

Lost in Translation

***Babylonische Sprachverwirrung in der Sozialen Arbeit mit
MigrantInnen***

Adin Hamzić

Diplomarbeit
eingereicht zur Erlangung des Grades
Magister (FH) für sozialwissenschaftliche Berufe
an der Fachhochschule St. Pölten
im September 2008

Erstbegutachterin:
Dr. Edith Singer

Zweitbegutachterin:
Prof. (FH) DSA Mag.^a Gertraud Pantucek

ABSTRACT

Adin Hamzić

Babylonische Sprachverwirrung in der Sozialen Arbeit mit MigrantInnen

Diplomarbeit, eingereicht an der Fachhochschule St. Pölten im September 2008

In dieser Diplomarbeit erfolgt eine Auseinandersetzung mit der Thematik "Dolmetschen im Flüchtlings- und MigrantInnenbereich". Sie soll als Plädoyer und ein neues Paradigma für den Einsatz von KommunaldolmetscherInnen verstanden werden. In den Ländern wie Australien, Kanada, Frankreich, Italien, den Niederlanden, Schweden, Großbritannien oder den USA, ist Kommunaldolmetschen ein essenzieller Bestandteil der Migrationspolitik geworden, während in Österreich die Professionalisierung der Berufsgruppe KommunaldolmetscherInnen noch immer nicht vollzogen ist. Dabei wird die Hypothese zugrunde gelegt, dass sprachlich versierte DolmetscherInnen den Entwicklungsverlauf eines Beratungsgesprächs stark prägen, beziehungsweise, dass Ad-hoc-Übersetzungen durch fachlich nicht qualifizierte DolmetscherInnen einen negativen Verlauf einer Beratung mit MigrantInnen provozieren können. Als ÜbersetzerInnen im sozialarbeiterischen Sektor agieren überwiegend MigrantInnen und Flüchtlinge, die zwar zwei- oder mehrsprachig sind, meistens jedoch über keinerlei relevante Qualifikationen verfügen, weder als Dolmetscher, noch auf der fachlichen Ebene. Der Einsatz von von Ad-hoc- und LaiendolmetscherInnen stellt eine suboptimale Lösung dar, infolgedessen kann professionelle Sozialarbeit unter solchen Prämissen nicht qualifiziert agieren. Eine inkorrekte Übersetzung per se existiert nicht, so lautet das wichtigste Ergebnis dieser Arbeit. Eine partiell inkorrekte Übersetzung hingegen schon. In den meisten Fällen werden einzelne Begriffe falsch übertragen, Zusammenhänge und Verknüpfungen falsch interpretiert, Gesprächsteile werden ausgelassen usw. Indem aber der/die SozialarbeiterIn den Translationsprozess ständig „überwacht“, wird versucht, die *Übersetzungsfehler* so gering wie möglich zu halten. Nach dem Echo-Prinzip, überprüft der/die SozialarbeiterIn unentwegt, ob Dolmetscherin zuerst alles verstanden habe, um sich dann zu vergewissern, ob der Klient die Informationen erhalten und verstanden habe.

Babylonian Confusion in the Social Counselling of Migrants

This thesis concentrates on the topic of interpreting with regard to refugees and migrants. It should be understood as an appeal and a new paradigm in the practice of community interpreters. In countries such as Australia, Canada, France, Italy, the Netherlands, Sweden, Great Britain or the USA, community interpretation has become an essential component of migration politics, while in Austria the professionalization of working community interpreters has yet to be carried out.

Thereby the evidence does not support the hypothesis that linguistically experienced interpreters strongly influence the course of a counselling session, and/or that ad hoc-translations (by uncertified interpreters) can provoke a negative course of a consultation with migrants. Interpreters, in the social work sector, are predominantly migrants and refugees. These translators usually speak at least two (sometimes more) languages, yet they rarely have any relevant qualifications, neither as an interpreter, nor at any other technical level. The employment of amateur interpreters is a suboptimal solution. Consequently, professional social work has difficulty to operate under such conditions in a qualified manner.

The most important result of the research completed in this thesis is that: An incorrect translation of an entire counselling session does not exist. However, that parts of a counselling session are translated incorrectly does exist. In most cases what is incorrectly translated are: single concepts, background information and logical interconnections. Furthermore, in some cases, parts of entire conversation are not translated at all. However, by "supervising" the translation process constantly, the social worker minimizes the translation errors as much as possible.

Following the echo principle, the social worker checks constantly whether the interpreter has understood everything to make sure that the client has received the information and has understood it as well.

INHALTSVERZEICHNIS

1	EINLEITUNG	0
1.1	Relevanz des Themas	1
1.2	Forschungsfrage.....	3
1.3	Wissenschaftliche Umsetzung.....	3
2	THE TOWER OF BABEL	5
2.1	Babylonische Sprachverwirrung	6
2.2	Lingua Franca.....	7
2.3	The Rosetta Stone.....	7
3	ZWEITSPRACHE	9
3.1	Saure Milch.....	10
3.2	Muttersprache, Zweitsprache	11
3.3	Dolmetschen im sozialen Bereich.....	14
3.4	Unterschied Dolmetscher und Übersetzer	16
3.4.1	Der/die ÜbersetzerIn	16
3.4.2	Der/die DolmetscherIn	17
3.4.3	Der/die KommunaldolmetscherIn.....	18
4	ZIELGRUPPE UND BEGRIFFSDEFINITIONEN	20
4.1	Interviews	21
4.1.1	DolmetscherInnen.....	21
4.1.2	SozialarbeiterInnen	22
4.1.3	KlientInnen	22
4.2	Begriffsdefinitionen	22
4.2.1	Einheitlicher Begriff	22
4.3	Arten des Dolmetschens.....	23
4.3.1	Telefondolmetschen.....	23
4.3.2	Direktes bzw. Face-to-Face-Dolmetschen	25
5	ERGEBNISSE	26

5.1	Herausforderung der Übersetzung	27
5.1.1	Herausforderung seitens der SozialarbeiterInnen.....	27
5.1.2	Herausforderung seitens der DolmetscherInnen.....	29
5.1.3	Aspekte der interkulturellen Kompetenz.....	31
5.1.4	Herkunft des Übersetzers	35
5.1.5	Rolle des Geschlechts der Dolmetscherin	37
5.1.6	Communication Breakdown	38
5.1.7	Man kann nicht nicht kommunizieren	41
5.1.8	Fachwissen von DolmetscherInnen	48
5.1.9	Fehlverhalten von DolmetscherInnen innerhalb des Beratungssettings	49
5.1.10	Inkorrekte Übersetzung und deren Konsequenzen	53
5.1.11	Dolmetscher, mein Freundlich und Helfer	58
6	EMPFEHLUNGSKATALOG	61
6.1	Allgemein.....	62
6.2	DolmetscherInnen	63
6.2.1	Einführung in die Gesprächsführung.....	63
6.2.2	Vernetzungstreffen mit anderen DolmetscherInnen.....	63
6.3	SozialarbeiterInnen.....	64
6.3.1	Vorbereitungsphase als Pflicht.....	64
6.3.2	Erstellung einer Dolmetscher-Guideline.....	64
6.3.3	Erstellung eines Fachwörterbuchs mit den wichtigsten Begriffen	64
6.3.4	Dolmetschdienst	64
7	CONCLUSIO	66
7.1	Allgemein.....	67
8	LITERATURVERZEICHNIS.....	71
8.1	Literatur:	72

8.2 Pdf:	78
8.3 Internetlinks:	78
9 ANHANG	79
9.1 Fragebogen DolmetscherInnen	80
9.2 Fragebogen SozialarbeiterInnen	81
9.3 Erste Auswertungsphase (das Einzelinterview) anhand eines Beispiels	83

ABBILDUNGSSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Statistik des Bevölkerungsstandes	1
Abbildung 2: Kultur als Eisberg-Metapher	34
Abbildung 3: Schematic diagram of a general communication system.	38
Abbildung 4: The Shannon-Weaver Model.....	40
Abbildung 5: Die vier Seiten (Aspekte) einer Nachricht	41
Abbildung 6: Bevorzugte Sitzordnung in der Beratung	46
Abbildung 7: Translationsprozess	55

1 EINLEITUNG

1.1 Relevanz des Themas

Angesichts einer zunehmend multikulturellen Gesellschaft – laut Statistik Austria leben in Österreich etwa 840.494 Menschen mit Migrationshintergrund – spielt der interkulturelle Faktor in der Sozialen Arbeit eine immer wichtigere Rolle (vgl. Statistik Austria 2007).

Die größte MigrantInnengruppe, insgesamt 302.232 Menschen, bilden BürgerInnen aus den Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawien (mit Slowenien), die zweitstärkste Volksgruppe aus dem Nicht-EU-Raum sind türkische Staatsangehörige, nämlich 109.330 Personen.

„In 2000, more than one-third of the population of Western Europe under thirty-five was of immigrant origin, according to a recent UNESCO report on linguistic diversity in Europe.“ (Tokuhama-Espinosa 2008:17)

Tabelle 1: Vorläufige Einwohnerzahlen am 1.7.2007 nach Bundesländern

	Bevölkerungsstand			Bevölkerungsveränderung		
	01.01.2007	01.04.2007	1.7.2007 ¹⁾	1. Quartal	2. Quartal ¹⁾	1. Halbjahr in % ¹⁾
Gesamt	8.298.923	8.308.205	8.316.487	9.282	8.282	0,2
Inländer	7.472.910	7.473.798	7.475.993	888	2.195	0,0
Ausländer	826.013	834.407	840.494	8.394	6.087	1,8
Bundesland						
Burgenland	280.257	280.313	280.771	56	458	0,2
Kärnten	560.407	560.750	561.245	343	495	0,1
Niederösterreich	1.589.580	1.591.557	1.594.457	1.977	2.900	0,3
Oberösterreich	1.405.674	1.406.344	1.407.875	670	1.531	0,2
Salzburg	529.574	529.791	529.751	217	-40	0,0
Steiermark	1.203.918	1.204.375	1.205.194	457	819	0,1
Tirol	700.427	701.076	700.990	649	-86	0,1
Vorarlberg	364.940	365.451	365.857	511	406	0,3
Wien	1.664.146	1.668.548	1.670.347	4.402	1.799	0,4
Q: STATISTIK AUSTRIA, Statistik des Bevölkerungsstandes. - 1) Vorläufige Ergebnisse.						

Abbildung 1: Statistik des Bevölkerungsstandes (vgl. Statistik Austria 2007)

In der täglichen Arbeit mit Flüchtlingen und MigrantInnen sind SozialarbeiterInnen oft auf Unterstützung der DolmetscherInnen angewiesen (vgl. Glanzer 2003:13).

Diese sind im Umgang mit MigrantInnen häufig überfordert, da sie keine adäquate Ausbildung für Soziale Arbeit aufweisen und somit auch nicht über das notwendige Fachvokabular verfügen. Andererseits sind SozialarbeiterInnen ebenfalls überfordert, da sie die Sprache ihrer Klienten, im wahrsten Sinne des Wortes, nicht verstehen.

In diesem Zusammenhang wird der Aspekt der interkulturellen Kompetenz, sowohl für SozialarbeiterInnen als auch für DolmetscherInnen immer bedeutender.

Aufgrund der demografischen Entwicklung in Österreich - laut einer Prognose der Statistik Austria, steigt der Ausländeranteil in der Bundeshauptstadt zwischen 2005 (aktuell 19 Prozent) und 2035 auf künftig 28 Prozent - muss sich die Soziale Arbeit im zunehmend wachsenden Feld der MigrantInnenarbeit - neuen Herausforderungen stellen. Um die herannahende Renaissance der babylonischen Sprachverwirrung zu überwinden, bedürfte es neuer Strategien: Soziale Arbeit muss multilingual werden.

Eine potenzielle Lösung des Problems könnte die Maßnahme einer planvollen Anwerbung muttersprachlicher SozialarbeiterInnen bringen. Die Zahl der SozialarbeiterInnen mit migrantischem Hintergrund ist nach wie vor marginal. Die Anzahl Studierender mit Migrationshintergrund in Österreichs Sozialarbeitsstudiengängen beträgt zwischen null (FH Graz) und vier StudentInnen pro Jahr an den FHs Dornbirn beziehungsweise St. Pölten.

„In Österreichs Sozialarbeitsstudiengängen nimmt sich die Anzahl Studierender mit Migrationshintergrund bescheiden aus: An der Fachhochschule Linz sind es etwa 3 Prozent Studierende, in St. Pölten ähnlich - einer/r, höchstens zwei Studierende pro Jahr.“ (Pollinger 2008)

Anmerkung:

Personenbezogene Begriffe in der vorliegenden Arbeit haben keine geschlechtsspezifische Bedeutung, geschlechtsspezifische Bezeichnung (Klient, SozialarbeiterIn, DolmetscherIn) wurden allerdings alternierend verwendet.

Da alle interviewte Personen (Sozialarbeiterinnen und Dolmetscherinnen) weiblich sind, wird im empirischen Teil dieser Arbeit aus Vereinfachungsgründen die weibliche Form der personenbezogenen Bezeichnungen synonym auch für die männliche Form gewählt

1.2 Forschungsfrage

Unter der Annahme, dass sprachlich versierte DolmetscherInnen den Entwicklungsverlauf eines Beratungsgesprächs stark prägen, untersuchte ich im Zuge meiner Arbeit die Hypothese, dass Ad-hoc-Übersetzungen durch fachlich nicht qualifizierte DolmetscherInnen den negativen Verlauf einer Beratung mit MigrantInnen provozieren können.

Ausgehend von dieser Hypothese kristallisierten sich folgende Fragen heraus:

- Welche Nachteile können durch eine nicht präzise Übersetzung (im Sinne von Nicht-Verstehen des kulturellen Kontextes und Missinterpretation von Begriffen) entstehen?
- In wieweit kann eine Stärkung der interkulturellen Kompetenz der SozialarbeiterIn diese Nachteile ausgleichen?

1.3 Wissenschaftliche Umsetzung

Die vorliegende Arbeit besteht aus zwei ineinander übergehende Abschnitte, einem empirischen und einem theoretischen Teil.

Im empirischen Teil der Arbeit werden vor allem zwei Aspekte untersucht: Zum einen die Auswirkungen der Ad-hoc-Übersetzungen auf den Beratungsverlauf, zum anderen die Potenzierung der interkulturellen Verständigung im Praxisfeld MigrantInnenarbeit.

Der theoretische Bezugsrahmen der Arbeit soll einen Einblick in die Relevanz der interkulturellen Verständigung bzw. Kompetenz geben. Insbesondere der Aspekt der nonverbalen Kommunikation wird hierbei besonders hervorgehoben.

In Form von offenen, problemzentrierten Leitfadeninterviews wurden drei verschiedene Gruppen befragt:

DolmetscherInnen

SozialarbeiterInnen und

KlientInnen.

Die Gruppe der DolmetscherInnen gliedert sich wiederum in zwei Subgruppen: professionelle und nicht-professionelle TranslatorInnen. Die KlientInnen-Interviews erfolgen in ihrer jeweiligen Muttersprache (Serbisch, Bosnisch und Kroatisch), weshalb diese Gruppe der Befragten überwiegend aus dem Gebiet des ehemaligen Jugoslawien stammt.

Das Datenmaterial besteht aus zehn transkribierten Interviews sowie drei protokollierten Gesprächen, welche im Zeitraum von April bis Juni 2008 mit KlientInnen (3), Sozialarbeiterinnen (4) und Dolmetscherinnen (6) geführt wurden.

Die interpretative Auswertung kommunikativ gewonnener Daten erfolgt nach dem Auswertungsleitfaden des zirkulären Dekonstruierens von Jaeggi, Faas und Mruck (1998). Diese leiten den Begriff des zirkulären Dekonstruierens aus dem konkreten Vorgehen ab: Unser Ausgangsmaterial ist ein Text, um den herum wir uns in kreativen Gedankenschleifen intuitions- und theoriegeleitet bewegen - einige Elemente des zirkulären Dekonstruierens sind dem Vorgehen von Glaser und Strauss (1967) verwandt.

Auswertung, Analyse und Interpretation der erhobenen Daten erfolgen in zwei Vorgängen. Die erste Auswertungsphase (im Vordergrund steht das Einzelinterview) verläuft in sechs Schritten:

1. Schritt: Formulierung eines Mottos für den Text
2. Schritt: Zusammenfassende Nacherzählung
3. Schritt: Die Stichwortliste
4. Schritt: Der Themenkatalog
5. Schritt: Die Paraphrasierung
6. Schritt: Die zentralen Kategorien, interviewspezifisch

In der zweiten Auswertungsphase (dem systematischen Vergleich) werden einzelne Interviews miteinander verglichen, dies erfolgt in drei Schritten:

1. Schritt: Synopsis (Erstellung einer Tabelle mit allen zentralen Kategorien)
2. Schritt: Verdichtung (zentrale Kategorien werden zusammengefasst)
3. Schritt: Die komparative Paraphrasierung

2 THE TOWER OF BABEL

2.1 Babylonische Sprachverwirrung

Einst sprachen alle Menschen dieselbe Sprache; dieses Ingenium der grenzenlosen Kommunikation sollte im Bau eines monumentalen Turms, welcher bis zum Himmel reichen sollte, kulminieren. So steht es in Genesis 11, 1–9, einer der bekanntesten Erzählungen aus dem Alten Testament:

“And the whole earth was of one language, and of one speech. And it came to pass, as they journeyed from the east, that they found a plain in the land of Shinar; and they dwelt there. And they said one to another, Go to, let us make brick, and burn them thoroughly. And they had brick for stone, and slime had they for mortar. And they said, Go to, let us build us a city, and a tower, whose top may reach unto heaven; and let us make us a name, lest we be scattered abroad upon the face of the whole earth. And the Lord came down to see the city and the tower, which the children of men builded. And the Lord said, Behold, the people is one, and they have all one language; and this they begin to do: and now nothing will be restrained from them, which they have imagined to do. Go to, let us go down, and there confound their language, that they may not understand one another’s speech. So the Lord scattered them abroad from thence upon the face of all the earth: and they left off to build the city. Therefore is the name of it called Babel; because the Lord did there confound the language of all the earth: and from thence did the Lord scatter them abroad upon the face of all the earth.” (Genesis 11:1-9)

Die Bibel erzählt von einem Volk, das beschloss, als es vom Osten reiste, eine fruchtbare Ebene im Land von Shinar zu finden, um sich dort niederzulassen und eine Stadt zu bauen: Babylon - der Name dieser Stadt leitet sich vom Akkadischen bābilim ab und bedeutet so viel wie Tor Gottes.

Als Gott der Herr hörte, dass seine Geschöpfe eine Stadt sowie einen Turm bauten, stieg er herab, um sich die Kreation der Menschenkinder anzusehen. Tatsächlich, das Volk aus dem Osten, das eine Sprache sprach, war am Errichten eines kolossalen Turms, dessen Spitze in den Himmel ragen sollte, um nicht überall auf der Welt zerstreut zu sein. Etemenanki, der Turm von Babel, sollte stellvertretend für menschliche Superiorität, Erhabenheit und Hybris stehen.

Wütend ob menschlichen Hochmuts, verwirrte Gott der Herr die Sprache der Menschen und zerstreute sie in alle Länder.

2.2 Lingua Franca

Alle Menschen sprachen einst eine und dieselbe Sprache, so der Subtext der Geschichte, und jeder sollte wieder nur eine (gemeinsame) Sprache sprechen, ob Esperanto, Englisch oder welche auch immer die nachfolgende (Lingua franca) Amts- bzw. Verkehrssprache sein sollte. Im Vergleich zu dieser nostalgischen Sehnsucht erscheinen alle Übersetzungsanstrengungen nahezu mitleiderregend: Traduttore traditore, der Übersetzer ist ein Verleumder, weil ihr/sein Bemühen, den ursprünglichen Zustand, noch bevor Übersetzung notwendig war, wieder herzustellen, kläglich scheitert (vgl. Robinson 2001:22).

Ist der Babylon-Mythos tatsächlich der Beginn unserer Multilingualität? Der eifersüchtige Gott bestrafte die Menschen, indem er ihnen ihre Einsprachigkeit entzog, gleichzeitig aber schenkte er ihnen linguistische Vielfalt, die, wenn man die Erzählung aus dem Alten Testament positiv interpretieren möchte, viele neue Möglichkeiten eröffnete:

“Each language constitutes a certain model of the universe, a semiotic system of understanding the world, and if we have 4,000 different ways to describe the world, this makes us rich. We should be concerned about preserving languages just as we are about ecology.” (Ivanov 1992:15 (1), zit in: Crystal 2003:36)

Eine andere Auslegung diesen Mythos könnte lauten: Der Mensch ist unbelehrbar. Die Degradierung Gottes wandelt er in eine Tugend um, indem er einen Brückenbauer zwischen all den Sprachen erschaffen hat: den Übersetzer.

“When man showed his arrogance, God destroyed the Tower of Babel and they all began to speak different languages. But in His infinite grace, He also created a type of person that would rebuild those bridges, to allow dialogue and the dissemination of human thought. This man (or woman) whom we rarely take the trouble to know the name when we open a foreign book: the translator.” (Coelho 2007)

2.3 The Rosetta Stone

Am 20. August 1799 wurde durch Napoleons Bonapartes Truppen im westlichen Delta, in einem kleinen Dorf namens Raschid (Rosetta), ein sensationeller Fund ent-

deckt: der Stein von Rosetta, eines der berühmtesten Monumente aus dem alten Ägypten.

Der Stein aus dunkelgrauem Granodiorit enthält eine zweisprachige Inschrift in drei verschiedenen Schriften (Demotisch, Griechisch sowie Hieroglyphen), der Text beschreibt unter anderem die Belagerung von Lycopolis und lobpreist die guten Taten des Königs Ptolemäus V. Epiphanes (205 - 180 v. Chr.).

Im September 1829 stellte der französische Gelehrte Jean François Champollion seine berühmte "Lettre à M. Dacier relative à l'alphabet des hiéroglyphes phonétiques" vor, worin das Fundament der heutigen Kenntnis der Sprache der alten Ägypter gelegt wurde. In diesem Zusammenhang wird Champollion zu Recht als der Vater der Entzifferung der Hieroglyphen angesehen (vgl. Andrews 1999:16-17)

Die Entdeckung des Steins von Rosetta war in vielerlei Hinsicht eine wahre Sensation. Die polyglotte Inschrift kann also (symbolisch betrachtet) als Überwindung der Multilingualität interpretiert werden, oder als Sehnsucht nach vermeintlicher Einsprachigkeit. Oder andersherum: Der Mensch wird nie wieder in der Lage sein, ohne Unterstützung des Dolmetschers oder Übersetzers zu kommunizieren.

Nach Sofer (2000:19) ist Übersetzer einer der ältesten Berufe der Welt. Eines der ältesten uns bekannten Wörterbücher wurde vor einigen Jahren von italienischen Archäologen in der alten Stadt von Ebla, im Mittleren Osten entdeckt. Das Alter des entdeckten Nachschlagewerks wird auf 6.000 bis 10.000 Jahre geschätzt.

"From ancient Egypt to the Renaissance to today's world, translators have played a key role in moving the world from one stage of civilization to the next." (ebenda:18)

3 ZWEITSPRACHE

3.1 Saure Milch

Als meine Familie und ich im Jahre 1992 im Zuge des Bosnienkriegs in Österreich landeten, war unsere Kommunikation mit der österreichischen Bevölkerung bzw. mit der Handvoll motivierter Volontäre, die sich genuin um ihre "bosnischen Gäste" kümmerten, von den tarzanoiden Konversationen in englischer Sprache (*I refugee. War in Bosnia*) und der alltäglichen Pantomime geprägt. Zugegeben, nicht zu selten sorgten ausgerechnet solche Gespräche, die unter Zuhilfenahme körperlichen Einsatzes stattfanden für heitere Stunden im Flüchtlingsalltag (schon mal versucht, jemanden pantomimisch zu erklären, dass die Milch im Kühlschrank sauer geworden ist?).

Die Österreicher saßen also da, hörten bzw. sahen aufmerksam zu, während wir das ganze uns verfügbare Repertoire an Assoziationen für saure Milch darboten. Es wurden virtuelle Kühe gemolken, Grimassen geschnitten (sauer), ja sogar imaginäre Babys wurden gestillt, jedoch nichts half - des Rätsels Lösung lag woanders versteckt.

In solchen Situationen griff man meistens (wenn bereits zu viele Begriffe im Umlauf waren) zum Papier und Bleistift. Die Bilder konnten eben vieles ausdrücken, was in jenem Moment mit der Sprache unerklärlich geblieben wäre. Später, als das Thema saure Milch längst durch einen anderen Gesprächsstoff erlöst worden war, landete - wie in einer guten Pointe - eine Milchflasche auf dem Tisch. Die einfachste Lösung kann eben die beste sein.

Die Misskommunikation ist aber keine Einbahnstraße. Genauso wie wir unsere österreichischen Wohltäter häufig zum Lachen aber auch zum Verzweifeln brachten, so erzielten diese bei uns ähnliche Effekte.

3.2 Muttersprache, Zweitsprache

Als Kind erlernen wir spielend leicht unsere Muttersprache, ohne uns großartig Gedanken zu machen, wie so etwas überhaupt funktioniert.

Mit der Selbstverständlichkeit, wie wir atmen oder das Essen zu uns nehmen, nehmen wir auch die Sprache auf und kümmern uns kaum um deren Mechanismus. Wir sprechen einfach.

Das grammatikalische Gerüst erklimmen wir ebenfalls schon in frühen Jahren; meistens wissen wir, dass ein Pferd richtigerweise das und nicht der Pferd heißt. Wir beginnen – und das ist das Entscheidende – die Sprache zu fühlen:

„By about age three, children can comprehend an incredible quantity of linguistic input; their speech capacity mushrooms as they become the generators of nonstop chattering and incessant conversation, language thereby becoming a mixed blessing for those around them!“ (Brown 2000:21)

Wenn man als (junger) Erwachsener beginnt, eine Zweitsprache zu erlernen, orientiert man sich sehr stark an der eigenen Muttersprache. Die Sätze werden zunächst in eigener Muttersprache vorkonstruiert, um diese dann in die andere Sprache zu übersetzen. Doch bevor man soweit ist, komplette Sätze bilden zu können, müssen zunächst Vokabeln, richtige Grammatik sowie korrekte Aussprache gelernt sein – und das alles gleichzeitig.

Die elementaren Grundstrukturen (wie die in der eigenen Muttersprache) müssen zuerst erworben werden. Allerdings können Erwachsene - im Gegensatz zu Kindern - eine Zweitsprache leichter erlernen, da sie bereits über ein festes sprachliches Fundament verfügen, auf dem sie die neue Sprache aufbauen können (vgl. Tokuhama-Espinosa 2008:26).

„Research says that given the same language, an adult will learn faster than a child. Although children may be more efficient at using their brain when it comes to language, adults can actually use what they know about their first language to speed up their learning in the second language. The difficulties adults may face when learning a second language do not have to do with grammar, or at least it is not any more problematic for an adult than a child; adults and children tend to learn vocabulary and syntax at similar rates.“ (ebenda:58)

Die Schwierigkeit beim Zweitspracherwerb ist, dass Vieles auswendig (im Sinne von sich einprägen müssen) gelernt werden muss. Beim Sprechen werden dann die Wörter – wie bei einem Puzzlespiel – in die richtige Reihenfolge bzw. Position eingeordnet.

Ausgehend von der eigenen Muttersprache, versucht man dann auch die richtige Artikelzuordnung zu erzielen – was natürlich nicht immer gelingt.

Auf Bosnisch beispielsweise trägt das Fenster den bestimmten Artikel der (der Fenster), genauso kann in derselben Sprache anhand der Endungen das Genus eines Substantivs erkannt werden. Für viele, die mit dem Erlernen der deutschen Sprache beginnen, scheint es so, als wäre das Geschlecht eines Wortes wahllos vergeben. Es bleibt einem also nichts anderes übrig, als sich zu jedem Substantiv das Geschlechtswort zu merken.

Das Gespür für die Zweitsprache muss sich allerdings erst einstellen – und das ist ein mühsamer und langwieriger Prozess, der viel Ausdauer, Übung und Motivation abverlangt.

Führt man als Nicht-Muttersprachler ein Gespräch mit einem Muttersprachler, ist das aktive Zuhören viel mehr gefordert. Man ist nicht in der Lage, nur mit „einem Ohr“ zuzuhören. Zwar klappt zu Beginn des Zweitspracherwerbs das Verstehen besser als das Sprechen selbst, dennoch kann man sich eine Unkonzentriertheit während eines Gesprächs nicht leisten.

„Personen, die im Ausland leben und die Sprache dieses Landes mehr oder weniger gut sprechen und verstehen können, stellen fest, dass sie diese Fremdsprache, sobald sie durch Geräusche maskiert wird, erheblich schlechter verstehen. Einflussgrößen sind bei der Verständigung von Mutter- und Zweitsprachlern vor allem das Sprechen (Artikulieren) und das Hören (Verstehen) der Sprache, aber auch die Art und Weise, wie (im Herkunftsland oder im Ausland) und wann (Eintrittsalter und Dauer des Erlernens) die Zweitsprache erlernt wurde und natürlich das Sprachmaterial.“ (Lazarus et al. 2007:219)

Wie gut (oder schlecht) jemand als (junger) Erwachsener eine Fremd- bzw. Zweitsprache erlernen kann, hängt doch von vielen Faktoren ab. Ist der Mensch in seiner

eigenen Muttersprache „sattelfest“, kann er die nötige Ausdauer und Motivation aufbringen, sich zunächst die elementaren Grundstrukturen einer Sprache beizubringen, die möglicherweise das absolute Gegenteil zur eigenen Muttersprache bilden.

„By comparison, adult foreign language learners, who are knowledgeable about the sociocultural aspects of their native language, are a step ahead of child learners, even though they may also be prone to similar social blunders because of sociocultural differences.“ (Savova 2005:4)

Hierbei, beim Erlernen der Zweitsprache, sind viele Faktoren ausschlaggebend, wie effizient sich jemand dieselbe aneignen kann:

„Dorothy Billington proposes seven characteristics of highly effective adult learning environments that are easy to imagine in the language learning context. She believes that adults learn best when they (1) feel safe (both physically and psychologically), (2) enjoy intellectual freedom, (3) give and receive respect, (4) are allowed to be somewhat self-directed, (5) are provided with paced challenges, (6) enjoy participative learning activities, and (7) receive constant quality feedback.“(Tokuhama-Espinosa 2008:59)

Einige von Billington genannten Faktoren fanden sich auch in den KlientInnen-Interviews wieder. So gaben beispielsweise alle drei interviewten Personen an, dass der Aspekt des täglichen Sprachgebrauchs für sie von großer Bedeutung sei, da sie nur auf diese Weise ihre Zweitsprache erlernen können. Allerdings – und hier sind alle drei Interviewten gleicher Meinung – haben sie viel zu wenige Möglichkeiten, ihre Deutschkenntnisse anzuwenden. Dieser Umstand ist zum einen damit begründbar, dass es für sie kaum entspannte Situationen gibt, wo sie „kleine Gespräche“ (hier sind Small Talks gemeint, Anm.) führen können, andererseits reichen die Deutschkenntnisse nicht aus, um eben entspannt einen Small Talk zu führen.

Ein weiterer Faktor, weshalb das Erlernen der Zweitsprache sich langsamer als gewünscht entwickelt, ist, dass die Interaktion innerhalb der Familie (aber auch innerhalb des Bekannten- und Freundeskreises) in der eigener Muttersprache stattfindet. Zwei von drei Interviewten gaben an, dass es für sie besonders erschwerend ist, wenn die Interaktion mit der österreichischen Bevölkerung im gebrochenen Deutsch, in der Umgangssprache bzw. Dialekt stattfindet. Hinzu kommt, dass sie viel zu wenig

Feedback bekommen, beziehungsweise ihre Grammatik (oder Aussprache) selten bis kaum korrigiert wird.

Marginale Erfolgserlebnisse führen anschließend zu Schamgefühlen, da man nicht in der Lage sei, die Zweitsprache schnell genug zu erlernen.

Aus diesem Grund weicht man auf einen Dolmetscher aus. Hierbei übernehmen Familienangehörige, Freunde oder Bekannte, welche die deutsche Sprache besser beherrschen, diese Dolmetscherrolle.

Der Erfolg beziehungsweise Misserfolg beim Erlernen der deutschen Sprache hängt aus der Sicht der KlientInnen von vielen Faktoren ab. In diesem Zusammenhang konnte aus den geführten Interviews diverse Deckungsgleichheit ermittelt werden:

Persönliche Einschätzung in Bezug auf das Erlernen der deutschen Sprache	Häufigkeit
Kaum Möglichkeiten Deutsch zu sprechen	3 x
Familiäre Interaktion erfolgt in eigener Muttersprache	3 x
Interaktion mit der österreichischen Bevölkerung erfolgt entweder im gebrochenen Deutsch, Umgangssprache oder Dialekt	2 x
Man verlässt sich zu sehr auf diejenigen, die besser Deutsch können	2 x
Alles muss auf einmal gelernt werden (Grammatik, Vokabeln, Aussprache etc.)	2 x
Keine Korrektur durch Gesprächspartner	2 x
Kaum verfügbare Lernunterlagen	1 x
Schamgefühle, dass es nicht schnell genug geht	1 x
Marginale Erfolgserlebnisse	1 x

3.3 Dolmetschen im sozialen Bereich

Wenn wir einen Moment lang darüber nachdenken, wird uns klar, dass wir in unserem Leben alles übersetzen. Wir übersetzen z.B. unsere Gefühle in Handlungen. Wenn wir irgendetwas ausdrücken, übersetzen wir damit unsere Gedanken, usw. Jede physische Handlung ist also eine Übersetzung von einem Zustand in einen anderen. Dies ist vielleicht der Grund, weshalb Menschen die Übersetzung als etwas Selbstverständliches betrachten, etwas, das keine spezielle Anstrengung ver-

langt, aber zur gleichen Zeit das Übersetzen so schwierig und voller Herausforderungen macht (vgl. Sofer 2000:xi).

„Interpreting has existed for a long time. Whenever people met who had no common language they had to make do with sign language or find someone who could speak both languages.“ (Phelan 2001:1)

In der täglichen Arbeit mit Flüchtlingen und MigrantInnen sind SozialarbeiterInnen auf Unterstützung der DolmetscherInnen angewiesen. Sprachliche Hürden und Verständigungsschwierigkeiten sollen in erster Linie mithilfe einer/s Dolmetscherin/s überwunden werden.

„Wer sich nicht verständigen kann, wird sprachlos und wird damit auch hilflos. Flüchtlinge und MigrantInnen sind, um kommunizieren zu können, auf die Unterstützung von DolmetscherInnen angewiesen. Manche von ihnen, denen der Erwerb der neuen Sprache leicht fällt, benötigen diese Hilfe nur kurze Zeit, andere brauchen Jahre, um selbstständig und ihren Bedürfnissen adäquat in der neuen und fremden Sprache kommunizieren zu können.“ (Glanzer 2003)

Allerdings müssen nicht nur sprachliche Hürden überwunden werden, sondern auch sozio-kulturelle Unterschiede sollen auf diese Weise ein wenig „geglättet“ werden. Daher darf die Arbeit einer/eines Sozialarbeiterin/s nicht nur auf die sprachliche Ebene reduziert werden. Sondern hat den/die KlientIn in der Gesamtheit seiner/ihrer geistigen und körperlichen Existenz wahrzunehmen. Nonverbale Kommunikation spielt damit eine genauso bedeutende Rolle wie die verbale. Im sozialarbeiterischen Kontext kommt dem/ der DolmetscherIn dabei eine hybride Rolle zu. Einerseits sind diese als Sprachrohr zwischen KlientIn und SozialarbeiterIn für die Verständigung verantwortlich, andererseits agieren sie in dem gleichen Kontext als Auskunftspersonen und LänderexpertInnen. Sie übersetzen sowohl die Sprache als auch die Mentalität der KlientInnen.

In diesem Zusammenhang spricht man auch von KulturmittlerInnen:

„In der Rolle der kulturellen MediatorIn vermittelt die ÜbersetzerIn zwischen jenen kontextuellen Informationen und Erklärungen, die neben der sprachlichen Über-

setzung notwendig sind, damit die InteraktionspartnerInnen sich verstehen.“
(Weiss/Strucker 1998:45, zit in: Opraus 2003:124)

Bei den Beratungsgesprächen beanspruchen DolmetscherInnen z.B. doppelt so viel Sprechzeit als SozialarbeiterIn und KlientIn zusammen; weiters müssen sie über weite Strecken konzentriert bleiben und sind zum Teil für den Verlauf des Beratungsgesprächs mitverantwortlich:

“The challenges to proper interpretation are enormous, including the fact that there are idioms, concepts, regionalisms whose translation from one language to another is almost impossible.” (Javier 2007:92)

3.4 Unterschied Dolmetscher und Übersetzer

Im sozialarbeiterischen Kontext haben sich zwei Begriffe, die allerdings Unterschiedliches bedeuten, im Praxisfeld MigrantInnen, etabliert. Nämlich DolmetscherIn und ÜbersetzerIn. Auf den ersten Blick würde man vermuten, dass sowohl das Eine als auch das Andere dieselbe Bedeutung hat bzw. die gleiche Funktion erfüllt:

„Although Interpreting and Translation have much in common, the differences between them are great. The first, obvious, difference is that one is expressed in written form (Translation) and the other in oral form (Interpreting), and for this reason, the translation process includes a number of steps that are not available to the interpreter.“ (Candlin/Hall 2007:8)

3.4.1 Der/die ÜbersetzerIn

Der/die ÜbersetzerIn (Translator) ist also jemand, der/die überwiegend im textbezogenen Kontext arbeitet/übersetzt (vgl. McKay 2006:17)

Der/die Übersetzer überträgt also diverse Schriftstücke von einer in eine andere Sprache und hat – im Gegensatz zum Dolmetscher – kaum Kontakt zu Klienten oder Patienten. Heutzutage haben ÜbersetzerInnen im textbezogenen Kontext ein sehr breites Betätigungsfeld, sie werden in vielen verschiedenen Bereichen eingesetzt, dazu zählen: Werbung, Raumfahrtindustrie, Autoindustrie, Finanzwesen, Bau-

ingenieurwesen, Elektrotechnik, Umwelt, Rechtswesen, Medizin, Militär, Sozialwissenschaften, Telekommunikation – nur um ein paar zu nennen.

Grundsätzlich werden sowohl an DolmetscherInnen als auch an ÜbersetzerInnen unterschiedliche Anforderungen und auch Fähigkeiten gestellt.

Nach McKay (2006:32) besteht der Hauptunterschied zwischen DolmetscherIn und ÜbersetzerIn darin, dass der/die DolmetscherIn häufig in beiden "Richtungen" ihres Sprachpaares arbeiten, während ÜbersetzerInnen vielmehr nur in eine Richtung übersetzen. Brown (2004:7) spricht in diesem Kontext vom zeitlichen Luxus des Übersetzers, den ein Dolmetscher meistens nicht hat.

3.4.2 Der/die DolmetscherIn

Der/die DolmetscherIn (Interpreter) hingegen ist jemand, der/die im Beratungskontext (meistens Face to Face) übersetzt. Er ist für gewöhnlich Teil einer Triade und ist fester Bestandteil des Beratungssettings.

Die Haupttätigkeitsfelder für DolmetscherInnen liegen im medizinischen als auch im psychotherapeutischen bzw. sozialarbeiterischen Bereich. Aber auch im öffentlichen Sektor, wie beispielsweise in verschiedenen Ämtern und Behörden (Fremdenpolizei, Justiz usw.) werden immer wieder DolmetscherInnen eingesetzt.

Wird im deutschsprachigen Raum noch überwiegend der Begriff des Dolmetschers für das Übersetzen im Beratungskontext verwendet, spricht man im englischsprachigen Raum von den sogenannten „Community Interpreters“.

„Community interpreting refers to the type of interpreting which takes place in the public service sphere to facilitate communication between officials and lay people: at police departments, immigration departments, social welfare centers, medical and mental health offices, schools and similar institutions.“ (Wadensjö 2001:33)

Allerdings herrscht auch hier eine gewisse Verwirrung darüber, welcher Terminus diese Art des Dolmetschens am besten beschreibt:

„There is a certain amount of confusion about what term to use to describe this type of interpreting. Public service interpreting is the term used in the United Kingdom. Most other countries use the term community interpreting. In Australia the preferred

term is community based interpreting. Some commentators prefer the term ad hoc interpreting or even contact interpreting or dialogue interpreting. In some countries community interpreting includes court interpreting. In others, court interpreting is regarded as a separate specialty. In the United States and Canada medical interpreting is fast becoming a specialized area too.“ (Phelan 2001:20)

3.4.3 Der/die KommundolmetscherIn

KommundolmetscherInnen ermöglichen also im sozialen und kommunalen Setting eine effiziente Kommunikation zwischen BeamtInnen/BehördenvertreterInnen und ihren nichtdeutschsprachigen KlientInnen (vgl. Pöllabauer 2003:24).

Das Dolmetschen im kommunalen Setting verläuft meistens bidirektional, also in beiden Richtungen, es beinhaltet sowohl direkte (Face to Face) als auch telefonische Übersetzung.

Und: „At one time performed only by volunteers, untrained bilinguals, friends and relatives (sometimes including even children), community interpreting has gradually developed as a profession over the past few decades, in response to international migration and the consequent linguistic heterogeneity of most nations.“ (Wadensjö 2001:33)

Die oben genannte Professionalisierung der Berufsgruppe KommundolmetscherInnen ist in Österreich noch immer nicht vollzogen. In den Ländern wie Australien, Kanada, Frankreich, Italien, den Niederlanden, Schweden, Großbritannien oder den USA, ist Kommundolmetschen ein essenzieller Bestandteil der Migrationspolitik geworden (vgl. Pöllabauer 2003:19-20). Während man in Österreich nach wie vor auf Dolmetschunterstützung der Familienangehörigen, Freunde oder Bekannte der KlientInnen angewiesen ist, zeigen uns unsere nördlichen Nachbarn, welche Relevanz die Professionalisierung des Kommundolmetsch-Sektors im öffentlichen Bereich hat.

Allen voran ist Schweden ein sehr gutes Beispiel dafür, was getan werden kann, um KommundolmetscherInnen eine kongruente Ausbildung anbieten zu können. Das Institut für Interpretations- und Übersetzungsstudien an der Stockholmer Universität

ist für die Ausbildung von KommunaldolmetscherInnen an höheren Schulen im ganzen Land verantwortlich.

Die Professionalisierung von KommunaldolmetscherInnen widerspiegelt letztendlich gesellschaftliches Interesse für die gesetzliche und soziale Fürsorge von Minderheiten, Einwanderern und Flüchtlingen:

„The professionalization of community interpreting (including setting up training programs, systems of certification and professional associations) reflects an official concern for the legal and social welfare of minority, immigrant and refugee populations.“ (Wadensjö 2001:37)

4 ZIELGRUPPE UND BEGRIFFSDEFINITIONEN

4.1 Interviews

Alle geführten Befragungen wurden strukturell als problemzentrierte Leitfadenterviews aufgebaut (siehe Anhang). Die Fokussierung der Befragung lag auf siebzehn wesentliche Bereiche, aus denen neun zentrale Kategorien gewonnen wurden.

Die interviewspezifischen zentralen Kategorien sind:

1. Herausforderung der Übersetzung
2. Aspekt der interkulturellen Kompetenz
3. Nonverbale Kommunikation
4. Herkunft des Übersetzers/der Übersetzerin
5. Fachliches Wissen von DolmetscherInnen
6. Fehlverhalten von DolmetscherInnen innerhalb des Beratungssettings
7. Verantwortung
8. Weiterbildung und Vernetzung
9. Professionalität versus privates Dolmetschen

4.1.1 DolmetscherInnen

Es wurden insgesamt sechs Interviews mit Dolmetscherinnen geführt. Alle Interviews wurden mittels Diktiergerät aufgenommen und wörtlich verschriftlicht. Zwei weitere Interviews wurden auf Wunsch der Dolmetscherin nicht aufgenommen und liegen daher lediglich in Form eines Protokolls vor. Zwei der interviewten Dolmetscherinnen übersetzen in die türkische Sprache. Eine dieser Dolmetscherinnen arbeitet selbst seit einigen Jahren im Beratungskontext (eine Beratungsstelle für Menschen mit Migrationshintergrund mit dem Schwerpunkt rechtliche Beratung und Information für MigrantInnen - speziell in den Bereichen Arbeit, Aufenthalt, Wohnen), und konnte bereits als Dolmetscherin im psychotherapeutischen Kontext Erfahrungen sammeln. Die zweite türkischsprachige Dolmetscherin, die interviewt wurde, hatte bisher nur für ihren Freundes- bzw. Bekanntenkreis gedolmetscht, allerdings in unterschiedlichen Bereichen. Es wurde weiters eine dritte Dolmetscherin, die überwiegend im psychotherapeutischen Bereich in russischer Sprache übersetzte, befragt. Die vierte Dolmetscherin - mit Muttersprache Albanisch – ist sowohl im psychotherapeutischen als auch im sozialen Bereich tätig. Weiters wurde eine Tschetschenisch-

Dolmetscherin interviewt, die ausschließlich im sozialen Bereich dolmetscht, sowohl eine Mazedonisch-Dolmetscherin, die überwiegend für ihren Freundes- und Bekanntenkreis in unterschiedlichen Bereichen übersetzt.

Anmerkung:

Sämtliche Interview-Zitate von DolmetscherInnen wurden mit dem Buchstaben **D** gekennzeichnet, z.B.: (vgl. Interview D 3 Abs. 44).

4.1.2 SozialarbeiterInnen

Es wurden insgesamt vier Interviews mit SozialarbeiterInnen geführt. Alle interviewten Personen weisen eine langjährige Berufspraxis im Migrations- und Flüchtlingsbereich auf und verfügen über eine mehrjährige Erfahrung im Umgang mit DolmetscherInnen.

Zwei der befragten Personen arbeiten in einer offenen Beratungsstelle (allerdings in zwei verschiedenen Einrichtungen), die dritte Sozialarbeiterin ist in der mobilen Schubhaftbetreuung tätig.

Anmerkung:

Sämtliche Interview-Zitate von SozialarbeiterInnen wurden mit dem Buchstaben **S** gekennzeichnet, z.B.: (Interview S 1 Abs. 18)

4.1.3 KlientInnen

Die befragten KlientInnen (insgesamt drei Personen) stammen aus dem Gebiet des ehemaligen Jugoslawien (Serbien, Kosovo, Bosnien und Herzegowina). Auf deren Wunsch wurden keine Aufzeichnungen der Interviews gemacht. Sämtliche (persönliche) Daten wurden im Sinne des Datenschutzes anonymisiert bzw. geändert.

4.2 Begriffsdefinitionen

4.2.1 Einheitlicher Begriff

Alle interviewten Personen (sowohl SozialarbeiterInnen, DolmetscherInnen als auch KlientInnen) verwendeten ausschließlich den Terminus „DolmetscherIn“, um jene Personen, die als Translatoren agieren, zu bezeichnen.

Anders bei der telefonischen Übersetzung: Hier wird der Dolmetscher überwiegend als Übersetzer bezeichnet. Beide Verben, nämlich Übersetzen und Dolmetschen, wurden von allen Interviewten alternierend verwendet. Eine generalisierende Aussage lautet dementsprechend: Der Dolmetscher übersetzt. Die Berufsbezeichnung Community Interpreter wurde ein einziges Mal genannt, allerdings in einem anderen Zusammenhang (eine der interviewten Sozialarbeiterinnen gab an, in Kanada eine Ausbildung zum Kommunal Dolmetscher gemacht zu haben).

4.3 Arten des Dolmetschens

4.3.1 Telefondolmetschen

Eine bevorzugte Art des Dolmetschens ist die direkte bzw. Face to Face Übersetzung. Diese Methode des Dolmetschens ist am weitesten verbreitet und wird von allen Dolmetscherinnen praktiziert. Telefonische Übersetzung hingegen wurde häufig als eine Option (*wenn etwas schnell, allerdings nicht tiefgründig, gehen muss*) genannt. Weder für Dolmetscherinnen noch für Sozialarbeiterinnen stellt das Übersetzen am Telefon eine Alternative zum Face-to-Face-Dolmetschen dar. Es wurden nur wenige Vorteile des Telefondolmetschs genannt. Abgesehen davon, dass das Dolmetschen am Telefon rein pragmatische Gründe hat (man muss nicht extra zur Einrichtung fahren), geht es bei dieser Art des Dolmetschs sehr schnell und man kann sich während des Gesprächs Notizen machen.

„Bei der telefonischen Übersetzung, finde ich eigentlich kaum Vorteile, außer man hat halt grad keine andere Möglichkeit.[...] Sonst, telefonische Übersetzungen finde ich ganz kompliziert, weil man nicht nachchecken kann, hat mich der Dolmetscher verstanden, was ich sagen will.“ (Interview S 1 Abs. 8)

Dieses „Nachchecken“, wie dies von einer Sozialarbeiterin genannt wurde, ist ein wichtiger Bestandteil jeder Konversation. Ob die gemeinsame Kommunikation erfolgreich verläuft, wird mittels kontinuierlichen Feedbacks sichergestellt.

Dazu Lazarus et al (2007):

„Schober und Clark (1989) gehen davon aus, dass für das Verstehen von Sprache wichtig ist, ob ein Hörer aktiv am Gespräch teilnehmen kann oder nicht. Sie unter-

scheiden deshalb zwischen dem Gesprächspartner als aktivem Teilnehmer („addressee“) und dem Nur-Zuhörer („overhearer“). Ihre Annahme ist, dass die Gesprächspartner durch ständiges Feedback sicherstellen, dass ihre Kommunikation erfolgreich verläuft. Ein Zuhörer, der sich nicht aktiv am Gespräch beteiligen kann, hat diese Möglichkeit nicht. Diese „kollaborative“ Sichtweise von Kommunikation ergänzt die Sichtweise der Einwegkommunikation, die davon ausgeht, dass der Hörer die Sprache des Sprechers nur wahrnimmt, sie dekodiert und aufgrund der gemeinsamen Wissensgrundlage interpretiert.“ (ebenda:116)

Wie bereits oben erwähnt, stellt das Telefondolmetschen weder für Dolmetscherinnen noch für Sozialarbeiterinnen eine Alternative zum Face-to-Face-Dolmetschen dar. Nachteile des telefonischen Dolmetschs wurden größtenteils damit begründet, dass diese Art der Kommunikation eine Notlösung sei, da sie im Gegensatz zum Face-to-Face-Dolmetschen wesentlich anstrengender ist (man weiß nie, wer den Telefonhörer gerade in der Hand hat; den Redefluss des Klienten kann man oft nur schwer unterbrechen, der Klient verlangt zu viel auf einmal, die Sozialarbeiterin kann nicht im Gespräch intervenieren) (vgl. Reisinger 2003:137). Dass es keinen direkten (sichtbaren) Kontakt zum Klienten gibt, wird ebenfalls als ein Manko empfunden. Indem der Klienten „unsichtbar“ bleibt, fehlt der Sozialarbeiterin und der Dolmetscherin das wichtige Gesamtbild des Klienten, da es keine Beobachtungsmöglichkeiten gibt.

Ein weiterer Nachteil ist, dass man sich zwar mehr auf die Stimme des Klienten konzentriert (spricht er jetzt laut oder leise, aggressiv oder nicht aggressiv), allerdings kann das Gefühlte auf diese Weise nicht überprüft werden. Nuancen, die zwar in der Sprache vorkommen, gehen übers Telefon ebenfalls verloren. Außerdem entfällt der für die Beratung wichtige Aspekt der nonverbalen Kommunikation gänzlich.

„Naja die Nachteile sind ganz klar, dass der Part der Körpersprache ausfällt. Schwer ist es dann, wenn ich den Klienten oder die Klientin überhaupt nicht kenne. Und meiner Erfahrung nach wird es telefonisch mal anstrengend, wenn es über viertel Stunde, zwanzig Minuten hinausgeht - es wird für alle Beteiligten dann sehr anstrengend. [...] Darum machen wir es eigentlich größtenteils so, dass wir telefonisch wirklich nur kurz ja, also die berühmte eine Frage, vielleicht noch eine zweite, und nach einer viertel Stunde dann schon langsam schauen, dass wir zum Ende kommen.“ (Interview S 3 Abs. 8)

Weshalb es innerhalb des Beratungssettings wichtig ist, über das Gesamtbild des Klienten zu verfügen, wird im Kapitel **4.4.7.** eingegangen.

4.3.2 Direktes bzw. Face-to-Face-Dolmetschen

Eine der gängigsten Formen des Dolmetschens im Migrations- und Flüchtlingsbereich ist die so genannte bidirektionale Translation (in zwei Richtungen). Das Setting im sozialarbeiterischen Kontext besteht in der Regel aus einer Triade (KlientIn, SozialarbeiterIn, DolmetscherIn), wobei das Dolmetschen auf dem direkten Wege (Face to Face) erfolgt.

Die Vorteile des direkten Dolmetschens liegen für Sozialarbeiterinnen und Dolmetscherinnen darin, dass man „nah am Geschehen“ sei, wodurch man die ganze Situation leichter steuern könne. Bei den Beratungsgesprächen, wo Face to Face gedolmetscht wird, kann die Sozialarbeiterin leichter nachprüfen, ob der/die KlientIn (oder die DolmetscherIn) alles verstanden hat. Andererseits tut sich der/die DolmetscherIn auch leichter, da sie quasi – genauso wie Sozialarbeiterin selbst – über das Gesamtbild des Klienten verfügt.

„Und beim Persönlichen ist halt einfach, da kann ich auch leicht nachfragen: Hast du verstanden, was ich meine, kann dann dem Klienten selber noch mal Fragen stellen, damit ich merke, ob er das jetzt verstanden hat, - also ich kann es auf mehrere Arten und Weisen nachprüfen. (...). Ja, und an dem direkten Face to Face, ist, finde ich, die beste Variante. Eh aus den Gründen, die ich schon gesagt hab', weil du beim Dolmetscher nachchecken kannst, ob er verstanden hat und weitergegeben hat, was du sagen wolltest, kannst du mit der Person selber noch einmal mit Gesten und so betonen, was du sagen wolltest, den Fall dann auch auf mit Gesten vielleicht mit Informationen nicht übereinstimmen.“ (Interview S1 Abs. 10)

Im Kapitel **4.4.7.** wird der Aspekt der nonverbalen Kommunikation im Zusammenhang mit dolmetschgeführten (Face to Face) Beratungsgesprächen noch genauer konkretisiert.

5 ERGEBNISSE

5.1 Herausforderung der Übersetzung

Jede/r, die/der eine Fremd- bzw. Zweitsprache beherrscht, weiß, dass es Wortspiele, Redewendungen und Witze gibt, die nicht immer passend übersetzt werden können“ (vgl. Rásky et al 2003). Die Herausforderungen beim Dolmetschen sind einerseits sprachlich andererseits kulturell bedingt. Denn trotz aller Sprachfertigkeit und Sprachversiertheit lassen sich viele Motive, viele Begriffe nicht leicht übersetzen.

Es besteht eine Analogie zwischen Erfahrungswerten seitens der SozialarbeiterInnen und DolmetscherInnen in Hinblick auf die Herausforderung beim Dolmetschen. Aber auch gewisse Divergenzen konnten festgehalten werden. Sowohl Sozialarbeiterinnen als auch Dolmetscherinnen heben hervor, dass Sprichwörter, Metaphern, Volksweisheiten, politische Anspielungen, Beispiele aus Märchen, sprachliche Bilder, Anspielung auf bestimmte Musikstücke oder Mainstream-Kultur als schwer übersetzbar gelten. Aber auch Gefühle und Empfindungen lassen sich schwer transportieren, da sämtliche Emotionen in der Beratungstriade über den Dolmetscher laufen (vgl. Interview S1 Abs. 16).

5.1.1 Herausforderung seitens der SozialarbeiterInnen

Aus der Perspektive der Sozialarbeiterinnen sind Herausforderungen in der Beratungstriade viel mehr im thematischen als im sprachlichen Kontext auszumachen. Die Sprachversiertheit einer Dolmetscherin wird und kann seitens der Sozialarbeiterin nicht evaluiert werden, weshalb die „Qualität“ der Übersetzung immer ein rein subjektiver Aspekt bleiben wird. Letztendlich kann sich die Sozialarbeiterin nur auf das eigene Gefühl verlassen, ob die Übersetzung „korrekt“ ausgeführt wurde oder nicht. Die Gewissheit darüber, ob die Übersetzung richtig oder falsch getätigt wurde, wird einerseits durch Rückkopplung ermittelt (der Klient oder Dolmetscher spricht plötzlich über etwas anderes), andererseits wird durch permanenten Augenkontakt überprüft, was die Körpersprache des Klienten verrät (hat er nun alles verstanden oder nicht). Durch das ständige Feedback, welches die Sozialarbeiterin vom Klienten oder der Klientin (entweder durch Beobachtung seiner/ihrer Körpersprache oder durch das Nachfragen) erhält, ist sie dennoch in der Lage, sich aktiv am Gespräch zu beteiligen und dieses zu steuern.

Fachliche Schwerpunkte (z.B. behördliche Angelegenheiten) müssen zuerst der Dolmetscherin erklärt werden, bevor diese dann an den/die Klienten/in weitergegeben werden können. Beratungsgespräche innerhalb der Triade dauern deshalb doppelt so lange, wie ein direkt geführtes Gespräch (vgl. Rásky et al. 2003:111).

Der Weg, bis die Information oder der Inhalt vom Klienten zur Sozialarbeiterin kommt (vice versa), dauert dementsprechend länger. Die ursprüngliche Botschaft verliert oftmals den Kontext, sodass „der rote Faden“ immer wieder neu eingefädelt werden muss. Der Verlust dieses roten Fadens ist daran festzumachen, dass der Klient direkt mit dem/der Dolmetscher/in und nicht mit der Sozialarbeiterin kommuniziert, was dazu führt, dass sich zwischen der Dolmetscherin und dem Klienten ein eigenständiges Gespräch entwickelt (der Klient erzählt etwas, die Dolmetscherin fragt nach, weil ihr etwas unklar ist, die Sozialarbeiterin kann nicht unterbrechen, da sie nicht weiß, worüber gerade gesprochen wird).

„Und dann ist oft das Problem, dass die Leute selber nicht die Geduld haben, bis die Dolmetscherin diese ganze lange Geschichte, die, wenn man zuhört, ja viel länger dauert, übersetzt hat, dann fangen sie nebenbei schon mit ihr weiter zu reden an. Oder während ich etwas erkläre, reden sie dann gleichzeitig weiter.“ (vgl. Interview S1 Abs. 16).

Zu Unsicherheit auf der Seite der Beraterin kann es auch kommen, wenn diese das Gefühl hat, dass weit mehr gesprochen als übersetzt wird (vgl. Opraus 2003:119).

„The transfer of message must be complete, the interpreter can not take upon himself or herself to summarize what the client says nor to omit any element contained in the message, no matter how relevant or otherwise the interpreter feels that element to be to the situation. Accuracy also means that the impact of the message must be maintained.“ (Gentile, 1991 :30-1, zit in. Gentile/Ozolins/Vasilakakos 1996: 101-102)

Abgesehen von den sprachlichen Hürden, welche die Sozialarbeiterin während des Beratungsgesprächs mithilfe der/des Dolmetscherin/s überwinden soll, stellen persönliche Haltung bzw. Befangenheit der DolmetscherInnen gewisse Herausforderungen für die Beratung dar. Denn nicht jedes Thema, das innerhalb eines Beratungsgesprächs besprochen wird, lässt sich unter Beziehung von

DolmetscherInnen mit der gleichen Qualität behandeln (übersetzen). Zum Beispiel konnten Sozialarbeiterinnen bei bestimmten Themen (Geburtskontrolle, Empfängnisverhütung, Kindesmisshandlungen) gewisse Zögerlichkeit beziehungsweise Verlegenheit vonseiten der Dolmetscherinnen beobachten:

„Und wo ich merke, dass dann manchmal herumgeredet wird, weil die Dolmetscherin oder der Dolmetscher es nicht direkt anspricht, so wie ich es eben formuliert hätte.“
(vgl. Interview S 2 Abs. 10).

Solch diffizile Themen, die ohnehin enorme Sensibilität erfordern, erlauben der Sozialarbeiterin keine Schonung der Dolmetscherin, da ins solchen Fällen ein genaues Nachfragen unerlässlich ist. Aber auch emotionale Themen (z.B. Traumatisierungen), die im Migrations- und Flüchtlingsbereich omnipräsent sind, stellen eine enorme Herausforderung an den/die DolmetscherIn dar. Der Umgang mit Emotionen ist sowohl für routinierte als auch für Ad-hoc-DolmetscherInnen deshalb schwierig, da sie über keine gesprächstechnische Qualifizierungen verfügen, welche ihnen eine professionelle Vorgehensweise in der Beratungstriade ermöglichen würden:

„... also, in der Beratung merke ich das dadurch, dass unsere Dolmetscherin jetzt auch nicht so spezialisiert ist auf dieses Thema, dass gerade diese emotionalen Themen für sie manchmal schwierig sind.“ (vgl. Interview S 1 Abs. 12).

Liegt allerdings eine Traumatisierung bei der Dolmetscherin selber vor, so ist es nahezu unmöglich, die Arbeit unter solchen Bedingungen fortzusetzen. Egger und Wedam (2003) konstatieren, dass es je größer die persönliche Betroffenheit und die Verstrickung in die eigenen Probleme sind, umso schwieriger ist, der Rolle der DolmetscherIn gerecht zu werden (ebenda:89). Zu erkennen, ob persönliche Betroffenheit bei der Dolmetscherin vorliegt, erfordert vonseiten der Sozialarbeiterin viel Fingerspitzengefühl sowie genaueres Beobachten.

5.1.2 Herausforderung seitens der DolmetscherInnen

In Hinsicht auf den sprachlichen Kontext existieren für die DolmetscherInnen weniger

Herausforderungen als auf der inhaltlichen Ebene. Fachbegriffe, fachspezifische Termini oder unkonventionelle Vokabeln werden während des Beratungsgesprächs kaum verwendet. Wichtige Begriffe (je nach Situation), wie z.B. Bezirkshauptmannschaft, Fremdenpolizei, Bundesasylamt, Meldezettel usw. werden überwiegend in der Erstsprache (Deutsch) belassen.

„Gewisse Fachbegriffe? Das ist schwierig! Weil manche von Ihnen gar nicht existent sind. Also da muss ich sagen, hab' ich eine gewisse Form das zu transkribieren.“ (vgl. Interview D 3 Abs. 44).

Erstens existieren in vielen Herkunftsländern solche Institutionen kaum, also können sie dementsprechend nicht adäquat übersetzt werden, zweitens sind solche Begriffe schon ein fester Bestandteil des Klientenvokabulars geworden, also macht es wenig Sinn andere Ersatzbegriffe für etwas Bestehende zu suchen.

Allerdings herrscht unter den befragten Dolmetscherinnen große Verwirrung darüber, ob das Dolmetschen wörtlich oder sinngemäß erfolgen soll. Die so genannte „sprachliche Übersetzung“ oder „Wort-für-Wort-Übersetzung“ orientiert sich stark am Simultandolmetschen und wird sowohl im medizinischen als auch im psychotherapeutischen Bereich abgelehnt, da hinter dem Wunsch nach wortwörtlichem Dolmetschen auch der Wunsch nach Unsichtbarkeit der Dolmetscherin steht, dies wiederum weist der Dolmetscherin eine paradoxe Rolle zu. (vgl. Weis/Strucker 1998:44, zit in. Opraus 2003:120)

Im sozialarbeiterischen Bereich hingegen konnte sich bisher eine Mixtur zwischen wörtlichem und sinngemäßigem Dolmetschen etablieren. In diesem Zusammenhang ist auch keine fixe Regelung bekannt, ob Translation eher in der Ich-Form oder als zusammenfassende Nacherzählung (Wiederholung des Gesagten) erfolgen soll. Hier wählt (falls nicht anders geregelt) jede/r DolmetscherIn ihre/seine eigene Methode, die für sie/ihn (für dieses Beratungsgespräch und für diesen Klienten) angemessen erscheint.

Zwei der befragten DolmetscherInnen dolmetschen überwiegend im psychotherapeutischen Kontext, wo das Setting – im Gegensatz zum dolmetschgeführten Gespräch in der Sozialarbeit - klar strukturiert ist (bestimmte Sitzposition, gedolmetscht werden jeweils nur kurze Sequenzen, kein Simultandolmetsch, kein

direkter Augenkontakt zwischen Dolmetscherin und Klient, Körpersprache des Klienten wird imitiert). Das Dolmetschen unter gleichen Prämissen kann sich im sozialarbeiterischen Bereich allerdings kontraproduktiv auswirken, da DolmetscherInnen, die überwiegend im psychotherapeutischen Kontext übersetzen, auch die Körpersprache der TherapeutInnen imitieren, kann diese Übersetzung der Körpersprache große Verwirrung auslösen. Eine DolmetscherInnen, die möglicherweise aus demselben Kulturkreis stammt, gestikuliert plötzlich anders, als man es von den eigenen Landsleuten gewöhnt ist.

Obwohl die Möglichkeit eines Vor- bzw. Nachgesprächs besteht (SozialarbeiterIn bespricht vor oder nach der Beratung mit der DolmetscherIn den Verlauf des Gesprächs bzw. important facts), sind DolmetscherInnen nach wie vor unsicher bezüglich ihres Mandats in der Beratungstriade. Einerseits wird von ihnen erwartet, dass sie „nur“ dolmetschen, andererseits müssen sie häufig den Klienten - aus eigener Motivation heraus – den institutionellen Rahmen erklären:

„Ich versuche dann den Klienten zu erklären, wer ich bin, dass ich übersetze, und die Einrichtung.“ (vgl. Interview D 1 Abs. 44).

5.1.3 Aspekte der interkulturellen Kompetenz

Nach Egger/Wedam (2003:91) dient der/die DolmetscherIn als Brücke und als Seil zwischen zwei Individuen. Er/sie wird als Vermittlerin zwischen Sprachen, zwischen Kulturen und Welten verstanden. Der Begriff „interkulturelle Kompetenz“ wurde sowohl von SozialarbeiterInnen als auch von DolmetscherInnen als etwas Subjektives, etwas, das sich nicht leicht definieren lässt, empfunden.

„Interkulturelle Kompetenz heißt nicht, nur weil man aus derselben Stadt kommt, dass man auch dieselbe Kultur hat.“ (vgl. Interview D 1 Abs. 16).

Aus der Perspektive der/des Dolmetscherin/s wird der Aspekt der interkulturellen Kompetenz als „Anpassung an den Klienten“ determiniert. Diese Anpassung bedeutet, die eigene Sprache an die des Klienten anzugleichen. Der/die DolmetscherIn muss in der Lage sein, noch während er/sie dolmetscht, wichtige Informationen über

den Klienten zu eruieren (aus welchem Umfeld kommt dieser, wo hat er vorher gelebt - Stadt oder Land -, welche Bildung hat der Klient, hat er traditionell oder weniger traditionell gelebt?), um eine angemessene Diktion wählen zu können:

„Es kommt drauf an, was für ein Bildungsniveau der Klient hat. Es gibt manche mit niedrigem Bildungsniveau, dann muss ich auch versuchen, manche Dinge, die es in der Türkei nicht gibt, muss ich versuchen, detailliert zu erklären - mit einfachen Wörtern.“ (vgl. Interview D 1 Abs. 10).

Für Dolmetscherinnen bedeutet interkulturelle Kompetenz allerdings nicht nur, in der Sprache der Klienten zu bleiben, sondern auch wertfrei und neutral zu dolmetschen - offen für SozialarbeiterInnen zu sein, aber auch eigene Widerstände (gegenüber bestimmten Themen) zu überwinden. Ràsky et al (2003:112) konstatieren in diesem Zusammenhang, dass die Dolmetscherin neben der sprachlichen Übertragung von Inhalten auch die Aufgabe hat, kulturelle Besonderheiten beider Seiten zu erkennen und zu erklären. Die interkulturelle Kompetenz lässt sich somit nicht nur auf bloße Translation reduzieren (Ausdrucksweise, Wortwahl, Vereinfachung der Sprache usw.), sondern wird von Dolmetscherinnen als Ausdruck ihrer persönlichen Haltung und Erfahrung interpretiert.

„Interkulturelle Kompetenz bedeutet für mich, sich einfügen, sich einfühlen und Empathie zu zeigen. Und natürlich, ich meine, interkulturelles Fachwissen überhaupt, das ich all die Jahre gesammelt hab' in meiner Tätigkeit (als Dolmetscherin, Anm.)“ (Interview D 1 Abs. 18).

Letztendlich wird interkulturelle Kompetenz als etwas Allgegenwärtiges verstanden, das nicht nur einigen wenigen Individuen vorbehalten ist, sondern allen Dolmetscherinnen zugeschrieben werden kann.

„Jede/r Dolmetscher/in mit Migrationshintergrund bringt eine gewisse interkulturelle Kompetenz mit.“ (vgl. Interview D 4 Abs. 10).

Für Sozialarbeiterinnen hingegen bedeutet interkulturelle Kompetenz in erster Linie, sich über den Klienten informieren, um auf diese Weise auf soziale und kulturelle Unterschiede (kulturspezifische Bedeutungen) eingehen zu können – hierbei ist die Unterstützung des Dolmetschers unverzichtbar, schließlich führt der Weg zum

Klienten über den/die DolmetscherIn.

Der Dolmetscher übernehmen also hier die Rolle des Kulturvermittlers, werden aber gleichzeitig als Auskunftspersonen oder Länderexperten herangezogen. Opraus (2003:124) betont in diesem Zusammenhang die Wichtigkeit der/des DolmetscherIn in der Rolle der/des KulturmittlerIn, da diese „ein hohes Maß an Kulturoffenheit und Kultursensibilität bei dem/der DolmetscherIn voraussetzt.“

Interkulturelle Kompetenz bedeutet aber auch, bei der Suche nach einem geeigneten Dolmetscher, geschlechtssensibel vorzugehen (siehe Kapitel **4.4.5**). Es ist ein Zeichen des gegenseitigen Respekts, wenn Klientinnen, die aus einem patriarchalen System kommen, unter Beiziehung von Dolmetscherinnen beraten werden. In Anwesenheit eines Mannes (Dolmetschers) können deshalb viele wichtige Themen nicht angesprochen werden. Die zumeist persönlichen und vertraulichen Angelegenheiten werden im Beisein eines fremden Mannes nicht zur Sprache gebracht, da dieser Umstand ein Eingriff in die Privat- und Intimsphäre von Klientinnen darstellt. (vgl. Pöllabauer 2033: 23)

Welche Signifikanz die Kulturmittler-Rolle der Dolmetscherin in der Beratungstriade hat, kann anhand folgenden Beispiels veranschaulicht werden.

Man stelle sich die Kultur eines Menschen metaphorisch als einen im Wasser treibenden Eisberg vor. Etwa achtzig Prozent der Masse befinden sich unter der Meeresoberfläche, für uns also vollkommen unsichtbar. Der im Wasser verborgene Teil des Eisbergs beinhaltet aber wichtige Aspekte der Kultur (z.B. Tradition, Glaube, Werte) und kann von uns nur erahnt werden (vgl. Peterson 2004: 20). Die sichtbare Ebene des Eisbergs stellen kulturelle Artefakte dar (wie z.B. Mode, Trends, Popmusik), sowie wahrnehmbare Symbole der verbalen und nonverbalen Kommunikation.

Um eine (fremde) Kultur jedoch tiefgründiger verstehen zu können, müssen wir ihre zugrunde liegenden Werte mit ihren jeweiligen Normen, Bedeutungen und Symbolen genau vergleichen.

“However, to understand a culture with any depth, we have to match its underlying values accurately with its respective norms, meanings, and symbols.“ (Ting-Toomey 1999: 10)

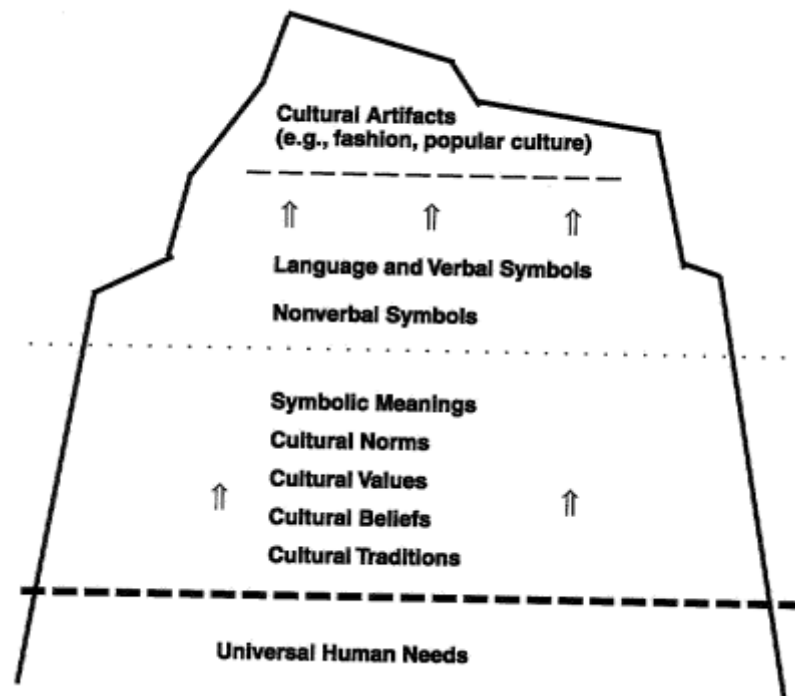


Abbildung 2: Kultur als Eisberg-Metapher (vgl. Ting-Toomey 1999: 10)

Der/die DolmetscherIn ermöglicht in gewisser Weise den verborgenen Teil des Eisbergs sichtbar zu machen, indem sie die Sprache des Klienten „entschlüsselt“, und wichtige Informationen über das Herkunftsland (Mentalität, Tradition) des Klienten generiert.

„Also ich denke gerade von Dolmetscherinnen, die aus dem gleichen Herkunftsland kommen, wie unsere Klientel, habe ich sehr viel gelernt, eben so diese ungesagten, Zwischentöne, richtig zu verstehen.“ (vgl. Interview S 3 Abs. 12).

Aussagen des Klienten können beispielsweise von der Sozialarbeiterin anders (im Sinne von richtig) ausgelegt werden, wenn sein kultureller Hintergrund bekannt ist.

„Die Ausdrucksweise ist einfach kulturell ganz unterschiedlich geprägt. Und es ist wichtig, dass man ein bisschen was über den Hintergrund weiß, dass man dann weiß, wie kann ich die Aussage einordnen.“ (Interview S 1 Abs. 18)

Der/die DolmetscherIn übernimmt also hier die Rolle des Kulturvermittlers, wird aber gleichzeitig als Auskunftsperson oder Länderexperte herangezogen. Opraus (2003:124) betont in diesem Zusammenhang die Wichtigkeit der Dolmetscherin in

der Rolle der Kulturmittlerin, da diese „ein hohes Maß an Kulturoffenheit und Kultursensibilität bei der Dolmetscherin voraussetzt.“ Somit bleibt Kulturmittlung für Dolmetscherin immer ein Balanceakt und eine Gradwanderung, für die es keine allgemeine Route gibt (vgl. Bahadir 2003:77).

Zwar besteht die Möglichkeit, dass Sozialarbeiterinnen unter Zuhilfenahme des Internets (oder anderen Medien), einige Informationen über das Herkunftsland des Klienten einholt, allerdings wird diese Option als unzureichend bewertet.

“ ... sich von Zeitung oder nur von Menschenrechtsorganisationen zu informieren, ist zu wenig.“ (vgl. Interview S 1 Abs. 28).

Obwohl die Rolle der Dolmetscherin als Kulturmittlerin in der Beratungstriade unverzichtbar ist, wird diese Option dennoch seitens der Sozialarbeiterinnen kritisch betrachtet. Die Dolmetscherin prägt (mehr unbewusst als bewusst) durch ihre bloße Anwesenheit und ihren Dolmetscheinsatz das Beratungsgespräch, sie ist in gewisser Weise (auf der Kommunikationsebene) auch für den Verlauf der Beratung verantwortlich. Ihre persönlichen Wertvorstellungen, bisherige Lebenserfahrung, sowie Grundsätze und Haltungen spielen bei der persönlichen Wertung des Gehörten (selektive Translation) eine besonders große Rolle (vgl. Stöcklmair 2003: 152). Der Aspekt der Kulturmittlerin, in dem die Dolmetscherin als Kulturcoach auf kulturelle Normen, Tabus und soziokulturelle Bedeutungsgebungen hinweist, bleibt daher ambivalent:

„Eine Rolle spielt es auf jeden Fall, manches Mal sehr hilfreich und andere Male dann wieder auch hinderlich. Eben gerade, wenn es um so kulturelle Dinge geht, wo ich finde, dass Dolmetscher eben befangen sind, weil es auch in ihrem Kulturverständnis ein Tabu wäre, wo es aber für mich wichtig ist.“(vgl. Interview S 3 Abs. 12).

5.1.4 Herkunft des Übersetzers

In den meisten Fällen kann beim Einsatz vom Dolmetsch keine Rücksicht auf die Herkunft des Dolmetschers genommen werden. Zum einen, weil viele Einrichtungen im Migrations- und Flüchtlingsbereich beim Aufbau ihres DolmetscherInnen-Pools weniger auf die Herkunft des Dolmetschers achten (sondern viel mehr auf die Sprache, die benötigt wird), zum anderen müssen diese Einrichtungen oft auf Ad-

hoc-Dolmetscherinnen ausweichen, was noch weniger Flexibilität bei der Auswahl der/des Translatorin/Translators ermöglicht.

Ein Beispiel: Ob ein Klient aus Serbien, Bosnien und Herzegowina, Kroatien, Montenegro oder Kosovo stammt, gedolmetscht wird grundsätzlich auf Serbokroatisch. Vor dem Zerfall Jugoslawiens war Serbokroatisch einheitliche Amtssprache des Landes, demzufolge dürfte ein Kroat mit einem Serben keine Verständigungsschwierigkeiten haben, oder ein Bosnier mit einem Montenegriner, oder ein Kosovo-Albaner mit einem Kroaten usw. Hierbei steht allerdings nicht die (gemeinsame) Sprache und Verständigung im Vordergrund, sondern die jeweilige Herkunft des Klienten. Es wäre kontraproduktiv, wenn beispielsweise einem Goraner (Goranci - muslimische Minderheit im Südwesten des Kosovo) ein aus Serbien stammender Dolmetscher zur Verfügung gestellt worden wäre. Da im Zuge des Kosovo-Kriegs Serben und Kosovo-Albaner gegeneinander gekämpft hatten, herrscht vonseiten der Kosovaren großes Misstrauen gegenüber Serben.

In den Beratungsgesprächen passiert es immer wieder, dass KlientInnen über die Herkunft des Dolmetschers bescheid wissen wollen.

„Ich sehe es bei meinen Klienten, die fragen mich schon, aus welchem Bereich der Türkei ich komme. Und wenn ich dann sage, ja, ich komme aus B*****, und ich bin Kurdin, akzeptieren sie es und sind damit einverstanden. Aber sie möchten es schon wissen, sie erfragen es immer.“ (Interview D 2 Abs. 33)

Die von mir befragten KlientInnen und DolmetscherInnen bestätigen einheitlich, dass die Aufklärung der KlientInnen über die Herkunft der Dolmetscherinnen in der Regel durch die Dolmetscherinnen selbst erfolgt. (vgl. auch Interview D 1 Abs. 40)

Im Allgemeinen stellt die Sozialarbeiterin (unmittelbar vor dem Beratungsgespräch) den Klienten und die Dolmetscherin lediglich einander vor, ohne auf die Herkunft der Dolmetscherin näher einzugehen. Der Klient erfährt entweder im Laufe des Gesprächs oder nach der Beratung nähere Details über der Dolmetscherin (meistens durch die Dolmetscherin selbst).

Eine der interviewten DolmetscherInnen gab an, dass in keinem Bereich, in dem sie bisher als Translatorin tätig war, ihre Herkunft seitens der SozialarbeiterInnen bzw. BeamtInnen/BehördenvertreterInnen thematisiert wurde:

„Also ich bin bis jetzt eigentlich nie gefragt worden, wenn ich auch direkt bei Ämtern übersetze oder Sozialeinrichtungen.“ (Interview D 1 Abs. 40).

Gehören KlientIn und DolmetscherIn heimatgeschichtlich demselben Kulturkreis an, kann es passieren, dass diese aufgrund der Gemeinsamkeiten die sie teilen, (Erinnerungen an die Heimat, möglicher gemeinsamer Bekanntenkreis, Feste usw.) so etwas wie eine Koalition zu bilden versuchen (vgl. Egger/Wedam 2003:88).

Indem der Dolmetscher dem Klienten, durch die gemeinsame Sprache beispielsweise, ein Stück Heimat vermittelt (wodurch eine Art Vertrautheit entsteht), wird diese Symbolik seitens der Klienten als Beziehungsangebot interpretiert.

„Also Dolmetscher oder Dolmetscherinnen, die aus dem gleichen Herkunftsland kommen, werden dann oft richtig eingenommen von den Klienten/Klientinnen, oft dann auch als Schwester angesprochen, wenn's Frauen sind, und man erwartet sich, glaube ich, als Klient, wenn man eine Beratung hat, mit einem Dolmetscher/einer Dolmetscherin aus dem gleichen Herkunftsland, ein bisschen mehr an Verständnis.“ (Interview S 3 Abs. 25)

Der Synergieeffekt, der innerhalb dieser Dyade (DolmetscherIn-KlientIn) entsteht, nämlich das vom Klienten entgegengebrachte Vertrauen aufgrund der gleichen Herkunft, kann von der Sozialarbeiterin positiv genutzt werden, um so Zugang zum Klienten zu finden beziehungsweise um leichter Beziehungsarbeit zu leisten.

5.1.5 Rolle des Geschlechts der Dolmetscherin

Im Umgang mit KlientInnen, die überwiegend aus patriarchalischen Systemen kommen, ist ein besonders sensibler Umgang bei der Suche nach einem geeigneten Dolmetscher gefragt. In diesem Zusammenhang spielt die Herkunft des Dolmetschers bzw. der Dolmetscherin eine eher untergeordnete Rolle, vielmehr ist es die Gender-Frage, die sich hier in den Mittelpunkt stellt.

Klienten, die aus paternalistisch geprägten Kulturkreisen stammen, reagieren häufig ablehnend, wenn in der Beratung eine Frau als Dolmetscherin fungiert. Solche Gesten (Beziehung von weiblichen Dolmetscherinnen) werden seitens der Klienten als Vertrauensbruch interpretiert.

„Ich will nicht, dass eine Tschetschenin weiß, welches Problem ich hab, ich hab Angst, dass das dann trotzdem weitergeht, auch wenn sie Schweigepflicht hat.“
(Interview S 1 Abs. 32)

5.1.6 Communication Breakdown

Ein wichtiger Bestandteil der zwischenmenschlichen Kommunikation ist das sogenannte Feedback. Im Grunde involviert die Verständigung durch die Verwendung von Sprache zumindest zwei Einheiten: Sender und Empfänger. Der Sender sendet sein Anliegen, allerdings in Form einer verschlüsselten Nachricht, an den Empfänger, dieser wiederum entschlüsselt die empfangene Nachricht, sodass ein Verständigungsprozess stattfindet. Shannon und Weaver (1947) entwickelten ein Grundmodell, wonach jede Art von Kommunikation aus folgenden sechs Elementen (Sub-Systemen) bestehen:

1. Source
2. Encoder
3. Message
4. Channel
5. Receiver
6. Destination

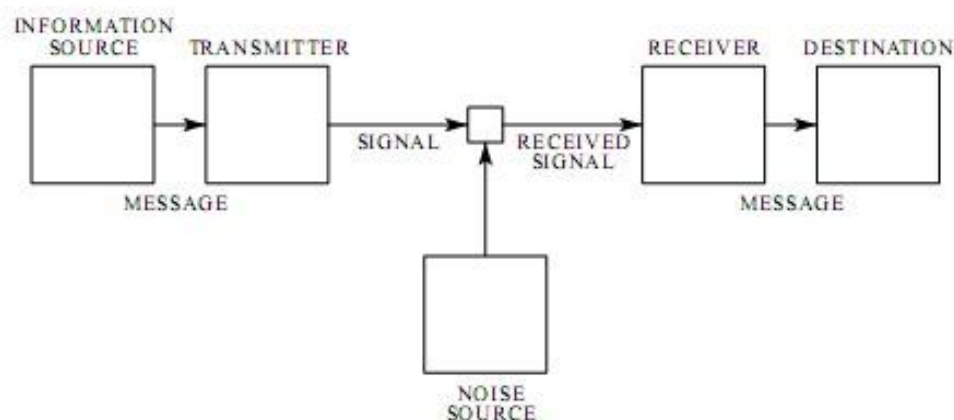


Abbildung 3: Schematic diagram of a general communication system. (vgl. Shannon 1948:2)

Das von Shannon Shannon und Weaver (1947) entwickelte Kommunikationsmodell beinhaltet außerdem drei weitere Aspekte:

- Rauschen (physikalisch und semantisch), sowie
- Feedback

Besteht also zwischen dem Übersender und dem Empfänger eine Veränderung im Kommunikationskanal, kann dies entweder physikalische oder semantische Ursachen haben.

Die größte Herausforderung in der zwischenmenschlichen Kommunikation liegt im Bereich des semantischen Rauschens (Noise). Beispiele eines solchen semantischen Rauschens sind:

- Ablenkung
- Unvermögen, empfangene Nachricht zu entschlüsseln
- Fehlerhafte Betonung
- Einstellung gegenüber dem Absender und Einstellung gegenüber der Nachricht

Das menschliche Ohr nimmt permanent Geräusche, Laute oder Lärm wahr, dies alles fällt in die Kategorie Rauschen (sogar die gesprochene Sprache gehört dazu).

Der Empfänger muss also in der Lage sein, die ankommende Nachricht (bevor sie entschlüsselt wird) vom Rauschen zu unterscheiden.

Bloße Übermittlung einer Nachricht macht noch keine erfolgreiche Kommunikation aus. Erst, wenn der Absender vom Empfänger ein Feedback auf die ausgesandte Botschaft erhält, findet ein Verständigungsprozess statt.

„Dadurch, dass der Empfänger zurückmeldet, wie er die Nachricht entschlüsselt hat, wie sie bei ihm angekommen ist und was sie bei ihm angerichtet hat, kann der Sender halbwegs überprüfen, ob seine Sende-Absicht mit dem Empfangsresultat übereinstimmt. Eine solche Rückmeldung heißt auch Feed-back.“ (Schulz von Thun 1997:25)

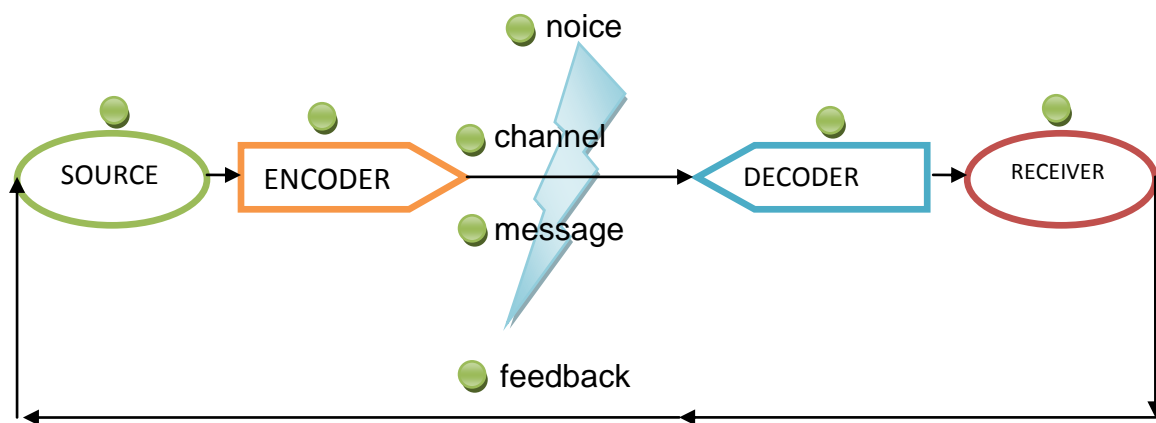


Abbildung 4: The Shannon-Weaver Model

Robinson (2003: 2) konstatiert, dass erfolgreiche zwischenmenschliche Kommunikation Verschlüsselung, Nachrichtenerzeugung, Übermittlung, Empfang und das Entschlüsseln innerhalb schon geteilter Bezugssysteme inkludiert; zum Beispiel, eine neue Nachricht kann nur assimiliert oder angepasst werden, wenn eine Verknüpfung, - zu dem, was bereits kontextuell mitgeteilt wurde, hergestellt werden kann.

“Successful communication between human beings incorporates encoding, production, transmission, reception and decoding within already shared frames of reference; for example, what is novel can be assimilated or accommodated to only when it becomes linked to what is already shared contextually.” (Robinson 2003: 2)

Schulz von Thun (1997) zufolge beinhaltet eine Nachricht vier unterschiedliche Aspekte:

1. Sachinhalt (oder: Worüber ich informiere)
2. Selbstoffenbarung (oder: Was ich von mir selbst kundgebe)
3. Beziehung (oder: Was ich von dir halte und wie wir zueinander stehen)
4. Appell (oder: Wozu ich dich veranlassen möchte)

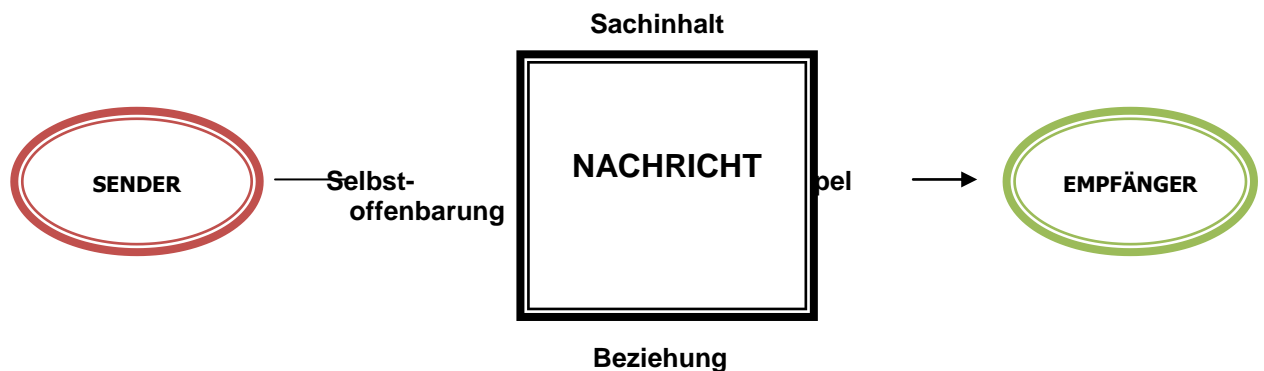


Abbildung 5: Die vier Seiten (Aspekte) einer Nachricht - ein psychologisches Modell der zwischenmenschlichen Kommunikation. (vgl. Schulz von Thun 1997:30)

Demzufolge, so Schulz von Thun (1997), besteht jede Nachricht aus einem ganzen Paket mit vielen Botschaften, dies wiederum macht den Vorgang der zwischenmenschlichen Kommunikation so kompliziert und stör anfällig.“ (Schulz von Thun 1997:26)

5.1.7 Man kann nicht nicht kommunizieren

Der Kommunikationsprozess zwischen zwei gleichsprachige Gesprächspartner ist komplex genug (siehe Kapitel **4.4.6. Communication Breakdown**) und bietet jede Menge Möglichkeiten zu Fehlinterpretation. Unter solchen Prämissen erscheint zwischenmenschliche Kommunikation zwischen zwei Gesprächspartnern mit unterschiedlicher Muttersprache geradezu unmöglich.

Schließlich spielen innerhalb der interkulturellen Verständigung viele kulturelle Faktoren beim Empfangen, Entschlüsseln und Übersetzen von Nachrichten eine große Rolle.

Im Migrations- und Flüchtlingsbereich ist ausschließlich die Dolmetscherin für die Verständigung innerhalb des Beziehungsdreiecks (KlientIn-BeraterIn-DolmetscherIn) verantwortlich. Die Sozialarbeiterin muss sich also darauf verlassen können, dass die Dolmetscherin das übersetzt, was der Klient sagt und die Dolmetscherin muss

wissen, dass sie sich während eines Beratungsgesprächs unter der Obhut der Sozialarbeiterin befindet (vgl. Stöcklmair 2003:158).

Nach Lazarus et al (2007:71) hat der Sprecher eine Vielzahl von Möglichkeiten, um auf verschiedene Gesprächssituationen zu reagieren und unterschiedlich zu sprechen: er flüstert, spricht normal, schreit, spricht deutlich oder schnell. Er benutzt unterschiedliche Sprechweisen.

Während des Beratungsgesprächs kann die Sozialarbeiterin allerdings nur einige Elemente der Diktion wahrnehmen. Ob ein Klient „normal“ (was auch immer das heißen mag), schnell oder undeutlich spricht, kann die Sozialarbeiterin gewöhnlich nicht evaluieren, da sie meistens die Sprache ihrer Klienten nicht versteht:

“Finally, nonverbal messages are sent in the paralanguage of others. Paralanguage includes voice tone, pitch, pauses, and so on. This has led to the adage “it is not what you say, but how you say it.” People can say a positive statement and, using their voice tone, make it sound sarcastic, thereby producing two very different meanings from the very same sentence.” (Frank 2002:676)

Auch wenn der/die SozialarbeiterIn nicht direkt mit der/dem KlientIn kommunizieren kann, so verfügt diese dennoch über ein wichtiges Kommunikationsinstrument, das genauso fundamental ist, wie das gesprochene Wort, nämlich: die nonverbale Kommunikation.

Nach Mayer (2007:467) beinhaltet der Begriff Nonverbal „im Grunde alle nicht-sprachlichen Ausdrucks-, Wahrnehmungs- und Erlebensweisen des Menschen. Das Nonverbale ermöglicht Verständigung auch über sprachliche Barrieren hinweg.“

Innerhalb des Beratungssettings nimmt die nonverbale Kommunikation einen sehr hohen Stellenwert ein:

„Naja, die Körpersprache, lässt sich schwer übersetzen und die ist aber, tät ich sagen, mehr als fünfzig Prozent.“ (Interview S 2 Abs. 8)

"Human communication includes forms of verbal communication such as speech, written language and sign language. It comprises nonverbal modes that do not invoke language proper, but that nevertheless constitute extremely important aspects of how we communicate. As we interact we make various gestures-some vocal and audible,

others non-vocal like patterns of eye contact and movements of the face and the body. Whether intentional or not, these behaviors carry a great deal of communicative significance." (Lindblom 1990: 220, zit in. Hauser 1997:7)

Aus der Sicht der Sozialarbeiterinnen wird unter dem Begriff „nonverbaler Kommunikation“ ein genaues Beobachten des Klienten bzw. seiner Körpersprache verstanden. Indem sich die Sozialarbeiterin in einer Art „Warteschleife“ befindet, während Dolmetscher und Klient miteinander kommunizieren, ermöglichen ihr diese Pausen, die zwangsläufig im Laufe des Beratungsgesprächs entstehen, die Einschränkung der verbalen Kommunikation zu kompensieren.

„Ja, und ich denke mal gerade bei einer Bertung, wo auch die Dolmetscherin oder der Dolmetscher dabei ist, durch die Pausen, die zwangsläufig entstehen, hat man die Gelegenheit so ein bisschen auf die Körpersprache zu achten.“ (Interview S 3 Abs. 19)

„Eine sehr große Rolle. Weil eben genau aus Grund von Nicht-Verstehen-Der-Sprache man sehr angewiesen ist auf die nonverbale, auf die Körpersprache, auf Gesten und Mimiken.“ (Interview S 2 Abs. 16)

„Das Wichtigste ist, dass man sich voll einlässt auf die Person, so auf allen Ebenen. Was kommt für ein Gefühl rüber, was sagt die Person, wie bewegt sich die Person - das hat ja alles ein Zusammenhang.“ (Interview S 1 Abs. 26)

Die Sozialarbeiterin ist während des Beratungsgesprächs permanent mit dem „Lesen“ der Körpersprache beschäftigt. Einerseits soll damit sichergestellt werden, ob die Dolmetscherin das, was zu übersetzen gilt, verstanden hat, andererseits um die Reaktion des Klienten während der Translation zu evaluieren.

„Bei der direkten Übersetzung haben ja der Dolmetscher und ich Augenkontakt und da sehe ich dann schon, hat's jetzt einen zweifelnden Blick, ist es jetzt nicht ganz klar, was ich gemeint hab, dann erkläre ich es noch einmal, oder noch einmal langsamer, oder mit anderen Worten.“ (Interview S 1 Abs. 10)

„Bei uns passiert es sehr oft, dass wir uns auf die Dolmetscherin konzentrieren, weil sich der Klient so auf die Dolmetscherin konzentriert und mir entgehen aber sehr viele Dinge, eben so diese Nuancen, diese nonverbalen Dinge, weil einfach der Fokus so sehr auf Dolmetscher ist.“ (Interview S 2 Abs. 66)

In gewisser Weise muss die Dolmetscherin auch Gestik und Mimik der Sozialarbeiterin, die diese mit ihrer Nachricht ausgesandt hat, im Translationsprozess berücksichtigen. Die Herausforderung für die Dolmetscherin bei alledem besteht darin, dass diese zunächst die Körpersprache der Beraterin richtig deuten muss, bevor sie die eigentliche Nachricht übersetzen kann.

„Ich versuche immer auch die Mimiken und die Gestik, die Hände und das alles, der Therapeutin, der Klientin oder Beraterin und der Patientin ... das ist mein ... das ist meine Einstellung - ich mache es so. Auch die Handbewegungen werden nachgemacht.“ (Interview D 1 Abs. 30)

Bei den Klienten kann aber genau diese Übersetzung der Körpersprache große Verwirrung auslösen. Eine Dolmetscherin, die möglicherweise aus demselben Kulturkreis stammt, gestikuliert plötzlich anders, als man es von den eigenen Landsleuten gewöhnt ist. Schulz von Thun (1997:35) betont in diesem Zusammenhang, „das gleichzeitige Enthaltensein von sprachlichen und nichtsprachlichen Anteilen an der Nachricht eröffnet einerseits die Möglichkeit, daß sich diese Anteile gegenseitig ergänzen und unterstützen, andererseits aber auch die verwirrende Möglichkeit, daß sie einander widersprechen.“

Sozialarbeiterinnen konzentrieren sich während des Beratungsgesprächs überwiegend auf Ausdrucksformen des Gesichts (Mimik) und Handbewegungen (Gestik) des Klienten. Aus den Interviews mit Sozialarbeiterinnen geht allerdings nicht hervor, welche Nuancen sie im Gesichtsausdruck des Klienten wahrnehmen können.

Ekman und Friesen (2003) weisen daraufhin, dass der Mensch (kulturübergreifend) über ein breites Repertoire von mimischen Ausdrücken verfügt.

„The face is not just a multisignal system (rapid, slow, static) but also a multimessage system. The face broadcasts messages about emotion, mood, attitudes, character, intelligence, attractiveness, age, sex, race, and probably other matters as well.“ (Ekman und Friesen 2003:11)

Es wird versucht, die Reaktion des Klienten anhand seines Gesichtsausdrucks, richtig zu deuten bzw. ein Zusammenhang zwischen seiner Erwiderung und dem Gesagten zu finden. Cohn und Ekman (2005:9) betonen in Bezug auf das eben Gesagte, dass „Of all the nonverbal behaviors - body movements, posture, gaze, proxemics, voice - the face is probably the most commanding and complicated, and perhaps the most confusing.“

“Most emotional expressions last about two seconds; some are as short as a half second, some may last as long as four seconds, but rarely are they shorter or longer. The duration of an expression is usually related to the strength of the expression.”
(Ekman 2003:150)

In dieser Kürze des Gefühlsausdrucks kann es der Sozialarbeiterin unter Umständen gelingen, die Mimik des Klienten richtig zu interpretieren; indem sie aber die Konversation zwischen Dolmetscherin und Klient nicht folgen kann, fehlt ihr die Verbindung zum Gesagten (auf welche Botschaft hat der Klient jetzt so reagiert):

“Expressions do not tell you what is generating the emotion, only that the emotion is occurring. When you see that someone is angry, you don't know what made the person angry.” (Ekman 2003:149)

Entscheidend beim Prozess der nonverbalen Kommunikation ist die Sitzposition innerhalb des Beratungssettings.

„Also dass ich mit der/mit dem Klienten arbeite, dass der Dolmetscher/die Dolmetscherin Hilfsmittel ist, also wirklich nicht in meinem Sichtfeld unbedingt ist, dass die ... entweder hinter oder neben irgendwo ist, also, sodass ich mich auf den Klienten konzentrieren kann.“ (Interview S 2 Abs. 66)

„Ich denke, es spielt eine große Rolle. Erstens mal auch, wie die Sitzentscheidung ist, wie die Dolmetscherin sitzt, zwangsläufig dann auch, wie der Augenkontakt stattfindet.“ (Interview S 3 Abs. 19)

Aufgrund unterschiedlicher Raumgröße- und aufteilung (Anzahl der Schreibtische im Raum), kann die bevorzugte Sitzordnung innerhalb des Beratungssettings nicht

immer eingehalten werden. Bevorzugte Sitzordnung in diesem Fall bedeutet ein gleichseitiges Dreieck (siehe dazu Abbildung 6).

Die "freie Sicht" auf den Klienten wurde kurz im Kapitel **4.3 Direktes bzw. Face-to-Face-Dolmetschen** erwähnt. Hierbei ging es um das Gesamtbild des Klienten, das der Dolmetscherin und der Sozialarbeiterin während des Beratungsgesprächs zur Verfügung steht. Über das Gesamtbild des Klienten zu verfügen ist insofern wichtig, da aufgrund seiner verbalen sowie nonverbalen Fähigkeiten, Rückschlüsse auf seine Befindlichkeit gezogen werden können. Klienten, die sich plötzlich anders artikulieren und gebärden, verdienen besondere Aufmerksamkeit (zum Beispiel, Klienten bei denen keine diagnostizierte Depression vorliegt).

„Finally, nonverbal behavior definitely encompasses a larger domain than emotional nonverbal behavior. More generally, nonverbal behavior is an important medium for the communication of inner feelings and intentions (Cacioppo, Petty, Losch, & Kim, 1986; Tcherkassof: 1999, zit in Philippot et al. 2003:6)

Diese Fähigkeit, die nonverbalen Kommunikationen der anderen zu empfangen und richtig zu interpretieren, nennen Experten Emotional sensitivity (vgl. Philippot/Feldman/Coats 2003:24)

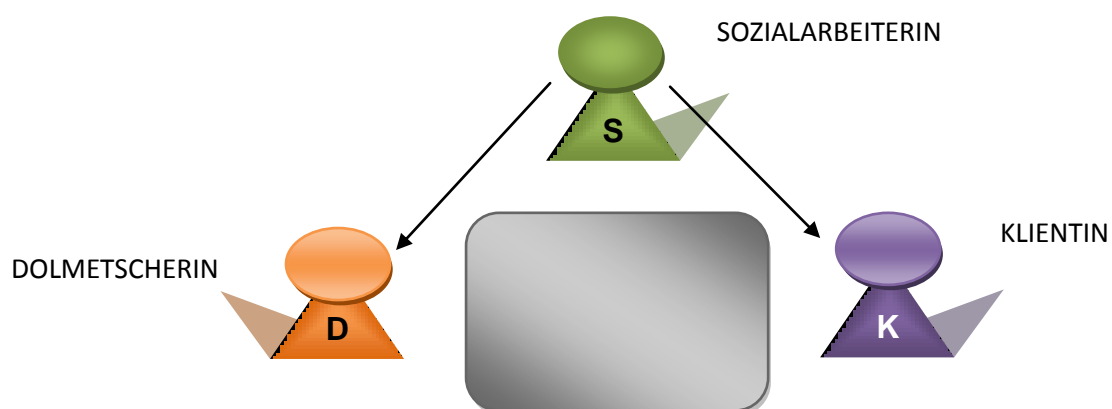


Abbildung 6: Bevorzugte Sitzordnung in der Beratung (Hamzić 2008)

Eine ungünstige Sitzposition (Klient und Dolmetscher sitzen nebeneinander und haben keinen direkten Augenkontakt) kann sich ebenfalls kontraproduktiv auf das Beratungsgespräch auswirken.

Dazu Ekman und Friesen (2003):

„Problems in understanding facial expressions arise because most of the time people do not watch each other's faces. Because most facial expressions of emotion are brief, you may often miss an important message. Some facial expressions are extremely rapid, lasting only a fraction of a second. We call these micro-expressions.“
(Ekman und Friesen 2003:14)

Weshalb sich Sozialarbeiterinnen innerhalb des Beratungssettings überwiegend auf die Ausdrucksformen des Gesichts (Mimik) und weniger auf die Gestik des Klienten konzentrieren, kann zwei Ursachen haben.

Zum einen, weil die Emotionen, die mit einer Nachricht mittransportiert werden, sich im Gesichtsausdruck deutlicher widerspiegeln:

„Emotion messages can also be transmitted by the sound of the voice, body posture, hand/arm movements, and leg/feet movements. But it is not certain whether they transmit information about emotion with as much precision as does the face.“ (Ekman und Friesen 2003:18-19)

Zum anderen, weil man häufig nicht über das volle Repertoire der Gestik verfügt. Dies kann unterschiedliche Gründe haben:

- Ungewöhnliche Sitzordnung
- Sozialarbeiterin hat schlechte Sicht auf den Klienten
- Klient ist für Sozialarbeiterin als „Nachrichtensprecher“ sichtbar (nur Kopf und Oberkörper)

In den Beratungsgesprächen werden auch immer wieder Sprachbilder (Zeichnungen) als Ersatzbezeichnungen eingesetzt. Es stellte sich heraus, dass gewisse Sachverhalte am effektivsten mittels bildhafter Figuren transportiert werden können.

Steht der Sozialarbeiterin kein Dolmetscher zur Verfügung, dann werden ausnahms-

weise sehr kurze (nicht in die Tiefe gehende) Beratungsgespräche mit dem Klienten geführt, die sich allerdings nur auf das Elementarste beschränken (z.B. neue Terminvereinbarung).

„Ja, das sind so, diese berühmten kurzen Fragen, ja, wo wir schon versuchen, mit Zeichnen, Händen und Füßen, Information anzubringen.“ (Interview S 3 Abs. 67)

5.1.8 Fachwissen von DolmetscherInnen

Sich in der Materie auszukennen, dessen Inhalt übersetzt werden soll, ist für alle Dolmetscherinnen von essenzieller Bedeutung. Hier geht es (wie im Kapitel **4.4. Herausforderung der Übersetzung** bereits beschrieben) weniger um fachspezifische Termini, die exakt übersetzt werden müssen, sondern viel mehr um die logische Verknüpfung verschiedener Sachthemen.

„Wenn du jemand hast, der einfach - nur weil er zufällig Deutsch kann - das übersetzen muss, und in dem Bereich überhaupt keine Erfahrung hat, ich kann mir nicht vorstellen, dass er wirklich das auch sinngemäß übertragen, übersetzen kann.“
(Interview D 1 Abs. 42)

Im gewissen Maße bestimmt das Sachthema auch die Art der Translation. Werden im Zuge des Beratungsgesprächs z.B. administrativ bezogene Themen besprochen (diverse Antragstellungen, Behördenwege usw.), so kann die Dolmetscherin eher die konsekutive Methode der Translation wählen (wörtliche Übersetzung). Konsekutives Dolmetschen ermöglicht eben die Einhaltung der Gesprächsstruktur (alles wird möglichst genau übersetzt), es berücksichtigt aber nicht den soziokulturellen Aspekt (vgl. Reisinger 2003: 132-133).

Sobald es aber um diffizile Themen geht (Gewalt in der Familie, Kindesmisshandlung, Alkoholismus, frauenspezifische Themen, usw.) ist das Fachwissen der Dolmetscherin erstrebenswert:

„Die, die einen sozialen Hintergrund, einen psychologischen Hintergrund haben, oder sich den aneignen, tun sich wesentlich leichter, auch beim Dolmetschen und wieder auch bei der Zusammenarbeit.“ (Interview S 2 Abs. 26)

In vereinzelt Fällen können Beratungsgespräche unter Einbeziehung von Ad-hoc-Dolmetscherinnen (Spontandolmetscher bzw. Laiendolmetscher) geführt werden. In diesem Zusammenhang haben sich allerdings mehrere Problemlagen herauskristallisiert:

- 1) Einhaltung der Verschwiegenheitspflicht
- 2) Fachliche, sprachliche und kulturelle Kompetenz der Laiendolmetscher kann meistens nicht überprüft werden.
- 3) Eigene Traumatisierung

Solche Spontan-Lösungen (Ad-hoc-DolmetscherInnen) werden allerdings bei komplexen Beratungsgesprächen selten praktiziert:

„Und wenn die Person den ganzen Hintergrund, den ganzen strukturellen Hintergrund überhaupt nicht versteht, wird's schwer, vor allem das dann richtig zu übersetzen.“ (Interview S 3 Abs. 38)

Fachwissen von DolmetscherInnen ist (genauso wie Herkunft des Dolmetschers, siehe Kapitel **4.4.4**) ein kontroverses Thema. Sich in der Materie auszukennen, erleichtert der Dolmetscherin zweifelsohne den Umgang mit gewissen Sachthemen. Aus der Sicht der Sozialarbeit kann dieser Umstand allerdings genauso kontraproduktive Wirkung entwickeln:

„Kann manchmal auch ein bisschen kontraproduktiv sein, sag ich mal. Ich denke mir, als Schutz für die Dolmetscherin/den Dolmetscher, kann's ganz gut sein von den Umständen so gar nichts zu wissen. Und da nicht wirklich einen guten Abstand zur Materie zu haben. Auf der anderen Seite ist es manchmal ganz angenehm, wenn ich weiß, die Dolmetscherin weiß jetzt ganz genau, um was es geht und wovon der Klient gerade spricht, kommt oft bei traumatisierten Menschen vor, die oft nur Andeutungen machen aber nicht ganz klar sagen, was war.“ (Interview S 3 Abs. 37)

5.1.9 Fehlverhalten von DolmetscherInnen innerhalb des Beratungssettings

Es ist bekannt, dass DolmetscherInnen im medizinischen und psychotherapeutischen Bereich mehrere Rollen einnehmen beziehungsweise zugewiesen bekommen (vgl. Opraus:2003, Reisinger :2003)

- Die Dolmetscherin als Sprachmittlerin (Vertrauensverhältnis in der Triade hängt von der Sprachmittlung der Dolmetscherin ab)
- Die Dolmetscherin als Situationsmittlerin (nicht das Gesagte, sondern der Sinn und die Bedeutung des Gesagten wird übertragen)
- Die Dolmetscherin als Informationsmittlerin (Informationsfilterung und Loyalitätskonflikte der Dolmetscherin)
- Die Dolmetscherin als Co-Therapeutin (bezieht sich auf den Aspekt der Vor- bzw. Nachbesprechung)
- Die Dolmetscherin als Kulturmittlerin (Dolmetscherin agiert als kulturelle Mediatorin zwischen Klient und Sozialarbeiterin)
- Die Dolmetscherin als KlientInnenfürsprecherin (übernimmt teilweise für den Klienten die Gesprächsführung)

Aber auch im sozialen Bereich beschränkt sich die Funktion der Dolmetscherin nicht nur auf die bloße Translation.

„Über die klassischen Rollen von ÜbersetzerInnen hinaus gibt es im Kontext zwischen BeraterIn und KlientIn noch weitere Aufgaben, die für den/die DolmetscherIn zu unterschiedlichen Rollen und Haltungen führen können. Mitunter führt dies auch zu komplizierten Konstellationen, in denen sich das Beziehungsdreieck KlientIn-DolmetscherIn-BeraterIn befindet.“ (Stöcklmair 2003:151)

Ist die Sozialarbeiterin nicht in der Lage, zu erkennen, in welcher Rolle sich der/ die DolmetscherIn während des Beratungsgesprächs befindet, kann dies zu Missverständnissen, Irritationen und sogar zur Unterbrechung der Kommunikation führen. Kommuniziert der/die DolmetscherIn eine Zeit lang eigenständig mit dem Klienten, ohne ein Feedback über das Gesprochene an die Sozialarbeiterin zu geben, ist es für die Beraterin schwierig einzuschätzen, in welcher Position bzw. Rolle sich die Translatorin gerade befindet.

Zu den gravierendsten „Fehlern“, die der/die DolmetscherIn innerhalb des Beratungssettings machen kann, zählen einerseits die Übernahme der BeraterInnenrolle, andererseits die Parteiergreifung für den Klienten.

„Also ich glaube, der typischste Fehler ist, die Beraterinnenrolle zu übernehmen. Ja, das ist eigentlich so der größte Brocken.“ (Interview S 3 Abs. 43)

„Wenn eigene Themen durch die Klientinthemen hoch gekommen sind und sie (die Dolmetscherin) dann von sich selbst zu reden begonnen hat, oder diese Parteienfunktion: Aber du musst doch etwas tun für diesen Mann oder so.“ (Interview S 1 Abs. 40)

Stöcklmair (2003:151) konstatiert in diesem Zusammenhang folgerichtig: „Die verschiedenen Konstellationen erfordern ein hohes Maß an Rollenverständnis und Identität mit den einzelnen Rollen, die an den/die DolmetscherInnen herangetragen werden. Dies geht über die Fertigkeit von DolmetscherInnen weit hinaus und macht Genauigkeit bei der Abgrenzung der einzelnen Tätigkeiten erforderlich.“

Um sich ihrer Rolle als Dolmetscherin bewusst zu werden (aus welcher Position heraus agiere ich jetzt), erfordert es von der Translatorin ein hohes Maß an Eigenreflexion.

„Es gibt Dolmetscher, die sich sehr in den Mittelpunkt stellen und da macht es die Zusammenarbeit mit dem Klienten sehr schwierig.“ (Interview S 2 Abs. 66)

„Soll seine/ihre Rolle als DolmetscherIn wahrnehmen und nicht in die Rolle der Beraterin fallen oder schlüpfen; was immer wieder passiert, denke ich mir, ist ganz legitim, dass das passiert - nur sollte man das auch irgendwie gut erkennen und irgendwie gut handeln.“ (Interview S 3 Abs. 17)

Die Wahrnehmung und Analyse des eigenen Handelns kann einerseits durch das Feedback von der Sozialarbeiterin in einem Vor- bzw. Nachgespräch erfolgen, andererseits im Rahmen der Teambesprechungen bzw. Supervision thematisiert werden. Allerdings ist es aufgrund knapper Zeitressourcen nicht immer möglich die Dolmetscherin in einer Vorbereitungsphase ausreichend auf das Gespräch vorzubereiten.

Da im Migrations- und Flüchtlingsbereich kaum professionelle DolmetscherInnen im Beratungssetting zum Einsatz kommen, sondern häufig engagierte, mindestens zweisprachige Personen, die ihre Dolmetschtätigkeit sozusagen nebenbei (neben ihrem Erstberuf) ausüben, kann es passieren, dass die strikte Rollentrennung nicht evident genug stattfindet.

„Oder wenn Dolmetscherin selber Beraterin ist, also haben wir auch des Öfteren, wo wir einfach die muttersprachliche Beraterin haben, wo einfach die Beratung fortgeführt wird, dann ist es schon zehn Minuten und ich weiß nicht, um was es geht. Also da finde ich, sollten die Dolmetscher einfach wissen, jetzt dolmetsche ich und da habe ich meine anderen Richtlinien zu befolgen.“ (Interview S 2 Abs. 64)

Ein anderer Aspekt, der innerhalb des Beratungssettings eine große Rolle spielt, ist die Verantwortung, die die Dolmetscherin für das Gesprochene übernimmt. Grundsätzlich ist die Translatorin überwiegend für die Verständigung, nicht aber für den Inhalt des Gesprochenen, verantwortlich.

„Und dann aber auch die Verantwortung für die Lösung des Problems auch voll an die Beraterin/ Therapeutin, wie auch immer, abgeben kann und sich da selber nicht ... und die sich auch ein bisschen abgrenzen kann.“ (Interview S 1 Abs. 52)

Aus ihrer Situationsmittlerin-Rolle (nicht das Gesagte, sondern der Sinn und die Bedeutung des Gesagten wird übertragen) ist die Dolmetscherin zwar dafür verantwortlich, dass das Gesagte in beide Richtungen korrekt übersetzt wird, die Richtigkeit des Gesagten kann sie aber meistens nicht evaluieren (siehe Kapitel **4.4.8.**, Fachwissen von Dolmetscherinnen).

„Aber manches Mal wird einfach ein falsches Wort verwendet, das eigentlich den ganzen Kontext umdreht. Manches Mal, auch gerade im Rechtsbereich, wo ich selber nicht so gut bin, also wo mir als Sozialarbeiterin selber einiges fehlt, ich von daher schon das wahrscheinlich falsch oder nicht so eindeutig gesagt habe, die Dolmetscherin oder der Dolmetscher es noch mal anders versteht und der Klient sowieso noch einmal. Und dann die Antwort überhaupt nicht mehr zu meiner Frage passt. Also, wo einfach die Terminologie eigentlich schon bei mir anfängt, wo es bei mir anfängt zu hapern und bei der Dolmetscherin ebenfalls und dann weiter geht und der Klient gar nicht mehr versteht.“ (Interview S 2 Abs. 38)

Passiert es aber dennoch, dass die Dolmetscherin auf der inhaltlichen Ebene einen Übertragungsfehler bemerkt und selbstständig eine Korrektur vornimmt (ohne ein Feedback an die Beraterin zu geben), übernimmt sie unberechtigterweise die Verantwortung für den Inhalt und schlüpft somit unbemerkt in die Beraterrolle hinein:

„Wenn es einmal um Missverständnisse sich handelt, müsste der Berater des aufklären, nicht der Dolmetscher.“ (Interview S 2 Abs. 64)

Wenn aber die Dolmetscherin einen Übersetzungsfehler macht (auf der sprachlichen Ebene), es rechtzeitig bemerkt aber weder ein Feedback an die/den KlientIn bzw. Sozialarbeiterin gibt, noch die Verantwortung für diesen Fehler übernimmt, kann ein solches Fehlverhalten zu Missverständnissen und im schlimmsten Fall- wenn dies häufiger passieren sollte – zum Vertrauensbruch führen.

„Na ja, und dann einfach falsch übersetzen, es merken und keinen Retourgang einzulegen, um gut dazu stehen.“ (Interview D 3 Abs. 44)

Aus der Sicht der Dolmetscherinnen wäre ein typisches Fehlverhalten (außer der Übernahme der Beraterinnenrolle), wenn innerhalb des Beratungssettings die Translatorin nicht in der Sprache des Klienten bliebe (keine verbale Anpassung).

„Die typischen Fehler, eben nicht in der Sprache der Klienten sprechen, ist ein sehr großer Fehler. Der Augenkontakt ist sehr wichtig und die Sprache der Klienten.“ (Interview D 13 Abs. 50)

5.1.10 Inkorrekte Übersetzung und deren Konsequenzen

Welche Konsequenzen kann eine inkorrekte Übersetzung nach sich ziehen?

Antworten auf diese Frage führten zu den wichtigsten Ergebnissen dieser Arbeit. Es stellte sich heraus, dass es keine inkorrekte Übersetzung per se gibt, sondern diese lediglich partiell vorkommt (Begriffe werden falsch übersetzt, Zusammenhänge und Verknüpfungen anders interpretiert, manche Teile werden ausgelassen, usw.).

„Also eine inkorrekte Übersetzung ist mir noch nie passiert. Wenn mir als Beraterin klar ist, dass das jetzt schwierig zu übersetzen ist, also keine einfachen klaren Sätze sind, sondern etwas Schwieriges, dann frage ich schon: Kannst du das so übersetzen? Und dann sagt's entweder Ja oder Nein, und wenn sie Nein sagt, dann versuche ich es anders zu formulieren.“ (Interview S 3 Abs. 45)

Das Ausschlaggebende für das dolmetschgeführte Gespräch ist, dass der Translationsprozess seitens der Sozialarbeiterin fortwährend einer Kontrolle unterzogen wird (siehe dazu Abbildung 7).

„Die Dolmetscherin ist dann wirklich nur das "Sprachrohr", und ich bin in der Rolle der Beraterin und werde auch als solche wirklich wahrgenommen, was sich für mich oft beim Blickkontakt sagen lässt.“ (Interview S 3 Abs. 73)

Ein Beispiel:

Die Sozialarbeiterin sendet eine Botschaft (zunächst an die Dolmetscherin). Sobald der/die Translatorin die Nachricht empfangen hat, überprüft der/die SozialarbeiterIn sofort, ob die Nachricht richtig verstanden wurde (entweder verbal: nachfragen, oder nonverbal: anhand der Gestik und Mimik der/des Dolmetscherin/s). Nun wird die Nachricht dem Klienten in seine Muttersprache übersetzt. Während des Translationsprozesses „begutachtet“ die Sozialarbeiterin die Reaktion (nonverbale Zeichen) des Klienten. Sobald der Klient eine Antwort auf das Gesagte abgegeben hat, verläuft die Kommunikation in die entgegengesetzte Richtung: Die Dolmetscherin leitet die Antwort des Klienten an die Sozialarbeiterin weiter. Spätestens hier erfährt die Sozialarbeiterin, ob ihre Botschaft richtig angekommen (und verstanden) wurde.

„Also, die Fehler kann ich auch schon erkennen anhand der Antworten, dass das vielleicht irgendwie ein bisschen falsch hinübergebracht worden ist.“ (Interview S 2 Abs. 38)

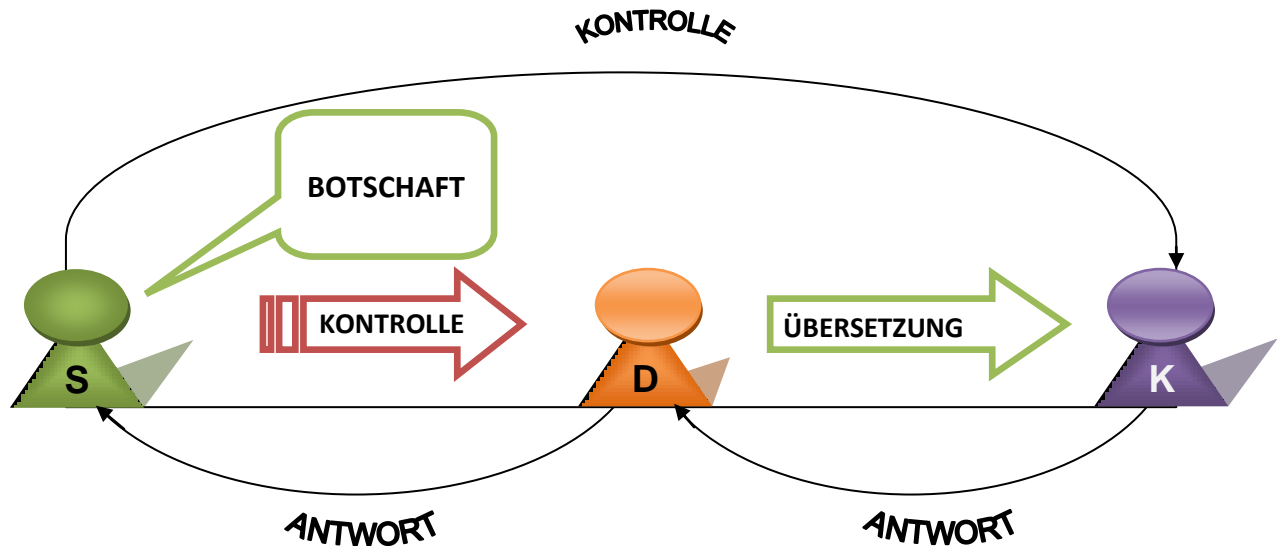


Abbildung 7: Translationsprozess (Hamzić 2008)

Aufgrund der knapp bemessenen Zeit ist es der Sozialarbeiterin nicht immer möglich, die Dolmetscherin vor dem Beratungsgespräch mit allen wichtigen Informationen zu versorgen. DolmetscherInnen werden meistens vor vollendete Tatsachen gestellt und müssen aus eigenem Antrieb Improvisationsarbeit leisten. In vielen Fällen erfährt die Dolmetscherin unmittelbar aus dem Gespräch, über welches Thema gesprochen wird. Jede Dolmetscherin hat ihre „Lieblingsthemen“, die sie bevorzugt und wo sie sich als Translatorin wohlfühlt. Genauso aber gibt es für jede Dolmetscherin Themen und Bereiche, wo sie (aus unterschiedlichen Gründen) als Translatorin nicht agieren möchte. Sozialarbeiterinnen wissen meistens Bescheid, welche Dolmetscherin welches Thema bevorzugt – dies gilt allerdings nur für die Translatorinnen aus dem eigenen Dolmetscher-Pool. Ist man als Sozialarbeiterin auf Ad-hoc bzw. LaiendolmetscherInnen angewiesen, so ist deren thematischer Schwerpunkt so gut wie nie bekannt. Wird der/die LaiendolmetscherIn vor dem Beratungsgespräch vonseiten der Sozialarbeiterin nicht aufgeklärt, entsteht eine sehr unangenehme Situation für alle Beteiligten.

„Ja, eben bei Frauenmisshandlungen. Also da habe ich die Emotionen und das ist dann sehr schwer für mich dann einfach wegzuschalten. (...) Es sind sehr schwierige Situationen, wo ich da nicht ... ich hab's noch nicht gelernt sofort abzuschalten danach und zu sagen: Ja, sondern es bearbeitet mich immer dann weiter noch, darum tu ich es nicht.“ (Interview D 2 Abs. 84-86)

Erfahrene DolmetscherInnen haben häufig das Problem, dass sie (wenn sie beispielsweise überwiegend im therapeutischen Bereich tätig sind) genauso dolmetschen, wie in dem Bereich, aus dem sie kommen. Das Dolmetschen in verschiedenen Bereichen stellt allerdings unterschiedliche Anforderungen an die Dolmetscherin und erfordert unterschiedliche Dolmetschmethoden. Aus diesem Grund (unterschiedliche Erwartungshaltungen) fällt es DolmetscherInnen schwer, eine Einheit mit der Beraterin zu bilden.

Ein weiterer Aspekt, der bisher von den Einrichtungen wenig berücksichtigt wurde, ist das sogenannte Two-In-One-Dolmetschen (ein Klient, zwei verschiedene Einrichtungen, dieselbe Dolmetscherin):

„Ich denke mir, wenn man im Therapiezentrum in Therapie übersetzt, soll man wirklich im rechtlichen oder psychosozialen Bereich dann nichts mehr für denselben Klienten was machen, weil das würde den ganzen Psychotherapieprozess negativ beeinflussen. Da gehen Informationen sehr viel verloren.“ (Interview D 1 Abs. 64)

Wie oben bereits erwähnt, findet vor dem Beratungsgespräch meistens keine Vorbereitungsphase statt. Dieser Umstand ist sowohl für erfahrene als auch für Ad-hoc bzw. LaiendolmetscherInnen eine große Herausforderung, da ihnen schlichtweg wichtige Informationen fehlen. Solche Situationen (Sozialarbeiterin verfügt über weit mehr Informationen als die Dolmetscherin) können dazu führen, dass während des Beratungsgesprächs viele Missverständnisse entstehen. Keine Kommunikation verläuft allerdings optimal und ohne Störungen (vgl. Schulz von Thun 1997:26). Um jedoch diese Störungen innerhalb des Beratungssettings zu minimieren, sollten zunächst alle beraterrelevante Faktoren genau besprochen werden (dazu mehr in Kapitel 5.1., Empfehlungskatalog).

Wie bereits oben erwähnt, ist die Gefahr einer (partiell) falschen Übersetzung existent, allerdings wird dieses Risiko, durch die ständige „Überwachung“ des Translationsprozesses seitens der Sozialarbeiterin etwas geschmälert.

Die Ursache für die inkorrekte Übersetzung darf allerdings nicht immer bei der Dolmetscherin gesucht werden. Wenn vor dem Beratungsgespräch keine Vorbereitungsphase stattfindet (wie lautet das Mandat der Dolmetscherin genau, welche

Art des Dolmetschens soll angewendet werden, welche ist die bevorzugte Sitzordnung usw.), entstehen dadurch zwangsläufig Störungen, welche die Qualität des Beratungsgesprächs erheblich mindern können:

„Also, es kommt darauf an, was für eine Aufgabe die Dolmetscherin dort hat. (...) Wenn sie dafür bezahlt ist, dass sie wortwörtlich das sagen muss, dann wird die Dolmetscherin leider auch diese Missstände weiter geben.“ (Interview D 1 Abs. 24)

Die Konsequenzen einer „inkorrekten Übersetzung“ können mannigfaltig sein und reichen von marginal bis fatal:

- Der Klient fühlt sich nicht informiert
- Der Klient fühlt sich nicht verstanden
- Es werden falsche Erwartungen erweckt
- Der Klient setzt falsche Handlungen
- Wichtige Termine und Fristen werden versäumt

Indem Sozialarbeiterin (situationsbedingt) schwer eruieren kann, wo genau die Ursache für die mangelhafte Verständigung vorliegt, wird nach dem Echo-Prinzip überprüft, ob der Klient alles richtig verstanden habe, um eben diese (negativen) Konsequenzen auszuschließen:

„Ich schaue dann schon, dass ich so lange mit der Dolmetscherin oder dem Dolmetscher mit ihm rede, bis ich das Gefühl habe, ich kann ihn entlassen. So wie auch bei einem Beratungsgespräch in Deutsch, ich sage sicher nicht: o.k, das ist die Information, Sie können gehen, sondern ich mache schon, dass dann der Klient auch wieder irgendwie so halbwegs auch entlassbar ist. Also, ich nehme mir da schon sehr viel Zeit und schaue schon, bis ich das Gefühl habe OK, er hat vielleicht nicht 100-prozentig alles verstanden, aber es ist das Wichtigste vorhanden, weil ich lasse es dann zurückübersetzen auch, ob das Wichtigste vorhanden ist und er oder sie ist jetzt nicht aufgelöst oder irgendwie nicht fähig, die nächsten Schritte zu setzen. Also, da schau ich schon, dass die Dinge es einfach rückmelden, ob die das wirklich verstanden haben.“ (Interview S 2 Abs. 44)

5.1.11 Dolmetscher, mein Freundlich und Helfer

KlientInnen reagieren in der Regel sehr erleichtert, wenn sie erfahren, dass ihnen eine Dolmetscherin aus ihrem Herkunftsland zur Verfügung steht.

Dieser Umstand bedeutet für sie in erster Linie Sicherheit, da in einer ungewöhnlichen Situation (Erstgespräch, Beratungsgespräch usw.) jemand da ist, der aus dem gleichen Land kommt, der die gleiche Sprache spricht, der ihnen freundlich gesinnt ist. Die Dolmetscherin wird zunächst als wichtige Ansprechperson betrachtet, weshalb zu Beginn des Beratungsgesprächs die Sozialarbeiterin meistens in den Hintergrund tritt (vgl. Stöcklmair 2003:157). Die Translatorin wird seitens der Klienten nicht bloß auf ihre Dolmetscher-Rolle reduziert, es werden ihrer Person zusätzliche Attribute zugesprochen (Helfer, Freund, Verbündeter, Vertrauensperson), die als Beziehungsangebote gewertet werden sollen:

„Da die Dolmetscherin meist aus demselben Kulturkreis stammt, kann es zu überhöhten Erwartungen seitens der Klientin an die Dolmetscherin kommen. Beziehungsangebote werden ausgesandt, Hilfestellungen in allen Belangen des Lebens von ihr erhofft oder sogar erwartet. (Egger/Wedam 2003:87)

Laut einer Untersuchung des Roten Kreuzes in Genf, aus dem Jahr 1999, gaben 83 Prozent der insgesamt 18 befragten ausländischen Dolmetscherinnen an, sich nach dem Dolmetschen mit dem Klienten getroffen zu haben (vgl. Wagner/Brigitzer 2003:100). Mit diesem Phänomen sind bisher alle interviewten Dolmetscherinnen konfrontiert gewesen. Sie alle gaben an, dass es vonseiten der KlientInnen immer wieder Anfragen zum Dolmetschen im privaten Bereich (außerhalb des Settings) gab.

„Ja. Das ist ein großer Wunsch. Die wollen ja auch außerhalb ... Und ob ich nicht alles für sie erledige.“ (Interview D 1 Abs. 64)

Solche Angebote stellen für DolmetscherInnen eine Doppelbelastung dar: Einerseits - falls sie einem solchen Angebot zustimmen - legen sie ihre professionelle Haltung als Dolmetscherin ab (da sie ja außerhalb des Settings dolmetschen), andererseits wird dadurch ihre Loyalität geprüft, womit sie automatisch in eine moralische Zwickmühle hineingeraten. Indem viele DolmetscherInnen in der „Community“ verhaftet

sind, bleibt ihnen häufig nichts anderes übrig, als sich dem Wunsch der KlientInnen zu beugen. Ein solches Engagement der Dolmetscherin wird zwar von den Einrichtungen geduldet, wird allerdings nicht gerne gesehen. Letztendlich steht die Dolmetscherin immer in einem Spannungsverhältnis zwischen den Interessen der Einrichtung (klare Trennung zwischen Privatdolmetschung und Dolmetschen für die Einrichtung) und den Interessen der Klienten (Hilfestellung). Oft sind sich Dolmetscherinnen der Wirkung ihr privates Engagements nicht richtig bewusst. Für sie stehen eine schnelle und unkomplizierte Hilfestellung im Vordergrund, die mit keinerlei Konsequenzen verbunden ist.

„Wir sagen grundsätzlich zu den DolmetscherInnen, also wir klären sie auf immer laufend über die Probleme, die da entstehen können: Du bekommst das nicht bezahlt, es ist oft mit Wartezeiten im Wartezimmer oder Krankenhaus verbunden, es ist deine Freizeit. Wir wünschen es grundsätzlich nicht, was du aber in deiner Freizeit machst, ist deine Sache. Nur machen wir sie dann eh darauf aufmerksam, welche Lawine das oft mit sich zieht. Ja, unsere Klienten/Klientinnen sind ziemlich gut vernetzt, und wenn heute eine Dolmetscherin in ihrer Privatzeit mit einer Familie ins Krankenhaus geht, dann kann sie damit rechnen, dass sie ganz, ganz viele Anrufe bekommen wird von anderen Familien.“ (Interview S 3 Abs. 55)

Keine klare Abgrenzung zwischen Privatdolmetschung und Beratungsdolmetschung weist der Dolmetscherin eine neue Rolle zu, nämlich die der KlientInnenfürsprecherin. Die Dolmetscherin wird plötzlich als Beraterin in allen Belangen designiert und ist in der Rolle der KlientInnenfürsprecherin eindeutig auf der Seite der Klientin bzw. näher an der Klientin als an der Beraterin (vgl. Opraus 2003:125).

Aus den Interviews geht hervor, dass Dolmetscherinnen meistens dann das Dolmetschen im privaten Bereich übernehmen, wenn sie das Gefühl haben, der Klient befindet sich in einer Krise.

(...) aber wenn es wirklich Krisensituationen sind, dann kann ich auch wieder nicht Nein sagen und versuche diese Personen dann zu unterstützen und zu dolmetschen.“ (Interview D 2 Abs. 67)

„Also, ich glaub,' es gibt die Personen, die einfach das Gefühl haben, es ist eine Krise und ich brauche das - ob das jetzt dann subjektiv in der Krise ist und für uns noch lange das nicht, das sei dahin gestellt - aber ich glaube schon, dass es auch diese Leute gibt, die einfach sich denken: Ah jetzt habe ich eine neue Ressource, die steht mir zu oder die ist einfach vorhanden und ich nehme sie in Anspruch, so wie Sozialamt, so wie alles andere auch, und .. also weiß ich nicht ob das dann irgendwelche Ausnahmesituationen sind, sondern es gibt schon die Leute, die sich denken ok ist halt ein weiteres Netzchen in meinem Vernetzungs ... in meinem Spinnennetz.“
(Interview S 2 Abs. 58)

Die Unterstützung der Dolmetscherinnen wird überwiegend da benötigt, wo diese logischerweise nicht zur Verfügung stehen (vgl. Interview S 1 Abs. 46). Die KlientInnen sind meistens in folgenden den Bereichen auf die Hilfestellung der DolmetscherInnen angewiesen:

- im medizinischen Bereich bzw. in der medizinischen Versorgung. (Ärzte, Krankenhäuser)
- bei den Behördenwegen (Polizei, Gericht)
- sowie in den Schulen und Kindergärten

Dieser Umstand spiegelt den Bedarf an ausgebildeten Dolmetschern wider. Denn nach wie vor werden in vielen sozialen und kommunalen Bereichen die Dolmetschdienste entweder von Familienmitgliedern (auch Kindern) der KlientInnen, zweisprachigen MitarbeiterInnen oder Freunden und Bekannten der Migrantinnen übernommen (vgl. auch Pöllabauer 2003:21)

6 EMPFEHLUNGSKATALOG

6.1 Allgemein

Der Ruf nach fachlich ausgebildeten DolmetscherInnen im öffentlichen Sektor ist zwar laut, fand allerdings bis jetzt kaum Gehör.

Trotz eines Ausländeranteil von rund 10 Prozent der Gesamtbevölkerung (Statistik Austria: 2008), bildet Österreich weiterhin das Schlusslicht, was den Einsatz von KommunaldolmetscherInnen betrifft.

„The practice of community interpreting in Austria is poorly developed, and training for community interpreters is altogether non-existent.“ (Pöchacker 1997:224)

Im Gegensatz zu Ländern wie z.B. Australien, Großbritannien, den Niederlanden, Schweden oder den USA, wo KommunaldolmetscherInnen ein essenzieller Bestandteil der Migrationspolitik geworden sind, liegt die Ausbildung und der professionelle Umgang mit diesen in Österreich noch im Argen (vgl. Pöllabauer 2003:20).

Zum Wintersemester 2008/2009 startet an der Karl-Franzens-Universität in Graz ein neuer Studiengang zum Kommunaldolmetscher. Der auf vier Semester angelegte Universitätslehrgang „befähigt die TeilnehmerInnen, in verschiedenen kommunalen, sozialen, medizinischen und therapeutischen Einrichtungen als Sprach- und KulturmittlerInnen („KommunaldolmetscherInnen“) tätig zu sein. Die TeilnehmerInnen erwerben die notwendigen translatorischen und kommunikativen Kompetenzen, um in verschiedenen Bereichen des sozialen und kommunalen Lebens verantwortungsvoll und professionell als DolmetscherInnen eingesetzt werden zu können.“ (Karl-Franzens-Universität Graz 2008)

Abgesehen davon, dass ausschließlich deutschsprachige Dienste, sowie unzureichende sprachliche Versorgung diskriminierend sind, da auf diese Weise die Bedürfnisse anderssprachigen GesprächsteilnehmerInnen ignoriert werden, würde der Einsatz fachlich ausgebildeter DolmetscherInnen dazu beitragen, Fehlkommunikation aufgrund von Sprachbarrieren zu vermeiden (vgl. auch Pöllabauer 2003:26).

Für den Einsatz von professionell agierenden DolmetscherInnen spricht auch der Zeit-Kosten-Faktor: Zwar kosten fachlich ausgebildete DolmetscherInnen mehr, das

Ergebnis der Gespräche würde den Mehraufwand jedoch aufwiegen, zudem dauern Gespräche mit ausgebildeten DolmetscherInnen wesentlich kürzer als Gespräche mit fachlich nicht ausgebildeten DolmetscherInnen. (vgl. Pöllabauer 2003:26)

Das fehlende Fachwissen der Ad-hoc bzw. LaiendolmetscherInnen schmälert unter anderem die Qualität der Beratungsgespräche. Die korrekte Übersetzung fachspezifischer Termini müsse häufig einer ungefähren Umschreibung des jeweiligen Begriffs weichen.

6.2 DolmetscherInnen

6.2.1 Einführung in die Gesprächsführung

Ad-hoc bzw. LaiendolmetscherInnen müssen nicht eigenverantwortlich das Beratungsgespräch führen, dies ist die alleinige Aufgabe der Sozialarbeiterin (sie sind nur für die Verständigung innerhalb des Beratungssettings verantwortlich). Oftmals werden DolmetscherInnen allerdings mit Themen und Gesprächsinhalten konfrontiert, deren Bewältigung über ihre Sprachübermittlungs-Kompetenzen weit hinausgeht.

Um zu lernen, wie man in schwierigen Situationen auf einer professionellen Ebene agiert, sollten alle DolmetscherInnen zumindest mit den Grundlagen der Gesprächsführung ausgestattet werden. In diesem Zusammenhang könnte der korrekte Umgang mit ungewöhnlichen Beratungssituationen, Emotionen und persönlichen Empfindungen, geübt werden.

6.2.2 Vernetzungstreffen mit anderen DolmetscherInnen

Keine der interviewten DolmetscherInnen hat jemals an einem Vernetzungs- oder Austauschtreffen teilgenommen. Das, was für viele SozialarbeiterInnen ein fester Bestandteil ihrer Profession geworden ist (regelmäßig Vernetzungstreffen als offenes Netzwerk von ProfessionistInnen aus dem Flüchtlings- und Migrationsbereich), ist für LaiendolmetscherInnen nicht einmal existent.

Die Möglichkeit eines eigenen Vernetzungs- und Austauschtreffens wäre allerdings gerade für LaiendolmetscherInnen eine sinnvolle Plattform, um erstens: mit anderen

KollegInnen in Kontakt zu treten, und zweitens: den eigenen Erfahrungshorizont außerhalb des Beratungssettings zu erweitern.

6.3 SozialarbeiterInnen

6.3.1 Vorbereitungsphase als Pflicht

Die DolmetscherInnen wünschen sich vor dem Beratungsgespräch mehr Informationen (sowohl über die/den KlientIn als auch über den Fall). Ein Briefing vor dem Gespräch ermöglicht eine bessere Verständigung zwischen allen Beteiligten.

6.3.2 Erstellung einer Dolmetscher-Guideline

Auch erfahrene DolmetscherInnen sind sich nach wie vor unsicher, welche Dolmetschmethode sie innerhalb des Beratungssettings (im sozialen Bereich) anwenden sollen. Unterschiedliche Richtlinien, in unterschiedlichen Einrichtungen, sorgen für zusätzliche Verwirrung. Eine Standardisierung der Dolmetschmethode im sozialen Bereich würde auch einen einrichtungsübergreifenden Dolmetscher-Tausch ermöglichen.

6.3.3 Erstellung eines Fachwörterbuchs mit den wichtigsten Begriffen

Jeder Bereich und jede Einrichtung hat seine/ihre Fachsprache, innerhalb der gewisse Begriffe verwendet werden. Dementsprechend dauert es lange, bis die DolmetscherIn alle Termini in ihrem Vokabular aufgenommen haben. Ein kleines Fachwörterbuch, mit allen beratungsrelevanten Begriffen, würde auch Laiendolmetscherinnen den Umgang mit der Fachsprache, sowie eine präzisere Übersetzung ermöglichen.

6.3.4 Dolmetschdienst

Große Einrichtungen im Migrations- und Flüchtlingsbereich verfügen über eigene (interne) Dolmetscher-Pools. Laut Auskunft von SozialarbeiterInnen vom Magistrat St. Pölten und der niederösterreichischen Landesregierung gibt es kaum adäquate

Möglichkeiten, an versierte DolmetscherInnen heranzukommen (dasselbe gilt für viele anderen Einrichtungen im Raum St. Pölten).

Deshalb werden bei Bedarf DolmetscherInnen entweder über diverse Internetsuchmaschinen gesucht (auf der Webseite der Landesregierung befindet sich ein Index mit den nicht gerichtlich beeideten ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen:

<http://www.st->

[poelten.gv.at/Content.Node/buergerservice/lebenslagen/dometscherliste1.php](http://www.st-poelten.gv.at/Content.Node/buergerservice/lebenslagen/dometscherliste1.php)

(stand: 14.08.2008), oder mittels direkter Nachfrage bei diversen Einrichtungen aus dem Migrations- und Flüchtlingsbereich.

Ein öffentlich zugänglicher Dolmetschdienst würde allen Einrichtungen gleichermaßen den Zugang zur versierten DolmetscherInnen ermöglichen.

7 CONCLUSIO

7.1 Allgemein

In Migrations- und Flüchtlingsbereich haben sich zwei Begriffe etabliert, die - auf den ersten Blick - nahezu identisch anmuten, allerdings unterschiedliche Bedeutung aufweisen, nämlich Übersetzer (Translator) und Dolmetscher (Interpreter).

„Although Interpreting and Translation have much in common, the differences between them are great. The first, obvious, difference is that one is expressed in written form (Translation) and the other in oral form (Interpreting), and for this reason, the translation process includes a number of steps that are not available to the interpreter.“ (Hale 2007:8)

Der/die ÜbersetzerIn (Translator) ist jemand, der/die überwiegend im textbezogenen Kontext arbeitet und verschiedene Texte und Schriftstücke von einer in eine andere Sprache überträgt (vgl. McKay 2006:17).

Der/die DolmetscherIn (Interpreter) hingegen ist jemand, der/die im Beratungskontext (meistens Face to Face) übersetzt. Er/sie ist für gewöhnlich Teil einer Triade und ein fester Bestandteil des Beratungssettings. Das Dolmetschen ist allerdings eine Form der Übersetzung und verläuft meistens bidirektional; der Dolmetscher arbeitet – im Gegensatz zum Übersetzer – in beiden "Richtungen" seines Sprachpaares. Eine Gemeinsamkeit, die sich DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen teilen, ist der Aspekt der interkulturellen Kommunikation

“Both translator and interpreters will have to be fluent in cross-cultural communication.” (Katan 1999:15)

Dolmetschen ist nicht gleich Dolmetschen, unterschiedliche Bereiche stellen auch unterschiedliche Anforderungen an die TranslatorInnen, mittlerweile existiert eine Vielzahl an Dolmetsch-Settings:

- Σ Ad-Hoc-Dolmetschen
- Σ Gerichts- und Community-Dolmetschen
- Σ Flüsterdolmetschen
- Σ Vom-Blatt-Dolmetschen

- Σ Simultandolmetschen
- Σ Konsektivdolmetschen
- Σ Verhandlungsdolmetschen
- Σ Konferenzdolmetschen
- Σ Telefondolmetschen
- Σ Liaisondolmetschen
- Σ Gemeinschaftsdolmetschen
- Σ Begleitdolmetschen
- Σ Gebärdensprach-Dolmetschen
- Σ Onlinedolmetschen

Im Migrations- und Flüchtlingsbereich arbeiten überwiegend Ad-hoc bzw. LaiendolmetscherInnen. Es handelt sich hierbei um mehrsprachige (mindestens zweisprachige) MigrantInnen oder Flüchtlinge, die bereits Dolmetscherfahrungen sammeln konnten, jedoch in vielen Bereichen (sozial, medizinisch, therapeutisch) über kein explizites Fachwissen verfügen.

In Raum St. Pölten verfügen große Einrichtungen (wie z.B. Mobile Flüchtlingsbetreuung Niederösterreich West, die etwa 2.500 Flüchtlinge in ihrer Betreuung hat) über einen eigenen Dolmetscher-Pool. Allerdings sind die in dem Dolmetschdienst inkludierten Translatorinnen überwiegend nicht fachlich ausgebildet.

Innerhalb des Beratungssettings kann sich die Beziehung des Dolmetschers nicht immer flexibel gestalten. Häufig wird dabei die Herkunft des Dolmetschers nicht berücksichtigt (auf die nationale Zugehörigkeit des Klienten und des Dolmetschers kann oftmals keine Rücksicht genommen werden), aber auch der geschlechtssensible Umgang beim Auswählen des Dolmetschs ist nur suboptimal möglich.

Professionelle Sozialarbeit kann demzufolge unter solchen Prämissen nicht uneingeschränkt agieren.

Die Beziehung von LaiendolmetscherInnen stellt lediglich eine Notlösung dar, in diesem Zusammenhang haben sich allerdings mehrere Problemlagen herauskristallisiert:

- 1) Einhaltung der Verschwiegenheitspflicht
- 2) Fachliche, sprachliche und kulturelle Kompetenz der Laiendolmetscher kann meistens nicht überprüft werden.
- 3) Eigene Traumatisierung

Versierte DolmetscherInnen sind im Migrations- und Flüchtlingsbereich begehrt und werden gleichzeitig von verschiedenen Einrichtungen als TranslatorInnen eingesetzt. Dieser Umstand (ein Klient, zwei verschiedene Einrichtungen, dieselbe Dolmetscherin) kann auch als Two-In-One-Dolmetschen bezeichnet werden. Wenn eine und dieselbe Dolmetscherin, die zuerst im Rahmen der interkulturellen Psychotherapie dolmetscht und dann weiter in einem Beratungssetting (Beratungsstelle) für denselben Klienten, kann sich dies als kontraproduktiv herausstellen. Der Klient und die Dolmetscherin haben im therapeutischen Kontext oftmals einen anderen Zugang zueinander (andere Art von Beziehung) als dies im medizinischen oder im sozialen Bereich der Fall ist. Außerdem: Unterschiedliche Bereiche erfordern unterschiedliche Dolmetschmethoden.

Aufgrund der knapp bemessenen Zeit ist es der Sozialarbeiterin nicht immer möglich, die Dolmetscherin vor dem Beratungsgespräch mit allen wichtigen Informationen zu versorgen. Indem SozialarbeiterInnen über weit mehr Informationen als die Dolmetscherin verfügen, können auf diese Weise Missverständnisse und Kommunikationsunterbrechungen entstehen. Eine kurze Vorbereitungsphase ist aufgrund knapper Zeitressourcen ebenfalls nicht immer realisierbar, sodass der/die DolmetscherIn die fehlenden Informationen erst im Laufe des Beratungsgesprächs erfährt.

Eine inkorrekte Übersetzung per se existiert nicht, so lautet das wichtigste Ergebnis dieser Arbeit. Eine partiell inkorrekte Übersetzung hingegen schon. In den meisten Fällen werden einzelne Begriffe falsch übertragen, Zusammenhänge und Verknüpfungen falsch interpretiert, Gesprächsteile werden ausgelassen usw.

Indem aber die Sozialarbeiterin den Translationsprozess ständig „überwacht“, wird versucht, die *Übersetzungsfehler* so gering wie möglich zu halten. Nach dem Echo-Prinzip, überprüft die Sozialarbeiterin unentwegt, ob die Dolmetscherin zuerst alles

verstanden hat, um sich dann zu vergewissern, ob der Klient die Informationen erhalten und verstanden hat.

Ein essenzieller Bestandteil des Kommunikationsprozesses im Beratungssetting ist der Aspekt der nonverbalen Kommunikation. Während Dolmetscherin und Klient miteinander kommunizieren, befindet sich die Sozialarbeiterin in einer Art „Warteschleife“. Diese Pausen, die zwangsläufig im Laufe des Beratungsgesprächs entstehen, ermöglichen der Sozialarbeiterin ein genaues „Hinschauen“. Ausdrucksformen des Gesichts (Mimik) und Händebewegungen (Gestik) des Klienten geben Aufschluss darüber, ob dieser alles verstanden und korrekt interpretiert hat.

Laut einer Untersuchung des Roten Kreuzes in Genf, aus dem Jahr 1999, gaben 83 Prozent der insgesamt 18 befragten ausländischen Dolmetscherinnen an, sich nach dem Dolmetschen mit der/die KlientIn getroffen zu haben (vgl. Wagner/Brigitzer 2003:100). Mit diesem Phänomen waren auch alle interviewten DolmetscherInnen konfrontiert. Sie alle gaben an, dass es vonseiten der KlientInnen immer wieder Anfragen zum Dolmetschen im privaten Bereich (außerhalb des Settings) gab.

Dieser Umstand spiegelt den großen Bedarf an ausgebildeten Dolmetschern wider. Denn nach wie vor werden in vielen sozialen und kommunalen Bereichen die Dolmetschdienste entweder von Familienmitgliedern (auch Kindern) der KlientInnen, zweisprachigen MitarbeiterInnen oder Freunden und Bekannten der Migrantinnen übernommen (vgl. auch Pöllabauer 2003:21)

Die Hypothese konnte entgegen der Annahmen, dass sprachlich versierte DolmetscherInnen den Entwicklungsverlauf eines Beratungsgesprächs stark prägen bzw. Ad-hoc-Übersetzungen durch fachlich nicht qualifizierte DolmetscherInnen einen negativen Verlauf einer Beratung mit MigrantInnen provozieren können, nicht bestätigt werden

8 LITERATURVERZEICHNIS

8.1 Literatur:

AGHA, Asif (2007): Language and Social Relations, New York

ALLAN, Keith/BURRIDGE, Kate (2006): Forbidden Words. Taboo and the Censoring of Language, New York

ANDERMAN, Gunilla/ROGERS, Rogers (Hrsg.) (2003): Translation Today. Trends and Perspectives, Clevedon

ANDREWS, Carol (1981): The Rosetta Stone, London

ARTHURS, Jane/GRANT, Iain (Hrsg.) (2003): Crash Cultures modernity, mediation and the material, Portland

ASSION, Hans-Jorg (Hrsg.) (2005): Migration und seelische Gesundheit, Heidelberg

BAHADIR, Şebnem (): "Multiple Identitäten" - Wer oder Was ist eine Türkin? Möglichkeiten und Grenzen des Kulturmittels, in: PÖLLABAUER, Sonja/PRUNČ, Erich (Hrsg.) (2003): Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich, Graz, S. 59-83

BAKER, Mona (1992): In Other Words. A Coursebook on Translation, Abingdon

BELL, Roger (1991): Translation and Translating: Theory and Practice, New York

BERMÚDEZ, José Luis (2003): Thinking without Words, New York

BIRK, Angelika/PROSS, Christian, LANSEN, Johan (Hrsg.) (2002): Das Unsagbare. Die Arbeit mit Traumatisierten im Behandlungszentrum für Folteropfer Berlin, Berlin Heidelberg

BOASE-BEIER, Jean/LODGE, Ken (2002): The German Language A Linguistic Introduction, Malden

BOOIJ, Geert (2005): The Grammar of Words. An Introduction to Linguistic Morphology, New York

BROWN, Douglas H. (2000): Principles of Language Learning and Teaching, Fourth Edition, White Plains

BROWN, Keith (Hrsg) (2005): Encyclopedia of Language and Linguistics, 2nd ed. Band 1., Oxford

CALERO, Henry H. (2005): The Power of Nonverbal Communication, Aberdeen

CANN, Ronnie, KEMPSON, Ruth/MARTEN, Lutz (2005): The Dynamics of Language. An Introduction, London

CHOMSKY, Noam (2006): Language and Mind, Third Edition, Cambridge

- CHRISTENSEN, Wendy (2005): Great Empires of the Past: Empire of Ancient Egypt, New York
- COELHO, Paulo (2007): Like The Flowing River, New York
- COLLINGE, Neville Edgar (Hrsg.) (1990): An Encyclopaedia of Language, London
- CRYSTAL, David (2003): Language Death, Cambridge
- DESSALLES, Jean-Louis (2007): Why We Talk. The Evolutionary Origins of Language, New York
- DEVITT, Michael/HANLEY, Richard (Hrsg.) (2006): The Blackwell Guide to the Philosophy of Language, Oxford
- DIRVEN, René/LANGACKER, Ronald W./TAYLOR, John R. (Hrsg.) (2005): Cognitive Linguistics. Internal Dynamics and Interdisciplinary Interaction, Berlin
- DODIGOVIC, Marina (2005): Artificial Intelligence in Second Language Learning. Raising Error Awareness, Clevedon
- DÖRNYEI, Zoltán (2005): The Psychology of the Language Learner. Individual Differences in Second Language Acquisition, Mahwah
- DOWNING, Bruce T., HELMS-TILLERY, Kate (1992): Professional Training for Community Interpreters: A Report on Models of Interpreter Training and the Value of Training, Minneapolis
- DWAIRY, Marwan (2006): Counseling and Psychotherapy with Arabs and Muslims. A Culturally Sensitive Approach, New York
- ECKERT, Penelope/McCONNELL-GINET, Sally (2003): Language and Gender, Cambridge
- EGGER, Ingrid/WEDAM, Uta (): Eure Sprache ist nicht meine Sprache. "Übersetzen" - Psychotherapie mittels DolmetscherInnen, in: PÖLLABAUER, Sonja/PRUNČ, Erich (Hrsg.) (2003): Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich, Graz, S. 83-92
- EKMAN, Paul (2003): Emotions Revealed. Recognizing Faces and Feelings to Improve Communication and Emotional Life, New York
- EKMAN, Paul/FRIESEN, Wallace V. (2003): Unmasking the Face: A Guide to Recognizing Emotions from Facial Expressions, Cambridge
- ELLIS, Rod (1994): The Study of Second Language Acquisition, Oxford
- FITCH, Kristine L./SANDERS, Robert E. (Hrsg.) (2005): Handbook of Language and Social Interaction, New Jersey

GENTILE, Adolfo/OZOLINS, Uldis/VASILAKAKOS, Mary (1996): Liaison Interpreting: A Handbook, Melbourne

GENTNER, Dedre/GOLDIN-MEADOW, Susan (Hrsg.) (2003): Language in Mind. Advances in the Study of Language and Thought, Cambridge

GLANZER, EDITH (): Was wir dringend benötigen, in: PÖLLABAUER, Sonja/PRUNČ, Erich (Hrsg.) (2003): Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich, Graz, S. 13-14

GLEZERMAN, Tatyana B./ BALKOSKI, Victoria I. (2002): Language, Thought, and the Brain, New York, Boston, Dordrecht, London, Moscow

GRANT, Colin B. (2007): Uncertainty and Communication. New Theoretical Investigations, Basingstoke

HARRIGAN, Jinni A./ROSENTHAL, Robert/SCHERER, Klaus R. (2005): The new Handbook of Methods in Nonverbal Behavior Research, New York

HOFFMANN, Charlotte/YTSMA, Jehannes (Hrsg.) (2004): Trilingualism in Family, School and Community, Clevedon

HOLODYNSKI, Manfred/FRIEDLMEIER, Wolfgang (2006): Development of Emotions and Emotion Regulation, New York

JAEGGI, Eva/FAAS, Angelika/MRUCK, Katja (1993): Denkverbote gibt es nicht!, Forschungsbericht aus der Abteilung Psychologie im Institut für Sozialwissenschaften, Forschungsbericht, Nr. 2-98, Berlin

JAVIER, Rafael Art. (2007): The Bilingual Mind. Thinking, Feeling and Speaking in Two Languages, New York

JIANG, Lihua (2007): "From 'Community Interpreting' to 'Discourse Interpreting': Establishing Some Useful Parameters". In: Proceedings of the Marie Curie Euroconferences MuTra: LSP Translation Scenarios - Vienna, 30 April–4 May 2007.

JOSS, Monika.(2008): Mehr als Dolmetschen: interkulturelles Übersetzen als Vertrauensgrundlage bei der Behandlung von Patientinnen und Patienten mit Migrationshintergrund, In: Schweizerische Ärztezeitung - 89(2008), H. 8, S. 320-322

JOURDAN, Christine/TUITE, Kevin (2006): Language, Culture, and Society, Cambridge

KATAN, David (1999): Translating Cultures. An Introduction for Translators, Interpreters and Mediators, Manchester

KINZIE, David J. (2006): Immigrants and Refugees: The Psychiatric Perspective, in: Transcultural Psychiatry,(2006), Vol. 43, No. 4, S 577-591

- KUHIWCZAK, Piotr/LITTAU, Karin (2007): A Companion to Translation Studies, Clevedon
- LAZARUS, Hans/SUST, Charlotte A./STECKEL, Rita/Kulka, Marko/KURTZ, Patrick (2007): Akustische Grundlagen sprachlicher Kommunikation, Heidelberg
- LYCAN, William G. (2008): Philosophy of Language. A Contemporary Introduction, Second Edition, New York
- MALMKJAER, Kirsten (Hrsg.) (1991): The Linguistics Encyclopedia, London
- MARTÍ, Fèlix et al. (2005): Words and Worlds. World Languages Review, Bilingual Education and Bilingualism 52, Clevedon
- MAURIS, Jacques/MORRIS, Michael A. (Hrsg.) (2004): Languages in a globalising world, Cambridge
- McKAY, Corinne (2006): How to Succeed as a Freelance Translator, on demand
- McWHORTER, John (2001): The Power of Babel: A Natural History of Language, New York
- MILROY, Lesley/GORDON, Matthew (2003): Sociolinguistics Method and Interpretation, Berlin
- MIÖRNER-WAGNER, Anne-Marie/BRIGITZER, Margareta (): Krisenintervention und Behandlung von Schwetraumatisierten unter Beiziehung von DolmetscherInnen, in: PÖLLABAUER, Sonja/PRUNČ, Erich (Hrsg.) (2003): Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich, Graz, S. 93-106
- MIO, Jeffery Scott et al. (Hrsg.) (1999): Key Words in Multicultural Interventions: A Dictionary, Westport
- MOLDER, Hedwig te/Potter, Jonathan (Hrsg.) (2005): Conversation and Cognition, New York
- NIDA, Eugene /TABER, Charles (1982): The Theory and Practice of Translation, Leiden
- OPRAUS, Adela () Rollen der Dolmetscherin in der psychotherapeutischen Triade, in: SCHUBERT, Klaus (Hrsg.) (2003): Übersetzen und Dolmetschen. Modelle, Methoden, Technologie, Göttingen, S 117-137
- ÖZDEN, Çaglar/SCHIFF, Maurice (2005): International Migration, Remittances, and Brain Drain, Washington, New York
- PEASE, Allan (1984): Body Language. How to read other's thoughts by their gestures, London

PETERSON, Brooks (2004): *Cultural Intelligence. A Guide to Working with People from Other Cultures*, Yarmouth

PHELAN, Mary (2001): *The Interpreter's Resource*, Clevedon

PHILIPPOT, Pierre/FELDMAN, Robert S./COATS, Erik J. (Hrsg.) (2003): *Nonverbal Behavior in Clinical Settings*, 1st Edition, New York

PÖCHACKER, Franz () *Is There Anybody out There? Community Interpreting in Austria*, in Carr, Silvana E. (Hrsg.)(1997): *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Philadelphia, S. 215-235

PÖLLABAUER, Sonja/PRUNČ, Erich (Hrsg.) (2003): *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*, Graz

PÖLLABAUER, Sonja (): *Dolmetschen im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich - eine Gratwanderung zwischen Interessenskonflikten und Streben nach Professionalität*, in: PÖLLABAUER, Sonja/PRUNČ, Erich (Hrsg.) (2003): *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*, Graz, S. 17-39

POLLINGER, Katrin (2008): *Von Netzwerken und Menschen*. In: *Sozialarbeit in Österreich*, Nr. 2, 2008, S 26-28

PREDELLI, Stefano (2005): *Contexts Meaning, Truth, and the Use of Language*, New York

PUTNAM, Hilary (1994): *Words and Life*, Cambridge

RÁSKY, Éva/RESSI, Gerald/ANDERWALD, Christine (): *Medizinische Betreuung von MigrantInnen und Migranten und der Einsatz von DolmetscherInnen und Dolmetschern in der Marien-Ambulanz*, in: PÖLLABAUER, Sonja/PRUNČ, Erich (Hrsg.) (2003): *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*, Graz, S. 107-126

REISINGER, Ann Marie (): *Wie verbessert man die sprachliche und interkulturelle Kommunikation im Kranken- und Gesundheitswesen in einer Gesellschaft mit wachsender Migration und kultureller Vielfalt?*, in: PÖLLABAUER, Sonja/PRUNČ, Erich (Hrsg.) (2003): *Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich*, Graz, S. 127-142

RICOEUR, Paul (2006): *On Translation*, New York

RIGGIO, Ronald E./FELDMAN, Robert S. (2005): *Applications of Nonverbal Communication*, Mahwah, New Jersey, London

ROBERTS, Roda (): *Community Interpreting Today and Tomorrow*, in Carr, Silvana E. (Hrsg.) (1997): *The Critical Link: Interpreters in the Community*, Philadelphia, S. 7-25

ROBINSON, Douglas (): Babel, Tower of, in BAKER, Mona (Hrsg.) (2001): Routledge Encyclopedia of Translation Studies, New York, S 21-22

ROBINSON, Douglas (2003): Becoming a Translator. An Introduction to the Theory and Practice of Translation, Second Edition, Abingdon

ROBINSON, Peter W. (2003): Language in social worlds, Oxford

SAMUELSSON-BROWN, Geoffrey (2004): A Practical Guide for Translators, Fourth Edition, Clevedon

SANGUINETI, Vincenzo R. (2007): The Rosetta Stone of the Human Mind: Three languages to integrate neurobiology and psychology, New York

SAUL, Jennifer (2007): Simple Sentences, Substitution, and Intuitions, Oxford-New York

SAVOVA, Lilia (2005): Acquisition, in Strazny, Philipp (Hrsg.) (2005): Encyclopedia of linguistics, Volume 1, New York, S 3-7

SCHEMENT, Jorge Reina (Hrsg.) (2002): Encyclopedia of Communication and Information, New York

SCHULZ von THUN, Friedemann (1997): Miteinander reden. Störungen und Klärungen. Allgemeine Psychologie der Kommunikation, Hamburg

SHANNON, C. E. (1948): "A mathematical theory of communication," Bell System Technical Journal, vol. 27, pp. 379-423 and 623-656, July and October, 1948

SOFER, Morry (2000): The Translator's Handbook, Third Edition, Rockville

SOLER, Eva Alcón/SAFONT JORDÀ, Maria Pilar (Hrsg.) (2007): Intercultural Language Use and Language Learning, Dordrecht

STÖCKLMAIR, Daniela (): Beratung und Betreuung mit DolmetscherInnen, in: PÖLLABAUER, Sonja/PRUNČ, Erich (Hrsg.) (2003): Brücken bauen statt Barrieren. Sprach- und Kulturmittlung im sozialen, medizinischen und therapeutischen Bereich, Graz, S. 151-160

SUZUKI, Lisa A./PONTEROTTO, Joseph G. (Hrsg.) (2008): Handbook of Multicultural Assessment Clinical, Psychological, and Educational Applications, Third Edition, San Francisco

TING-TOOMEY, Stella (1999): Communication Across Cultures, New York

TOKUHAMA-ESPINOSA, Tracey (2008): Living languages: multilingualism across the lifespan, Westport

VOLTMEDIA, Paderborn (2005): Lexikon der Geschichte

WADENSJÖ, Cecilia (): Community Interpreting, in BAKER, Mona (Hrsg.) (2001): Routledge Encyclopedia of Translation Studies, New York, S 33-37

WILLS, Wolfram/THOME Gisela (Hrsg.) (1984): Die Theorie des Übersetzens und ihr Aufschlußwert für die Übersetzungs- und Dolmetschdidaktik, Tübingen

WOOD, Phil/LANDRY, Charles (2008): The Intercultural City. Planning for Diversity Advantage, Trowbridge

8.2 Pdf:

Getting Started (2001): A Newcomer's Guide to Translation and Interpretation, A publication of the ATA, American Translators Association

SEIDL-GEVERS, Cornelia (2005): Arbeit mit DolmetscherInnen, in ASPIS (Hrsg.): Jahresbericht 2005, S 22-27, in: www.aspis.at/JP%202005.pdf am 13.07.2008

Bundesministerium für Inneres der Republik Österreich (Hrsg.) (2006): Handbuch Dolmetschen im Asylverfahren, 1. Auflage, in: http://www.bmi.gv.at/downloadarea/asyl_fremdenwesen/Handbuch%20Dolmetschen%20im%20Asylverfahren%2020060420.pdf am 02.08.2008

8.3 Internetlinks:

➤ STATISTIK AUSTRIA:

http://www.statistik.at/web_de/dynamic/statistiken/bevoelkerung/025109 am 05.05.2008

➤ LANDESHAUPTSTADT ST. PÖLTEN:

<http://www.st-poelten.gv.at/Content.Node/buergerservice/lebenslagen/dolmetscherliste1.php> am 12.08.2008

➤ UNIVERSITÄTSLEHRGANG KOMMUNALDOLMETSCHEN:

<http://www.uniforlife.at/Kommunaldolmetschen> am 21.08.2008

9 ANHANG

9.1 Fragebogen DolmetscherInnen

➤ Sprache

- ✓ In welcher Sprache übersetzen Sie?
- ✓ Erfolgt die Übersetzung direkt (Face to Face) oder telefonisch?
- ✓ Wo liegen Ihrer Meinung nach Vor- und Nachteile direkter bzw. telefonischer Übersetzung?
- ✓ Was lässt sich schwer übersetzen?

➤ Interkulturelle Kompetenz

- ✓ Inwieweit spielt die interkulturelle Kompetenz bei Ihrer Tätigkeit als DolmetscherIn eine Rolle?
- ✓ Ist ein/e DolmetscherIn in der Lage, gewisse sozio-kulturelle Unterschiede auszugleichen?
- ✓ Inwieweit spielt die nonverbale Kommunikation beim Beratungsgespräch eine Rolle?
- ✓ Werden Sie auch als Auskunftsperson oder Länderexperte/In herangezogen?
- ✓ Spielt Ihre Herkunft bei der Übersetzung auch eine Rolle?

➤ Materie

- ✓ Ist es für Sie als DolmetscherIn wichtig, dass Sie sich in der Materie, die Sie übersetzen, gut auskennen?
- ✓ Wie gehen Sie vor, wenn Sie fachspezifische Begriffe übersetzen müssen?
- ✓ In welchen Bereichen haben Sie bisher gedolmetscht?
- ✓ Was sind typische Fehler, die ein/e DolmetscherIn macht?
- ✓ Welche Konsequenzen, Ihrer Meinung nach, kann eine inkorrekte Übersetzung nach sich ziehen?

➤ Weiterbildung

- ✓ Welche Weiterbildungsmöglichkeiten stehen Ihnen als DolmetscherIn zur Verfügung?
- ✓ Sind DolmetscherInnen in Österreich Ihrer Meinung nach gut vernetzt?
- ✓ Haben Sie an diesen Vernetzungstreffen schon teilgenommen?

➤ Abgrenzung

- ✓ Erwarten KlientInnen von Ihnen, dass Sie auch außerhalb des Settings, also privat, für sie übersetzen?
- ✓ Wenn ja, wie gehen Sie damit um?
- ✓ In welchen Bereichen/Situation wird Ihre Unterstützung am meisten benötigt?
- ✓ Haben Sie Möglichkeiten an Supervision teilzunehmen?

➤ Zusammenarbeit mit anderen Berufsgruppen

- ✓ Für welche Einrichtungen (Sozialarbeit, Psychotherapie, Polizei) dolmetschen Sie überwiegend?
- ✓ Gibt es Bereiche, wo Sie ungern bzw. nicht übersetzen möchten?

9.2 Fragebogen SozialarbeiterInnen

➤ Sprache

- ✓ Welche ist die gängigste Sprache, für die ein/e DolmetscherIn benötigt wird?
- ✓ Erfolgt die Übersetzung direkt (Face to Face) oder telefonisch?
- ✓ Wo liegen Ihrer Meinung nach Vor- und Nachteile direkter bzw. telefonischer Übersetzung?
- ✓ Was lässt sich schwer übersetzen?

➤ Interkulturelle Kompetenz

- ✓ Inwieweit spielt die interkulturelle Kompetenz beim Dolmetschen eine Rolle?
- ✓ Ist ein/e DolmetscherIn in der Lage, gewisse sozio-kulturelle Unterschiede auszugleichen?
- ✓ Inwieweit spielt die nonverbale Kommunikation beim Beratungsgespräch eine Rolle?
- ✓ Werden Dolmetscher auch als Auskunftspersonen oder LänderexpertInnen herangezogen?
- ✓ Spielt die Herkunft des/der DolmetscherIn bei der Übersetzung auch eine Rolle?
- ✓ Wenn ja, wird Ihrerseits auf die Herkunft - bei der Auswahl der DolmetscherInnen - Rücksicht genommen?
- ✓ Werden auch Familienangehörige als Dolmetscher herangezogen?

➤ Materie

- ✓ Inwieweit ist es wichtig, dass der/die DolmetscherIn sich in der Materie, die zu übersetzen gilt, gut auskennt?
- ✓ Wie gehen Sie vor, wenn der DolmetscherIn nicht imstande ist, gewisse Fachbegriffe adäquat zu übersetzen?
- ✓ Was sind typische Fehler, die ein/e DolmetscherIn macht?
- ✓ Welche Konsequenzen, Ihrer Meinung nach, kann eine inkorrekte Übersetzung nach sich ziehen?
- ✓ Auf welchem Weg kommen Sie zu einer/einem DolmetscherIn?

➤ Weiterbildung

- ✓ Welche Weiterbildungsmöglichkeiten stehen Ihren DolmetscherInnen zur Verfügung?
- ✓ Sind DolmetscherInnen in Österreich Ihrer Meinung nach gut vernetzt?

➤ Professionalisierung

- ✓ Erwarten KlientInnen von Ihren DolmetscherInnen, dass diese auch außerhalb des Settings, also privat, für sie übersetzen?
- ✓ Wenn ja, wie gehen Sie – als SozialarbeiterIn - damit um?
- ✓ Was denken Sie, in welchen Bereichen/ (Lebens)Situationen wird Unterstützung Ihrer DolmetscherInnen am meisten benötigt?
- ✓ Haben DolmetscherInnen Möglichkeiten an Supervision teilzunehmen?
- ✓ Wird diese Möglichkeit (Supervision) von den DolmetscherInnen auch wahrgenommen?
- ✓ Wird manchmal versucht, das Beratungsgespräch auch ohne DolmetscherIn zu führen?
- ✓ An welche Richtlinien muss/soll sich ein/e DolmetscherIn beim Beratungsgespräch halten?

9.3 Erste Auswertungsphase (das Einzelinterview) anhand eines Beispiels

1. Schritt: Formulierung eines Mottos für den Text

"Sich mit der Person identifizieren"

2. Schritt: Zusammenfassende Nacherzählung

Zusammenfassende Nacherzählung:

J. übersetzt überwiegend in Russisch. Gedolmetscht wird meistens direkt (Face to Face), da man im Gegensatz zur telefonischen Übersetzung, das Gesichtsausdruck des/der Klientin beobachten kann. Sprichwörter, sowie manche politischen Anspielungen gelten als schwer übersetzbar. J. meint, dass die interkulturelle Kompetenz des Dolmetschs bei der Übersetzung eine große Rolle spielt. Aber auch auf die Bildung des Klienten kommt es an.

Die sozio-kulturelle Unterschiede kann ein Dolmetscher eventuell ausgleichen, ob dies aber erwünscht ist, dessen ist sich J. nicht ganz sicher.

Körpersprache und nonverbale Kommunikation spielen bei der Übersetzung ebenfalls eine große Rolle. Diese aber werden beim Dolmetschen von der Dolmetscherin nicht "kommentiert", sondern erst im Nachhinein, nach dem Beratungsgespräch. Für die Klienten ist die Herkunft des Dolmetschers enorm wichtig, für die Psychotherapeuten oder SA weniger. Die eigene Herkunft kann sowohl positiv als auch negativ aufgefasst werden.

Für J. ist es wichtig, sich in der Materie, die sie übersetzt, gut auszukennen. Ihr Wissen holt sich aus den Büchern oder Gesprächen mit Fachleuten. Bei komplizierten Fachbegriffen schaut sie entweder nach oder sie umschreibt es einfach. Bisher hat J. in vielen Bereichen übersetzt, sie ist allerdings überwiegend im psychotherapeutischen Bereich tätig.

Typische Fehler, die ein Dolmetscher machen kann, sieht J. eher auf der persönlichen Ebene, dass man sich zu viel oder gar nicht mit der Person identifiziert. Oder dass man nicht rechtzeitig bemerkt, dass man eine Person sympathisiert/begehrt. Auf der fachlichen Ebene, sagt J., kann es vorkommen, dass man etwas falsch übersetzt, es bemerkt und trotzdem keine Korrektur vornimmt.

Solche Sachen können unter Umständen zu Verlust der Kommunikation oder zum Verlust des Vertrauens führen

J. hatte bisher keine Möglichkeit wahrgenommen, um sich als Dolmetscherin weiter zu bilden, in diesem Zusammenhang meint sie, dass die Dolmetscher in Österreich nicht gut vernetzt sind.

Es passiert immer wieder, dass KlientInnen private Übersetzungen verlangen (außerhalb des Settings). In solche Fällen geht J. auf Tauchstation, wird unhöflich und vergibt ihre Tel.Nr. nicht weiter. Vor allem im medizinischen Bereich werden ihre Dolmetschdienste seitens der KlientInnen gebraucht.

J. sagt, dass sie zwar an der internen Supervision teilnimmt, jedoch den Wunsch hat, dass solche Sachen häufiger passieren sollten.

Im Rotlichtbereich würde J. auf keinen Fall dolmetschen, gibt jedoch zu, dass dieser Bereich als Sozialarbeiterin nicht uninteressant wäre.

3. Schritt: Die Stichwortliste

Stichwortliste:

sie beginnen einen zu nerven
viele Missverständnisse können entstehen
Gesichtsausdruck ...
politische Anspielungen
Mainstream-Kultur
Beispiele ... aus Märchen z.B. oder aus Sprichwörtern
dem Zeitgeist entsprechenden Ort
dezidiert neutrale Position
einen Fehler machen
ein Fehler und ein Manko und eine Erniedrigung ... Gefühl zu zeigen
rennt man relativ lang im Kreis
zum Besten geben
das Wort komplett verfälscht
Körpersprache
tschetschenische Körpersprache
wollen explizit viel wissen
spielt sehr wohl eine Rolle
manche fühlen sich unsicherer, weil ich Russin bin
ein Stück Heimat zu vermitteln
das anfängliche Misstrauen
ein Drahtseilakt, ohne Seil
eine Menge Fachliteratur
sind nicht existent
transkribieren
nette medizinische Formel
nicht ausreichend identifizieren
nicht rechtzeitig abwürgen
starker Emotionsausbruch
falsch übersetzen
keinen Retourgang einzulegen
Verlust der Kommunikation
Verlust des Vertrauens
bin nicht gut vernetzt
sich ein verdammt dickes Fell außerhalb zulegen
auf Abstand zu gehen
die Begleitung bei den Ärzten
Firmenpolitik
Rotlichtbereich
Flüchtlingspensionen
ich lerne sehr viel über das Menschsein
dann kippt das in Lähmung
das funktionierende Leben sehr viel mehr zu schätzen
gut gehaltene Grenze
Zeichen von eindeutiger Überforderung
Schutzwall
eine Entmündigung
Verlust der Sprache

4. Schritt: Der Themenkatalog

1. Direkte bzw. telefonische Übersetzung

- Nachteile
- lebendiges Nerven
- Gesichtsausdruck
- Missverständnisse
- Umgebung des Opfers
- eine Art der Entmündigung
- Verlust der Sprache

2 Herausforderung der Übersetzung

- Sprichworte
- politische Anspielungen
- Anspielung auf Musikstücke
- Mainstream-Kultur
- Beispiele aus Märchen
- sprachliche Bilder

3. interkulturelle Kompetenz

- vom Klienten abhängig
- wo hat er vorher gelebt?
- Zeitgeist entsprechendem Ort
- Stadt oder Land?
- traditionell oder weniger traditionell gelebt?
- Bildung
- neutrale Position
- kein Eingreifen
- man rennt im Kreis

4. nonverbale Kommunikation

- Eindruck
- Verfälschung der Worte
- Körpersprache
- wenig Unterscheidung (tschetschenische Körpersprache)

5. Herkunft des Übersetzers

- für Sozialarbeiter kein Thema
- für Klienten sehr wohl
- das anfängliche Misstrauen
- kann positiv oder negativ sein
- sie fühlen sich sicherer oder unsicherer
- positive oder negative Rolle
- ein Stück Heimat wird vermittelt

6. Sich in der Materie auskennen

- ein Drahtseilakt, ohne Seil
- Fachliteratur

- manche Fachbegriffe nicht existent
 - transkribieren
 - medizinische Formel
7. Dolmetschbereiche
- Geschäftsessen
 - Einkaufstouren
 - Kunsttheoretische Symposien im Bundesministerium
 - Sendungen für den ORF
 - Psychotherapie
 - kein Rotlichtbereich
 - keine Geschäftsreise reicher Russen am Gürtel
 - keine Flüchtlingspensionen
8. Typische Dolmetscherfehler
- sich mit der Person identifizieren
 - nicht ausreichend identifizieren
 - Person nicht mögen
 - Person begehren
 - alles nicht bemerken
 - keine Gesichtskontrolle
 - starker Emotionsausbruch
 - falsch übersetzen
 - keine Retourgang einlegen
9. Konsequenzen/Verantwortung
- Verlust der Kommunikation
 - Verlust des Vertrauens
10. Vernetzung der Dolmetscher
- Konkurrenzdenken
 - manche sind offen
 - nicht gut vernetzt
 - kein Interesse
11. privates Dolmetschen
- keine privaten Nummern geben
 - ein dickes Fell zulegen
 - Abstand
 - höfliche Grenzziehung
 - Tauchstation
 - nicht abheben
 - keine Zeit haben
 - es fehlt aber sehr schwer
12. Dolmetschbereiche
- Begleitung bei den Ärzten
 - Ämter

- medizinischen Versorgung

13. Supervision

- zu wenig
- könnte öfters sein
- Firmenpolitik
- Bedarf wäre das

14. Auswirkung der Arbeit

- lernt viel über das Menschsein
- kann in Lähmung kippen
- das funktionierende Leben mehr schätzen
- lernt viel über sich

15. Auswirkung auf eigene Sprache

- Nicht gut gehaltene Grenze
- habe an mir beobachtet
- Zeichen der Überforderung
- Ausdrucksweisen übernehmen
- Schutzwall durchgebrochen

5. Schritt: Die Paraphrasierung

Paraphrasierung:

J. sieht vor allem bei der direkten Übersetzung den Nachteil (1), dass der Klient dann wesentlich lebendiger nerven kann als am Telefon beispielsweise. Der Nachteil telefonischer Übersetzung hingegen ist das Fehlen von Gesichtsausdruck bzw. der Umgebung des Klienten, was dann zu vielen Missverständnissen führen kann. Nicht alles lässt sich gleich gut (oder gleich schlecht) übersetzen. J. meint, dass Sprichwörter (2) allgemein schlecht übersetzbar sind, sowie politische Anspielungen, Beispiele aus Märchen oder sprachliche Bilder. Für den Klienten ist der Verlust der Sprache eine Art der Entmündigung (1). Allerdings kann der Klient bei der Übersetzung dennoch "aktiv" sein, vor allem wenn es um die nonverbale Kommunikation geht (4). Es spielt auch eine Rolle, welchen Eindruck der Dolmetscher vom Klienten hat. Dies wird in einer Nachbesprechung mit dem Sozialarbeiter erörtert. Der Sozialarbeiter kann sich z.B. während des Gesprächs viel mehr auf die Körpersprache und Gesichtsausdruck des Klienten konzentrieren. J. erwähnt hier, dass aus ihrer Sicht kaum Unterschiede vorhanden sind zwischen der tschetschenischen und österreichischen Körpersprache.

Die interkulturelle Kompetenz, mein J., ist ebenso abhängig vom Klienten (3), inwieweit dieser bereit ist, sich auf das einzulassen. Seine "Biografie" ist hierbei genauso wichtig (wo hat dieser vorher gelebt - Stadt, Land, hat er traditionell oder weniger traditionell gelebt? etc.), wie auch seine Bildung.

Sobald aber der Dolmetscher versucht, direkt beim Gespräch einzugreifen, um einen interkulturellen Fauxpas der Sozialarbeiterin "auszubügeln", verlässt er seine neutrale Position als Dolmetscher. In diesem Zusammenhang sagt J., dass die Herkunft des Dolmetschers (5) wichtig ist bzw. wichtig sein kann, allerdings nicht für den

Sozialarbeiter sondern für den Klienten.

Das anfängliche Misstrauen (5/9), unabhängig von der Herkunft des Dolmetschers, kann sich in Folge einer inkorrekten Übersetzung noch mehr verstärken. Hier droht der Verlust der Kommunikation und des Vertrauens.

Sich in der Materie, die man übersetzt, gut auszukennen, ist für J. elementar. Sie versucht ihr Wissen diesbezüglich (6/2) aus der Fachliteratur zu holen. Das, was sie nicht präzise Übersetzen kann, wird meistens umschrieben. Typische Dolmetscherfehler sieht J. nicht so sehr in der falschen Übersetzung (8), sondern vielmehr auf der persönlichen Ebene, wenn man nicht in der Lage ist, sich mit der Person zu identifizieren bzw. nicht ausreichend identifiziert, wenn man die Person begehrt und es nicht rechtzeitig bemerkt.

Es kommt aber immer wieder vor, dass Dolmetscher für private Zwecke „missbraucht“ werden (11). Die Dolmetscher werden von den Klienten immer wieder gefragt, ob diese nicht für sie privat übersetzen wollen. Solche Übersetzungsdienste werden meistens im medizinischen Bereich sowie bei diversen Behördengängen verlangt. Meistens ist man nicht in der Lage, der/dieKlientIn abzulehnen. Häufig aber bleibt einem nichts anderes übrig, als Telefonnummer zu verweigern, sich bedeckt zu halten oder einfach unhöflich zu sein.

J. erzählt, dass die Arbeit mit den Klienten auch Auswirkung auf ihr Privatleben hat (14). Sie lernt sehr viel über das Menschensein und kann das funktionierende Leben viel mehr schätzen. Die Hilflosigkeit aber kann sehr schnell in Lähmung kippen - für solche Fälle gibt es zum Glück Supervision (13). Auf die Erfahrung anderer Kollegen kann J. nicht zurückgreifen, dass sie noch nie auf einem Vernetzungstreffen der Dolmetscher teilgenommen hat. Sie weiß nicht einmal, ob solche Vernetzungstreffen (10) existieren.

6. Schritt: Die zentralen Kategorien, interviewspezifisch

Zentralen Kategorien:

2. Herausforderung der Übersetzung
3. Interkulturelle Kompetenz
4. nonverbale Kommunikation
5. Herkunft des Übersetzers
6. Fachliches Wissen
8. Dolmetscherfehler
9. Verantwortung
10. Weiterbildung und Vernetzung
11. Professionalität versus Privatheit

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Adin Hamzić, geboren am 20.10.1972 in Zvornik, Bosnien und Herzegowina, erkläre,

1. dass ich diese Diplomarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Diplomarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

St. Pölten, am 8. September 2008

.....
Unterschrift