte man sagen, das ich auch mit einer langfristig arbeite. Also das ist so, dass ich zu einer Familie gehe, also zu der selben und jedes Mal mit jemanden anderen.

I: Alles klar. Und sind die Personen, für die du dolmetscht immer aus dem gleichen Kulturkreis wie du?

LD3: Ja. Ja.

I: Und hast du das Gefühl beim Dolmetschen, dass du nur zum Dolmetschen da bist? Oder hast du auch manchmal das Gefühl, dass du den Personen irgendwie helfen musst?

LD3: Ja, ich überlege mir oft, wie kann ich diesen Familien helfen. Manchmal möchte ich auch die Sozialpädagogen unterstützen da die Situation meistens sehr angespannt ist und problematisch.

I: Und fühlst du dich als Dolmetscherin, quasi als ein Teil des Gesprächs oder dass du eine neutrale Rolle in dem Ganzen hast?

LD3: Ich denke nicht, dass meine Rolle neutral ist. Eher, dass ich ein Teil des Gesprächs bin. Ich bin dort sozusagen wichtig als Dolmetscherin, weil ja, ohne mich ist es ja nicht möglich, dass dieses Gespräch überhaupt so stattfinden kann, wie das sein soll.

67 **I:** Und ist es manchmal so, dass du in das Gespräch eingreifst oder bewusst deine Rolle während
68 des Gesprächs änderst? Oder vielleicht, dass du zum Beispiel auch die Rolle von der Sozialpä-
69 dagogin in manchen Situationen übernimmst?

70

71 **LD3:** Ich glaube nicht so ganz, aber manchmal zum Beispiel ist es so, dass ich mit den Kindern
72 spiele oder manchmal, die Eltern fragen mich etwas und dann mache ich das nicht, weil das
73 sind die Fragen an mich. Und ja, nur wenn dann die Pädagogen fragen, was haben sie gesagt,
74 was haben sie so erzählt? Dann erzähle ich das. Aber das ist eher so eine Zusammenfassung
75 von mir.

76

77 **I:** Und was denkst du, inwiefern spielt es eine Rolle wo du dich hinsetzt oder hinstellst beim
78 Dolmetschen?

79

80 **LD3:** Keine Ahnung. Mir ist nur wichtig, dass ich die Elternteile oder generell die Leute, für
81 die ich dolmetsche, dass ich sie gut hören kann.

82

83 **I:** Inwiefern findest du, dass der Blickkontakt während des Dolmetschens wichtig ist? Hast du
84 das Gefühl, dass das auch einen Einfluss auf das Vertrauen hat?

85

86 **LD3:** Ich habe mir nie Gedanken darüber gemacht, aber bestimmt ist das wichtig. Vor allem,
87 wenn die Themen sehr emotional sind. Und ich glaube, das ist bei mir eher naturell und ich
88 muss nicht viel dabei überlegen, dass ich den Augenkontakt halte.

89

90 **I:** Kommen wir dann vielleicht zu den Sprachen, für die du eingesetzt wirst. Für welche Spra-
91 chen wirst du eingesetzt und wie würdest du einschätzen, auf welchem Niveau beherrschst du
92 diese Sprachen?

93

94 **LD3:** Also meine Muttersprachen sind eigentlich Deutsch und Albanisch. Ich bin ja wie gesagt
95 hier in Österreich zwar aufgewachsen und ich bin auch hier geboren, aber meine Mutter kommt
96 aus Albanien.

97

98 **I:** Das heißt, du würdest sagen, dass du beide Sprachen auf Muttersprachenniveau beherrscht?

99

100 **LD3:** Natürlich. Ich kenne auch Englisch und Spanisch, aber das habe ich in der Schule gelernt
101 und es ist nicht so gut wie Deutsch und Albanisch.
102
103 **I:** Das heißt, du wirst hauptsächlich für Albanisch-Deutsch eingesetzt?
104
105 **LD3:** Ja, genau.
106
107 **I:** Und bereitest du dich irgendwie auf die Dolmetscheinsätze vor?
108
109 **LD3:** Was soll ich da denn vorbereiten? Da kann man sich gar nicht vorbereiten. Also ich gehe
110 da eher spontan vor. Ich kann ja die Sprachen. Also ich sehe da keine Notwendigkeit, mich
111 vorzubereiten.
112
113 **I:** Und direkt beim Dolmetschen benutzt du da irgendwelche Hilfsmittel bzw. machst du dir
114 Notizen?
115
116 **LD3:** Ja, manchmal mache ich Notizen, aber ganz selten nur wenn ich weiß, da sehr, sehr viele
117 Themen kommen. Und ja, dass ich das nicht alles vergesse.
118
119 **I:** Wie flexibel muss man sein bzw. wie flexibel muss man reagieren, wenn es zum Beispiel zu
120 irgendwelchen Missverständnissen kommt?
121
122 **LD3:** Ich versuche immer bei angespannten Situationen irgendwie ja die beiden Seiten zu be-
123 ruhigen. Also wie gesagt, deswegen, wenn eine angespannte Situation ist da habe ich manchmal
124 das Gefühl, dass ich irgendwie auch reagieren muss. Halt damit es nicht schlimmer wird
125
126 **I:** Und wie sieht es denn beim Dolmetschen aus, also gibt es vielleicht Aussagen, die du bewusst
127 nicht dolmetscht oder versuchst, die irgendwie abzuschwächen?
128
129 **LD3:** Ja, schon. Also ich fühle mich nicht ganz gut, wenn irgendwelche beleidigende Aussagen
130 gemacht werden. Sowas sage ich eher nicht, also genau wie es gesagt wurde.
131
132 **I:** Und ist es immer so, dass du genau das wiedergibst, was gesagt wird oder versuchst du deine
133 Dolmetschung irgendwie an die Zielgruppe anzupassen?

134

135 **LD3:** Nein, ich sage immer das, was sie sagen, aber manchmal muss ich das bisschen zusam-
136 menfassen, weil manche reden so viel, dass man das gar nicht dann so eins zu eins übertragen
137 kann. Und ja, wir haben auch nicht so viel Zeit. Meistens stehen wir bisschen unter Zeitdruck
138 und ich muss mich beeilen. Da sehe ich, dass die Leute schon ungeduldig sind, wenn sie zu
139 lange warten. Dann versuche ich sozusagen den ganzen Prozess zu beschleunigen.

140

141 **I:** Okay. Und gab es vielleicht Situationen, in welchen du dir durch vielleicht deine sprachliche
142 Unsicherheit oder dadurch, dass du ein Wort nicht kanntest oder ein Thema nicht kanntest, dass
143 das vielleicht irgendwie Angst in dir ausgelöst hat?

144

145 **LD3:** Nein, also keine Angst aber manchmal hat es mich verunsichert. Dann habe ich es einfach
146 in anderen Worten gesagt. Hauptsache, sie haben es verstanden.

147

148 **I:** Und ist stressig für dich, wenn du eben mit so angespannten oder emotional belastenden
149 Situationen oder Aussagen konfrontiert wirst?

150

151 **LD3:** Na, ich glaube, es ist nicht stressig für mich, aber es ist so, dass mich das sehr berührt
152 und dass ich dann daran denke. Es beschäftigt mich und manchmal kann ich nicht so ganz
153 abschalten. Außerdem weißt du, es ist nur ein Job geringfügig. Also ich bin keine Vollzeitmit-
154 arbeiterin und es ist nur mein Nebenjob. Deswegen mache ich mir ja nicht so viele Gedanken.
155 Hauptsache ich mach meinen Job.

156

157 **I:** Aber du hast doch gesagt, dass das dich schon ein bisschen mitnimmt, also berührt. Ist es
158 dann auch so, dass du, wenn du zum Beispiel fertig bist, dass du zu Hause weiterhin darüber
159 nachdenkst?

160

161 **LD3:** Ja, manchmal beschäftigen mich vor allem die Geschichten von den Kindern oder irgend-
162 welche belastenden Themen, weil ich denke mir immer, was könnte man da machen damit es
163 ihnen zum Beispiel besser geht, oder wie wird sich das alles entwickeln.

164

165 **I:** Gab es vielleicht irgendwelche Einsätze, die vielleicht deine alten Erinnerungen hervorgeru-
166 fen haben?

167

168 **LD3:** Nein, ich glaube nicht ganz. Zumindest jetzt kann ich mich nicht daran erinnern.
169
170 **I:** Wie ist es bei dir, in welcher Person dolmetscht du? Aus der ich Perspektive? Ich oder er/sie
171 Perspektive?
172
173 **LD3:** Nee, ich mache das nie aus der Ich-Perspektive. Ich sage immer sie hat das gesagt oder
174 er hat gesagt.
175
176 **I:** Hat das einen bestimmten Grund?
177
178 **LD3:** Ja, ich sage das ja nicht, deswegen. Es kam irgendwie so naturell.
179
180 **I:** Weil du gesagt hast, dass dich die Einsätze manchmal so mitnehmen. Hast du mit der Zeit
181 vielleicht für dich irgendwelche Strategien entwickelt, um eben von solchen Situationen Ab-
182 stand zu nehmen? Oder bekommt ihr vielleicht vom Arbeitgeber irgendwie eine Art Unterstüt-
183 zung?
184
185 **LD3:** Ja, ich habe sogenannten Peer-Buddy. Das ist eine Sozialpädagogin, mit der ich solche
186 Themen besprechen kann. Wir haben auch ab und zu so Meetings, also mit dem ganzen Team.
187 Und da können wir auch mit einer Psychologin die Themen besprechen, die uns belasten. Und
188 ich nehme daran teil, dass das hilft mir sehr. Vor allem dieser Austausch mit anderen Kollegen.
189
190 **I:** Alles klar. Wir sind dann auch schon am Ende des Interviews. Gibt es noch etwas, was du
191 gerne hinzufügen möchtest, was nicht erwähnt worden ist?
192
193 **LD3:** Nein, also momentan glaube ich nicht.
194
195 **I:** Okay, dann danke ich dir auf jeden Fall für das Interview und dass du deine Erfahrungen mit
196 mir geteilt hast.
197
198 **LD3:** Gerne.