



MASTERARBEIT

Titel der Masterarbeit

Dialogdolmetschen im Rahmen der
medizinischen Untersuchungen bei der
Pensionsversicherungsanstalt –
Eine empirische Studie zu
Rollenverständnis und Erwartungshaltung

verfasst von

Ivana Havelka, Bakk. phil.

angestrebter akademischer Grad

Master of Arts (MA)

Wien, im Februar 2013

Studienkennzahl lt. Studienblatt: A 065 331 342

Studienrichtung lt. Studienblatt: Masterstudium Dolmetschen Deutsch / Englisch

Betreuerin: emer. o. Univ.-Prof. Dr. Mary Snell-Hornby

„Die Grenzen meiner Sprache bedeuten die Grenzen meiner Welt“

Ludwig Wittgenstein

Danksagungen

An dieser Stelle möchte ich allen, die mir geholfen haben diese Arbeit zu verfassen, herzlichst danken. Ebenfalls möchte ich der Pensionsversicherungsanstalt danken, dass die Interviewstudie genehmigt wurde.

Vor allem aber möchte ich meiner Betreuerin emer. o. Univ.-Prof. Dr. Mary Snell-Hornby meine Dankbarkeit aussprechen, die es stets verstand mich auf den richtigen Weg zu führen.

Mein ganz besonderer Dank gilt meiner Familie – allen voran Georg.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	VII
Abkürzungsverzeichnis	VIII
Einleitung	1
1 Dolmetschen als translatorisches Handeln	4
1.1 Skopostheorie	6
1.2 Intrasoziales Dolmetschen	7
1.3 Community Interpreting / Kommunal Dolmetschen	9
1.3.1 Dialogdolmetschen	9
1.3.2 Laiendolmetscher im Community Interpreting	11
1.3.3 Advocats and culture broker	13
2 Dolmetschdienst der Pensionsversicherungsanstalt	15
2.1 Die Institution der Pensionsversicherungsanstalt	15
2.1.1 Rechtliche Grundlagen für medizinische Begutachtungen	16
2.2 Bedarf am Dolmetsch- und Übersetzungsdienst	17
2.2.1 Rechtliche Grundlagen für die Beiziehung von Dolmetscherinnen	19
2.2.2 Migration	23
2.3 Einsatz und Organisation von Translatoren und Translatorinnen in der PVA	28
2.3.1 Organisation der Dolmetscherinnen	29
2.3.2 Einsatz von Dolmetscherinnen in der PVA	31
3 EMPIRISCHE STUDIE	36
3.1 Qualitative Forschungsmethode	37
3.1.1 Vorgangsweise	38
3.1.2 Transkription der Interviews	39

3.1.3	Die Leitfadeninterviews	41
3.2	Skizze des translatorischen Handlungsfeldes in der PVA	42
3.3	Zusammenarbeit	47
3.3.1	Einschulung von Dolmetscherinnen in der PVA	48
3.3.2	Vorgespräch mit Dolmetschenden	50
3.3.3	Anwesenheit von Begleitpersonen bei der medizinischen Begutachtung.....	51
3.3.4	Sitzordnung	54
3.4	Anforderungen an Dolmetschende	58
3.4.1	Ausbildung	59
3.4.2	Unsichtbarkeit und Sichtbarkeit der Dolmetscherin	65
3.4.3	Sprachkenntnisse	68
3.4.4	Kulturkompetenz	71
3.4.5	Soziale Kompetenz.....	74
3.4.6	Loyalität vs. Neutralität.....	75
3.4.7	Supervision und Qualitätssicherung.....	76
3.4.8	Berufsethik	78
3.5	Die Rolle der Dolmetscherin in der PVA	80
3.5.1	Die Rolle der Dolmetscherin als Fremdbild.....	82
3.5.2	Die Rolle der Dolmetscherin als Selbstbild	87
4	Schlussfolgerung	91
5	LITERATURVERZEICHNIS.....	94
6	ANHANG.....	100
6.1	Fragebogen Dolmetschdienst in der PVA	100
6.2	Leitfadeninterviews	107

6.2.1	Leitfadeninterview für Dolmetscherinnen.....	107
6.2.2	Leitfadeninterview für Ärzte: Dolmetschen in der PVA.....	109
6.3	TRANSKTIPTION DER INTERVIEWS	111
6.3.1	INT / DOL I 27.06.2012.....	111
6.3.2	INT / DOL II 01.07.2012	116
6.3.3	INT / DOL III 24.07.2012	120
6.3.4	INT / DOL IV 26.07.2012.....	131
6.3.5	INT / ARZ I 29.06.2012.....	138
6.3.6	INT / ARZ II 03.07.2012.....	144
6.3.7	INT / ARZ III 05.07.2012	153
6.3.8	INT / ARZ IV 12.07.2012	164
	Abstract (Deutsch).....	172
	Abstract (Englisch).....	173
	Lebenslauf	174

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 Pöchhackers Kontinuum von Konferenz- und Kommunaldolmetschen (Pöchhacker 2002:96)	8
Abbildung 2 Varieties of Community Interpreting (Roberts 1997:9).....	9
Abbildung 3 Modell nach Niska (Niska 2002:138)	14
Abbildung 4 Dolmetscheinsätze in der PVA	18
Abbildung 5 Bevölkerungsfortschreibung Statistik Austria	24
Abbildung 6 Grund für die Einreise nach Österreich nach dem Geschlecht (Statistik Austria 2009:32)	26
Abbildung 7 Anteil Erwerbstätiger nach Berufen und Geburtsland (Statistik Austria 2009:39).....	27
Abbildung 8 Auszug aus Formular: Angaben der Muttersprache.....	31
Abbildung 9 Dolmetscheinsätze nach Sprachen bei der PVA Wien.....	34
Abbildung 10 Auszug aus interner Anweisung zum Dolmetscherbedarf	34
Abbildung 11 Einladung zur medizinischen Begutachtung mit Dolmetscherin	53
Abbildung 12 Beispiel einer Sitzkonstellation der Interaktantinnen in der PVA	55
Abbildung 13 Handlungsebenen von Dolmetschenden in der PVA	80

Abkürzungsverzeichnis

ASVG	Allgemeines Sozialversicherungsgesetz
APG	Allgemeines Pensionsgesetz
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
BVergG	Bundesvergabegesetz
LS	Landesstelle
PVA	Pensionsversicherungsanstalt
PW	Pensionswerber/Pensionswerberin
I	Interviewer
D/DOL	Dolmetscherin
A/ARZ	Arzt oder Ärztin

Einleitung

Die vorliegende Arbeit befasst sich mit Dialogdolmetschen bei medizinischen Begutachtungen im Rahmen der Pensionsanträge wegen Berufsunfähigkeit oder Invalidität sowie bei Pflegegeldanträgen in der Landesstelle Wien der österreichischen Pensionsversicherungsanstalt. Aufgrund von persönlicher Erfahrung in diesem Setting, schien eine Masterarbeit über die Rolle der Dolmetscherin oder des Dolmetschers, genauer das Fremdbild und das Selbstbild, äußerst spannend. Da das Setting bisher noch nicht thematisiert wurde, war gerade der Anreiz sehr groß, die Besonderheiten des translatorischen Handlungsfeldes innerhalb der PVA zu untersuchen. Die Pensionsversicherungsanstalt hat als größter österreichischer Sozialversicherungsträger bereits zu Beginn der 2. Republik den Dolmetschdienst für Pensionswerber und Pensionswerberinnen zur Verfügung gestellt. Damals wurde dieser Dienst von den Vorgängerinstituten der heutigen PVA nämlich der Pensionsversicherungsanstalt der Angestellten sowie der Pensionsversicherungsanstalt der Arbeiter angeboten. Eine Untersuchung der Dolmetschsituation in einer sozialen Einrichtung, wie der Pensionsversicherung, wurde bisher, soweit bekannt, noch nicht unternommen. Diese Tatsache mag etwas überraschen, da gerade der Dolmetschdienst in den Landesstellen Wien und St. Pölten eine lange Tradition hat und aufgrund der immer älter werdenden Gastarbeitergeneration sowie steigenden Migration verstärkt gebraucht wird.

Aufgrund seiner geografischen Lage hat Österreich seit jeher eine besondere Stellung in der europäischen Migrationsgeschichte gehabt. Die Notwendigkeit einer funktionierenden Integrationsstrategie sowie diesbezügliche Maßnahmen werden erst jetzt allmählich erkannt. Damit Integration in Zukunft besser zustande kommt, wurden für zukünftige Zuwanderer und Zuwanderinnen deswegen bereits sprachliche Zugangsvoraussetzungen eingeführt, diese sollen ein Mindestmaß an Sprachkenntnissen der deutschen Sprache vor bzw. unmittelbar nach Einreise nach Österreich mitbringen. Von solchen sprachlichen Auflagen waren

bisherige Zuwanderergruppen wie beispielsweise die Gastarbeitergeneration zu keinem Zeitpunkt betroffen. Ziel dieser Arbeit ist eine kritische Bestandaufnahme des Dolmetschsettings in der PVA zu erstellen, vor allem aber die Erwartungshaltung gegenüber Dolmetschenden sowie das Rollenverständnis dieser aus Sicht der Ärzte und Ärztinnen sowie das Selbstbild der Dolmetscherinnen und Dolmetscher zu erfassen.

Bezüglich des Aufbaus der vorliegenden Arbeit ist anzumerken, dass im ersten Abschnitt theoretische Begriffe und Konzepte vorgestellt werden, dabei wird besonders der Bezug zu dem gegenständlichen Thema beachtet. Auf eine ausführliche Einführung in die Theorie des Dolmetschens wurde verzichtet und nur jene translationswissenschaftlichen Erkenntnisse, die mit dem konkreten Thema des Dolmetschens in der Pensionsversicherungsanstalt Bezug haben, in kurzen Umrissen vorgestellt. Im zweiten Abschnitt der Arbeit werden die Organisation sowie der Einsatz von Dolmetschern und Dolmetscherinnen bei medizinischen Begutachtungen in der Pensionsversicherungsanstalt näher erörtert.

Eine empirische Untersuchung der gegenständlichen Situation hinsichtlich Rollenverständnis und Erwartungshaltung von Dolmetschenden erschien in diesem Kontext als sinnvoll. Mit dieser Arbeit soll vor allem die Aufgabe der Dolmetscherin als Zwischenstelle zwischen den Pensionswerberinnen und Pensionswerbern und der Pensionsversicherungsanstalt beleuchtet werden. Im Fokus stehen demnach die Rolle der Dolmetscherin und die Anforderungen, welche an sie gestellt werden. Konkret wird das Rollenverständnis und die Erwartungshaltung hinsichtlich der Rolle der Dolmetscherin aus der Sicht des ärztlichen Personals sowie der Dolmetscherinnen selbst untersucht. Folglich liegt das Hauptaugenmerk dieser Arbeit sowohl auf dem Selbstbild als auch auf dem Fremdbild der Dolmetschenden betreffend ihrer Rolle als Dolmetscherin oder Dolmetscher während der Dolmetschtätigkeit in der Pensionsversicherungsanstalt. Pensionswerberinnen und Pensionswerber wurden hierzu nicht befragt, da dies den Rahmen der Arbeit enorm strapazieren würde. Mittels Leitfadenterview

wurden die Erwartungshaltung, das Fremdbild und das Selbstbild der Dolmetscherinnen untersucht und erfragt. Diese Arbeit soll nicht Richtiges oder Falsches aufdecken, vielmehr geht es um den Vergleich der Anforderungen und der Rolle von Dolmetschenden bei der PVA. Die qualitative Methode mittels offener Fragen erschien hierzu als geeignet, da die befragten Personen die Gelegenheit bekamen, individuell zu antworten und ihnen Wichtiges hinzuzufügen.

Aufgrund der Tatsache, dass Frauen die Mehrheit unter den Dolmetschenden stellen, wurde in der folgenden Arbeit vorwiegend die weibliche Form für die Angehörigen dieses Berufsstandes gewählt. Aus Gründen der Vereinfachung wird im Text, wenn dies notwendig ist, abwechselnd immer eine der Genderformen gewählt. Dabei gilt jederzeit die Gleichstellung der weiblichen und männlichen Form.

1 Dolmetschen als translatorisches Handeln

„Die Grenzen meiner Sprache bedeuten die Grenzen meiner Welt“
Ludwig Wittgenstein

Der Bedarf am Dolmetschen ergibt sich immer dann, wenn mindestens zwei Gesprächsteilnehmer aufgrund von mangelnden sprachlichen Verständnisses miteinander nicht kommunizieren können.

Wenn zwei oder mehr Individuen miteinander in Kontakt treten, werde von „Interaktion“ gesprochen. „Kommunikation“ sei diejenige Sondersorte von Interaktion, bei der primär sprachliche Mittel zur Kontaktaufnahme und – durchführung eingesetzt werden. (Vermeer 1990:37)

Dolmetschende kommen dann zum Einsatz, wenn sprachliche Hürden auftreten. Und doch ist die Rolle der Dolmetscherin oder des Dolmetschers nicht nur auf die Sprachmittlung eingeschränkt (vgl. Wadensjö 1998:63, Vermeer 1990:47). Ihre Aufgabe richtet sich ganz nach dem Skopos, also dem Zweck der Kommunikation. Als Brücken- oder Prothesenbauerin ermöglicht die Dolmetscherin die Kommunikation, wenn vorhandene Sprach- und Kulturbarrieren, aber auch Verhaltensbarrieren dies unmöglich machen (vgl. Vermeer 1990:40). Das Dolmetschen hat viele Gesichter, so wird es bei Konferenzen eingesetzt, wenn nicht alle Beteiligten die Sprache der Vortragenden verstehen. Ebenfalls findet das Dolmetschen Anwendung bei Geschäftsmeetings, wenn Geschäftsleute auf internationaler Ebene Geschäfte betreiben und auf sprachliche Hürden stoßen. Dolmetschende haben eine sehr wichtige Rolle bei Staatsbesuchen, sie machen es möglich, dass verschiedene Staatsoberhäupter überhaupt miteinander „unmittelbaren“ Kontakt haben können. Oft ist die Dolmetscherin nicht nur eine „Sprachmittlerin“ (Knapp 1986) sondern auch eine Gesprächsstütze. Aber nicht nur bei staatstragenden Ereignissen werden Dolmetschende eingesetzt. Anderssprachige brauchen Dolmetschende in alltäglichen Situationen, wie ärztlichen Untersuchungen, während einer Geburt (z. B. Gebärdendolmetscherinnen), aber auch bei Gericht in Verhandlungen, beim Zoll oder in der Polizeistation. Dolmetschende kommen dann zum Einsatz, wenn deren spezielles Wissen in den Bereichen Sprachen, Kultur und Verhalten gebraucht werden. Unweigerlich entsteht der

Eindruck, dass das Dolmetschen an sich als Handlung eine außergewöhnliche und von der Norm abweichende Gegebenheit darstellt. Diese Behauptung findet ihre Bekräftigung in der mehr oder weniger allgemeinen Annahme, dass eine Gesellschaft grundsätzlich nicht multilingual sondern monolingual ist (vgl. Wadensjö 1998:7f, Pöchhacker 2007:65). Demnach wird das Dolmetschen in einer monolingualen Gesellschaft mit einer außerordentlichen Situation in Verbindung gebracht.

Monolingualism has indeed been seen as the normal case, at least in most parts of the Western world. It implies, on the one hand, that each language is perceived as a closed entity. On the other hand, an individual is seen as normally identifying with only one of these; one specific 'native' language. And yet simple observation reveals the widespread global phenomenon of individuals speaking more than one language, and/or fundamentally different varieties of the 'same' language. (Wadensjö 1998:10)

Hier stellt sich die Frage, wie es dazu überhaupt kommt, dass eine monolinguale Gesellschaft als die Norm und Multilingualität als eine Ausnahme gesehen werden. Die Gründe finden sich wohl in der naturgegebenen Verknüpfung von Sprache mit ethnischer und nationaler Zugehörigkeit. Sprache ist zweifellos ein identitätsstiftendes Merkmal. Bereits zu Beginn der Bildung von Nationalstaaten in Europa, Anfang des 19. Jhd., kommt es zur Kennzeichnung der eigenen Identität durch die Sprache. Die Sprache ist es, die Mitglieder einer Gruppe, als einziger gemeinsamer Nenner einer Gruppe, verbindet. Obwohl multilinguale Gesellschaften nicht selten sind, hier gilt es an die Vielzahl von Dialekten oder Minderheitensprachen innerhalb einer Gesellschaft zu erinnern, hat sich doch das stark an nationale Ideen gebundene Konzept der monolingualen Gesellschaft durchgesetzt (vgl. Wadensjö 1998:10). So dokumentiert etwa ein Forschungsbericht aus 1971, dass von den damals 132 bestehenden Staaten weltweit nur 12 davon „echte“ Nationalstaaten waren (Crystal 1995:34). Ungeachtet dieser Tatsache, dass also monolinguale Gesellschaften eher eine Ausnahme darstellen, wird die multilinguale Gesellschaft nicht als etwas Natürliches anerkannt.

In diesem Kontext wird die Bedeutung der Dolmetscherin klar. Sie hat Einblick in beide Sprach- und Kulturwelten. Aufgrund ihrer „Eingebundenheit“ in beide Sozietäten, auch wenn diese innerhalb eines

Staates, Organisation oder Einrichtung bestehen, sind Dolmetscherinnen aufgrund ihrer Sprach- und Kulturkompetenz Teil von beiden Systemen. In ihrem Agieren bringen Dolmetscherinnen die Seiten einander näher. Sie haben die Vermittlerinnenrolle inne. Sie bilden eine Brücke zwischen den Mitgliedern zweier verschiedener Sprachgruppen. Sei es nun zwischen zwei Lautsprachen oder zwischen einer Lautsprache und Gebärdensprache innerhalb einer Gesellschaft oder zwischen zwei Gesellschaften.

1.1 Skopostheorie

Jede Translation folgt einem Skopos. Der Skopos wird durch einen hinreichend genau zu spezifizierenden Auftrag festgelegt. Der so festgelegte Skopos bestimmt in der Meinung des Translators als des Experten für translatorisches Handeln die Translationsstrategie und das Translat und damit auch die intertextuelle Kohärenz zwischen Ziel- und Ausgangstext. (Vermeer 1990:151)

Der Skopos einer Translation befasst sich mit dem Zweck der Kommunikation. Die Dolmetscherin verfolgt im Rahmen ihrer Tätigkeit als Translatorin und damit in ihrer translatorischen Handlung ebenfalls einen Zweck. Dieser Zweck führt zu einem Ziel, welches einen neuen Zustand – einen neuen Zieltext entstehen lässt. Das Translat als eine Untersorte vom Zieltext entsteht im Zuge des Translationsprozesses (vgl. Vermeer 1990:71ff). Die Translatorin ist die „(...) Experte[in] für translatorisches Handeln und damit für Translation“ (Vermeer 1990:73). Der Zieltext als Produkt des Translationsprozesses hat eine bestimmte Funktion in der transkulturellen Kommunikation. Der Zieltext sollte möglichst, in der Zielkultur, d.h. in der Kultur des Kommunikationspartners, für den sie jeweils bestimmt sind, „funktionieren“ (vgl. Vermeer 1990:77). Bei der „Umkodierung“ eines Ausgangstextes aus einer Ausgangstextkultur in einen Zieltext der Zielkultur sind die Schwierigkeiten gerade in den Bedingungen der Ausgangstextkultur gegenüber den Bedingungen der Zieltextkultur gegeben (vgl. Vermeer 1990:79). Translatorisches Handeln und interkulturelle Kommunikation setzen voraus, dass Translatoren und Translatorinnen die Bedingungen der Zieltextsprache und Zieltextkultur verstehen. Ebenfalls ist das Verständnis der Intention des Produzenten des Ausgangstextes notwendig, damit der Zieltext der intendierten Funktion sowie dem Ziel der Kommunikation gerecht wird.

Kommunikation ist als ein Prozess der Interaktion mit verbalen und non-verbalen Elementen zwischen Interaktionspartnern zu verstehen (vgl. Vermeer 1990:53). „Kommunikation verfolgt ein Ziel“ (Vermeer 1990:54). Doch dieses Ziel muss auch dem intendierten Rezipienten der Information verständlich sein. Der Skoposansatz setzt voraus, dass Dolmetscherinnen und Dolmetschern das intendierte Ziel des Ausgangssprachlichen Textes, also der Kommunikation, erkennen und es für den Rezipienten in der Zielsprache verständlich anlegen (vgl. Vermeer 1990:54ff). Dolmetscherinnen rezipieren demnach in ihrer Rolle als Translatorinnen den Ausgangstext „aus [der Sicht der Translatorin] in Hinblick auf eine Translation“ (Vermeer 1990:64) Im Anschluss erfolgt die Translation, welche idealerweise den funktionalen Aspekt des Translates nicht vernachlässigt. Das Translat als Produkt einer Translation entsteht nicht aufgrund einer Transkodierung der verbalen und non-verbalen Elemente der Interaktion in einer Ausgangssprache in die verbalen Elemente einer Zielsprache. Vielmehr sollte, „(...)der Text‘ einer interkulturellen Kommunikation variiert werden (...)“ (Vermeer 1990:66). Vermeer sieht die „(...) optimale Vermittlung der intendierten Information (...)“ als primäre Aufgabe der Dolmetschung, im weiteren Sinne der Translation (Vermeer 1990:66).

1.2 Intrasozietäres Dolmetschen

Das Dolmetschen in Form von Sprachmittlung gibt es wahrscheinlich so lange, wie es Sprachen und Menschen gibt. Dabei verändert das Dolmetschen seine Facetten, wie die Kommunikation ihren Zweck wandelt. Aufgrund dieser Tatsache hat sich eine Vielzahl an Einsatzmöglichkeiten des Dolmetschens entwickelt. Das Dolmetschen kann demnach im weitesten Sinne im intersozietären (internationalen) oder intrasozietären (innerhalb einer Gesellschaft) Kontakt eingesetzt werden.

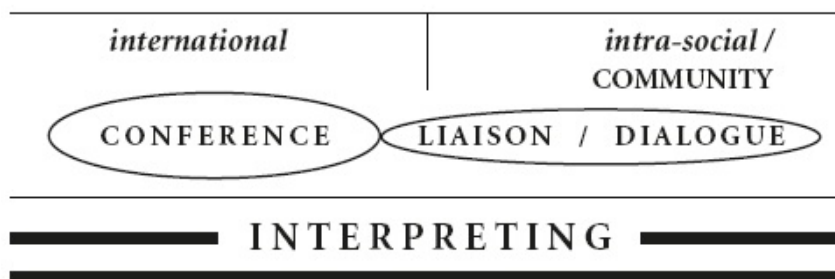


Abbildung 1 Pöchhackers Kontinuum von Konferenz- und Kommunal Dolmetschen (Pöchhacker 2002:96)

Das intersozietäre Dolmetschen ist die zwischengesellschaftliche Kommunikation, wobei hier historisch gesehen Handelsbeziehungen, Bekriegung, Unterwerfung und Eroberung eingereicht werden können. Die intrasozietäre Dolmetschhandlung ist innerhalb einer Gesellschaft angesiedelt und betrifft die Kommunikation mit Anderssprachigen innerhalb einer Administration, Verwaltung, religiösen Diensten, Justizverwaltung und öffentlichen Diensten (vgl. Pöchhacker 2007:12f). Das intrasozietäre Dolmetschen ermöglicht die Verständigung zwischen Mitgliedern einer Gesellschaft. (vgl. Pöchhacker 2007:22). Demnach kann festgestellt werden, dass im Rahmen des Dolmetschens in der Pensionsversicherungsanstalt das intrasozietäre translatorische Handeln zu Tragen kommt. Sowohl Dolmetscherinnen und Dolmetscher als auch Pensionswerberinnen und Pensionswerber sowie Ärzte und Ärztinnen sind Teil der gleichen Sozietät. Die Pensionswerberinnen und Pensionswerber sind im Regelfall jahrelang in Österreich berufstätig. Aufgrund der jahrelangen Niederlassung in Österreich kann davon ausgegangen werden, dass Pensionswerbern und Pensionswerberinnen kulturelle und gesellschaftliche Konventionen und Werte der Mehrheitsgesellschaft bekannt sind. Umgekehrt sind kulturelle und gesellschaftliche Normen und Werte der Minderheitsgesellschaft Angehörigen der Mehrheitsgesellschaft nur bedingt und eingeschränkt bekannt. Als ein Paradebeispiel für intrasozietären Dolmetschbedarf nennt Pöchhacker z. B. die Kommunikation mit Gehörlosen.

1.3 Community Interpreting / Kommunaldolmetschen

1.3.1 Dialogdolmetschen

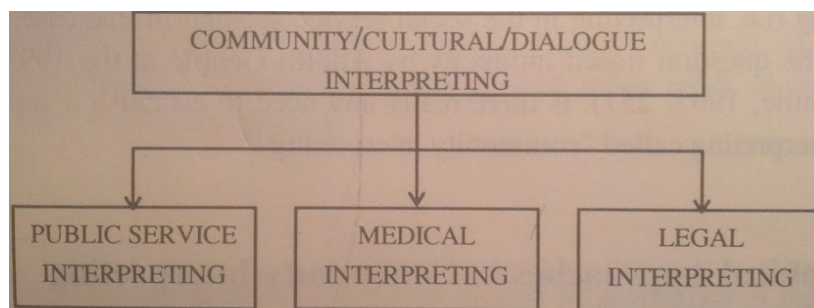


Abbildung 2 Varieties of Community Interpreting (Roberts 1997:9)

Das Dialogdolmetschen bezeichnet jene Form des Dolmetschens, die, wie der Name schon vermuten lässt, im Rahmen eines Dialoges zu Stande kommt. Diese Bezeichnung bezieht sich auf die Realisierungsform. Davon abzugrenzen ist das Konferenzdolmetschen, das in seiner Realisierungsform auch in Form eines Monologes zustande kommt. Das Community Interpreting bildet neben dem Konferenzdolmetschen und Gerichtsdolmetschen den dritten großen Bereich des Dolmetschens (Pöchhacker 2007:36f). Das Community Interpreting lässt anhand der Bezeichnung „Community“ (The Concise Oxford Dictionary 1964:245) erahnen, in welchem Anwendungsbereich dieses eingesetzt wird, auch wenn hinsichtlich der Settings nicht alle Autorinnen translationswissenschaftlicher Werke miteinander übereinstimmen. Mit Settings werden die einzelnen Einsatzbereiche der Dolmetschenden bezeichnet.

Durch die Einbettung im jeweiligen Handlungsrahmen wird der Kommunikationsbedarf mit Anderssprachigen und der Stellenwert des Dolmetschens in unterschiedlicher Weise determiniert.
(Pöchhacker 2007:22)

Ein Setting zeichnet sich durch spezielle Anforderungen hinsichtlich des translatorischen Handelns aus. So werden verschiedene Settings innerhalb des Community Interpreting unterschieden: Krankenhausdolmetschen, Dolmetschen im Asylverfahren aber auch das Dolmetschen bei der Pensionsversicherungsanstalt im Rahmen der medizinischen Begutachtungen

stellt ein eigenes Setting da. Einzelne Settings können sich in den Rahmenbedingungen, Anforderungen und Dolmetschsituationen unterscheiden.

Community interpreting requires not only good linguistic knowledge and education, but also a range of socio-cultural and psychological skills. Among the many variables to which the community interpreter must be sensitive are the setting in which interpreting is provided, its purpose, the status of participants, societal norms regarding interpreter behaviour, and professional ethics. (Niska 2002:133)

Laut Niska werden die Bezeichnungen *liaison interpreting*, *contact interpreting* und *public service interpreting* mit dem Begriff des Community Interpreting gleichgestellt (Niska 2002:135). Pöchhacker nennt eine Definition des Community Interpreting, die bei der 1. Internationalen Konferenz, Geneva Park im Jahre 1995, zum Thema Community Interpreting veröffentlicht wurde:

Community interpreting enables people who are not fluent speakers of the official language(s) of the country to communicate with the providers of public services so as to facilitate full and equal access to legal, health, education, government, and social services. (Pöchhacker 2007:37)

Das Community Interpreting wird innerhalb einer Gesellschaft, intrasozietär (vgl. Pöchhacker 2007:22), eingesetzt und passiert typischerweise in zwei Richtungen, wobei eine Dolmetscherin in beiden Sprachen dolmetscht. Die Dolmetschung erfolgt konsekutiv, zeitversetzt nach der Originalrede. Dabei kann die Dolmetscherin im Raum anwesend sein und mittels sogenannter face-to-face Konstellation unmittelbar dolmetschen oder aber auch über eine Telefon- oder Videoverbindung, vermitteln. Der Einsatzbereich des Community Interpreting, vermehrt im deutschsprachigen Raum auch Kommunaldolmetschen (Pöchhacker 2007) genannt, umfasst Settings im Gesundheitswesen (Krankenhausdolmetschen, Dolmetschen bei Arztvisiten oder Untersuchungen), Bildungseinrichtungen, sozialen Einrichtungen und Dolmetschen im Bereich des *legal interpreting* (vgl. Wadensjö 1998:49f).

Pöchhacker (2007:40) beschreibt die Besonderheit des Kommunaldolmetschens im Vergleich zu anderen Erscheinungsformen des Dolmetschens als jene Form, in der eine Einzelperson (bzw. eine Personengruppe) „in eigener Sache“ einer Institution, einem Staat oder einer Organisation gegenüber steht. Diese Situation fördert ein ungleiches

Machtverhältnis, in welchem eine Seite die Rolle des Bittstellers einnimmt und die andere Seite die Macht der Entscheidung innehat (Kadrić 2011). Das institutionelle Machtverhältnis wird durch das Machtverhältnis zwischen Mehrheitsgesellschaft und Minderheitsgesellschaft sowie den Unterschieden in Bildungsniveau und sozialer Stellung der einzelnen Handlungsträger verstärkt (vgl. Pöchhacker 2007:40, Barkowski 2007:29). Das Kommundolmetschen ist daher in ein Spannungsfeld zwischen Mehrheit und Minderheit, Entscheidungsträgern und Entscheidungsnehmern sowie Machthabern und Ohnmächtigen eingebettet.

1.3.2 Laiendolmetscher im Community Interpreting

Das Community Interpreting birgt im Vergleich zum Konferenzdolmetschen andere einsatzbereichsbezogene Aspekte und Herausforderungen. Aufgrund des sehr großen Bedarfes, der jedoch geringen Ausbildungsmöglichkeiten und eingeschränkten finanziellen Ressourcen sind Laiendolmetscher keine Seltenheit in dieser Erscheinungsform des Dolmetschens.

Es ist jene Art der Verwendung von Kenntnissen zweiter oder fremder Sprachen, wie sie mit der mündlichen translatorischen Tätigkeit der Person gegeben ist, auf die Interaktionspartner, die sich mangels gemeinsamer Sprache nicht verständigen können, zurückgreifen, weil diese dritte Person die beteiligten Sprachen zufällig mehr oder weniger gut beherrscht – und nicht etwa, weil er/sie speziell dafür ausgebildet wäre. (Knapp 1986:1)

Knapp bezeichnet nicht-professionelle Dolmetscher als Sprachmittler, welche sowohl in alltäglichen Situationen als auch in Tätigkeitsbereichen professioneller Dolmetscherinnen und Dolmetscher handeln (vgl. Knapp 1986:2). So ist es keine Ausnahme, dass „natürliche Dolmetscher und Dolmetscherinnen“ d.h. nicht professionell ausgebildete, sondern zweisprachige bzw. bilinguale Sprachmittler bei ärztlichen Untersuchungen oder in Krankenhäusern, Schulen, Polizeistationen sowie anderen Behörden und öffentlichen Einrichtungen als Dolmetschende tätig sind. Dieser Umstand ergibt sich aufgrund von finanziellen Engpässen oder einem Mangel an professionell ausgebildeten Dolmetscherinnen und Dolmetschern in den gebrauchten Sprachen. Oftmals ist es aber auch die Tochter oder der Sohn, die

für die Eltern sprachmitteln, weil diese die Sprache des Gastlandes verstehen (vgl. Knapp 1986). Migrantinnen und Migranten übernehmen die Sprachmittlerrolle als Übergangsjob aufgrund von persönlicher Arbeitssituation. Oft können sie jenen Beruf, den sie im Heimatland ausgeübt haben, nicht ausüben, weil z. B Schul- oder Universitätszeugnisse im Gastland nicht nostrifiziert werden (vgl. Barkowski 2007:29). In diesem Kontext werden die rechtlichen, sozialen oder gesundheitlichen Konsequenzen einer unprofessionellen Dolmetschung nicht erkannt (vgl. Pöllabauer 2005:59ff). Vielmehr spricht man in diesem Zusammenhang von „Notlösungen“. Unter dem Schutzschirm der Notlösung dolmetschen beispielsweise in österreichischen Krankenhäusern, bei höchst delikaten und sensiblen Gesprächen, zweisprachige Reinigungskräfte, Begleitpersonen oder wie bereits erwähnt Kinder (vgl. Pöchhacker 2007:160ff). Pöchhacker verweist in seinem Werk „Dolmetschen – Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen“ auf die Erkenntnisse von Knapp und Potthoff hinsichtlich der Begriffsabgrenzung der Sprachmittlerin von der professionellen Dolmetscherin hin.

Sprachmitteln - ist eine alltagspraktische Tätigkeit,
- findet ausschließlich in *face-to-face* Interaktion statt
- ist an phonisch-repräsentierte Texte gebunden,
- erfordert im Gegensatz zu den Anforderungen an die Genauigkeit beim professionellen Dolmetschen nur eine sinngemäße Wiedergabe der Mitteilungsabsichten,
- erfordert keine über die Kenntnis zweier Sprachen hinausgehende Ausbildung,
- umfaßt neben der Funktion des *Übermittels* auch die des *Vermittels*, in der dem Sprachmittler selbst eine aktive Rolle als Kommunikationspartner zukommt.
(Pöchhacker 2007:10)

Bei Sprachmittlern besteht durch die freie Bewältigung der Sprachmittleraufgabe eine ambivalente Situation. Einerseits bietet die „relative Freiheit bei der Bewältigung [der Mittleraufgabe] (...) viele Vorteile“ (Knapp 1986:3), solange natürlich die Mitteilungsintention eingehalten wird. Probleme können dann eintreten, wenn der Sprachmittler die Gesprächsintention nicht richtig wahrnimmt und diese verzerrt oder durch eigene Redebeiträge aufgrund mangelnder Sprachkenntnisse ergänzt (vgl. Knapp 1986:3). Zudem greifen

Sprachmittler als eigenständige Gesprächspartner in das Gespräch ein und ergreifen Partei für einen der Interaktionspartner oder nehmen womöglich Einfluss auf die Gesprächsteilnehmer oder das Gespräch (vgl. Knapp 1986:3) ein. Die Tätigkeit professioneller Dolmetscherinnen und Dolmetscher hingegen zeichnet translatorische Kompetenz aus, welche (...) eine Kombination von Dolmetschtechnik (*Dolmetschkompetenz*) und professionellem Verhalten (*Dolmetscherkompetenz*) (...) ist (Pöchhacker 2007:50).

1.3.3 Advocats and culture broker

An Dolmetschende im Bereich des Community Interpreting werden aufgrund der vielschichtigen Dolmetschsituation verschiedene Ansprüche gestellt. Da der Dolmetscher bzw. die Dolmetscherin aufgrund der räumlichen Gegebenheiten des Dialogdolmetschens in unmittelbarer räumlicher Nähe zum Kunden/Klienten steht oder sitzt, ergibt sich ein gewisses Naheverhältnis. Oftmals hegen Klienten und Kundinnen bestimmte Erwartungen gegenüber Dolmetschenden. Die prekäre Lebenssituation der Klienten und Kundinnen ist aufgrund von Einwanderung, Flüchtlings- oder Asylstatus bzw. auch Krankheit oft als eine Ausnahmesituation oder Lebenskrise zu verstehen (vgl. Pöllabauer 2005:54). Aufgrund gemeinsamer Ethnie, Religion, Hautfarbe oder Sprache entsteht eine Metaebene, welche als Grundlage für das Naheverhältnis dient. Der Dolmetscherin oder dem Dolmetscher wird eine neue Rolle zuteil. Die Tätigkeit der Dolmetscherin im Bereich des Community Interpreting wird nach Niska je nach Bedarf in folgende Ebenen eingestuft (Niska 2002:138f):

Conduit – nur was gesagt wird, wird auch „gedolmetscht“

Clarifier – diese Aufgabe beinhaltet das Klarstellen und Erklären von kulturspezifischen Begriffen. Der Zieltext wird der intendierten Zielgruppe näher gebracht.

Cultural Broker – Der Dolmetschende verlässt die „unsichtbare Haltung“ und unterbricht, wenn notwendig, die Dolmetschung, um spezifische kulturelle Aspekte verständlich zu machen. Dieses Eingreifen soll grobe Missverständnisse beheben und wird dementsprechend selten eingesetzt.

Advocate – Der Dolmetschende, im Sinne eines „advocate“, handelt für den Klienten bzw. Kunden auch außerhalb der Dolmetschung, um diesem bei eventuellen bürokratischen Hürden zu helfen.

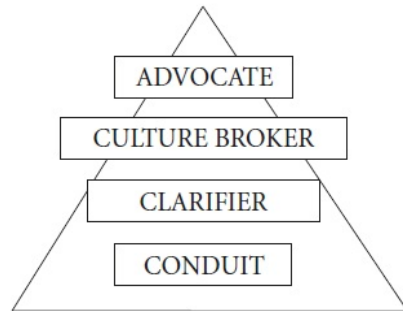


Abbildung 3 Modell nach Niska (Niska 2002:138)

Niska stellt die oben genannten Begriffe in einer Pyramide dar. Die aufsteigende Darstellung korrespondiert mit dem verstärkten Eingreifen des Dolmetschenden.

2 Dolmetschdienst der Pensionsversicherungsanstalt

2.1 Die Institution der Pensionsversicherungsanstalt

Die Pensionsversicherungsanstalt ist Österreichs größter Sozialversicherungsträger. Die Tätigkeit der Pensionsversicherungsanstalt wird aufgrund der gesetzlichen Bestimmungen des Allgemeinen Sozialversicherungsgesetzes (ASVG) und des Allgemeinen Pensionsgesetzes (APG) geregelt. Laut Homepage der Pensionsversicherungsanstalt werden insgesamt 4,7 Mio. Versicherte, Pensionisten und Pensionistinnen durch diese betreut.¹

Die Gewährung von Leistungen seitens der Pensionsversicherungsanstalt passiert nicht „von Amts wegen“; daher muss für jede Leistung ein entsprechender Antrag gestellt werden. Diese Bestimmung betrifft auch die Pensionszuerkennung. Der Antrag auf eine Leistung kann entweder mittels entsprechenden Antragsformulars, welches online zum Downloaden verfügbar ist oder in Papierform in den jeweiligen Landesstellen aufliegt bzw. aber auch mit einem formlosen Schreiben gestellt werden. (Pensionsversicherungsanstalt 2012a: 2) Für die Zwecke der vorliegenden wissenschaftlichen Arbeit wurde abgesehen von den acht Leitfadeninterviews auch ein schriftlicher Fragebogen mit 21 Fragen ausgearbeitet. Der Fragebogen sollte in schriftlicher Form wichtige Informationen zur PVA generieren und wurde an die Pensionsversicherungsanstalt übermittelt sowie nach schriftlicher Beantwortung retourniert. Die Fragen waren allgemein gehalten und sollten mehr Hintergründe zu rechtlichen und praktischen Gründen des Einsatzes der Dolmetscherinnen in der PVA angeben. An der Beantwortung haben verschiedene Dienststellen innerhalb der PVA teilgenommen. Der gegenständliche beantwortete Fragebogen ist im Anhang zu finden.

¹ <http://www.pensionsversicherung.at>

2.1.1 Rechtliche Grundlagen für medizinische Begutachtungen

Der Leistungskatalog der Pensionsversicherungsanstalt umfasst unter anderem die Gewährung von Pensionen und ermöglicht Maßnahmen der Gesundheitsvorsorge und Rehabilitation. Die Pensionsgewährung erfolgt aufgrund geleisteter Beiträge während einer bestimmten Versicherungszeit. Je nach Eigenleistung können folgende Pensionsarten gewährt werden: Alterspension, Korridorpension, Schwerarbeiterpension (seit 01.01.2007), vorzeitige Alterspension bei langer Versicherungsdauer, eine krankheitsbedingte Pension sowie die Fortbetriebpension ausschließlich für Selbstständige (Pensionsversicherungsanstalt: 2012a). Außer diesen Arten einer Eigenpension besteht auch der Anspruch auf Invaliditäts- und Berufsunfähigkeitspension, soweit, unter anderen, auch folgende Voraussetzungen erfüllt werden:

ASVG § 255. Abs.1

War der Versicherte überwiegend in erlernten (angelernten) Berufen tätig, gilt er als invalid, wenn seine Arbeitsfähigkeit infolge seines körperlichen oder geistigen Zustandes auf weniger als die Hälfte derjenigen eines körperlich und geistig gesunden Versicherten von ähnlicher Ausbildung und gleichwertigen Kenntnissen und Fähigkeiten in jedem dieser Berufe herabgesunken ist.

ASVG

Die im Gesetz genannte „(...) Krankheit oder andere Gebrechen oder Schwäche seiner [ihrer] körperlichen oder geistigen Kräfte (...)“ werden im Rahmen der medizinischen Begutachtungen untersucht und geprüft.

2.2 Bedarf am Dolmetsch- und Übersetzungsdienst

Aufgrund der gesetzlichen Vorgabe der Gleichbehandlung aller Staatsbürger Österreichs werden in der Pensionsversicherungsanstalt regelmäßig Lautsprachen- und Gebärdendolmetscherinnen eingesetzt. Laut Stellungnahme der Pensionsversicherung (siehe Anhang 6.1/Frage 4) geschieht dies unter anderem gemäß Minderheiten- und Volksgruppengesetz. Demnach wurden neben der deutschen Sprache auch die Sprachen von Minderheiten und Volksgruppen zu Amtssprachen erhoben. Weiters ist hier Art. 7 des Bundesverfassungsgesetzes zu nennen, welcher besagt, dass niemand aufgrund seiner Behinderung benachteiligt werden darf. Abgesehen von den bereits genannten rechtlichen Grundlagen muss hier auch § 39a des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes erwähnt werden. Diese gesetzliche Bestimmung trägt in ihrem Titel die Überschrift *Übersetzer und Dolmetscher* und bezieht sich konkret auf den Einsatz von diesen im Verwaltungsverfahren. Der Gesetzesartikel sieht vor, dass für Personen mit nicht hinreichenden deutschen Sprachkenntnissen bzw. stummen gehörlosen oder hochgradig gehörschwerhörigen Personen ein Amtsdolmetscher beizuziehen ist. Da jedem Pensionswerber und jeder Pensionswerberin, unabhängig von Muttersprache und Hörbehinderung, aufgrund der gesetzlichen Gegebenheiten die Möglichkeit geschaffen werden muss, ein Verwaltungsverfahren zu verstehen, entsteht unabwendbar der Bedarf an Dolmetscherinnen für Laut- und Gebärdensprachen im Rahmen der medizinischen Begutachtungen in der Pensionsversicherungsanstalt. Folglich werden in den Landesstellen Wien und St. Pölten den Pensionswerberinnen und Pensionswerbern Dolmetscherinnen zu Verfügung gestellt. Externe Anbieter, sprich Übersetzungsbüros, die als Vermittler agieren, sind vertraglich gebunden, Dolmetscherinnen und Dolmetscher für folgende Sprachen zur Verfügung zu stellen: Albanisch, Bosnisch, Bulgarisch, Kroatisch, Mazedonisch, Polnisch, Serbisch, Slowenisch und Türkisch. Für alle anderen benötigten Sprachen werden laut Stellungnahme der Pensionsversicherungsanstalt (siehe Anhang 6.1/Frage 5) Einzelaufträge vereinbart. Abgesehen von den zwei genannten Landesstellen besteht in den restlichen Landesstellen der Pensionsversicherungsanstalt in

Österreich kein annähernd ähnlicher Bedarf. Wenn eine Dolmetscherin benötigt wird, kann die Beziehung der Dolmetscher mittels Einzelvertrag abgewickelt werden. Dabei ist es wichtig zu erwähnen, dass nur anstaltsfremde Personen dolmetschen *dürfen*. Diese interne Bestimmung wird jedoch in manchen „Notfällen“ nicht eingehalten, wie aus den erhobenen Daten der Interviewstudie herauszulesen ist.

„Bei ärztlichen Begutachtungen ist obligatorisch, dass nur anstaltsfremde Personen dolmetschen.“
(siehe Anhang 6.1/Frage 5 der Stellungnahme, PVA)

Der Bedarf an Dolmetscheinsätzen verzeichnet laut Stellungnahme der PVA (siehe Anhang 6.1/Frage 5) einen steigenden Trend, dementsprechend werden für das Jahr 2012 mehr als 11.000 Dolmetscheinsätze erwartet, wobei die Gesamtanzahl aller Begutachtungen im Jahr 2011 insgesamt 269.000 Einsätze betragen hat. Aufgrund der Einsätze in den vorangegangenen Jahren zeichnet sich folgende ungefähre Verteilung je nach Bundesland ab:

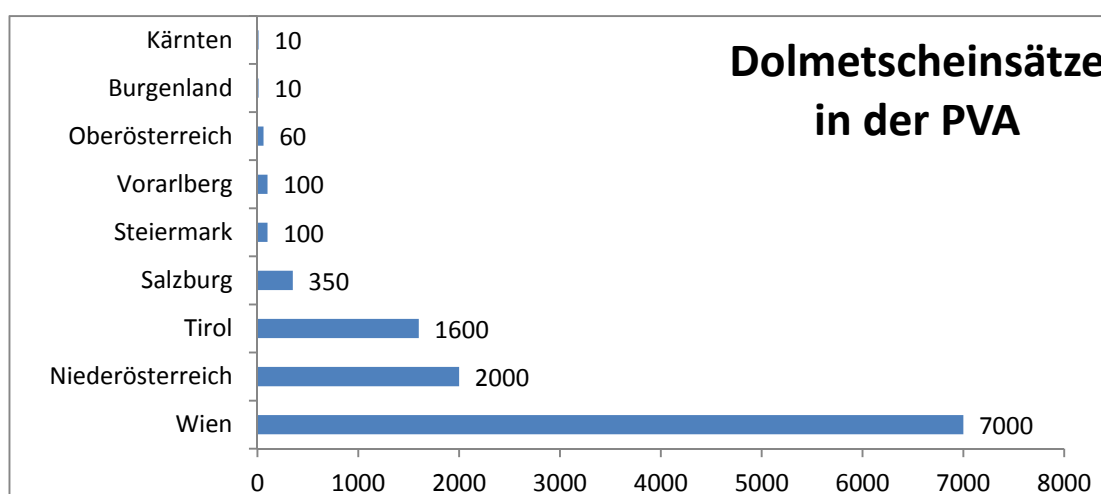


Abbildung 4 Dolmetscheinsätze in der PVA

Die Aufstellung zeigt eine ungefähre Verteilung der Dolmetscheinsätze in einem Kalenderjahr nach Bundesländern. Sofort ist sichtbar, dass die Landesstelle Wien mit ca. 7000 Fällen im Jahr weit vorne liegt. Diese Angabe ist nicht verwunderlich, wenn man die Tatsache in Betracht zieht, dass in Wien im Jahre 2011 laut Statistik Austria insgesamt 1.721.573 Menschen lebten und

davon 38,8 % der Wiener Bevölkerung² einen Migrationshintergrund hatten. Einen Migrationshintergrund haben laut Statistik Austria jene Personen, die entweder selbst oder deren beide Eltern im Ausland geboren sind.³ Insgesamt stellen Begutachtungen im Rahmen der Pensionsversicherung, bei denen Dolmetscherinnen benötigt werden, einen Anteil von ca. 4 %.

2.2.1 Rechtliche Grundlagen für die Beiziehung von Dolmetscherinnen

2.2.1.1 Schutz der Minderheiten und Volksgruppen

Österreich stellte nach dem Zerfall der Monarchie im Jahre 1918 nur noch einen kleinen Rest von dem einstigen großen Habsburgerreich dar. Seine Bevölkerung jedoch war einem Vielvölkerstaat entsprechend multikulturell durchmischt. Mit dem Vertrag von Saint-Germain-en-Laye vom 10. September 1919 unterzeichnen die österreichischen Delegierten unter anderem auch die Bestimmungen zum Schutz der Minderheiten im Abschnitt V. des III. Teils des Vertrages (Artikel 62 -69)⁴ und stellen diese mit der Mehrheitsbevölkerung gleich.

Im Rahmen des Staatsvertrages von Wien im Jahre 1955⁵ wird im Artikel 7 die kroatische und slowenische Sprache zusätzlich zum Deutschen zur

² Bevölkerung mit Migrationshintergrund nach Bundesländern Stand:30.12.2012

³http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_migrationshintergrund/index.html Stand 30.12.2012

⁴ Artikel 63.

Österreich verpflichtet sich, allen Einwohnern Österreichs ohne Unterschied der Geburt, Staatsangehörigkeit, Sprache, Rasse oder Religion vollen und ganzen Schutz von Leben und Freiheit zu gewähren.

Artikel 67.

Österreichische Staatsangehörige, die einer Minderheit nach Rasse, Religion oder Sprache angehören, genießen dieselbe Behandlung und dieselben Garantien, rechtlich und faktisch, wie die anderen österreichischen Staatsangehörigen; insbesondere haben sie dasselbe Recht, auf ihre eigenen Kosten Wohltätigkeit-, religiöse oder soziale Einrichtungen, Schulen und andere Erziehungsanstalten zu errichten, zu verwalten und zu beaufsichtigen mit der Berechtigung, in denselben ihre eigene Sprache nach Belieben zu gebrauchen und ihre Religion frei zu üben.

⁵ Artikel 7.

Rechte der slowenischen und kroatischen Minderheiten

Amtssprache erhoben. Diese Regelung erlaubt den kroatischen und slowenischen Minderheiten in Österreich eine Gleichstellung in Bezug auf die Nutzung der Muttersprache in der Schule sowie in Verwaltungs- und Gerichtseinrichtungen. Die ungarische Sprache wird laut Amtssprachenverordnung des Volksgruppengesetzes zur Amtssprache in den dafür bestimmten Ortschaften erhoben. Im Rahmen der Europäischen Charta der Regional- oder Minderheitensprachen werden die Minderheitensprachen Romani, Slowakisch und Tschechisch als autochthone Minderheitensprachen anerkannt.

Minderheitensprachen im Sinne der Europäischen Charta der Regional- oder Minderheitensprachen sind in der Republik Österreich das Burgenlandkroatische, das Slowenische, das Ungarische, das Tschechische, das Slowakische und das Romanes der österreichischen Volksgruppe der Roma. (Europäische Charta der Regional- oder Minderheitensprachen)

Die Europäische Charta der Regional- oder Minderheitensprachen, welche durch den österreichischen Nationalrat bereits 1992 ratifiziert wurde, unterzeichnet von den Mitgliedstaaten des Europarates, dient unter anderem dem (...) Schutz der geschichtlich gewachsenen Regional- oder Minderheitensprachen Europas (...). Weiters verpflichten sich die Vertragsparteien im Artikel 10 der genannten Charta (...) *im Rahmen des Zumutbaren* (...), dass Verwaltungsbehörden und öffentliche Dienstleistungsbehörden innerhalb der Verwaltungsbezirke, in denen die Zahl der Einwohner dies rechtfertigt, die genannten Regional- oder Minderheitensprachen zu gebrauchen.⁶ Neben den genannten Lautsprachen

1. Österreichische Staatsangehörige der slowenischen und kroatischen Minderheiten in Kärnten, Burgenland und Steiermark genießen dieselben Rechte auf Grund gleicher Bedingungen wie alle anderen österreichischen Staatsangehörigen einschließlich des Rechtes auf ihre eigenen Organisationen, Versammlungen und Presse in ihrer eigenen Sprache.

2. Sie haben Anspruch auf Elementarunterricht in slowenischer oder kroatischer Sprache und auf eine verhältnismäßige Anzahl eigener Mittelschulen; in diesem Zusammenhang werden Schullehrpläne überprüft und eine Abteilung der Schulaufsichtsbehörde wird für slowenische und kroatische Schulen errichtet werden.

⁶ (...) sicherzustellen, daß die Verwaltungsbehörden die Regional- oder Minderheitensprachen gebrauchen, oder sicherzustellen, daß diejenigen ihrer Bediensteten, die unmittelbaren Kontakt zur Bevölkerung haben, die Regional- oder Minderheitensprachen in ihrem Umgang mit Personen gebrauchen, die sich diesen Sprachen an sie wenden, oder sicherzustellen, daß Personen, die Regional- oder Minderheitensprachen gebrauchen, in diesen Sprachen mündliche oder schriftliche Anträge stellen und eine Antwort erhalten können, oder sicherzustellen, daß

wird auch mit dem 01. September 2005 die österreichische Gebärdensprache in den Verfassungsrang einer anerkannten Minderheitensprache erhoben, auch wenn diese keine ethnische Minderheit betrifft.

Artikel 8 Abs. 3 der österreichischen Bundesverfassung
Die Österreichische Gebärdensprache ist als eigenständige Sprache anerkannt.

2.2.1.2 Das Gleichbehandlungsgebot

Der Schutz vor Benachteiligung aufgrund von sprachlicher Minderheiten und körperlicher Behinderung ist unter anderem als Grundlage für die Einführung des Dolmetschdienstes sowohl in den Vorgängerinstitutionen, als auch in der heutigen Pensionsversicherungsanstalt zu verstehen. Die Minderheitenrechte schützen jedoch nur Angehörige der anerkannten Minderheiten, die auch österreichische Staatsbürger sind.

Artikel 7. Abs. 1 der österreichischen Bundesverfassung
Alle Staatsbürger sind vor dem Gesetz gleich. Vorrechte der Geburt, des Geschlechtes, des Standes, der Klasse und des Bekenntnisses sind ausgeschlossen. Niemand darf wegen seiner Behinderung benachteiligt werden. Die Republik (Bund, Länder und Gemeinden) bekennt sich dazu, die Gleichbehandlung von behinderten und nichtbehinderten Menschen in allen Bereichen des täglichen Lebens zu gewährleisten.

2.2.1.3 Amtsdolmetscher

Weiters stützt sich die Beziehung von Dolmetscherinnen, unabhängig von Staatsbürgerschaft der Partei, auf die Bestimmungen aus § 39a des Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes. Demnach muss ein Amtsdolmetscher einem Verwaltungsverfahren beigezogen werden, wenn folgende Situation gegeben ist:

Personen, die Regional- oder Minderheitensprachen gebrauchen, **in diesen Sprachen mündliche oder schriftliche Anträge stellen** können, oder sicherzustellen (...)
(...) In bezug auf die öffentlichen Dienstleistungen, die von den Verwaltungsbehörden selbst oder in deren Auftrag erbracht werden, verpflichten sich die Vertragsparteien, in dem Gebiet, in dem Regional- oder Minderheitensprachen gebraucht werden, unter Berücksichtigung der Situation jeder Sprache und im Rahmen des Zumutbaren: sicherzustellen, daß die Regional- oder Minderheitensprachen bei der Erbringung der Dienstleistung gebraucht werden, oder zuzulassen, daß Personen, die Regional- oder Minderheitensprachen gebrauchen, in diesen Sprachen einen Antrag stellen und eine Antwort erhalten, oder zuzulassen, daß Personen, die Regional- oder Minderheitensprachen gebrauchen, in diesen Sprachen einen Antrag stellen.

Dolmetscher und Übersetzer

§ 39a. (1) Ist eine Partei oder eine zu vernehmende Person **der deutschen Sprache nicht hinreichend kundig, stumm, gehörlos oder hochgradig hörbehindert**, so ist erforderlichenfalls der der Behörde beigegebene oder zur Verfügung stehende Dolmetscher (Amtdolmetscher) beizuziehen. Die §§ 52 Abs. 2 bis 4 und 53 sind anzuwenden.

(2) Als Dolmetscher im Sinne dieses Bundesgesetzes gelten auch die Übersetzer.

Das Allgemeine Sozialversicherungsgesetz regelt auch die Vergütung der Dolmetscher. So kommt gemäß § 359 ASVG der Versicherungsträger für die Kosten des Verfahrens auf. In den österreichischen Gesetzestexten konnte keine Definition für Amtdolmetscher gefunden werden. Die gesetzlichen Bestimmungen regeln jedoch die Bestellung von amtlichen Dolmetschern. Die einzigen Angehörigen dieses Berufsstandes, die im Gesetz erwähnt und definiert werden sind Gerichtsdolmetscherinnen und Gerichtsdolmetscher. Gemäß § 2 und § 14 des Sachverständigen- und Dolmetschergesetzes II. Abschnitt werden die Voraussetzungen für die Eintragung in die Liste der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Sachverständigen und Dolmetscher angeführt. Bezüglich Fachausbildung und Berufserfahrung sind folgende Voraussetzungen zu erfüllen:

§14 Abs. 1. daß der Bewerber eine fünfjährige Übersetzer- und Dolmetschertätigkeit unmittelbar vor der Eintragung nachzuweisen hat; eine zweijährige Tätigkeit solcher Art genügt, wenn der Bewerber das Diplomstudium der Studienrichtung "Übersetzer- und Dolmetscherausbildung" oder ein gleichwertiges ausländisches Studium absolviert hat;

Neben den genannten Voraussetzungen ist auch eine Überprüfung der Sachkunde erforderlich. Diese wird durch den Österreichischen Verband der allgemeinen beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher durchgeführt. Nach positivem Abschluss der Überprüfung und Prüfung des Bedarfs an Gerichtsdolmetschern der betreffenden Sprache erfolgt die Eintragung der Bewerberinnen in die Liste der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Sachverständigen und Dolmetscher⁷. Amtdolmetscher haben die Pflicht, Befangenheit zu melden, wie es im § 7 des AVG vorgesehen ist.

⁷ <http://www.sdgliste.justiz.gv.at/edikte/sv/svliste.nsf/suche!OpenForm&subf=leer>
Stand: 19.01.2013

§ 7 des AVG regelt Bestimmungen hinsichtlich Befangenheit von Verwaltungsorganen⁸.

(1) Auf Amtssachverständige ist § 7 anzuwenden. Andere Sachverständige sind ausgeschlossen, wenn einer der Gründe des § 7 Abs. 1 Z 1, 2 und 4 zutrifft; außerdem können sie von einer Partei abgelehnt werden, wenn diese Umstände glaubhaft macht, die die Unbefangenheit oder Fachkunde des Sachverständigen in Zweifel stellen. Die Ablehnung kann vor der Vernehmung des Sachverständigen, später aber nur dann erfolgen, wenn die Partei glaubhaft macht, daß sie den Ablehnungsgrund vorher nicht erfahren oder wegen eines für sie unüberwindbaren Hindernisses nicht rechtzeitig geltend machen konnte.

(2) Über den Ablehnungsantrag entscheidet die Behörde endgültig.

2.2.2 Migration

Als Nachfolgestaat der weiträumigen Habsburger Doppelmonarchie baut der österreichische Staat seine Grundpfeiler auf einer Gesellschaft auf, welche von zahlreichen Minderheiten durchmischt ist und damit einen kulturellen Schmelztiegel ermöglicht. Zuwanderung ist ein vitaler Bestandteil der österreichischen Gesellschaft in der zweiten Republik. Im Jahre 1951 betrug laut Statistik Austria der Ausländeranteil der Bevölkerung 4,7 % während im Jahre 2012 der Anteil der im Ausland geborenen Personen bereits auf 16,0 % gestiegen war. Seit 1951 kann also ein steigender Trend der Zuwanderung vermerkt werden. Dieser Trend wird unter anderem auch durch den steigenden Trend der Dolmetscheinsätze in der PVA bestätigt.

⁸ Befangenheit von Verwaltungsorganen

§ 7. (1) Verwaltungsorgane haben sich der Ausübung ihres Amtes zu enthalten und ihre Vertretung zu veranlassen:

1. in Sachen, an denen sie selbst, einer ihrer Angehörigen (§ 36a) oder einer ihrer Pflegebefohlenen beteiligt sind;
2. in Sachen, in denen sie als Bevollmächtigte einer Partei bestellt waren oder noch bestellt sind;
3. wenn sonstige wichtige Gründe vorliegen, die geeignet sind, ihre volle Unbefangenheit in Zweifel zu ziehen;
4. im Berufungsverfahren, wenn sie an der Erlassung des angefochtenen Bescheides oder der Berufungsvorentscheidung (§ 64a) mitgewirkt haben.

(2) Bei Gefahr im Verzug hat, wenn die Vertretung durch ein anderes Verwaltungsorgan nicht sogleich bewirkt werden kann, auch das befangene Organ die unaufschiebbaren Amtshandlungen selbst vorzunehmen.

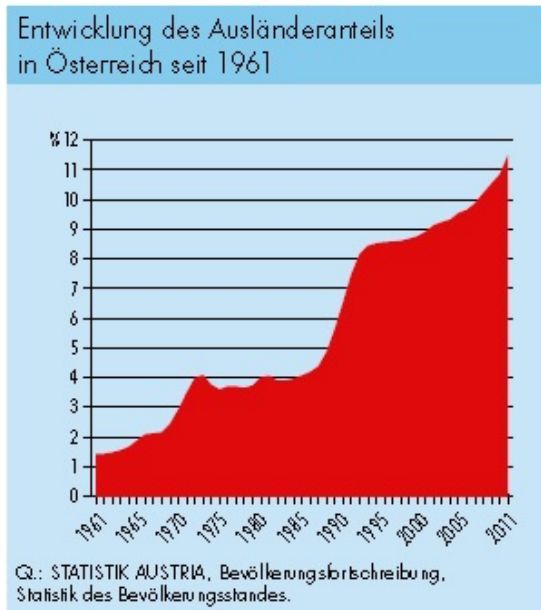


Abbildung 5 Bevölkerungsfortschreibung Statistik Austria

Gründe für eine Migration nach Österreich sind vorwiegend wirtschaftlicher Natur, gefolgt von Abwanderungen aufgrund geopolitischer Krisensituationen. Die ersten großen Migrationsschübe aus wirtschaftlichen Gründen wurden in Wien nach den napoleonischen Kriegen aufgrund eines Konjunkturaufschwunges verzeichnet. Danach folgten die Industrialisierung und der Ausbau des Eisenbahnnetzes auf dem Gebiet des heutigen Österreich. Bis zum Ausbruch des ersten Weltkrieges dauerte dieser Prozess an und lockte zahlreiche Arbeitsmigrantinnen nach Wien (John & Lichtblau 1990:93f). Viele Menschen migrierten im 20. Jahrhundert nach Österreich aufgrund von religiöser, ethnischer und politischer Verfolgung. Dabei kamen über 90 % der Zugewanderten aus den Ländern Osteuropas (John & Lichtblau 1990:107f). Die sogenannten Gastarbeiterjahre brachten eine noch nie dagewesene Arbeitsmigrationswelle mit sich. Arbeitskräfte aus der Türkei und dem ehemaligen Jugoslawien sollten dem Arbeitskräftemangel im Zuge der Wirtschaftskonjunktur in den Nachkriegsjahren in Österreich und Deutschland entgegen wirken. Das Raab/Olah Abkommen war vorerst als temporäre Lösung für die Arbeitsmarktsituation in Österreich gedacht. Im Jahre 1973 wurde mit 230.000 Gastarbeiterinnen und Gastarbeitern ein vorläufiger Höhepunkt der Migration erreicht. Von den Gastarbeiterinnen und Gastarbeitern wurde jedoch erwartet, dass sie dem Rotationsprinzip entsprechend, nach den ersten

Höhepunkten der Hochkonjunktur, wieder in ihre Heimatländer zurückkehrten. Dies traf jedoch nur teilweise ein⁹.

Wir riefen Arbeitskräfte und es kamen Menschen.

(Max Frisch)

Abgesehen von den Gastarbeiterschüben in den 1960ern und 70ern lösen politische Unruhen in der ehemaligen Tschechoslowakei und Ungarn Flüchtlingswellen in Richtung Westeuropa aus. Der Bürgerkrieg im ehemaligen Jugoslawien verursacht eine große Migrationsflut in den 90er Jahren des 20. Jhd. in die westlichen Länder Europas aus. Und damit auch nach Österreich, das sowohl historisch aufgrund der Monarchie aber auch aufgrund der geografischen Nähe für viele Kriegsflüchtlinge aus dem ehemaligen Jugoslawien als Zielland gewählt wird. In der jüngeren Vergangenheit sind Migrantinnen und Migranten aber auch aufgrund von Familienzusammenführung, Flucht- oder Asylgründen oder Ausbildung nach Österreich eingewandert. Laut einer Studie der Statistik Austria zur Arbeits- und Lebenssituation von Migrantinnen und Migranten wurde die Zuwanderung als Kind gemeinsam mit den Eltern oder diesen folgend als der häufigste Grund für Immigration nach Österreich genannt (Statistik Austria 2009:32). Migrantinnen und Migranten haben nach ihrer Zuwanderung, in Österreich mit verschiedenen Hindernissen zu kämpfen. Oft ist es der Fall, dass Migrantinnen und Migranten aufgrund ihrer Lebenssituation überqualifiziert beschäftigt sind. Zur überqualifizierten Beschäftigung kommen auch mangelnde Deutschkenntnisse hinzu, die eine bessere Arbeitssituation nicht möglich machen. Dieser Umstand führt dazu, dass Migrantinnen und Migranten nachhaltig Benachteiligung erfahren. Laut der Studie „Arbeits- und Lebenssituation von Migrantinnen und Migranten in Österreich“ auf Initiative der Kommission der Europäischen Gemeinschaften, durchgeführt von der Statistik Austria, sind Migrantinnen und Migranten in Österreich häufig überqualifiziert beschäftigt. Von 194.300 Personen mit Migrationshintergrund,

⁹http://medienservicestelle.at/migration_bewegt/2011/12/06/geschichte-der-zuwanderung-von-gastarbeiterinnen/ Stand 30.12.2012
<http://diepresse.com/home/panorama/integration/708980/50-Jahre-Gastarbeiter-in-Oesterreich> Stand 30.12.2012

die überqualifiziert sind, hatten 52,5 % keine sehr guten Deutschkenntnisse. Personen mit Migrationshintergrund, die im Rahmen der Studie befragt wurden, hatten die Ansicht, dass ihre Arbeitssituation mit besseren Deutschkenntnissen verbessert werden könnte. Jedoch gaben auch Befragte an, dass ihre Chancen auf eine Verbesserung der Arbeitssituation durch bessere Deutschkenntnisse umso geringer waren, je länger ihr Aufenthalt in Österreich war (Statistik Austria 2009:61).

Grund für die Einreise nach Österreich nach dem Geschlecht

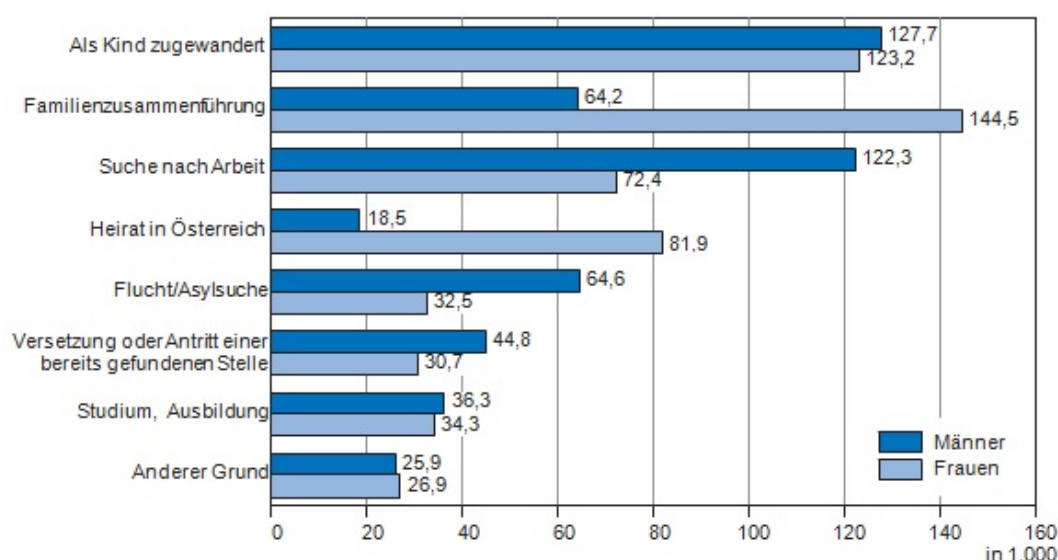


Abbildung 6 Grund für die Einreise nach Österreich nach dem Geschlecht (Statistik Austria 2009:32)

2.2.2.1 Arbeitssituation von Migrantinnen und Migranten

In Österreich ist laut Statistik Austria ein hoher Anteil der Migranten und Migrantinnen als Hilfsarbeitskräfte tätig. Vor allem Migrantinnen, nämlich ein Drittel, verrichten un- oder angelernte Tätigkeiten. Eine ähnliche arbeitsmarktpolitische Situation herrscht auch in Deutschland. Rund 64 % der in Deutschland lebenden Ausländer sind in der Industrie tätig. Auch in Deutschland üben Migrantinnen und Migranten „noch immer überwiegend un- und angelernte Tätigkeiten“ aus (Hackhausen 1997:49).

Anteil Erwerbstätiger nach Berufen und Geburtsland

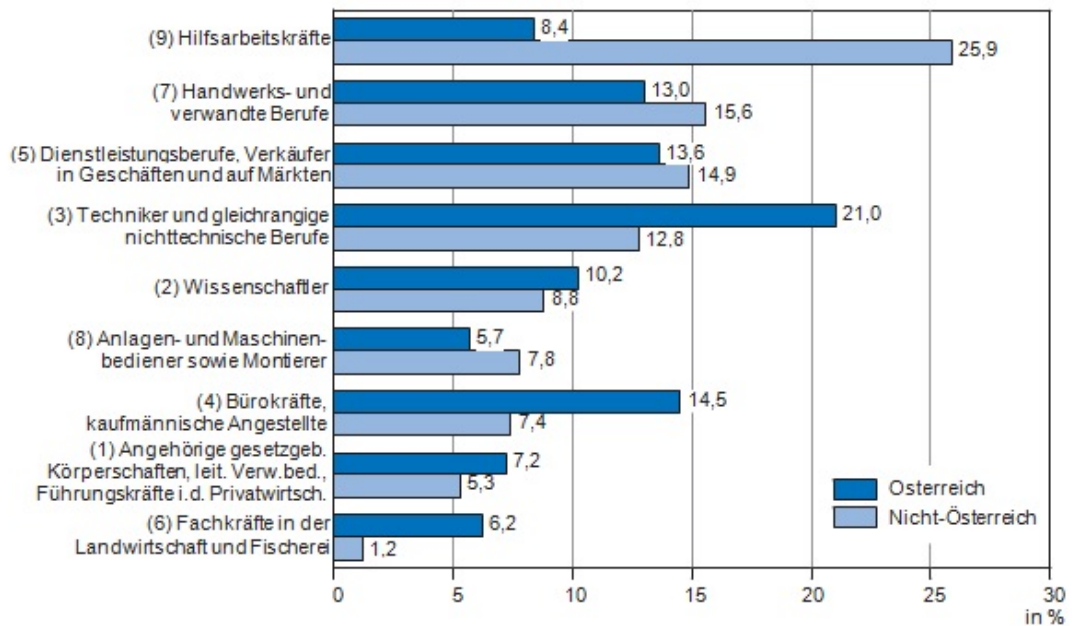


Abbildung 7 Anteil Erwerbstätiger nach Berufen und Geburtsland (Statistik Austria 2009:39)

Wie in der Abbildung 7 zu sehen ist, sind im Ausland geborene Erwerbstätige hauptsächlich als Hilfsarbeitskräfte tätig oder gehen Handwerksberufen nach. Erwerbstätige aus bestimmten Herkunftsregionen sind im Vergleich mit Erwerbstätigen aus Österreich in bestimmten Berufssparten häufiger anzutreffen. So sind Erwerbstätige aus Deutschland mit 25,0 % bzw. 22.300 Personen im Vergleich mit den in Österreich geborenen Erwerbstätigen überdurchschnittlich hoch in höher qualifizierten Berufen anzutreffen. Dies gilt ebenfalls für Tätigkeiten als Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftler, wo Deutsche mit einem Anteil von 22,4 % in Österreich vertreten sind. Erwerbstätige aus Bosnien und Herzegowina sind in Handwerksberufen mit 26,2 % beschäftigt und Türkinnen und Türken sind mit einem Anteil von 38,0 % am häufigsten als Hilfsarbeitskräfte beschäftigt. Menschen aus dem ehemaligen Jugoslawien weisen ebenfalls einen hohen Anteil der Beschäftigung als Hilfskräfte auf (Statistik Austria 2009:45).

2.3 Einsatz und Organisation von Translatoren und Translatorinnen in der PVA

Die Pensionsversicherungsanstalt hat aufgrund ihres Tätigkeitsbereiches, also der gesetzlichen Sozialversicherung, die Verpflichtung, sowohl Pensionswerberinnen und Pensionswerbern, die nicht der deutschen Sprache mächtig sind, die Verständigung mit den ärztlichen Begutachtern im Verwaltungsverfahren zu ermöglichen, als auch fremdsprachliche Dokumente aus ausländischen Vertragsstaaten, in deutscher Sprache zugänglich zu machen.

Im Rahmen ihrer Aufgaben werden für die Pensionsversicherungsanstalt im Bereich der Abteilung Kundendienst/Öffentlichkeitsarbeit drei hauptberuflich tätige Übersetzerinnen und Dolmetscherinnen eingesetzt. Darüber hinaus sind zahlreiche Dolmetscherinnen im Auftrag der Pensionsversicherungsanstalt im Rahmen der Dolmetschungen bei den medizinischen Begutachtungen im Einsatz. Für die Übersetzung der schriftlichen Dokumente sind Übersetzerinnen zuständig, die im Namen der Pensionsversicherungsanstalt über externe Dienstleister beauftragt werden.

Aufgrund zwischenstaatlicher Pensionsfeststellungsverfahren entsteht der Bedarf für Zusammenarbeit mit ausländischen Pensionsanstalten. Für Leistungsansprüche werden Versicherungszeiten aus verschiedenen Staaten, soweit diese bilaterale Abkommen abgeschlossen haben, berechnet.¹⁰ Aufgrund dieser Tatsache unterhält die Pensionsversicherungsanstalt mit ausländischen Pensionskassen und Anstalten schriftlichen Kontakt und Austausch betreffend Unterlagen und Dokumente.

Für ausländische Pensionswerberinnen und Pensionswerber werden in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Kroatisch, Serbisch, Slowakisch, Slowenisch, Spanisch, Ungarisch, Tschechisch und Türkisch auf

¹⁰

http://www.pensionsversicherung.at/portal27/portal/pvportal/channel_content/cmsWindow?action=2&p_menuid=52306&p_tabid=4 Stand: 19.01.2013

der Homepage der Pensionsversicherungsanstalt Informationen über die Pensionsversicherungsanstalt zum Download angeboten. Die Druckversionen liegen in den jeweiligen Landesstellen auf. Das genannte Informationsmaterial beinhaltet in den angeführten Sprachen unter anderem Angaben zur Feststellung und Auszahlung der Pension, Höhe und Bezugsberechtigung der Pension, Besonderheiten der einzelnen Pensionen, Pflegegeld, Kinderzuschuss, Wohnsitzwechsel, Versteuerung der Pension, Lebensbestätigung und Meldehinweise (Pensionsversicherungsanstalt 2012c:1ff). Abgesehen von den eingesetzten Dolmetscherinnen und Übersetzerinnen stehen laut Stellungnahme der Pensionsversicherungsanstalt (siehe Anhang 6.1/Frage 5) in der Landesstelle Wien Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit Fremdsprachenkenntnissen den Pensionswerberinnen und Pensionswerbern zur Verfügung.

2.3.1 Organisation der Dolmetscherinnen

Aus den vorangegangenen Informationen lässt sich unverkennbar und unmissverständlich ein großer Bedarf an Dolmetscherinnen herauslesen. Um diesem Bedarf gerecht zu werden, schreibt die Pensionsversicherungsanstalt als öffentliche Auftraggeberin gemäß BVergG 2006 Ausschreibungen aus und vergibt Aufträge an externe Dienstleister, welche im Rahmen ihres Auftrages Dolmetscherinnen in den benötigten Sprachen für die vorgegebenen Begutachtungstermine zu stellen haben. Abgesehen von Dolmetscherinnen werden auch Übersetzerinnen mit der Übersetzung von fremden Schriftstücken in die deutsche Sprache beauftragt. Die externen Dienstleister für die Übersetzungsleistungen werden mittels Ausschreibungsverfahren für den Bedarf der gesamten PVA verpflichtet. Wobei die Zurverfügungstellung von Dolmetscherinnen durch externe Dienstleister nur für die Landesstellen Wien und Niederösterreich vertraglich geregelt wird.

Um dem gewaltigen Bedarf an Dolmetscheinsätzen, rund 11.000 bis Ende 2012, gerecht zu werden, ist eine gute Logistik erforderlich. Und bevor Dolmetscherinnen einer medizinischen Begutachtung beigezogen werden können, muss vorab der Bedarf erhoben werden. Dies passiert aufgrund der

Auswertungen zur Muttersprache im Antragsformular. Im Antragsformular wird nach der Muttersprache, wenn diese nicht die deutsche Sprache ist, gefragt. Dolmetscherinnen können fast ausschließlich nur zu den ärztlichen Begutachtungen bestellt werden. In allen anderen Stellen der Pensionsversicherungsanstalt, wie den Vorsprachen in den Kundenservicezonen oder bei internationalen Tagungen (Besprechungen), muss die Pensionswerberin oder der Pensionswerber rechtzeitig, im Vorhinein, den Bedarf für eine Dolmetscherin ankündigen oder aber eine private fremdsprachenkundige Begleitung organisieren. Diese Vorgehensweise gilt sowohl für Lautsprachdolmetscher als auch für Gebärdendolmetscher. In der Regel begleiten jedoch Familienangehörige mit Deutschkenntnissen die Pensionswerberinnen und Pensionswerber.

Wenn nun keine sprachkundigen Familienangehörige oder Bekannte mit Deutschkenntnissen vorhanden sind, kann eine Situation entstehen, wie in der Landesstelle St. Pölten beobachtet, wo eine fremdsprachenkundige Person mit hinterlegter Visitenkarte in der Kundenservicezone ihre *Dolmetschdienste* Pensionswerbern und Pensionswerberinnen, welche nicht in Begleitung einer deutschsprachigen Person die Vorgespräche führen können, anbietet. Für diese Dolmetschkosten kommen selbstverständlich Pensionswerberinnen und Pensionswerber selbst auf.

Die Pensionsversicherungsanstalt trägt jedoch die Kosten für sämtliche Dolmetschleistungen, welche im Rahmen der medizinischen Begutachtung für eine bessere Verständigung notwendig sind, sowie für die Übersetzungen von Schriftstücken aus fremden Sprachen. Alleine diese Leistung kostet jährlich einen Gesamtaufwand in der Höhe eines sechsstelligen Eurobetrages. Trotz des Aufwandes wurde bisher laut Stellungnahme (siehe Anhang 6.1/Frage 17) der PVA für den Dolmetsch- und Übersetzungsdienst innerhalb der Pensionsversicherungsanstalt kein Budgetposten eingerichtet. Die Dolmetsch- und Übersetzungskosten werden auch nicht im jährlichen Bericht der Pensionsversicherungsanstalt gesondert angeführt.

2.3.2 Einsatz von Dolmetscherinnen in der PVA

Pensionswerberinnen und Pensionswerber mit einer anderen Muttersprache als Deutsch haben die Möglichkeit, eine Dolmetscherin für die Untersuchung zwecks medizinischer Begutachtung mittels Antragsformular anzufordern. Auf dem Antragsformular für Alterspension, vorzeitige Alterspension bei langer Versicherungsdauer, Korridorpension oder Invaliditätspension findet sich im ersten Abschnitt unter Personaldaten des Versicherten/ der Versicherten folgende Frage in der deutschen Sprache: „Wenn Sie die deutsche Sprache nicht beherrschen, teilen Sie uns bitte Ihre Muttersprache mit“.

1. PERSONALDATEN DES VERSICHERTEN / DER VERSICHERTEN (in Blockschrift)	
Familienname / Nachname:	Vorname:
Titel:	Frühere Namen:
Geschlecht: <input type="checkbox"/> weiblich <input type="checkbox"/> männlich	Geburtsdatum:
Geburtsort:	Land:
Staatsangehörigkeit:	seit:
Wenn Sie die deutsche Sprache nicht beherrschen, teilen Sie uns bitte Ihre Muttersprache mit:	

Abbildung 8 Auszug aus Formular: Angaben der Muttersprache

Die Fragestellung nach der Muttersprache in der deutschen Sprache führt eventuell zu Verwirrungen. Oftmals kommt es vermutlich aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse zur Nichtbeantwortung. Es ist anzunehmen, dass die Fragestellung nicht korrekt verstanden wird, da die Satzstruktur der Fragestellung etwas anspruchsvoller ist. Mehrfach kommt es vor, dass Pensionswerber und Pensionswerberinnen diese Frage nicht beantworten. Dies liegt vielleicht daran, dass die Konsequenz des nicht Beherrschens der deutschen Sprache nicht ausführlicher kommuniziert wird. Pensionswerber und Pensionswerberinnen wissen oft nicht, dass kostenfreie Dolmetscher und Dolmetscherinnen von der PVA zur Verfügung gestellt werden. Denn diese Leistung der PVA wird in keinem Antragsformular oder Informationsblatt angeführt. Aus diesem Grund geben Pensionswerber höchstwahrscheinlich erst gar keine Sprache an und kommen zu den Untersuchungen mit Begleitpersonen

oder versuchen, mit den wenigen und oftmals nicht hinreichenden Sprachkenntnissen bei den medizinischen Begutachtungen auszukommen. Dieser Umstand erschwert nicht nur die Arbeit der begutachtenden Ärzte und Ärztinnen sondern auch der Dolmetscherinnen und Dolmetscher.

Bevor jedoch Pensionswerberinnen zur medizinischen Begutachtung eingeladen werden, führen diese Vorsprachen. Im Zuge dieser persönlichen Vorsprachen werden etwaige medizinische Befunde, das Antragsformular und andere notwendige Unterlagen eingereicht. Nach vorheriger Bekanntgabe kann eine Dolmetscherin für ein solches Vorgespräch angefordert werden. Pensionswerberinnen müssen jedoch den Bedarf nachweisen und im Vorhinein eine Dolmetscherin anfordern. Andernfalls sind keine Dolmetschende verfügbar. Dolmetscherinnen im Auftrag der externen Dienstleister wurden bisher jedoch nicht mit den Dolmetschungen in den Kundenservicezonen, wo die Vorgespräche geführt werden, beauftragt.

Weiters wird mitgeteilt, dass bei persönlichen Vorsprachen in den Kundenservicezonen der PVA nur bei Bedarf – nach vorheriger Bekanntgabe – DolmetscherInnen beigezogen werden. (siehe Anhang 6.1/Frage 5 der Stellungnahme, PVA)

Es stellt sich hier die Frage, ob Pensionswerber und Pensionswerberinnen überhaupt über die Möglichkeit der Bestellung einer Dolmetscherin in dieser Phase der Pensionsantragsstellung unterrichtet sind. Nach Einsicht der aufliegenden Broschüren und in den schriftlichen Einladungen konnte dazu kein Hinweis gefunden werden. Die Stellungnahme der Pensionsversicherungsanstalt (siehe Anhang 6.1/Frage 5) verschafft hierzu etwas Klarheit. Pensionswerber werden hauptsächlich von sprachkundigen Begleitpersonen begleitet. Diese sprachmitteln für nichtdeutschsprachige Pensionswerber und übermitteln in der jeweiligen Muttersprache weitere Anweisungen der Pensionsversicherungsanstalt im Rahmen des Antrags. Der Grund, warum in diesem Bereich keine Dolmetscherinnen und Dolmetscher eingesetzt werden, lässt sich möglicherweise mit der Vermutung erklären, dass dieser Teil der Antragstellung offiziell noch kein Verwaltungsverfahren

darstellt und damit auch keine gesetzliche Grundlage für die Bereitstellung von Dolmetscherinnen und Dolmetschern vorliegt.

Bei sehr vielen Vorsprachen begleiten Familienangehörige mit Deutschkenntnissen die Kundinnen (Kunden).
(siehe Anhang 6.1/Frage 5 der Stellungnahme, PVA)

Welche Inhalte bei diesen Vorgesprächen behandelt werden, wurde im Rahmen dieser Arbeit nicht näher behandelt.

Pensionswerberinnen und Pensionswerber haben aufgrund rechtlicher Bestimmungen die Möglichkeit, eine Dolmetscherin für die medizinische Begutachtung zu bestellen. Dafür müssen Pensionswerberinnen beim Antrag die jeweilige Muttersprache eintragen, wenn sie die deutsche Sprache nicht hinreichend beherrschen sollten. Sollten Pensionswerberinnen diesen Punkt nicht ausfüllen, was nicht selten der Fall ist, wird eine Dolmetscherin, falls diese in der PVA Landesstelle anwesend und verfügbar ist, trotzdem der Begutachtung beigezogen. Da Dolmetscherinnen für die Sprachen aus dem ehemaligen Jugoslawien und die türkische Sprache fast täglich in der PVA Wien bestellt werden, kann für die genannten Sprachen oft spontan eine Dolmetscherin beigezogen werden. Sollte jedoch die Dolmetscherin nicht verfügbar und der Pensionswerber oder die Pensionswerberin der deutschen Sprache nicht ausreichend mächtig sein, sodass eine medizinische Begutachtung nicht möglich ist, wird ein neuer Termin mit Verdolmetschung ausgeschrieben. Insgesamt fallen ca. 50 % aller Dolmetscheinsätze in der Pensionsversicherungsanstalt auf Sprachen aus dem ehemaligen Jugoslawien (Bosnisch, Serbisch, Kroatisch, Slowenisch) und 43 % auf Sprecher der türkischen Sprache. Die restlichen sieben Prozent bilden alle anderen Sprachen gemeinsam.

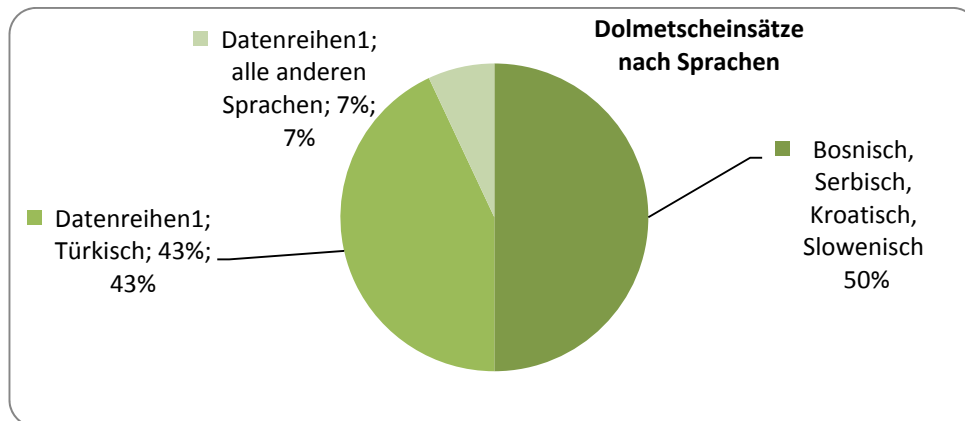


Abbildung 9: Dolmetscheinsätze nach Sprachen bei der PVA Wien

Oftmals ist die Selbsteinschätzung der Pensionswerberinnen und Pensionswerber betreffend Deutschkenntnisse nicht ausreichend objektiv und daher fordern diese keine Dolmetschende an. Wenn Pensionswerberinnen und Pensionswerber selbst keine Dolmetscherin anfordern, aber das Gespräch und die Untersuchung aufgrund der mangelnden Deutschkenntnisse sich als unmöglich erweist, sind die jeweiligen untersuchenden Ärzte und Ärztinnen verpflichtet, eine Dolmetscherin der Untersuchung beizuziehen. Als Folge dessen entstehen manchmal Engpässe bei der Realisierung aller Dolmetschungen. Daher müssen Pensionswerber oftmals auf Dolmetscherinnen und Dolmetscher warten, bis diese wieder verfügbar sind oder aber auch manchmal unverrichteter Dinge nach Hause gehen und auf eine neue Einladung zur medizinischen Begutachtung mit bestellter Dolmetscherin warten.

Dolmetscher erforderlich? nein ja serb./kroatisch türkisch andere:

Abbildung 10 Auszug aus interner Anweisung zum Dolmetscherbedarf

Abbildung 7 zeigt den überwiegenden Bedarf an Dolmetscherinnen und Dolmetschern mit den Arbeitssprachen Serbisch, Kroatisch und Türkisch. Dabei wird auf die Erwähnung anderer Sprachen verzichtet, da diese aufgrund ihrer Häufigkeit nicht ins Gewicht fallen. Davon ausgenommen ist sicherlich das Bosnische, welches nicht angeführt wird, aber als zur Sprachgruppe „serb./kroatisch“ gehörig zu verstehen ist.

Laut Stellungnahme der Pensionsversicherungsanstalt (siehe Anhang 6.1/Frage 5) werden in der Landesstelle Wien täglich 1-3 Personen für Dolmetschtätigkeiten eingesetzt. Vergleichbar weniger ist der Durchschnitt in den Landesstellen Niederösterreich und Tirol, wo 2-3 Mal in der Woche je 2 Dolmetscherinnen eingesetzt werden. Hauptsächlich werden Dolmetscherinnen für Türkisch und die Sprachen aus dem ehemaligen Jugoslawien eingesetzt. In den Landesstellen der Pensionsversicherungsanstalt in Oberösterreich, Salzburg, Steiermark und Vorarlberg werden Dolmetscherinnen 1-2 Mal im Monat angefordert. Den geringsten Bedarf an Dolmetscherinnen verzeichnen die Landesstellen in Kärnten und im Burgenland, obwohl gerade in diesen Bundesländern ein beachtlicher Anteil an Volksgruppenangehörigen angesiedelt ist.

3 EMPIRISCHE STUDIE

In dieser Arbeit soll der Frage nachgegangen werden, was die Rolle der Dolmetscherin ist und welche Erwartungen an diese gestellt werden. Konkret bezieht sich dieses Rollenverständnis auf die Arbeit als Dolmetscherin im Rahmen der medizinischen Begutachtung in der Pensionsversicherungsanstalt in der Landesstelle Wien. Dabei wird die theoretische und wissenschaftliche Grundlage mit den empirischen Daten aus der Praxis verglichen. Für die empirische Studie wurde der qualitative Forschungsansatz gewählt. Die Auswertungen der insgesamt 4 Experteninterviews mit Ärztinnen und Ärzten sowie 4 Experteninterviews mit Dolmetscherinnen, welche bei der medizinischen Begutachtung im Rahmen von Anträgen wegen Berufsunfähigkeits- bzw. Invaliditätspension sowie Pflegegeldanträgen dolmetschen, sind in diesem Teil der Masterarbeit zu finden. Zusätzlich wurde, wie schon früher erwähnt, ein schriftlicher Fragebogen mit 21 Fragen der PVA übermittelt. Die Auswertung dieser Informationen wurde teilweise im vorangegangenen Kapitel behandelt.

Diese wissenschaftliche Arbeit wurde durch den Zugang zum einzigartigen Dolmetschsetting in der Pensionsversicherungsanstalt, aber auch durch andere Studien, wie etwa die wissenschaftliche Studie mit dem Titel *Access to services with interpreters* von Alexander Claire, Edwards Rosalind, Bogusia Temple, Usha Kanani, Liu Zhuang, Mohib Miah sowie Anita Sam, welche in Großbritannien im Jahre 2004 veröffentlicht wurde, angeregt. In der britischen Studie wurden in Großbritannien lebende Migranten und Migrantinnen, die den Dienst von Dolmetschenden in den diversen sozialen und medizinischen Einrichtungen in Anspruch nehmen, befragt. Die Studie bietet einen guten Einblick in das Rollenverständnis der Dolmetscher und die Erwartungshaltung gegenüber diesen, und zwar aus der Sicht der Nutzer von Dolmetschleistungen. Da eine ähnliche Studie den Rahmen einer Masterarbeit mehr als sprengen würde, war es wichtig, für diese Arbeit die Befragung auf die Ärzte und Ärztinnen sowie die Dolmetscherinnen zu begrenzen. Eine Befragung der Schreibkräfte wurde in diesem Kontext als nicht ergiebig

eingeschätzt, da Schreibkräfte in der Regel keinen direkten Kontakt mit Dolmetschenden während der Untersuchung haben.

3.1 Qualitative Forschungsmethode

Die Methoden der empirischen Forschung können einen qualitativen oder quantitativen Ansatz verfolgen. Die Forschungsmethode wird je nach Untersuchungsgegenstand gewählt. Da diese wissenschaftliche Arbeit vordergründig das Rollenverständnis der Dolmetscherin und die Erwartungshaltung gegenüber Dolmetscherinnen sowohl aus der Sicht der Ärzte und Ärztinnen als auch der Dolmetscherinnen selbst in der Pensionsversicherungsanstalt im Rahmen der medizinischen Begutachtung zu eruieren versucht, schien die qualitative Forschungsmethode für den Zweck dieser wissenschaftlichen Arbeit als sinnvoll. Als Format der Befragung wurde das nichtstandardisierte Interview gewählt, wobei die Gesprächsführung anhand eines Leitfadens gestützt wurde (vgl. Atteslander 2000:140ff). Das Leitfadeninterview als Befragungsmethode bot im Rahmen dieser empirischen Forschung eine gute Grundlage für die Erhebung, war aber nicht als zwingend in seiner Reihenfolge und Inhalt gedacht (vgl. Atteslander 2000:158). Im Zuge der Befragung wurde auch der persönlichen Meinung Raum gegeben, und so konnten die befragten Personen auch jene wichtigen Aspekte einbringen, die nicht gerade gefragt, aber für das Experteninterview relevant waren. Da die Erhebung je nach Gesprächsverlauf notwendigerweise individuell angepasst wurde, können gewisse Abweichungen im Gesprächsverlauf und im Inhalt der Beantwortung nicht ausgeschlossen werden. An dieser Stelle muss auch der Verzerrungsfaktor, der von der Interviewerin ausgeht, angesprochen werden, welcher unabwendbar und unbewusst Einfluss auf die Aussagen der befragten Personen ausübt und ebenfalls in dieser Arbeit nicht auszuschließen ist (vgl. Atteslander 2000:134). Die Auswertung der Angaben aus den Interviews verfolgt den induktiven Ansatz, d. h. es wird vom Besonderen auf das

Allgemeine geschlossen und nach Abschluss der Auswertung der Studie eine Hypothese aufgestellt (vgl. Cropley 2002:41)¹¹

3.1.1 Vorgangsweise

Um Genehmigung für die Durchführung der Interviews in der Landesstelle Wien der Pensionsversicherungsanstalt, wurde am 06.06.2012 bei Hr. Dr. Pinggera, Generaldirektor der PVA, per Email angefragt. Erfreulicherweise wurde diese am gleichen Tag erteilt. In weiterer Folge wurden jene zwei Übersetzungsbüros, welche die Dolmetscherinnen für die Dolmetschtätigkeit in der Pensionsversicherungsanstalt stellen, sowie die begutachtenden Ärzte und Ärztinnen über die Durchführung der Studie informiert. Die Auswahl der zu befragenden Ärzte und Ärztinnen wurde nach Stichprobe (je nach Verfügbarkeit und Fachrichtung) ermittelt. Bei der Auswahl der zu befragenden Ärzte und Ärztinnen wurden besonders die stärker frequentierten Fachbereiche in der Landesstelle Wien (Orthopädie, Interne Medizin, Psychiatrie und Neurologie) berücksichtigt. Ziel der Fachbereichswahl war es, einer realitätstreuen Repräsentation so nah als möglich zu kommen. Bei der Auswahl der befragten Dolmetscherinnen wurden die Empfehlungen der Übersetzungsbüros miteinbezogen. Empfehlungen wurden aufgrund von Erfahrung als Dolmetscherinnen und Sprachkenntnissen ausgesprochen. Bezüglich der Sprachkenntnisse wurden jene Sprachen vorrangig gewählt, nach denen in der Pensionsversicherungsanstalt ein höherer Bedarf besteht. Die Interviews mit den Ärztinnen und Ärzten wurden innerhalb der üblichen Arbeitszeit durchgeführt und digital aufgenommen, während die Interviews mit den Dolmetscherinnen in deren Freizeit an unterschiedlichen öffentlichen Orten stattgefunden haben und ebenfalls digital aufgenommen wurden. Die insgesamt 8 Experteninterviews wurden im Zeitraum vom 29.06.2012 bis 26.07.2012 realisiert. Die Interviews sind unterschiedlich lang und dauern

¹¹ Qualitative Untersuchungen basieren auf induktivem Denken, das neue Perspektiven bietet. Diese müssen aus den von den Teilnehmern zur Verfügung gestellten Hinweisen, die meistens umgangssprachlich formuliert wurden, herausgearbeitet werden. Dies erfordert sowohl genaue Beobachtung als auch Aufmerksamkeit, Offenheit und Sensibilität für die Bedeutung von Hinweisen, zusammen mit der Fähigkeit Konzepte aufzubauen und die wissenschaftliche Fantasie kreativ, aber diszipliniert, einzusetzen. (Cropley 2002:58)

zwischen 25 und 55 Minuten. Schließlich wurden die aufgenommenen Interviews bis Mitte Oktober 2012 transkribiert.

3.1.2 Transkription der Interviews

In der Transkription der Interviews wurde auf die üblichen Hesitationslaute wie „äh“ oder „hm“ verzichtet. Wiederholungen und Abweichungen der Syntax sowie grammatikalischen Norm wurden jedoch beibehalten. Folgende Transkriptionsregeln wurden in Anlehnung an das Praxisbuch für Transkription (vgl. Dresing & Pehl 2011:19) für das bessere Verstehen des Gesagten übernommen:

- 1) Die Transkription erfolgte wörtlich und erfasst das Gesprochene im Hochdeutschen.
- 2) Die einzelnen Sprecher sind kurz mit „I“ für Interviewerin, „A“ für Arzt oder Ärztin und „D“ für Dolmetscherin gekennzeichnet.
- 3) Bei gleichzeitigem Sprechen von Interviewerin und befragter Person markieren zwei aneinanderfügende Schrägstriche die gleichzeitig gesprochenen Textpassagen. // ... //
- 4) Nach jedem gesprochenem Abschnitt folgt eine Zeitangabe mit Informationen zur Uhr-, Minuten- und Sekundenzeit.
- 5) Bei längeren Pausen wird der Beginn der Rede mit einer zweiten Zeitangabe gekennzeichnet.
- 6) Die Interpunktion dient der besseren Verständlichkeit und wurde in diesem Sinne so oft als möglich eingesetzt. Wobei der Punkt gegenüber dem Beistrich vorrangig eingesetzt wurde.
- 7) Bei Sprechpausen wurden, je nach Länge, ein bis drei Auslassungszeichen in eckigen Klammern gesetzt - [.] bzw. [..] oder [...].
- 8) Textpassagen mit direkter Rede sind mit Anführungszeichen gekennzeichnet.
- 9) Textpassagen in runden Klammern sollen Lesern und Leserinnen das nicht Gesagte, aber Gemeinte näher bringen, z. B. „Sie (Dolmetscherin)

merkt ...“ Ebenfalls in runden Klammern werden Hintergrundgeräusche oder Laute ausgedrückt.

- 10) Mit eckigen Klammern werden im Hintergrund aufgenommene Geräusche festgehalten.
- 11) Die Transkription ist im Rich Text Format (.rtf Datei) gespeichert und wurde in Word Dokument übertragen.

3.1.3 Die Leitfadeninterviews

Insgesamt wurden zwei verschiedene Leitfadeninterviews erstellt. Da die Befragung von Ärzten und Ärztinnen sowie Dolmetscherinnen mittels Leitfadeninterview erfolgte, war es notwendig, zwei inhaltlich verschiedene Interviews zu erstellen. Die Struktur des Leitfadens war der empfohlenen Abfolge von Fragen, wie diese in Fragebogen aufscheinen, angepasst, es wurde aber auf das beharrliche Abfragen nach Reihenfolge verzichtet (vgl. Atteslander 2000:171f). Im Vordergrund stand das Expertengespräch und weniger die Fragen. Der Leitfaden sollte der Interviewerin lediglich als Stütze und Erinnerung dienen. Die Fragen wurden nach dem Prinzip „vom Allgemeinen zum Speziellen“ zusammengestellt, wobei „heikle“ Fragen im zweiten Drittel des Interviews gestellt wurden, soweit diese nicht bereits im Gespräch vorweggenommen wurden. Bei der Auswahl der Fragestellung zum Rollenbild der Dolmetscherin wurde Pöchhacker's Fragebogenbefragung im Rahmen der Wiener *Community Interpreting* Studie als Grundlage gewählt (vgl. Pöchhacker 2007:245ff). Vorrangig galt es, die Anforderungen an Dolmetschende im kommunalen Bereich zu prüfen. Dazu wurden sowohl Dolmetscherinnen als auch Ärzte und Ärztinnen unabhängig voneinander gefragt. Folgende Punkte stellen das Herzstück beider Leitfadeninterviews dar.

- gleiche Kulturzugehörigkeit wie PatientInnen bzw. KlientInnen
- gleiches Geschlecht wie PatientInnen bzw. KlientInnen
- perfekte Zweisprachigkeit
- gründliches Verständnis der betreff. (Fremd-)Kultur
- Schulabschluß auf Maturaniveau
- gründliche medizinische Fachkenntnisse/Ausbildung in Sozialarbeit
- Ausbildung im Dolmetschen
- „allgemein gerichtlich beeideter Dolmetscher“
- absolut neutrales Verhalten
- Diskretion und Verschwiegenheit
(Pöchhacker 2007:245)

Die oben genannten Anforderungen sollen einen Querschnitt der wichtigsten Kompetenzen, die eine Dolmetscherin vorweisen sollte, darstellen. Dabei war es vor allem interessant zu untersuchen, bei welchen Anforderungen die Ansichten auseinander gingen, und wie dies begründet wurde.

3.2 Skizze des translatorischen Handlungsfeldes in der PVA

In der Landesstelle der Pensionsversicherungsanstalt in Wien besteht täglich Bedarf an Dolmetscherinnen. Nach Feststellung der mangelnden Deutschkenntnisse des Pensionswerbers durch die Mitarbeiter der PVA (während der Begutachtung durch den Arzt oder die Ärztin) oder auf Antrag des Pensionswerbers, wird eine Dolmetscherin der medizinischen Begutachtung beigezogen. Dolmetschende haben aufgrund der frühzeitigen Bedarfserhebung genaue Einsatztermine rechtzeitig vorliegen. Je nach Bedarf werden die Dolmetscherinnen in die jeweiligen Fachbereichsordinationen bestellt und von einer Untersuchung in die nächste gerufen. Diese Vorgangsweise erlaubt es nicht, auf notwendige Pausen oder Ausruhphasen Rücksicht zu nehmen, bzw. werden diese nicht eingeplant. Pausen zwischen den einzelnen Einsätzen entstehen zufällig, wenn Einsätze ausfallen. Sollten Dolmetschungen ausfallen, warten die Dolmetscherinnen in einem eigens für sie reservierten Raum, welcher per Telefonleitung mit den Mitarbeitern vom Anmeldeschalter verbunden ist. Diese Situation gilt nur für die Landesstelle Wien.

Derzeit gestaltet sich die Situation in der Landesstelle St. Pölten hinsichtlich des Aufenthaltsraums für Dolmetschende als äußerst prekär. Dolmetschende warten gemeinsam mit den Pensionswerberinnen und Pensionswerbern im Wartezimmer auf die Dolmetscheinsätze. Dabei wird dem Dolmetschpersonal nicht die Möglichkeit gegeben, sich zurückzuziehen. Dieser Umstand macht es ebenfalls nicht möglich, notwendige Ruhezeiten wahrzunehmen.

Das MedCounter-Personal unterhält den Kontakt mit den einzelnen Ordinationen und ist als eine zentrale Kontaktstelle zu verstehen. Sobald Bedarf für eine Dolmetschung in einer der vielen Fachbereichsordinationen der Internen Medizin, Orthopädie, Psychiatrie, Neurologie oder Allgemeinmedizin, bzw. einer anderen medizinischen Fachrichtung besteht, wird das Schalterpersonal angerufen und die Verfügbarkeit der jeweiligen Dolmetscherin für die gebrauchte Sprache festgestellt. Wenn nun die jeweilige

Dolmetscherin für die benötigte Sprache verfügbar ist, wird diese im Dolmetscherraum angerufen und über den neuen Einsatz, welcher unverzüglich stattzufinden hat, informiert. Die Anwesenheitszeiten der Dolmetscherinnen werden, wie bereits erwähnt, je nach Bedarf im Voraus festgestellt. Diese können unter Umständen bis zu 5 Stunden dauern (7:30 – 12:30). Dolmetscherinnen für die türkische Sprache sowie für die Sprachen aus dem ehemaligen Jugoslawien sind in der Landesstelle Wien täglich anwesend, wenn dies nicht anders vereinbart wird.

Die medizinische Begutachtung, welche überschlagsmäßig in allen Fachbereichen einen ähnlichen Ablauf hat, kann in folgende Abschnitte geteilt werden:

• Identitätsüberprüfung/Ausweiskopie wird überprüft
• Sozialanamnese und Arbeitsanamnese/Abfrage der bisherigen Ausbildung und Arbeits-, Familien- und Wohnsituation
• Subjektive Schilderung der Beschwerden, aufgrund welcher Arbeitsunfähigkeit angegeben wird
• Medizinische Begutachtung der Arbeitsfähigkeit
• Aufklärung über eventuelle weitere medizinische Abklärung

Es werden entweder alle oder nur jene Teile der Begutachtung, welche sprachlich nicht verstanden wurden, verdolmetscht. Laut erhobenen Daten aus der Interviewstudie kommt das Stand-by Dolmetschen gleich häufig zum Einsatz wie das Konsektivdolmetschen ohne Notizen. In diesem speziellen Setting werden keine, oder wenn überhaupt, wenige Notizen gemacht; das liegt daran, dass die Dolmetscherinnen nur kurze Textpassagen verdolmetschen. Oftmals sind die Aussagen der Gesprächsteilnehmer äußerst kurz und in wenigen Sätzen gefasst, womit die Vorteile der Notizentechnik nicht immer zur Geltung kommen und aus diesem Grund seltener eingesetzt werden. Ein weiterer Grund, warum die Notizentechnik nicht angewendet wird ist, dass dies in diesem Setting „nicht üblich“ ist, wie es eine Dolmetscherin ausdrückte.

Bei Gericht sehr wohl, dass (...) ich Notizen mach[e], selbstverständlich. Hier nicht. Hier Konsektivdolmetschen. Das wird auch, das war von Anfang an so. Es funktioniert auch am besten, also ich könnte mir nicht ein

Flüsterdolmetschen, das wäre einfach zu konfus, glaube ich.
(INT / DOL III #00:05:10-5#)

Ebenso selten wird das Flüsterdolmetschen eingesetzt. Hierzu wurde die Besorgnis betont, dass dieser Modus zu „konfus“ für die Beteiligten wäre wie es eine Dolmetscherin ausdrückte. Je nach Begutachtungssituation aber auch begutachtenden Arzt oder Ärztin sowie Fachrichtung wird die Dolmetschstrategie gewählt und angewendet. Hinsichtlich der unterschiedlichen Dolmetschstrategie erklärte eine Dolmetscherin, dass sie beim Verdolmetschen der Untersuchungen unterscheidet, ob eine zusammenfassende Wiedergabe des Gesagten ausreicht oder eine „wortgetreue“ Dolmetschung notwendig ist.

Die Sitzordnung folgt aus den Gegebenheiten des Ordinationsraumes und den Wünschen des Begutachters. Dabei geben Ärzte und Ärztinnen die Sitzordnung an, wobei nicht immer auf die Bedürfnisse der Dolmetscherin eingegangen wird, wie in der Auswertung der empirischen Studie herauskommt. An dieser Stelle ist es notwendig, hervorzuheben, dass die Ärzte und Ärztinnen höchstwahrscheinlich nicht über die empfohlene Sitzordnung in Form eines Dreiecks unterrichtet sind und aus diesem Grund auch nicht die Vor- und Nachteile einer Sitzordnung während der Dolmetschung reflektieren können. Aufgrund der täglichen Einsätze stellen Dolmetscherinnen in den Ordinationen keine außerordentliche Situation dar, trotzdem haben Dolmetscherinnen keinen festen Sitzplatz in den Ordinationen. Wenn die Sitzgelegenheiten in den Untersuchungsräumen nicht ausreichend gegeben sind, kann es auch passieren, dass man als Dolmetscherin Platz auf der Untersuchungsfläche nehmen muss und, sobald diese von den Pensionswerbern gebraucht wird, im Raum eine neue Sitz- oder Stehgelegenheit suchen muss. Überhaupt sind Dolmetschende an keinen fixen Platz gebunden und wechseln je nach Position des Pensionswerbers den eigenen Standort. Im eigentlichen Begutachtungsteil der medizinischen Untersuchung wird der Pensionswerber einer Leistungsüberprüfung unterzogen. Für diesen Zweck wird der Pensionsweber oder die Pensionswerberin aufgefordert, bestimmte körperliche oder geistige Übungen zu machen.

Je nach Fachrichtung sind diese Übungen unterschiedlich und variieren abhängig davon, ob der Begutachter angewiesen ist, orthopädische oder psychiatrische Beschwerden zu überprüfen. Die Dolmetscherin steht oder sitzt, wenn möglich, in unmittelbarer Nähe zum Pensionswerber, sodass aber die Arbeit des Arztes oder der Ärztin nicht beeinträchtigt wird. Medizinische Begutachtungen mit oder ohne Dolmetschung erhalten immer den gleichen zeitlichen Rahmen, welcher zwischen 30 und 40 Minuten beträgt. Obwohl gedolmetschte Begutachtungen implizieren, dass nicht zwei Gesprächsteilnehmer, sondern mit der Schreibkraft insgesamt sogar vier beteiligt sind und jedes Wort doppelt gesagt wird, wird in der Länge der Untersuchungszeit nicht darauf Rücksicht genommen.

In der Arzt-Pensionswerber-Kommunikation entscheidet der Arzt oder die Ärztin über den Gesprächsverlauf. Dabei sind die Machtpositionen der Gesprächspartner ungleich. Pensionswerber und Pensionswerberinnen treten als Bittsteller auf, und Ärzte und Ärztinnen wirken als Entscheidungsträger (obwohl diese nicht alleine über eine Pensionierung entscheiden, sondern nur im medizinischen Bereich eine Begutachtung der Arbeitsfähigkeit erstellen). Ferner gibt es eine asymmetrische sprachliche, kulturelle und soziale Beziehung zwischen den Gesprächspartnern. Der Arzt oder die Ärztin verfolgt mit gezielter Gesprächsführung die Erstellung einer Diagnose, welche der medizinischen Begutachtung dient (vgl. Allaoui 2005:13f). Im Rahmen der üblichen Arzt-Patient-Situationen erstellt der behandelnde Arzt oder Ärztin eine Diagnose und schlägt dementsprechend eine medizinische Behandlung vor. In der Arzt-Pensionswerber-Situation ist der begutachtende Arzt oder Ärztin nicht als behandelnder Arzt tätig sondern als fachärztlicher Begutachter. Diese Aufgabenstellung ist vielen Pensionswerbern und Pensionswerberinnen nicht in ihrem vollen Ausmaß bekannt und so kann es zu unterschiedlichen Erwartungshaltungen kommen. Der begutachtende Arzt gelangt über Symptomformulierungen und anschließende körperliche Untersuchung zu einer endgültigen Diagnose. Im Rahmen der medizinischen Begutachtung ist die Teilnahme der Pensionswerber bzw. der Pensionswerberinnen sehr wichtig, da die Untersuchung durch die Angaben über Beschwerden maßgeblich

beeinflusst wird. Von Pensionswerberinnen und Pensionswerbern wird eine aktive Mitwirkung während der medizinischen Untersuchung, auch Compliance genannt, erwartet.

Die ärztliche Befragung erfolgt mit Hilfe von Frage-Antwort-Sequenzen. Bei der Beantwortung ist je nach Bildungsniveau und sozialem Hintergrund eine unterschiedliche Ausdrucksweise zu erwarten (vgl. Allaoui 2005:14). Oftmals können Pensionswerber und Pensionswerberinnen bestimmte Gesprächssequenzen ohne Verdolmetschung beantworten und haben so die Möglichkeit, mit dem begutachtenden Arzt oder der Ärztin direkt zu kommunizieren. Das Ziel des begutachtenden Arztes ist es, auf schnellstem und vor allem unkompliziertem Wege die Beantwortung der gestellten Fragen zu erreichen. Unterschiedliche sprachliche, soziale und kulturelle Hintergründe hindern jedoch manchmal eine reibungslose Kommunikation, das Gesprächsklima wird zusätzlich von Zeitdruck und fehlenden Unterlagen oder medizinischen Befunden bestimmt.

3.3 Zusammenarbeit

Die befragten Ärzte und Ärztinnen sind in der PVA unterschiedlich lang beschäftigt. Während eine Ärztin vor einem Jahr das Dienstverhältnis angefangen hat, sind die anderen Befragten zwischen 4 und 25 Jahren in der PVA tätig. Insgesamt aber gaben die befragten Ärzte und Ärztinnen eine längere Berufserfahrung an, sodass diese zwischen 10 Jahren und 25 Jahren beträgt. Bezüglich der allgemeinen Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen sagten 3 von 4 Ärzten und Ärztinnen, dass sie bisher außerhalb der PVA keine Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen erlebt haben. Eine Ärztin gab an, im Krankenhaus, wo sie zusätzlich zu ihrer Tätigkeit bei der PVA beschäftigt ist, ab und zu eine Dolmetscherin zu bestellen. Jedoch nur für Sprachen, die durch das eigene Personal nicht abgedeckt werden. Abgesehen davon sei es aber sehr wohl üblich, bei externen Begutachtungen eine professionelle Dolmetscherin zu engagieren. Wie oben erwähnt, arbeiten die befragten Ärzte und Ärztinnen seit geraumer Zeit mit Dolmetscherinnen zusammen. Obwohl das ärztliche Personal im Durchschnitt bis zu 3-4 Mal in der Woche mit Dolmetscherinnen zusammenarbeitet und dies schon seit Jahren, hat keine der befragten Personen eine Einschulung oder Einführung hinsichtlich der Arbeit mit Dolmetscherinnen während einer medizinischen Begutachtung erhalten. Zum Berufsbild der Dolmetscherinnen hat sich lediglich ein Arzt in seiner Freizeit informiert. Ansonsten sind die Kenntnisse des Berufsbildes der Dolmetschenden sehr spärlich; bis auf die Berufe der Konferenzdolmetscherinnen und Gerichtsdolmetscher wurden keine anderen Berufsprofile genannt. Wie eine Dolmetschung während der medizinischen Begutachtung abzulaufen hat, müssen die Ärzte und Ärztinnen nach eigenem Ermessen entscheiden und in Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen oder selbstständig allmählich eruieren. „(...) ich wurde weder eingeschult noch wurde es mir erklärt. Ich habe mir das selber zusammengesucht.“ (INT / ARZ IV #00:02:09-0#). Auf Anfrage bei der PVA und bei den befragten Ärzten und Ärztinnen, ob es interne Anweisungen gäbe, wie die Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen abzulaufen hat, konnten weder schriftliche noch mündliche Dienstanweisungen genannt werden.

Die befragten Dolmetscherinnen sind zwischen 4 und 15 Jahre als Dolmetschende tätig. Eine Dolmetscherin dolmetscht ausschließlich in der PVA und hat keine Erfahrung in anderen Settings, während die restlichen drei auch in anderen sozialen und öffentlichen Einrichtungen tätig sind, bzw. eine Befragte auch als Gerichtsdolmetscherin tätig ist. Drei von vier befragten Dolmetschenden haben einen Universitätsabschluss. Wobei nur eine Dolmetschende ein fachlich einschlägiges Studium, nämlich das Bachelorstudium der Interkulturellen Kommunikation, an der Universität Wien abgeschlossen hat. Die Ausbildungen der befragten Dolmetscherinnen sind im Bereich der Wirtschaft, Wirtschaftsinformatik und Slawistik angesiedelt. Alle befragten Dolmetscherinnen dolmetschen immer in ihre fremdsprachliche Muttersprache, wobei die deutsche Sprache entweder auf dem Niveau einer zweiten Muttersprache oder ersten Bildungssprache gesprochen wird. Eine von den nicht-professionellen Dolmetscherinnen hat eine Einschulung in die Dolmetschtätigkeit bei einem anderen Auftraggeber erhalten. Die befragten Dolmetscherinnen sind für die PVA im Rahmen der medizinischen Begutachtungen unterschiedlich häufig tätig. Je nach Bedarf werden diese fast täglich bis hin zu zwei Mal im Monat zum Dolmetschen bestellt. Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass drei von vier Befragten wöchentlich als Dolmetschende tätig sind. Die befragten Dolmetscherinnen gaben an, bei den Untersuchungen hauptsächlich Konsekutivdolmetschen ohne Notizen bzw. auch Stand-by-Dolmetschen anzuwenden. Seltener werde auch Vom-Blatt-Dolmetschen angefordert bzw. Flüsterdolmetschen angewendet werden. Alle Dolmetscherinnen empfinden die Tätigkeit bei der PVA als angenehm und die Zusammenarbeit mit den Ärzten und Ärztinnen als zufriedenstellend.

3.3.1 Einschulung von Dolmetscherinnen in der PVA

Dolmetschende werden laut einer befragten Dolmetscherin, die auch die Einschulung durchführt, vor Beginn ihrer Tätigkeit bei der PVA über den Ablauf und die Anforderungen in der PVA im Rahmen ihrer Tätigkeit als Dolmetschende unterrichtet. Dabei werden neue Dolmetschende über die

Anforderungen der einzelnen Fachbereiche informiert. Diese gestalten sich ganz unterschiedlich, je nach Fachrichtung und Arzt oder Ärztin.

Es ist verschieden, weil jeder Arzt begutachtet ganz anders, nach seiner eigenen Methode oder wie er es haben will. Also jeder Arzt begutachtet ganz anders. Deswegen bereiten wir oft die Dolmetscher darauf vor. (INT / DOL IV #00:14:43-0#)

Ebenfalls lernen neue Dolmetschende, dass die Begutachtungen sehr individuell ausfallen können und oftmals feste Fragestellungen an Pensionswerberinnen und Pensionswerber gestellt werden. Je besser die/der Dolmetschende die Fragestellung kennt und diese effizient in die Muttersprache des PW umsetzen kann, läuft die Befragung durch die Ärzte und Ärztinnen schneller, vor allem unkomplizierter und damit zu deren Zufriedenheit ab. Auf die Frage, was die Konsequenz wäre, wenn die Fragestellung oder die Intention dem Dolmetschenden nicht bekannt ist, wurde geantwortet:

Naja, es dauert dann länger (lacht) dann muss man das wiederholen, dann muss man die Frage anders stellen oder es dauert dann länger, was Zeit auch wichtig ist bei dieser Begutachtungen. Man kann nicht Stunden lang sitzen und sagen „Ja, wir warten auf die Antwort“. Ja. Das ist eben das. Man sollte wirklich, von der Fragestellung her, gleich wissen, was der Arzt eigentlich verlangt. Also wie er auf den Bewerber [...] eingehen will. (INT / DOL IV #00:16:34-5#)

Diese Einschulung haben jedoch nicht immer alle Dolmetschende. Insgesamt haben drei von vier der befragten Dolmetscherinnen keine solche Einschulung genossen. Zwei hätten sie aber in Anspruch genommen, wäre diese angeboten worden. Institutionelle Kenntnisse wurden von fast allen befragten Interviewteilnehmern und -innen als grundlegend für eine gelungene Kommunikation erachtet. Trotzdem wurde die Notwendigkeit einer Einschulung nicht anerkannt.

A:Weil dann muss man sich dann halt mehr Zeit nehmen und vielleicht auch [...] dem Dolmetscher mal erklären, was ich mit dieser Frage will. Wenn er der beiden Sprachen wirklich mächtig ist, dann wird das eigentlich auch problemlos gehen. Also, Sie haben mich gefragt, ob jetzt irgendetwas verbesserungswürdig ist. Das ist ein Versuch, etwas zu finden. Ich bin ja im Grund genommen sehr zufrieden damit. Also [...] und nachdem wir ja NICHT wirklich bei unseren Dolmetschern besonderes Fachwissen voraussetzen, weil das ja auch der Patient nicht verstehen würde. Bin ich durchaus zufrieden

damit [Dolmetschleistung]. Eine prägnante kurze Mitteilung an den nichtdeutschsprechenden Patienten ist mir das Wichtigste. Und das geschieht ja jetzt auch. (INT / ARZ I #00:21:53-2#)

Ebenso wenig sahen drei von vier Ärzten und Ärztinnen einen Bedarf an einer Schulung, in welcher sie über die Zusammenarbeit mit Dolmetschenden und deren Aufgabenfeld aufgeklärt würden.

3.3.2 Vorgespräch mit Dolmetschenden

Dolmetscherinnen werden von manchen Ärzten und Ärztinnen vor dem Beginn der medizinischen Untersuchung und damit vor dem Eintreten des Pensionswerbers in den Ordinationsraum gerufen. Von 4 befragten Ärztinnen und Ärzten haben zwei Befragte bestätigt, dass ein Vorgespräch mit Dolmetschenden geführt wird. Diese Praxis soll die Dolmetscherin auf eventuelle Schwierigkeiten hinsichtlich Fragestellung oder Pensionswerber bzw. Pensionswerberin vorbereiten.

Häufig. Nicht jedes Mal. Weil das ist oft sinnlos. Aber wenn es eine bestimmte Fragestellung gibt, (...) die herausgearbeitet werden muss, oder die Probleme machen kann, wird der Dolmetscher vorher informiert. So ist mir einmal vor Jahren passiert, dass eine Chinesischdolmetscherin ganz erstaunt gefragt hat: "aber wie soll ich das übersetzen, der redet ja nur blödes Zeug und ganz verwirrt ist er auch." Ich habe ihr dann im Nachhinein erklärt, dass das zu seinem Krankheitsbild passt. Dass das ein sehr wichtiger Inhalt ist, dass sie sozusagen w.o. gegeben hat, das zu übersetzen, weil es schon für sie keinen Sinn gemacht hat. Das war eine sehr lehrreiche Situation, die natürlich jetzt nicht mehr passiert, denn wenn ich ahnen kann was kommt, informiere ich den Dolmetscher. (INT / ARZ IV #00:05:06-5#)

Jener Arzt, der das Vorgespräch nicht führt, ist der Meinung, dass Dolmetschende, die in der PVA tätig sind, ausreichend Erfahrung mit dem Untersuchungsablauf haben und daher kein Vorgespräch benötigen. An dieser Stelle muss auch der Aspekt der unterschiedlichen Anforderungen an Dolmetschende in den einzelnen Fachbereichen angesprochen werden. Ein anderer Arzt bestätigte ebenfalls diese Praxis, jedoch aus einem anderen Grund. Wenn die Dolmetscherin vor Eintreten des Pensionswerbers in den Untersuchungsraum bereits anwesend ist, entsteht für den Pensionswerber oder die Pensionswerberin sowie Begleitpersonen, bereits beim Eintreten des Raumes, ein klares Bild aller Anwesenden während der Begutachtung (INT /

ARZ III). Diese Maßnahme dient aber auch der Klarstellung, dass die bestellte Dolmetscherin für den Pensionswerber dolmetscht und nicht die Verwandten.

Wenn dann mehrere Leute reinkommen, kann man gleich ihn [PW] darauf hinweisen, dass ein Dolmetscher im Raum ist und dass die Verwandten nicht [...] sozusagen, dass es nicht notwendig ist, dass die Verwandten dabei (...) sind dabei geblieben, um zu dolmetschen. Das mache ich schon. Und das manchmal macht es dann auch auf meine Bitte dann die Dolmetsch, " Bitte weisen Sie daraufhin, Sie sind da und die Tochter oder die Verwandten müssen jetzt nicht also da bleiben, um zu übersetzen".
(INT / ARZ III #00:34:25-9#)

3.3.3 Anwesenheit von Begleitpersonen bei der medizinischen Begutachtung

Anhand der vorangegangenen Aussage wird die Problematik hinsichtlich Begleitpersonen näher gebracht. Während der medizinischen Begutachtung ist es Begleitpersonen grundsätzlich gestattet, im Raum anwesend zu sein. Sie stellen aber sowohl für den begutachtenden Arzt oder Ärztin als auch für den Dolmetschenden in manchen Situationen eine Schwierigkeit in der Kommunikation mit dem Pensionswerber oder der Pensionswerberin dar.

Andere Schwierigkeiten sind, [...], wenn manchmal, Verwandte mit herein wollen und Verwandte [...], **die Rolle des Dolmetschers** übernehmen wollen. Wobei das wird oft von den Ärzten gelöst. Die Ärzte sagen: "Kein Verwandter darf rein." Schwierig ist es dann, wenn die Verwandten doch mitreinkommen. Weil sie sie haben dann das Gefühl, sie wissen, was der Patient sagen will und kommen dem Patienten zuvor. Und das ist dann keine freie Kommunikation Arzt-Patient. (INT / DOL II #00:15:16-9#)

Grundsätzlich haben alle befragten Ärzte und Ärztinnen angegeben, dass es Begleitpersonen nicht erlaubt sei, bei medizinischen Begutachtungen zu dolmetschen. Warum genau aber dies so ist, konnte nicht beantwortet werden. Ein unsicheres Ahnen, dass es mit „(...) der rechtlichen Seite nicht (...)“ (INT / ARZ II #00:12:39-5) vereinbar ist, wurde vermehrt als Grund gebracht. Außerdem wurde seitens der Ärzte und Ärztinnen der Wunsch nach einer „neutralen“ Dolmetscherin ausgedrückt. Da die bestellten Dolmetscherinnen im Auftrag der PVA tätig sind, wird angenommen, dass diese „neutrale“ Dolmetscherinnen sind im Gegensatz zu den *dolmetschenden* Verwandten und Begleitpersonen des PW.

Die Pensionswerberinnen und Pensionswerber sind jedoch nicht immer über die Anwesenheit einer Dolmetscherin oder eines Dolmetschers bei der medizinischen Begutachtung informiert. Aufgrund mangelnder Kommunikation, wissen viele Pensionswerber gar nicht, dass eine Dolmetscherin bei der Untersuchung anwesend sein wird. Obwohl die Anwesenheit einer Dolmetscherin in der Einladung zur medizinischen Begutachtung durch die Ärzte und Ärztinnen der PVA in der zuständigen Landesstelle angekündigt wird, verstehen oder lesen manche Pensionswerberinnen diese Information nicht und nehmen wie gewohnt eine sprachkundige Person zu den Untersuchungen mit. Die Ankündigung über die Anwesenheit der Dolmetscherin bei der Untersuchung erfolgt in der Einladung zur medizinischen Begutachtung in deutscher Sprache, mit folgenden Wortlaut: **Bei Ihrer Untersuchung wird ein Dolmetscher anwesend sein.**



PENSIONSVERSICHERUNGSANSTALT

Landesstelle Niederösterreich
Kremser Landstraße 5
3100 St. Pölten / Österreich
www.pensionsversicherung.at

Telefon: 05 0303-32355
Telefax: 05 0303-32390
Ausland: +43/5 0303-32355
pva-lsn@pensionsversicherung.at



298 A20 A01

Abteilung / Aktenzeichen
NMAD / [REDACTED]

Frau
[REDACTED]

Antrag auf Gewährung der Invaliditätspension

Sehr geehrte Frau, [REDACTED]

Zur Beurteilung Ihres Gesundheitszustandes laden wir Sie ein,
am 16.1.2013 um 10:20 Uhr

in die

FACHÄRZTLICHE BEGUTACHTUNGSSTATION
der Pensionsversicherungsanstalt,
Landesstelle Niederösterreich,
3100 St. Pölten, Kremser Landstraße 5

zu kommen.

Folgende Begutachtungen sind vorgesehen:

- 10:20 Uhr EKG
- 10:30 Uhr Arzt/Ärztin für Allgemeinmedizin
- 11:15 Uhr FA für Neurologie

Bringen Sie bitte alle in Ihrem Besitz befindlichen Befunde und Röntgenbilder, insbesondere jene, die sich auf die Antragsleiden beziehen, zur Einsichtnahme mit, weiters den beiliegenden, sorgfältig ausgefüllten "Medizinischen Fragebogen", einen gültigen amtlichen Lichtbildausweis sowie dieses Schreiben. Es sind am Untersuchungstag die Medikamente wie verordnet und die Mahlzeiten wie gewohnt einzunehmen.

Bei Ihrer Untersuchung wird ein Dolmetscher anwesend sein.

Bitte berücksichtigen Sie bei Ihrer Tageseinteilung, dass Ihre Anwesenheit - wegen eventuell notwendiger Zusatzuntersuchungen, die wir möglichst an einem Tag durchführen wollen - mehrere Stunden dauern kann.

Persönliche Auskunft und Beratung:
Montag bis Freitag von 7:00 bis 15:00 Uhr

Wir bitten Sie, die Abteilung und die Versicherungsnummer (VSNR) bei jedem Schriftwechsel anzuführen und Ihr Schreiben nicht namentlich an eine/n unserer MitarbeiterInnen zu richten.

MEDSA040

DVR: 2108296

Seite 1/2

Dieses Dokument wurde amtsigniert.
Informationen zur Prüfung der elektronischen Signatur und des Ausdrucks
finden Sie unter: <http://www.pensionsversicherung.at>

Abbildung 11 Einladung zur medizinischen Begutachtung mit Dolmetscherin

Diese Benachrichtigung in deutscher Sprache könnte eventuell ein Verständigungsproblem darstellen. Oftmals können Pensionswerber und Pensionswerberinnen nicht die deutsche Schriftsprache lesen oder verstehen. Es muss also davon ausgegangen werden, dass viele Pensionswerberinnen und Pensionswerber über die Anwesenheit einer Dolmetscherin oder eines Dolmetschers nicht Bescheid wissen können. Da es auch in anderen sozialen und medizinischen Einrichtungen eher nur vereinzelt üblich ist, Dolmetscherinnen zur Verfügung zu stellen, erwarten die Pensionswerberinnen und Pensionswerber auch keine Dolmetschende. Damit der Antrag auf Pension nicht aufgrund von sprachlichen Hürden zum Scheitern verurteilt wird, sind PW gezwungen, sprachkundige Verwandte oder andere Begleitpersonen der Untersuchung beizuziehen. Nicht selten werden auch minderjährige Kinder für Dolmetschtätigkeiten eingesetzt (vgl. Pöchhacker 2007:161).

„ich versuche immer von vornherein, Begleitperson räumlich zu trennen, [...] weil viele von denen eigentlich mehr reden als der Patient. Vom Gesetz her ist es vorgeschrieben, dass ich als Arzt immer nur die Symptome und die Angaben des Patienten primär beachten sollte. Und nicht die Interpretationen der Angehörigen, weil die unterliegen einem emotionalen Druck und da wird dann alles verwässert oder aufgebauscht und wir kommen auf die falsche Ebene. Es ist halt leider Gottes so, dass gerade bei angelernten oder nicht-ausgebildeten Dolmetschern die dann auch vielleicht ein Vokabelproblem haben, dort vielfach der Angehörige einhackt. Es ist mir passiert, dass eine sehr temperamentvolle polnische Begleitperson mir dann trocken gesagt hat, dass mein Dolmetscher nicht Deutsch kann oder nicht Polnisch kann. Das ist dann natürlich genant.“(INT / ARZ IV #00:30:45-4#)

Nur in ganz seltenen Situationen würden Begleitpersonen dolmetschen. (INT / ARZ III). Begleitpersonen nehmen sich also, wie in der Aussage zu lesen ist, in manchen Situationen nicht nur die Freiheit, für den Pensionswerber bzw. die Pensionswerberin zu antworten und vorzusprechen, sie übernehmen, wie oben geschildert wird, die Überprüfung der Dolmetschung und manchmal auch die Dolmetschung selbst.

3.3.4 Sitzordnung

Grundsätzlich entscheidet in der PVA jeder Arzt oder Ärztin selbst, in welcher Sitzkonstellation die Dolmetschung durchgeführt wird. Die Sitzordnung ist für die Arbeit des Dolmetschers essenziell, da auf diese Weise sowohl die nonverbale (Gestik, Mimik und Blickkontakt) als auch die verbale

Kommunikation zwischen allen Beteiligten zustande kommt (vgl. Felgner 2009:58).

Die Konstellation, dass der Arzt[...] [mit dem] Pensionswerber Augenkontakt hat. (...)Ich stehe somit mehr als jemand der eigentlich unsichtbar ist da. Und das finde ich sehr gut. Ja. Weil einfach der Kontakt zwischen Arzt und Pensionswerber da ist. Also für mich ist das die angenehmste Position, weil das dann auch betont wird, (...) dieses Unparteiische, dieses "ich bin hier zum Dolmetschen da und zum sonst nichts" unter Anführungszeichen, ja, nur zum Dolmetschen ist ja ohnehin etwas untertrieben, ja. (INT / DOL III)

Eine ideale Sitzordnung des Arztes oder der Ärztin, der Dolmetscherin und des Pensionswerbers oder der Pensionswerberin ist in einer Dreieckskonstellation gegeben. An dieser Stelle jedoch muss auch die Schreibkraft erwähnt werden, welche bei manchen Begutachtungen ebenfalls Fragen stellt. Damit weitet sich die bekannte Dreieckskonstellation auf eine weitere Interaktantin aus, bzw. es entsteht eine neue Triade. In der Raumbeschaffenheit der einzelnen Ordinationen ist kein Sitzplatz für Dolmetschende offiziell vorgesehen. Daher müssen sich diese oft auch aus eigener Initiative, um eine sinnvolle Sitzordnung bemühen, bzw. diese vorschlagen. Oft wird die Sitzordnung durch den Arzt oder die Ärztin schon vorgegeben.

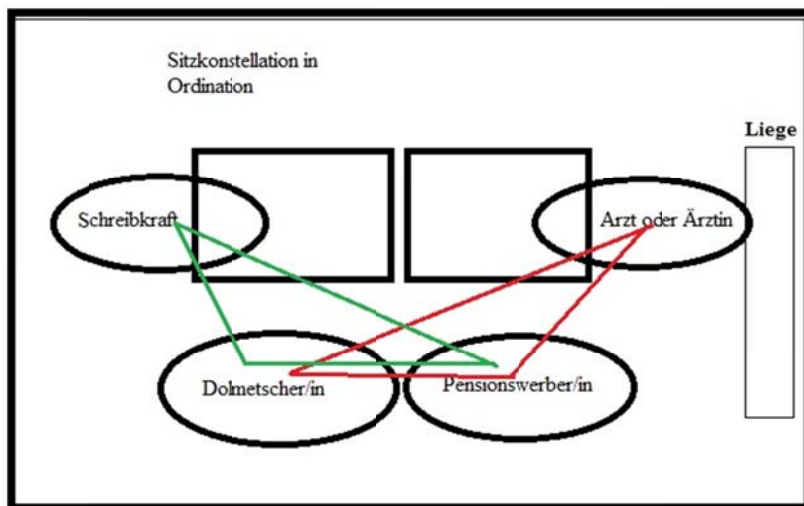


Abbildung 12 Beispiel einer Sitzkonstellation der Interaktantinnen in der PVA

Der Arzt oder die Ärztin sitzt hinter einem Schreibtisch meistens quer zum Eingang der Ordination gerichtet mit dem Blick zur Schreibkraft, welche gegenüber dem Arzt oder zur Ärztin positioniert ist.

Also ich wenn es natürlich vom [...] Platz her jetzt von der Sitzordnung her gegeben ist sitze ich so, dass ich beide Seiten sehen kann und das auch beide Seiten mich ohne jetzt zehn Mal den Kopf zu drehen oder andauernd eine Bewegung machen, wo sie links und rechts schauen müssen, sitze ich genau in der Mitte, also so dass wir alle drei das Gesicht voneinander sehen können. (INT / DOL IV #00:28:24-0#)

Vor den Schreibtischen des PVA-Personals sind zwei Sitzmöglichkeiten für den Patienten und seine Begleitung vorgesehen. Der zweite Stuhl wird in der Regel der Dolmetscherin zur Verfügung gestellt. Oftmals muss sich aber die Dolmetscherin auf die Liege setzen oder den Untersuchungshocker des Arztes bzw. der Ärztin nehmen, welche sich hinter dem Arzt oder der Ärztin befinden, wenn Begleitpersonen im Raum sind. Während der Begutachtung behält der Dolmetschende immer den Blickkontakt mit dem Versicherten oder der Versicherten, wobei die Mimik und Gestik genau beobachtet wird, die oft von Schmerzangaben begleitet ist. In dieser Situation wechselt die Dolmetscherin ihre Position je nachdem, wie der Pensionswerber seine Lage wechselt, ohne dabei aber gleichzeitig den Begutachter bzw. die Begutachterin aus dem Augenkontakt zu verlieren.

A:Die ist an und für sich raumgebunden aber ich mein, das kann man immer beliebig variieren - die Sitzordnung. Wenn man einen Patienten hat, der kaum was hört, dann wird man natürlich nicht den Dolmetscher in die andere Ecke setzen. Also das kann man regeln. Da muss nichts Fixes sein, sondern man muss halt sein, wie das ist. Und es kommt oft vor, dass die Patienten, da ist der Dolmetscher, dass sie von mir abrücken und zum Dolmetscher und den praktisch umarmen, mit ihren Beschwerden. Das beobachte ich auch, und der Dolmetscher sagt dann: "Nein, nein, nicht ich der ist der Arzt. Aber mein Gott, ja das sind so lustige Geschichten, aber ich glaub nicht, dass die Dolmetscher der Dolmetscher jetzt an einem bestimmten Punkt sitzen muss und viele gehen ja auch her und stellen sich dann neben den Patienten, wenn es darum geht Anordnungen für die neurologische Untersuchung in der Muttersprache des Patienten preis zu geben. Dann ist es so, dann steht er neben mir, hinter mir. Neben dem Patienten und so. (INT / ARZ IV #00:28:39-3#)

Die Konstellation der Interaktanten und Interaktantinnen einer Dolmetschung muss stets flexibel und anpassungsfähig gestaltet werden. Dolmetschende müssen immer aufs Neue eine ideale oder zumindest annähernd ideale Position für sich suchen (vgl. Felgner 2009: 60f). Dolmetschende haben in kürzester Zeit eine Entscheidung zu treffen, um eine optimale Sitzkonstellation zu eruieren. Felgner nennt verschiedene Faktoren, welche bereits beim Eintreten

in die Ordination beachtet werden sollten. Im Rahmen dieses Entscheidungsprozesses wird die Situation im Ordinationsraum „gescannt“ und darauf aufbauend sofort gehandelt, hier nur ein kleiner Überblick, welche Faktoren bei der Bewerkstelligung der Sitzkonstellation unter anderem mitberücksichtigt werden können:

- Ist der Pensionswerber körperlich oder anders benachteiligt? Welche räumlichen Einschränkungen haben Rollstuhlfahrer oder Hörgerätträger?
- Sind Begleitpersonen am Gespräch beteiligt?
- Welcher Dolmetschmodus ist für die Situation sinnvoll? Die einzelnen Vor- und Nachteile des Flüsterdolmetschens und Dialogdolmetschens mit oder ohne Notizen werden abgewogen.

3.4 Anforderungen an Dolmetschende

Oft war die Forderung nach einer wortwörtlichen und neutralen Dolmetschung zu hören. Wie auch bei Pöllabauer (vgl. 2005:84ff) erwähnt, finden sich Dolmetschende im Kommunaldolmetschbereich sehr oft zwischen den Anforderungen als Sprachmittler, HelferInnen und Vertrauenspersonen.

Aufgabe der Dolmetscherin/des Dolmetschers bei einer ärztlichen Untersuchung ist, die Fragen der begutachtenden Ärztin/des begutachtenden Arztes korrekt zu übersetzen. Dafür sind keine besonderen medizinischen Kenntnisse erforderlich.
(siehe Anhang 6.1/Frage 13 der Stellungnahme, PVA)

Dolmetschende haben die Aufgabe, die Kommunikation der begutachtenden Ärzte und Ärztinnen mit den PW im üblichen zeitlichen Rahmen (der gleiche wie für deutschsprechende Pensionswerberinnen und Pensionswerber) zu ermöglichen. Dabei wird auf die Anzahl der Sprecher während der medizinischen Begutachtung wenig Rücksicht genommen. Dolmetscher und Dolmetscherinnen haben die Aufgabe, auch bei räumlichen oder physischen Einschränkungen der Pensionswerberinnen und Pensionswerber die Verdolmetschung des Gesagten zu realisieren. Dabei liegt es an den Dolmetschenden, wie diese mit gereizten oder manchmal auch unter Psychopharmaka stehenden, bzw. unter Schmerzen leidenden Pensionswerbern und Pensionswerberinnen umzugehen vermögen. Bei Gesprächen, die Scham oder Angst bei den Pensionswerbern hervorrufen bzw. Tabuthemen ansprechen, sind Dolmetschende jene, die auch das Nichtausgesprochene erkennen und kurzes Schweigen richtig deuten können sowie den Arzt oder die Ärztin darüber informieren sollten. Dolmetschende entscheiden über die Dolmetschtechnik, die zur Anwendung kommt. Die Aufgaben einer Dolmetscherin bzw. eines Dolmetschers sind, wie in dieser kurzen Beschreibung zu lesen ist, sehr vielfältig und situationsgebunden. Wie Dolmetschende mit solchen und anderen Herausforderungen umgehen, hängt oftmals von ihrer Ausbildung, ihrem Rollenverständnis und natürlich der eigenen Erfahrung ab (vgl. Felgner 2009:59f).

3.4.1 Ausbildung

Die Ausbildung ist es, die es ausmacht. Nicht? Sonst könnte ich mir praktisch jeden (...) Native von der Straße reinholen und sagen "Setzen Sie sich hierher und übersetzen Sie mir (...) das ist Ihre Muttersprache also müssen Sie das können!". Geht vielleicht bis zu (...) einem gewissen Grad auch. Ja. Aber dann (...) werden sehr viele diese Eigenschaften, die ich zur Professionalität dazu zähle wahrscheinlich nicht da sein. (INT / DOL III #00:04:05-3#)

In Österreich werden an drei verschiedenen Universitäten Bachelor- und Masterstudiengänge (Zentrum für Translationswissenschaft an der Universität in Wien, Institut für Theoretische und Angewandte Translationswissenschaft in Graz, Institut für Translationswissenschaft in Innsbruck) im Bereich der Translationswissenschaft angeboten. Die Curricula der genannten Fakultäten bieten eine akademische Ausbildung in sowohl Fachübersetzen bzw. Literaturübersetzen als auch in Konferenzdolmetschen und Dialogdolmetschen an. An der Karl Franzens Universität in Graz ist es zusätzlich möglich, bei gegebener Nachfrage einen Masterlehrgang in Kommundolmetschen in den Sprachen Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Türkisch, Arabisch, Russisch und Albanisch zu besuchen.¹² In folgenden Sprachen kann in Österreich eine akademische Ausbildung im Rahmen eines Bachelor- oder Masterstudiums als Übersetzerin oder Dolmetscherin absolviert werden:

¹² Inhalt & Ziele des Universitätslehrganges Kommundolmetschen in 4 Semester, berufsbegleitend

Der Universitätslehrgang Kommundolmetschen befähigt die TeilnehmerInnen, in verschiedenen kommunalen, sozialen, medizinischen und therapeutischen Einrichtungen als Sprach- und KulturmittlerInnen („KommundolmetscherInnen“) 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.

Die TeilnehmerInnen erwerben u.a. folgende Kompetenzen und Kenntnisse:

Kenntnisse über die Grundlagen der Kommunikation, die Anforderungen der interkulturellen Kommunikation und kulturell geprägtes Verhalten,

Kenntnisse über die Grundlagen der Translationswissenschaft (Übersetzungs- und Dolmetschwissenschaft),

Kenntnisse über unterschiedliche Rollenanforderungen, Rollenkonflikte und berufsethische Anforderungen in verschiedenen Fachgebieten und Einsatzfeldern und Strategien zum Umgang mit Rollenkonflikten,

Kenntnisse über verschiedene Fachgebiete und deren relevante Terminologie sowie eine adäquate Aufbereitung und Verwaltung dieser Fachterminologien,

Kenntnisse über und situationsadäquate Anwendung der für unterschiedliche Gesprächssituationen adäquaten Dolmetschetechniken,

Grundkenntnisse der Notizentechnik für DolmetscherInnen.

Quelle:<http://www.uniforlife.at/index.php?lang=de&page=content%2Flehr-kdolmetschen-de.html> (Stand 02.01.2013)

Am Zentrum für Translationswissenschaft in Wien werden professionelle Dolmetscherinnen und Übersetzerinnen in folgenden Sprachen ausgebildet: Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Polnisch, Portugiesisch, Rumänisch, Russisch, Spanisch, Tschechisch, Ungarisch, Chinesisch (nur MA-Studium Fachübersetzen), Japanisch (nur MA-Studium Fachübersetzen).¹³

Am Institut in Graz : Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Englisch, Französisch, Italienisch, Österreichische Gebärdensprache, Russisch, Slowenisch, Spanisch, Türkisch, Ungarisch ¹⁴

Am Institut in Innsbruck: Englisch, Französisch, Italienisch, Russisch, Spanisch¹⁵

Die befragten Ärztinnen und Ärzte wurden nach den Anforderungen gefragt, die eine Dolmetscherin in der Pensionsversicherungsanstalt erfüllen sollte. Abgesehen von einem Arzt, der die bloßen Sprachkenntnisse als ausreichend sieht und nicht einmal eine Maturausbildung für die Dolmetschtätigkeit in der PVA voraussetzt, stellen die anderen drei befragten Ärzte und Ärztinnen höhere Ansprüche an Dolmetscherinnen in der PVA.

Also ich lege auf eine Matura keinen Wert. (INT / ARZ I #00:08:55-3#)

Zwei der vier Ärzte sind sich dessen bewusst, dass nicht alle Dolmetscherinnen und Dolmetscher, die für die PVA dolmetschen, eine einschlägige Ausbildung genossen haben. Es wurde jedoch in Interesse einer Qualitätssteigerung der Wunsch nach einer höheren Ausbildung kundgetan und diese auch als eine Idealsituation beschrieben.

Je gebildeter, desto besser. (INT / ARZ IV #00:05:55-9#)

¹³ <http://transvienna.univie.ac.at/ueber-das-zentrum> (Stand: 02.01.2013)

¹⁴ http://www.uni-graz.at/uedo1www/uedo1www_institut/uedo1www_lehrgaenge.html

(Stand:02.01.2013)

¹⁵ http://www.uibk.ac.at/fakultaetenservicestelle/pruefungsreferate/gesamtfassung/matranslation_swissenschaften_stand-01.10.2009.pdf (Stand: 02.01.2013)

Bei genauem Nachfragen, stellte sich jedoch heraus, dass wenig über die Ausbildungsmöglichkeiten der Dolmetscherinnen und Dolmetscher bekannt ist. Eine Erklärung dafür ist, dass nur wenige universitäre Einrichtungen akademische Lehrgänge im Bereich des Dialogdolmetschens bzw. Community Interpreting anbieten. Vermutlich ist das eine Begründung dafür, dass dieses Berufsprofil der Allgemeinheit so wenig bekannt ist (vgl. Pöchhacker 2004:30). Alle befragten Dolmetscherinnen waren der Meinung, dass es für die Tätigkeit als Dolmetschende in der PVA nicht notwendig sei, eine Ausbildung im Bereich des Dolmetschens zu absolvieren. Lediglich eine Dolmetscherin wies darauf hin, dass die Qualität damit gesteigert werden würde. Hauptsächlich wurde aber kein Bedarf an Dolmetschetechniken und Dolmetschkompetenzen gesehen. Auch war man der Meinung, dass für die Dolmetschungen in der PVA keine Qualifizierung als Gerichtsdolmetscherin erforderlich wäre. Sehr wohl wurde die Voraussetzung der Feinfühligkeit für sprachliche Nuancen und Variationen hervorgehoben. Ebenfalls häufig wurde oft das „Gespür“ für das Dolmetschen erwähnt; die Fähigkeit, neutral und unparteiisch zu dolmetschen. Seitens der Ärzte und Ärztinnen wurde auch das „professionelle Verhalten“ als besonders zentral bezeichnet.

Da nur eine der befragten Dolmetscherinnen eine einschlägige Ausbildung im Bereich des Dolmetschens absolviert hat, war der Umstand, wie die anderen nicht professionell ausgebildeten Dolmetscherinnen mit der Tätigkeit begonnen haben, äußerst interessant. Zwei der befragten Dolmetschenden sind über den familiären Hintergrund zum Dolmetschen gekommen. Eine Dolmetscherin hat ausschließlich aufgrund der vorhandenen Sprachkenntnisse die Tätigkeit als Dolmetscherin aufgenommen. Nur eine der nicht professionell ausgebildeten Dolmetscherinnen hat abgesehen von den Sprachkenntnissen als Voraussetzung für die Dolmetschtätigkeit auch eine Einschulung in einer sozialen Einrichtung, wo sie zusätzlich als Dolmetscherin tätig ist, genossen. Sie hat dort vor Beginn ihrer Tätigkeit als Dolmetscherin eine Einschulung hinsichtlich professionellen Verhaltens und Dolmetschetechniken in der Psychotherapie bzw. im Gespräch mit Psychiater oder Neurologen erhalten.

3.4.1.1 Professionalität

Im Kontext der Ausbildung wurde das Thema der Professionalität genannt. Eine fehlende Ausbildung schlägt sich oftmals in mangelnder Professionalität nieder. Professionalität hängt demnach eng mit der Ausbildung zusammen und kann als ein Grundstein für eine professionelle Ausübung jeden Berufes betrachtet werden. Hier hebt ein befragter Arzt die Vorzüge des Flüsterdolmetschens und mangelnde Dolmetschkompetenz von nicht ausgebildeten Dolmetschenden hervor.

A:Das manche tun das. Das ist manchmal recht gut, weil's kurz und bündig. Bei manchen manchmal ist es so, dass es zu schnell geht. Dann ist der [PW?] aus dem Konzept gerissen, aber es soll wirklich so sein, dass möglichst viel Information direkt oder eins zu eins, oder richtig, richtig interpretiert überkommt und nicht eine Zusammenfassung wo vielleicht das eine oder andere aufgrund der Länge des sehr das Patienten dann schon verloren geht. Ich muss immer wieder gerade die nicht ausgebildeten muss ich immer wieder sagen: "bitte schön, wenn es ihnen zu viel wird, weil manche reden ja sofort wie wild los, unter den Patienten, dass sie dem sagen, „halt einmal“. Jetzt übersetze ich das. Und ich glaube, wenn man das gelernt hat, in der im als Beruf, dann weiß man, wie schnell man, sozusagen, traduieren kann. Und [...] hat dann auch von sich aus, sozusagen, die Autorität, dem Patienten zu verstehen zu geben, halt das wird zu viel und jetzt wird es zu schnell, jetzt machen wir mal langsam, und das muss ich noch fertig übersetzen und dann reden wir noch weiter. Diese Fähigkeit, diese ist nicht immer zu finden. (INT / ARZ IV #00:18:18-5#)

Dieser Arzt erkennt deutliche Unterschiede beim Output zwischen Sprachmittlern (vgl. Knapp 1986) und ausgebildeten Dolmetschenden. Die translatorische Kompetenz fehlt nicht nur bei der Übertragung in die Zielsprache sondern auch im Umgang mit der Dolmetschsituation. Während ausgebildete Dolmetschende verschiedene Dolmetschmodi wie Flüsterdolmetschen oder Konsekutivdolmetschen mit Notizentechnik während ihrer Ausbildung erlernen und dann in der Praxis anwenden, kennen un- oder angelernte Dolmetschende diese Techniken nicht und müssen alleine mit ihrem Merkvermögen auskommen. Der gleiche befragte Arzt ist ebenfalls der Meinung, dass im Idealfall nur Gerichtsdolmetscher bei den medizinischen Begutachtungen dolmetschen sollten.

Also wenn's um Leben und Tod geht, dann will ich wissen, ob der eine Allergie hat oder nicht, dann würde mir ein einer von der Straße, der zwei Sprachen spricht wahrscheinlich ausreichend helfen. Wenn es nun um

Spitzfindigkeiten geht und vor allem mit einem sehr großen rechtlichen Hintergrund oder mit einer sehr großen rechtlichen Folgewirkung, dann erachte ich eigentlich den Begriff des Gerichtsdolmetschers in seiner Funktion hier als verpflichtend und stehe daher sicherlich in anderen Lager als mein Dienstgeber. (INT / ARZ IV #00:19:23-8#)

Der Beruf der Gerichtsdolmetscherin wurde von den befragten Ärztinnen und Ärzten oft im Zusammenhang mit Professionalität und hohen Qualitätsansprüchen im Bereich des Dolmetschens genannt. Dies liegt wahrscheinlich daran, dass mit dem Berufsbild der Gerichtsdolmetscherin im direkten Vergleich zu Dolmetscherinnen im Community Interpreting Bereich ein höheres Niveau an Professionalität und Qualitätskontrolle (ein Grund ist wahrscheinlich die Qualitätskontrolle durch die Gerichtsdolmetscherprüfung) verbunden wird¹⁶. Mitunter ist auch der Wiedererkennungswert des Berufes Gerichtsdolmetscherin in einer Gesellschaft höher angesiedelt als das Berufsprofil eines Kommundolmetschers (vgl. Pöchhacker 2007:64). Nur ein einziger Arzt von allen befragten sprach das Problem der möglichen Anfechtung des medizinischen Gutachtens vor Gericht aufgrund mangelnder Verdolmetschung an. Das Problem der un- und angelernten Dolmetschenden ist vielschichtig, wie die folgende Aussage zusammenfasst.

(...) es geht mir um eine Waffengleichheit. Mein Gutachten kann vor Gericht angefochten werden, und wenn es daran krankt, dass ich einen mittelprächtigen Dolmetscher hatte, dann gibt es Bröseln. Und daher ist es ganz wichtig, dass sozusagen im beiden Institutionen, ob Gericht oder hier in der Anstalt, das gleiche Ausbildungsniveau zu gegeben ist. Und ich kann mir vorstellen, wenn einer von Gericht anerkannt ist mit 5 Jahre Dolmetschpraxis, dann ist der sicherlich besser ausgebildet als [...] eine Musikstudentin, mit Sprachtalent, die halt was sich dazuverdient. Und vor allem gemäß der Anstellungsrichtlinien als geringfügig beschäftigt eingesetzt wird, damit es noch weniger kostet. Davon kann ich ausgehen, dass die nur selten übersetzt und dementsprechend die Lücken mitbringt. (INT / ARZ IV #00:23:23-9#)

¹⁶ Auf der Homepage des Österreichischen Verbandes der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher werden folgende Voraussetzungen an Gerichtsdolmetscher-Kandidaten gestellt:

„Mit dem Bundesgesetz über die allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Sachverständigen und Dolmetscher (SDG) wurden die Eintragungsvoraussetzungen dahingehend abgeändert, daß die Bewerber eine Berufserfahrung als Dolmetscher und Übersetzer nachweisen müssen. Für Absolventen der Studienrichtung "Übersetzer- und Dolmetscherausbildung" ist ein Nachweis über eine zweijährige Berufstätigkeit als Übersetzer und Dolmetscher, für alle anderen Bewerber ein Nachweis über eine fünfjährige Berufstätigkeit als Übersetzer und Dolmetscher unmittelbar in den der Eintragung vorausgehenden Jahren erforderlich.“ (<http://www.gerichtsdolmetscher.at>)

Eine un- oder angelernte Dolmetscherin mit wenig oder geringer Erfahrung gefährdet durch eine nicht ordentliche Sprachmittlertätigkeit im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens die Glaubwürdigkeit des medizinischen Gutachtens. Der befragte Arzt erwähnte ebenfalls eine niedrige Entlohnung im Zusammenhang mit beiläufiger Dolmetschtätigkeit, welcher nicht als Hauptbeschäftigung nachgegangen wird (vgl. Barkowski 2007:93). Diese Situation bewirkt in weiterer Folge das Lohndumping im Bereich des Kommunaldolmetschens.

3.4.1.2 Mitdenken als ein Aspekt der Professionalität

Unter dem Begriff der Professionalität stecken jedoch viele andere Aspekte der Dolmetschtätigkeit, wie in der folgenden Aussage klar wird.

(...) wie sie [Dolmetscherin] merkt, dass der Patient ausschweift, darauf hinzuweisen. "Ja,[.] der Herr Doktor möchte eigentlich auf diese Frage das und das hören". Ja oder Nein hören. Da ist es nicht notwendig, dass Sie jetzt sozusagen anfangen von ihrer Kindheit zu erzählen.
(INT /ARZ III #00:01:35-6#)

In weiterer Folge wird *dieser* Aspekt der Professionalität noch einmal angesprochen. Ärzten und Ärztinnen ist hier wichtig, dass die Dolmetscherin eine gewisse Eigenständigkeit entwickelt. Diese spezielle Selbstständigkeit wird mit dem Begriff *mitdenken* definiert. Mitdenkende Dolmetschende sollen das Gespräch zwischen Pensionswerbern und dem Arzt oder der Ärztin immer dann lenken, wenn die Pensionswerber und Pensionswerberinnen nicht auf die gestellte Frage gezielt antworten¹⁷. Weiters wird hierzu ausgesagt, dass dieses *Mitdenken* je nach ärztlichem Begutachter und Fachbereich anders abzugrenzen ist. Die richtige Kombination aus Mitdenken und Zurückhaltung ist gefragt. Von der Dolmetscherin wird erwartet, dass sie sich jedem Arzt oder jeder Ärztin anpasst und die Gesprächsführung in die richtige Richtung lenkt, wenn dies erwünscht wird. Dolmetscherinnen sind also angehalten, je nach begutachtendem Arzt oder Ärztin ihre Dolmetschstrategie anzupassen und im Sinne der Gesprächsführung des ärztlichen Begutachters zu gestalten.

¹⁷ Diese Problematik schildert auch Pöllabauer (vgl. Pöllabauer 2005:99) im Rahmen ihrer Untersuchungen zu Dolmetschungen bei Asylanörungen. In diesem Setting wird auch eine strikte Frage-Antwort-Struktur in manchen Einvernahmesituationen vorausgesetzt.

Nicht nur auf den Fachbereich. Sondern auch auf die Lokalität. Also der eine Arzt möchte, dass der Dolmetsch mehr sich beteiligt der andere will nicht so. Es muss derjenige dann auch wissen, bis zu einem gewissen Grad. Kann ich mich beteiligen? Aktiv, sozusagen? Bis zu einem gewissen Grad, kann ich mich beteiligen. Was Mitdenken betrifft, man muss immer mitdenken. (INT / ARZ III #00:21:49-5#)

Eine ähnliche Anforderung an Dolmetschende findet sich bei Pöllabauer (2005:443). Das Weglassen „irrelevanter“ Inhalte durch Dolmetscherinnen im Rahmen der Asyleinvernahmen soll einem „(...) effizienten, erfolgreichen Verlauf der Einvernahmen (...)“ dienen. Dabei wird auch der Asylbewerber in seinem Hervorbringen unterbrochen, wenn dessen Inhalt sich nicht mit der gestellten Frage deckt. Ähnliche Erwartungen gegenüber Dolmetschenden werden auch im Rahmen des Dialogdolmetschens bei den medizinischen Begutachtungen gehegt.

Mitdenken in jeder Situation. Insofern, dass man weiß, "Ok, ich muss jetzt insofern mitdenken, ich lasse den Patienten z. B. ich lasse ihn jetzt nicht eine Viertelstunde lange ausschweifen und Geschichten erzählen.(...) Auch wenn ich jetzt extra nicht darauf hingewiesen worden bin, weise ich den Patienten darauf hin, „Bitte gebe Sie eine kurze und bündige Antwort“ bzw. sagen, „Er [Arzt] will nur eine Ja oder Nein, das ist nur eine Ja- oder Nein-Frage“. Geben Sie, sagen Sie Ja oder Nein". Das nenne ich mitdenken. (INT / ARZ III #00:21:19-7#)

Durch die zusammenfassende Wiedergabe des Gesagten bzw. abgekürzte Verdolmetschung läuft der Dolmetschende jedoch Gefahr in Richtung einer „ (...) manipulativen oder selektiven Wiedergabe (...)“ (Pöllabauer 2005:443). Eine der befragten Dolmetscherinnen bestätigte die Angaben des Arztes und wies auf das Gerichtsdolmetschen hin, wo dieses Vorgehen ebenfalls gewünscht wird:

Es ist sehr wichtig zu sagen: "Verzeihen Sie, der Arzt möchte, dass Sie die Frage beantworten, können Sie noch einmal. **Das ist genauso beim Gericht.** Es ist ganz wichtig, dass man auch konkret die die Personen, für die man dolmetscht aufmerksam macht, dass sie bei der Frage bleiben. (INT / DOL III)

3.4.2 Unsichtbarkeit und Sichtbarkeit der Dolmetscherin

Dolmetscher und Dolmetscherinnen handeln oft im Hintergrund. Ihre Aufgabe ist es, die Kommunikation zu ermöglichen und nicht sich selbst zu profilieren. Vor allem gilt dies für Konferenzdolmetscher, die ihre Arbeit in Dolmetschkabinen abwickeln. Beim Dialogdolmetschen jedoch sind die

Aufgabenstellung und die Arbeitsweise etwas anders. Doch selbst in dieser Situation sind Dolmetschende nicht als Gesprächspartner, sondern als Sprachrohr zu verstehen, sie sind also unsichtbar. Doch wie sehr kann oder soll ein Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin in einem Setting des Community Interpreting unsichtbar bleiben? Da die Realisierungsform der Dolmetschung eine räumliche Nähe zu den anderen Teilnehmern verlangt, stellt sich zu Recht die Frage „Wie unsichtbar oder sichtbar ist die Dolmetscherin?“ (Felgner 2009:59). Faktum ist, dass Dolmetschende die Gesprächssituation aufgrund ihrer Vermittlerrolle als Kultur- und Sprachexperten stark beeinflussen können. Angelelli sieht daher unter den genannten Umständen sehr wohl eine sichtbare Rolle der Dolmetschenden. Doch nur soweit es für die Zieltextproduktion notwendig ist.

The interpreter is present with all her/his deeply held views on power, status, solidarity, gender, age, race, ethnicity, nationality, socio-economic status, plus the cultural norms and blueprints of those social factors that are used by her/him to construct and interpret reality. (Angelelli 2003:16)

Gerade in einer Gesprächsstruktur, die vom Frage-Antwort Konzept dominiert wird, wie sie im Community Interpreting Bereich sehr oft vorkommt (vgl. Pöllabauer 2005, Kadric 2006), wird die Dolmetscherin aus ihrer unsichtbaren Rolle freiwillig oder unfreiwillig herausgeholt. Vor allem geht es hier um das Verkürzen von Redundanzen und „ausschweifenden“ Erzählungen der gedolmetschten Personen. Dolmetscherinnen und Dolmetscher geben eine selektive Wiedergabe des Gesagten. Pöllabauer beschreibt Situationen, in denen Dolmetschende oft auch die Aussage von Asylwerberinnen unterbrechen, „(...) wenn sie der Meinung sind, dass die Gesprächsinhalte nicht den Erwartungen der Beamten entsprechen (...)“ (2005:443). Die Sichtbarkeit von Dolmetschenden manifestiert sich auch in der Registerwahl. Aussagen werden unabhängig von Ausgangsregister und Ausdruck für beispielsweise Beamte bereitgestellt. Dass es in diesem Kontext zu einer Diskrepanz zwischen dem Ausgangsregister und Zielregister kommen kann, ist oftmals Dolmetschenden nicht bewusst. Abseits dieses Eingreifens erwähnt Pöllabauer auch die auf Eigeninitiative aufbauende Gesprächssteuerung, welche Dolmetschenden eine neue Rolle zuteilt. Dolmetscherinnen und Dolmetscher

werden zu Hilfspolizisten und Hilfsbeamten (vgl. Pöllabauer 2005:441). Anders als beim Konferenzdolmetschen mit Kabine befindet sich die Dolmetscherin bzw. der Dolmetscher beim Dialogdolmetschen im gleichen Raum und sitzt oft am gleichen Tisch mit Klientinnen und Kunden. Dolmetschende sollten nach dem professionellen Verständnis nicht als Gesprächsteilnehmer verstanden werden.

They adopt an idea that in an interpreted discussion, the participants pursue an interaction between themselves as if the third party, the interpreter, **were not even present in the situation**. Obviously, the interpreter *is* there; it is thus neutral that the parties coming from outside the depicted interpreting standard take the interpreter in account address her/him and concretely speak to the other conversation partner(s) through her/him – the interpreter being the only person in the room capable of understanding all parties. (Mäntynen & Kinnunen 2007:131)

Ihre Unsichtbarkeit wird jedoch jedes Mal, wenn der Arzt oder die Ärztin in dritter Personenform den Pensionswerber oder die Pensionswerberin anspricht, aufgehoben, und Dolmetschende werden zu „Übermittlern“ von Informationen gemacht (vgl. Pöllabauer 2005:56).

"**Also sagen Sie ihm** [PW] er ist jetzt beim Lungenfacharzt und ich werde ihn [PW] wegen Lungen fragen und er [PW] soll das und das vorbereiten". Ich glaube das ist wichtig, dass der (...) Patient, der Pensionswerber, darüber informiert ist, ja. Es soll auch nicht so ein Gefühl haben, dass [er] eine fremde Person ist, oder so. Verstehen Sie, ja? (INT / ARZ II #00:05:46-0#)

Die unmittelbare Nähe zu den aktiven Gesprächsteilnehmern macht es für den Dolmetschenden nicht einfach, die Unsichtbarkeit seiner Rolle zu wahren (vgl. Pöllabauer 2005:441).

(...) Oft haben Patienten nicht wirklich Angst, aber eine [...] etwas seltsame Beziehung zum Arzt. Der Arzt ist der der, der an der höchsten Position ist, und der Patient ist ja hat nicht die gleiche Stellung, und dann versucht der Patient eine Beziehung zum Dolmetscher aufzubauen, um das zu erreichen, was er will. Weil er fühlt sich, die Patienten fühlen sich oft vom Dolmetscher besser verstanden, als vom Arzt. Ist ja klar, sie können nicht direkt miteinander kommunizieren (INT / DOL II)

Wie unsichtbar oder sichtbar ist die Dolmetscherin bzw. der Dolmetscher in einer Dolmetschsituation? Dolmetscherinnen sollen laut mehrfacher Aussage der befragten Ärzte und Ärztinnen Neutralität und Zurückhaltung bewahren. Gleichzeitig sind Dolmetscherinnen und Dolmetscher angehalten, auch

„mitzudenken“ und Gespräche mit Pensionswerberinnen und Pensionswerbern maßgeblich zu lenken, sodass der begutachtende Arzt oder Ärztin die gewünschte Antwort auf die im Rahmen der medizinischen Begutachtung gestellte Frage erhält. Die Gratwanderung zwischen aktiver und passiver Rolle ist sehr schwierig.

3.4.3 Sprachkenntnisse

Der externe Dienstleister hat in den Landesstellen Wien und Niederösterreich sprachlich qualifizierte Personen in der geforderten Anzahl zur Verfügung zu stellen.

(siehe Anhang 6.1/Frage 13 der Stellungnahme, PVA)

Als die weitaus wichtigste und grundlegendste Anforderung, die eine Dolmetscherin zu erfüllen hat, wurde die Sprachkompetenz mehrmals genannt. Hier gilt es, vor allem die Feinheiten und Facetten einer Sprache zu kennen und nicht nur die Standardsprache zu beherrschen. Dabei ist das passive Verständnis der vielen Dialekte einer Arbeitssprache bereits ausreichend (hier wurden z. B. das Türkische und die Sprachen aus dem ehemaligen Jugoslawien genannt). Der Grund für diese Notwendigkeit liegt vielleicht darin, dass viele Pensionswerber selbst nicht immer die Standardsprache sprechen und daher die Dolmetscherin dementsprechende sprachliche Nuancen beherrschen sollte.

Ich bin der Meinung, dass [...] ein[...] sprachlicher Hintergrund da sein muss. Es ist nicht unbedingt notwendig, dass Sie Gerichtsdolmetscher sind. Es ist meines Erachtens nach auch nicht unbedingt notwendig, dass Sie Dolmetsch studiert haben. Aber ein sprachlicher Hintergrund sei es die Slawistik, Germanistik, wissen Sie, dass Sie mit Sprachen zu tun gehabt haben. Ist schon sehr wichtig. (INT / DOL III)

An dieser Stelle sind besonders die Sprachkenntnisse auf dem Niveau eines Muttersprachlers bzw. einer Muttersprachlerin erstrebenswert. Idealerweise hat die Dolmetscherin in allen Arbeitssprachen, d. h. Sprachen, in welche gedolmetscht wird, sehr fortgeschrittene bis muttersprachliche Kenntnisse. Leider kann diese Anforderung nicht immer und vor allem nicht in beide Sprachen erfüllt werden, da nicht immer Dolmetscherinnen mit zwei Muttersprachen für alle Sprachkombinationen verfügbar sind. Eine perfekte Zweisprachigkeit wurde in diesem Kontext häufig als eine notwendige Anforderung genannt.

3.4.3.1 Medizinische Fachterminologie vs. Dolmetschkompetenz

Bezüglich Notwendigkeit der Kenntnis der medizinischen Fachterminologie waren die Aussagen unterschiedlich. Einerseits wurde die Meinung vertreten, dass eine Dolmetscherin innerhalb der PVA sehr wohl medizinische Begriffe beherrschen sollte. Immerhin sahen die Ärzte und Ärztinnen das Setting der Pensionsversicherungsanstalt klar im medizinischen Bereich angesiedelt. Andererseits wurde die Wichtigkeit bzw. Notwendigkeit der Kenntnisse des medizinischen Fachwissens je nach Fachrichtung anders eingestuft.

„(...)Es sind bei mir wahrscheinlich keine besonderen Fachausdrücke notwendig, weil die ja der Patient auch nicht kennt. Also, es ist eher eine breite Palette der Sprachnuancen wichtig. Sprich: Es ist nicht wurscht, ob einer aus dem Osten oder aus dem Westen der Türkei kommt(...)“ (INT / ARZ I #00:07:57-0#)

Andere befragte Ärzte haben ebenfalls die Ansicht vertreten, dass die Kenntnis medizinischer Fachausdrücke keine hohe Priorität genießt, jedoch wurde abgesehen von den Sprachnuancen und Sprachvariationen die Fähigkeit, das Sprachregister an den Pensionswerber bzw. die Pensionswerberin anzupassen, als wesentlich eingestuft.

Man versucht ja den Patienten nicht mit lateinischen Diagnosen zu befragen sondern nach Symptomen. Und da ist es auch ganz wichtig. Das ist so wie bei Kindern, denen sagt man auch nicht, die fragt man auch nicht: Haben Sie abdominelle Schmerzen? Oder hast du abdominelle Schmerzen? Das kann man vielleicht einen Erwachsenen fragen, aber bei einem Kind muss man auch auf dieses Entwicklungsniveau gehen und sagen: Tut dir das Baucherl weh? Baucherl, ja! Beim 10-jährigen wird man wahrscheinlich schon sagen können: Hast du Bauchweh? Beim 15-jährigen sagt man dann: Hast du Bauchschmerzen? Das müsste eigentlich in der Interpretation für den angepasst an den Patienten, den er ja mit seinen Worten versteht funktionieren.
(INT / ARZ IV #00:15:24-0#)

Aufgrund der mangelnden medizinischen Kenntnisse der Pensionswerber, wovon im Regelfall auszugehen ist, besteht wenig bis kein Grund, medizinische Fachbegriffe im Zieltext anzuwenden. Alle Dolmetscherinnen haben Kenntnisse im Bereich der medizinischen Fachterminologie als zentral eingestuft. Eine Dolmetscherin wies darauf hin, dass hinsichtlich Fachterminologie zumindest die Fähigkeit, gewisse Begriffe zu paraphrasieren für Dolmetschende möglich sein sollte. Medizinisches Fachwissen ist insofern

von Bedeutung, als man die Hintergründe und die Fragestellung der Ärzte und Ärztinnen dadurch besser nachvollziehen kann. Besonders entscheidend dabei sei es auch, zu erkennen, welche Anforderungen hinsichtlich Verdolmetschung bestimmte Fachbereiche stellen. In Hinblick auf die unterschiedlichen Anforderungen an Dolmetschende wurden besonders der Fachbereich der Orthopädie und der Psychiatrie genannt. Hier sind seitens der Dolmetschenden große Unterschiede zu spüren.

Sie müssen sofort umschalten, ja. Sie sind beim Psychiater und schalten dann von einer Sekunde auf die andere um, weil Sie beim Orthopäden sind. Das sind zwei verschiedene Paar Schuhe. Ja. Das muss man auch unterscheiden. Es ist nicht das gleiche.
(INT / DOL III)

Es konnte jedoch nicht genau beschrieben werden, welche Unterschiede in der Herangehensweise der Dolmetschenden gegenwärtig sind und wie diese begründet werden. Eine Erklärung dafür wäre vielleicht, dass die medizinische Begutachtung beim Psychiater oder Psychologen vielmehr auf dem Gesagten basiert und dies richtungweisend in das Gutachten einfließt. Dabei wird auch die Art und Weise der Verbalisierung beschrieben.

Und woanders ist wieder nicht wichtig, weil wenn eine Frage kommt: "Welche Krankheiten hatten Sie in Ihrer Kindheit?" Weiß sie der Patient oder er weiß sie nicht, aber wenn (...) andere Fragen kommen, wo es (...) für den Arzt wichtig ist zu verstehen, wie verhält sich der Patient, wie denkt er, wie (...) langsam oder schnell er ist oder wie gut kann er Zusammenhänge finden.
(...) (INT / DOL II #00:09:55-3#)

Gänzlich anders ist es bei einer Untersuchung beim Orthopäden, wo vorliegende Befunde und die gegebene körperliche Verfassung etwas Greifbares für den Begutachter oder die Begutachterin darstellen und daher eine Informationsquelle mit geringerem Fehlerpotenzial sind. Dolmetschende in der PVA haben zusätzlich die Belastung, dass sie zwischen den Anforderungen der einzelnen Ärzte und Ärztinnen schnell umschalten und je nach Bedarf die entsprechende Dolmetschstrategie anwenden müssen.

3.4.3.2 Muttersprachlerkenntnisse

Im Zusammenhang mit Sprachkenntnissen wurden unter anderem auch die Sprachkenntnisse auf dem Niveau eines Muttersprachlers bzw. einer

Muttersprachlerin (in den zu dolmetschenden Sprachen) als wichtig eingestuft. In diesem Kontext sind zwei von vier Ärzten und Ärztinnen der Meinung, dass, wann immer dies möglich ist, in die Muttersprache des Pensionswerbers gedolmetscht werden sollte, bzw. Dolmetschende die Sprachen, in die sie dolmetschen, als Muttersprachler beherrschen und die deutsche Sprache als dazugelernte Sprache sprechen sollten.

„Ich habe gelernt, dass man eigentlich immer in seine Muttersprache übersetzen sollte. Bei uns ist es hier vielfach anders. Man übersetzt, der Dolmetscher übersetzt in seine Fremdsprache. Das macht schon einen Unterschied.“ (INT / ARZ IV #00:07:14-7#)

Die Überlegungen aus dem letzten Zitat haben ihre Berechtigung, nun ist es aber aus verschiedenen Gründen schwierig, das Muttersprachenprinzip durchzusetzen. Entweder müsste eine Dolmetscherin eingesetzt werden, die in zwei Muttersprachen arbeitet. Oder es müssten zwei Dolmetscherinnen, wobei jede in die eigene Muttersprache arbeitet, in einem Raum anwesend sein, was sich logistisch schwierig gestalten lässt und sicherlich auch den Budgetrahmen sprengen würde (vgl. Pöllabauer 2005:60).

3.4.4 Kulturkompetenz

„Ein großes Beispiel ist: im (...) mittleren Osten gibt es immer noch Klageweiber, das ist etwas, was bei uns nicht verstanden wird. Und es gibt Völker, die den Schmerz einfach als unmännlich, als genant, verbergen. Dazu gehören die Chinesen, die Japaner. Die wie hinter einer Fassade erscheinen. Und dann gibt es sehr extrovertierte Typen, die das halt in den Vordergrund stellen.“ (INT / ARZ IV #00:09:24-0#)

Als eine translatorische Maxime ist wahrscheinlich die „wortgetreue aber kultursensible Übertragung“ festzusetzen (Pöllabauer 2005:77). Kontextualisierungshinweise in Verbindung mit nonverbaler Kommunikation, wie sie Felgner (vgl. 2009:50f) nennt, können manchmal beim Dolmetschen bei falscher Entschlüsselung in die Zielsprache zu Missverständnissen führen. Gerade im Kontext der Kulturkompetenz sind die Anforderungen an Dolmetschende sehr vage und situationsgebunden. Einerseits wird seitens der Ärzte und Ärztinnen um Zurückhaltung appelliert, aber dann auch immer wieder zum Ausdruck gebracht, dass eine Interpretation von kulturellen Aspekten sehr wohl erwartet wird. Grundsätzlich genießt die Kulturkompetenz

beim befragten ärztlichen Personal hohes Ansehen. Von der Dolmetscherin wird erwartet, dass kulturelle Aspekte erklärt und verdeutlicht werden. Die Angaben der Pensionswerberinnen und Pensionswerber, eingebettet im kulturellen Kontext, sollen notwendige Hintergrundinformationen, an die Zielkultur angepasst, liefern.

„(...) dass also die kulturellen Eigenheiten, irgendwie vermitteln kann. Und wenn er zum Beispiel in die Fremdsprache übersetzt, also ins Deutsche, dass er einem auch mitteilt, warum gewisse Emotionen oder gewisse Situationen in seiner Kultur oder beim Patienten dann, wenn das allgemein gültig ist, so ausschauen.“ (INT / ARZ IV #00:08:40-5#)

Alle befragten Dolmetscherinnen waren ebenfalls der Meinung, dass die kulturellen Hintergründe der Pensionswerber und Pensionswerberinnen, wenn diese in bestimmter Weise für den begutachtenden Arzt oder Ärztin dienlich sind, auch mitgeteilt werden sollten. Oftmals aber sahen die befragten Dolmetscherinnen den kulturellen Aspekt als weniger vordergründig. Dies könnte einerseits an der jeweiligen Kultur liegen, welcher die befragten Dolmetscherinnen zugehörig sind, aber auch an der mangelnden Sensibilisierung für die kulturellen Hintergründe im Rahmen des Dolmetschens bei der PVA. Eine Dolmetscherin war der Überzeugung, dass im gegenständlichen Setting kulturelle Vermittlung nicht im Vordergrund stehen würde.

(...) dass ich gesagt habe, (...), als Kulturmittler sollte man (...) hier nicht fungieren. Das habe ich auch absichtlich gesagt, weil erstens geht es da nur um medizinische Ausdrücke, eben über die Tatsachen, über den medizinischen Verlauf bis dato. (INT / DOL I)

Lediglich eine Dolmetscherin hob eine beispielgebende Situation im Rahmen ihrer Tätigkeit als Dolmetscherin hervor, in welcher unterschiedlich kulturell geprägte Begriffe von ihr interpretiert und verdeutlicht werden müssen.

Also Depressionen z. B. Also das ist ein Wort, wo die türkischen Pensionswerber im Türkischen das Wort Stress verwenden. Obwohl es überhaupt nicht stimmt, auf Türkisch heißt es auch Depressionen. Und jedes Mal muß ich den Ärzten erklären, dass das eigentlich Depressionen gemeint sind, das ist ein gutes Beispiel. (lacht)
(INT / DOL IV #00:11:28-3#)

3.4.4.1 Sind Dolmetschende auch Sachverständige?

Da die Interpretation von kulturellen Hintergründen in manchen Gegebenheiten teilweise auch in die Sachverständigentätigkeit übergeht, ist es schwierig, eine klare Grenze zu ziehen.

Zumindest z. B. erklären wie (...) der Patient so rüber gekommen ist, wie der Redefluss war, wie die Zusammenhänge waren. Das kriegt der Arzt alles sonst nicht mit.

(INT / DOL II #00:05:03-5#)

Hier stellt sich die Frage: Wie weit kann eine Dolmetscherin oder ein Dolmetscher die Sprache bzw. das Verhalten eines Pensionswerbers oder einer Pensionswerberin interpretieren, ohne dabei in die Sachverständigentätigkeit hineinzurutschen? Wie sehr darf eine Dolmetscherin oder ein Dolmetscher aus der unsichtbaren in die sichtbare Rolle des Kulturmittlers oder Sachverständigen wechseln (vgl. Pöllabauer 2005:451)? Ist eine Dolmetscherin auch Sachverständige? Kadrić behandelt dieses Thema im Rahmen des Gerichtsdolmetschens und kommt zum Schluss, dass Dolmetscher in ihrer Tätigkeit als Kultur- und Sprachmittlerinnen sehr wohl auch Sachverständigentätigkeit leisten. Immer dann, wenn eigenes Sachwissen und Erläuterungen zu kulturellen Hintergründen in einem Gerichtsverfahren Prozessstoff liefern, ist die Dolmetscherin auch Sachverständige (Kadrić 2006:52f). Die österreichische Strafprozessordnung definiert jedoch Dolmetscherinnen nicht als Sachverständige, die Tätigkeit der Sachverständigen wird wie folgt beschrieben:

§ 125. Im Sinne dieses Gesetzes ist
"Sachverständiger" eine Person, die auf Grund besonderen Fachwissens in der Lage ist, beweishebliche Tatsachen festzustellen (Befundaufnahme) oder aus diesen rechtsrelevante Schlüsse zu ziehen und sie zu begründen (Gutachtenserstattung) (...)

Oftmals wurde seitens Dolmetschender erwähnt, dass diese auch zum Verhalten bzw. zur Sprechfähigkeit des Pensionswerbers Einschätzungen machen sollten.

(...) ich übersetze dann natürlich auch, wenn (...) jemand in Bruchstücken spricht. Das kann auch nach einem Schlaganfall gewe[sen sein]. Wissen Sie, (...) das sind alles Dinge, die Sie sehr wohl aufgreifen müssen. Ja. Ich weiß es nicht. Kann auch nichts bedeuten. Vielleicht (...) ist es auch eine einfach

strukturierte Person, (...) es gibt ja auch die verschiedenen Dialekte, wo die Deklination überhaupt keine Rolle spielt. Ja. Aber das erkennen Sie dann als Dolmetscher schon auch. Und das sagen Sie dann auch, dass Sie nicht wissen, ob das eine einfach strukturierte Person ist oder ob das jetzt wirklich etwas zu tun hat mit [Schlaganfall]. (INT / DOL III)

Im Rahmen der Interpretation ist es wichtig zu unterscheiden, ob das vermittelte Sachwissen im eigenen Kompetenzrahmen bleibt. Als Dolmetscherin ist man aufgrund der besonderen Fachkunde im Bereich der interkulturellen Kommunikation Expertin.

3.4.5 Soziale Kompetenz

Als eine sehr wichtige Kompetenz für das Dolmetschen in der PVA wurde die soziale Kompetenz eingestuft. Sowohl die befragten Ärzte und Ärztinnen als auch die Dolmetscherinnen waren der Meinung, dass es für die Tätigkeit von Dolmetschenden, vor allem aber im medizinischen Bereich, notwendig sei, das „zwischenmenschliche Können“ zu beherrschen.

Ich bin der Meinung, dass die Professionalität notwendig ist. Ja. Nicht nur, bezogen auf die Sprache sowieso. Dass man auch das, wofür man da ist, auch kann. Also das fachliche Können, sondern auch das ((...)) **zwischenmenschliche Können**, das muss auch ein bisschen da sein. (INT /ARZ III #00:05:40-7#)

Soziale Kompetenzen sind grundlegend, da die Dolmetschtätigkeit unabwendbar die direkte Interaktion mit anderen Menschen voraussetzt. Diese Annahme ist vor allem für den Kommunaldolmetschbereich grundlegend.

Also ich in meinem Job habe zu tun von Senatsrat bis zur Putzfrau, ja. Und das zu jonglieren ist eigentlich, [...] einfach manchmal nicht einfach, man muss sorgfältig sein. Man muss sich dessen bewusst sein, dass sehr wohl sehr viel wiegt, was man sagt.
(INT / DOL III)

Dabei ist es wichtig, stets im Auge zu behalten, dass die sozialen Machtverhältnisse während einer Dolmetschung nicht ausgeglichen sind (vgl. Kadrić 2011:39ff). Denn ein Pensionswerber oder eine Pensionswerberin befindet sich zum Zeitpunkt der medizinischen Begutachtung in einer entscheidenden Lebenslage. Die Dolmetschsituation stellt für Dolmetschende und den Arzt oder Ärztin eine alltägliche und routinierte Situation dar, während für Pensionswerberinnen oder Pensionswerber die medizinische Begutachtung

einen Ausnahmezustand bedeutet und womöglich bei Pensionierung daraus eine Verbesserung der Lebenssituation resultieren kann. Pensionswerber und Pensionswerberinnen empfinden in dieser äußerst stressigen Konstellation die Dolmetscherin als Vertrauensperson. Diese Annäherung passiert unter anderem aufgrund der gemeinsamen Herkunft, Sprache, Hautfarbe oder Volkszugehörigkeit. Moazedi stellte den Begriff des Dolmetsch-Samariters, der im Kommunaldolmetschbereich tätig ist, dem Dolmetsch-Samurai (Konferenzdolmetscher) entgegen und vergleicht die Aufgabenstellung sowie die Settings, in denen die genannten zwei Dolmetschprofile eingesetzt werden. Dolmetsch-Samariter zeichnen vor allem Hilfsbereitschaft und Statusprobleme aus. Die Statusprobleme werden einerseits durch den niedrigen Professionalitätsstand vieler Kommunaldolmetscher begründet, andererseits durch die Zugehörigkeit einer Minderheit oder aber durch den niedrigen Status der eigenen Arbeitssprachen (vgl. Moazedi 2008:76f).

3.4.6 Loyalität vs. Neutralität

Dolmetschende werden sowohl von Ärzten und Ärztinnen, als auch von Pensionswerbern und Pensionswerberinnen gleichzeitig beansprucht. Im Rahmen ihrer Tätigkeit müssen Dolmetschende die Anforderungen von mindestens zwei verschiedenen Lagern zufriedenstellen. Dabei ist es an den Dolmetschenden, die unterschiedlichen Wertsysteme und Denkschemata, Konventionen und Normen zu beachten (vgl. Pöllabauer 2005:56). Eine befragte Dolmetscherin sah die Unabhängigkeit von der PVA hinsichtlich des Arbeitsverhältnisses als eine grundlegende Eigenschaft der Dolmetschenden überhaupt. Als selbständige Unternehmerin ist es möglich, einen gewissen Grad an Unabhängigkeit zu wahren, vor allem Pensionswerberinnen und Pensionswerbern gegenüber:

Also wir sind eigentlich [...] mit unser Persönlichkeit, mit unserem Fachwissen unabhängig (...)

Wenn wir jetzt von der PVA angestellt werden würden, dann würde es für den Pensionswerber keinen guten Eindruck machen. Ich denke, so in unserer Position, dass wir von außen kommen, dass wir auch unsere Unabhängigkeit auch damit beweisen, weil das wissen viele. (INT / DOL IV)

Der Wunsch nach Neutralität gegenüber dem Auftraggeber steht hier nicht in direkter Konkurrenz mit der Loyalität zum Auftraggeber. Stets gilt es, ein ausgeglichenes Verhältnis zu allen Beteiligten und schließlich auch zu sich selbst zu erreichen. Kadrić (vgl. 2006) bezieht sich auf Nord und führt drei wichtige Handlungspartner an: Autorinnen und Autoren, Auftraggeberinnen und Auftraggeber, Zientextempfängerinnen und Zientextempfänger und erinnert an Prunčs Erweiterung um einen vierten Handlungspartner, nämlich die Translatorinnen und Translatoren selbst. Aufgrund der Loyalität zu sich selbst haben Dolmetschende die Möglichkeit, mehr Verantwortung und Selbstbestimmung in ihren Arbeitsalltag einzubringen. Durch diese Maßnahme wird auch das Bild der Dolmetscherinnen und Dolmetscher nachhaltig nach außen geformt (vgl. Kadrić 2011:46f).

3.4.7 Supervision und Qualitätssicherung

Im Bereich des Community Interpreting wird die Forderung nach Supervisions- und Debriefingsmöglichkeiten immer stärker. Diese Maßnahme soll bei emotionaler und psychischer Überbelastung von Dolmetschenden helfen (vgl. Pöllabauer 2005:54). Dolmetscherinnen im Community Interpreting und vor allem jene im medizinischen Bereich befinden sich fast täglich in „emotional aufgeladenen und psychisch belastenden Situationen“ (Barkowski 2007:92). Sie arbeiten oftmals nicht im Team und können daher ihre Erfahrungen mit Kolleginnen und Kollegen nur eingeschränkt oder gar nicht austauschen (vgl. Moazedi 2008). Keine der befragten Dolmetscherinnen konnte eine Supervision im Rahmen ihrer Tätigkeit bei der PVA bestätigen, weder durch die PVA noch durch das vermittelnde Übersetzungsbüro. Obwohl Dolmetscherinnen und Dolmetscher durch ihre Tätigkeit fast täglich mit menschlichen Schicksalen und existenziellen Lebenskrisen der Pensionswerberinnen und Pensionswerber zu tun haben, wurde der Aspekt der emotionalen Belastung nicht als erwähnenswert betrachtet.

Nur im Falle von negativem Feedback zur Arbeit der Dolmetscherinnen und Dolmetscher durch die begutachtenden Ärzte und Ärztinnen wird eine Meldung beim Chefarzt gemacht. Der Chefarzt informiert daraufhin die

Übersetzungsbüros, welche dann mit den beauftragten Dolmetscherinnen und Dolmetschern das negative Feedback besprechen. Die offizielle Vorgangsweise sieht keine direkte Besprechung mit der Dolmetscherin oder dem Dolmetscher vor. Unter Feedback wurde ausschließlich negatives Feedback verstanden.

Also Feedback im Sinne von wenn etwas nicht in Ordnung ist. Es ist in diesem Sinne relativ familiär, weil das Feedback der Ärzte geht natürlich an den Chefarzt. Wenn etwas nicht in Ordnung sein sollte und wir werden dann von der zuständigen Kollegin kontaktiert, falls etwas nicht in Ordnung sein sollte. Genauso, Kolleginnen am Schalter haben auch ein Fee[edback]. Es ist alles, also es gibt eine zentrale Stelle [Chefarzt]. (INT / DOL III #00:40:14-4#)

Ein Arzt hat beispielsweise angenommen, dass eine Qualitätskontrolle durch die PVA durchgeführt wird, da dies der übliche Standard in medizinischen Einrichtungen sei. Tatsächlich ist es so, dass PW einen Fragebogen nach den durchgeführten medizinischen Begutachtungen ausfüllen können. Dieser Fragebogen ist nicht anonym, da die Versicherungsdaten sowie Name des PW verlangt werden. Außerdem wird nur die Zufriedenheit hinsichtlich der Hygiene Einhaltung und Einrichtung der Untersuchungsräume sowie die ärztliche Untersuchung an sich bewertet, nicht aber die Leistung der Dolmetscherinnen und Dolmetscher. Der befragte Arzt selbst hatte in den vier Jahren seiner Tätigkeit bei der PVA jedoch nie die Gelegenheit gehabt, Feedback zur Tätigkeit der Dolmetscherinnen und Dolmetscher, beispielsweise über einen anonymisierten Fragebogen, abzugeben. Der befragte Arzt gibt jedoch Dolmetschenden, die in der PVA aufgrund ihrer Sprachkenntnisse öfter tätig sind, ein persönliches Feedback und Tipps.

A:Ja ich gebe ihm [Dolmetscher] Feedback. Ich gebe ihm [Dolmetscher] Tipps: Das war jetzt nicht so ganz in Ordnung. Das sollte man so und so machen. Das ist etwas, das ich als wichtig erachte und anderer Kollege sagt, das ist für mich nicht so wichtig. Aber ich gebe Tipps, weil es ist doch sozusagen in der Ordination, wo ich bin... wo ich der Meinung bin, dass das und das so zu beachten ist. Ja. Und abgesehen, da rede ich schon mit demjenigen kurz. Und weise ich ihn [Dolmetscher] darauf hin, dass ich das und das nicht ganz optimal gefunden habe. Aber es ist nicht so, dass ich jetzt sozusagen jetzt, natürlich redet man auch mit anderen Kollegen usw. Oder es ist sozusagen dezidiert versuche [...] Schritte in die richtige zu leiten, das ist noch nicht vorgekommen. (INT / ARZ III #00:38:15-8#)

Empfehlenswert wäre es, wenn Kommunaldolmetscher und damit auch Dolmetscherinnen und Dolmetscher der Pensionsversicherungsanstalt zumindest mit dolmetschenden Kolleginnen und Kollegen unter Wahrung der Schweigepflicht in Selbsthilfegruppen eine Möglichkeit finden, um Stress zu bewältigen und emotionale Distanz zu gewinnen (vgl. Barkowski 2007:92). Ein befragter Arzt war überzeugt, dass die Qualitätssicherung und Qualitätskontrolle hinsichtlich der Tätigkeit von Dolmetschenden von der PVA auf die Übersetzungsbüros geschoben würde:

A:Hinsichtlich der Dolmetscher nicht. Die Leistung wird zugekauft, und man schiebt sozusagen in letzter Instanz das auf das das engagierte Übersetzungsbüro, das die Leute schickt. Also sollte es zu irgendeiner Gerichtsverhandlung kommen, wo es darum geht, wurde richtig oder falsch übersetzt, dann trifft es nicht das Haus, das Haus sagt, dann ganz einfach: "Wir haben ja den gekauft, damit er uns übersetzt und er hat uns vorgemacht, dass er das auch kann." (INT / ARZ IV #00:25:30-3#)

Der Grund, warum nicht ausgebildete Sprachmittler bei der PVA tätig sind, ist laut dem befragten Arzt auch ein finanzieller. Staatsnahe Großbetriebe sind gezwungen, Kosteneinsparungen zu realisieren. Außerdem ist die mangelnde Kenntnis des Berufszweiges der Dolmetscherinnen und Dolmetscher eine mögliche Erklärung, warum überhaupt unausgebildete Sprachmittler eingesetzt werden.

A:Ich glaube, vielen Leitenden ist es einfach nicht bewusst, was in der, was das Fußvolk sozusagen alles erledigen muss. Was die Ärzte, was die Frontkämpfer erledigen müssen. Wenn ich irgendwo in der Etappe sitze und die Übersetzung bekomme, na gut dann, denkt man sich: "ist eh einfach" - Nicht. Ich bin überzeugt, dass es welche gibt, die sagen, das sind einfach nur Spezialisten im Vokabellernen, aber das ist es nicht. Es ist nur ein Teilaspekt. (INT / ARZ IV #00:36:06-0#)

3.4.8 Berufsethik

Eine befragte Dolmetscherin bemängelte die Tatsache, dass Dolmetscherinnen und Dolmetscher im Rahmen ihrer Tätigkeit in der PVA keine oder nur geringe Anweisungen und Informationen hinsichtlich des Gesprächsverlaufs und dessen Rahmenbedingungen erhalten. In einer anderen öffentlichen Einrichtung, wo sie dolmetscht, wäre dies besser geregelt und protokolliert. In diesem Zusammenhang wurde eine Verschwiegenheitserklärung genannt,

welche für die Dolmetschtätigkeit bei der PVA bisher nicht eingeholt wurde (vgl. Uluköylü 2008:206, 2008-215). Diesen Umstand fand die Dolmetscherin äußerst problematisch, da Verschwiegenheit und Unparteilichkeit vor allem im medizinisch-sozialen Bereich sehr hohen Stellenwert einnehmen.

Bei der PVA (...) ich kann mich nicht daran erinnern, dass irgendjemand gesagt hat (...) es gibt eine Verschwiegenheitspflicht und ich darf das Gesprochene nicht weitergeben. Bei der Caritas musste ich das unterschreiben, dass ich diese Verschwiegenheitspflicht habe. (INT / DOL II #00:16:31-8#)

Seitens der Ärzte und Ärztinnen wurde es als ganz selbstverständlich angenommen, dass Dolmetscherinnen und Dolmetscher über Befangenheit und Verschwiegenheitspflicht während ihrer Tätigkeit in der PVA unterrichtet sind, da das ärztliche Fachpersonal ebenfalls dieser Pflicht unterliegt. Nur ein Facharzt, der sich auch mit der Rolle von Dolmetschenden im Rahmen von medizinischen Begutachtungen informiert hat, glaubt nicht, dass alle Dolmetschende in der PVA darüber informiert sind.

A:Das heißt: es besteht Schweigepflicht. Das weiß ich zwar als Arzt, aber mancher Dolmetscher weiß das nicht. (INT/ ARZ IV #00:02:57-4#)

Tatsache ist, dass es in vielen sozialen und medizinischen Einrichtungen und nicht zuletzt auch bei Gericht eine Verschwiegenheitspflicht sowie die Pflicht zur Meldung von Befangenheit gibt. Hierzu gibt es klare Anweisungen vom Gesetzgeber, wie beispielsweise bei Befangenheit vorzugehen ist (vgl. Kadrić 2006). Aufgrund der Tatsache, dass die medizinische Begutachtung im Rahmen der PVA ein Verwaltungsverfahren darstellt, wäre anzunehmen, dass die Dolmetscherinnen und Dolmetscher in diesem Setting über Befangenheitsgründe und Verschwiegenheitspflicht und deren Folgen bei Nichteinhaltung zumindest offiziell informiert werden.

3.5 Die Rolle der Dolmetscherin in der PVA

Aus der vorangegangenen empirischen Studie geht folgendes primäres Rollenverständnis der Dolmetschenden im Rahmen ihrer Tätigkeit bei der PVA hervor: Dolmetschende sollten in ihrem translatorischen Handeln stets unparteiisch bleiben und primär die Kommunikation ermöglichen. Dieses Rollenverständnis haben sowohl Ärzte und Ärztinnen als auch die befragten Dolmetscherinnen als ihre primäre Aufgabe angegeben.

Trotz der vermeintlich unparteiischen und neutralen Rolle der Dolmetscherin ist die Präsenz dieser im Raum wiederholt sehr stark. Oftmals agiert die Dolmetscherin als primäre Ansprechperson für sowohl den Arzt oder Ärztin als auch für die Pensionswerberin oder Pensionswerber (vgl. Allaoui 2005:146). Anders als beim Konferenzdolmetschen oder Verhandlungsdolmetschen, wo primär sachbezogener und faktischer Inhalt ausgetragen und verdolmetscht wird, ist die persönliche und damit äußerst subjektive Ebene des Dialogdolmetschens im Rahmen des Community Interpreting als ein Spezifikum dieses Settings zu betrachten. Innerhalb der Gesprächstriade wechselt die Dolmetscherin ihre Rolle je nach Skopos der Translation. Dabei erfüllt sie vielschichtige Anforderungen, diese sind unter anderem sprachlicher, kultureller oder sozialer Natur. Die Dolmetscherin agiert unsichtbar als Conduit oder interpretiert kulturelle Unterschiede in der Rolle des Culture Brokers - sie handelt auf mehreren Ebenen gleichzeitig:

Ebene	Arzt oder Ärztin	PW
Gesellschafts- und Kulturzugehörigkeit	Mehrheitsgesellschaft Mehrheitskultur	Minderheitsgesellschaft Minderheitskultur
Sprache	Mehrheitssprache	Minderheitssprache
Bildung	Experte/in	i. d. R. Laien
Gesprächsführung	Aktiv	Passiv
Gesprächsrolle	Entscheidungsträger	Bittsteller
Situation	routinierte Tätigkeit	Stresssituation

Abbildung 13 Handlungsebenen von Dolmetschenden in der PVA

Es obliegt alleine der Dolmetscherin, als Translationsexpertin aufgrund ihrer Professionalität und Verantwortung zu entscheiden, welche Translationsstrategien angewendet werden (vgl. Allaoui 2005:36f). Dabei überwinden sie aufgrund Ihrer Dolmetschkompetenz unterschiedliche soziale Machtverhältnisse und Erwartungen der Handlungsinteraktanten (vgl. Kadrić 2011:40f). In diesem Setting ist es besonders wichtig, die Anpassung an das herrschende Sprachregister zu erwähnen. Während ihrer Tätigkeit sind Dolmetschende sehr häufig mit schmerzgeplagten und gestressten Pensionswerbern und Pensionswerberinnen konfrontiert. Ärzte und Ärztinnen haben aufgrund ihrer Tätigkeit und Ausbildung gelernt, wie sie mit kranken Menschen und deren tragischen Lebenssituation umgehen sollen, Dolmetschende im medizinischen Bereich haben nicht diese Möglichkeiten. Es stellt sich hier die grundlegende Frage, warum eine offensichtlich notwendige Vorbereitung von Dolmetschenden auf emotionale und soziale Krisensituationen während der Dolmetschung sowie institutionelle Kenntnisse als nicht wichtig bzw. als überflüssig eingestuft wird.

Hinsichtlich der notwendigen Ausbildung als Dolmetscher oder Dolmetscherin bei der PVA war unter den befragten Ärzten und Ärztinnen eine deutliche Diskrepanz zu spüren. Für „Notfälle“ genüge es auch, nur zweisprachig zu sein, die medizinische Begutachtung im Bereich der Psychiatrie und Neurologie verlangt jedoch nach einem professionelleren Umgang mit den Pensionswerbern und Pensionswerberinnen und damit einer professionellen Dolmetschung. Warum es hinsichtlich der Rolle der Dolmetscherin so große Diskrepanzen gibt, liegt wahrscheinlich an der Tatsache, dass der Beruf der Kommunaldolmetscherin der breiten Masse weniger bekannt ist und das Aufgabengebiet der Dolmetschenden sehr stark vom Umfeld abhängt. Anerkannte Berufsprofile sind wie bereits genannt Dolmetscherinnen und Dolmetscher bei Gericht oder Konferenzen. In diesen Erscheinungsformen des Dolmetschens ist das Aufgabengebiet klar abgegrenzt, dies ist jedoch im Kommunaldolmetschbereich nicht der Fall. Translation ist immer inter- und transkulturell und somit schwer in einem festgesetzten Rahmen einzubetten (vgl. Kadrić 2011:37). Wenn der Auftraggeber nicht das

Aufgabenfeld von Dolmetschenden abgrenzt, läuft vor allem ein nicht ausgebildeter Dolmetscher oder eine Dolmetscherin Gefahr, durch die Arbeitsumgebung ein verzerrtes Rollenverständnis anzunehmen. Oftmals wird der Kommunaldolmetschberuf von Sprachmittlern (vgl. Knapp 1986), also Laien, ausgeübt; dieser Umstand macht es nicht immer leicht, die Professionalität und Qualität von Dolmetschenden zu gewährleisten (vgl. Moazedi 2008). Un- oder angeleitete Sprachmittler bzw. Laien haben keine fachspezifischen Kenntnisse von den Aufgaben einer Dolmetscherin und passen sich den Vorgaben ihres Arbeitsumfeldes ohne Selbstreflexion an. Es ist also nicht unwahrscheinlich, dass Dolmetschenden dann auch Tätigkeiten übertragen werden, die nicht in das Aufgabenfeld der Dolmetscherin fallen. Darunter leidet schlussendlich der ganze Berufsstand.

3.5.1 Die Rolle der Dolmetscherin als Fremdbild

3.5.1.1 Sprachmittler

Dolmetschende sind laut Aussagen befragter Ärzte und Ärztinnen grundsätzlich für die Pensionswerber und Pensionswerberinnen da und fungieren als eine Hilfestellung. Ebenfalls sahen drei von vier Ärzten und Ärztinnen keinen Bedarf an einer Einschulung, durch welche ihnen die Arbeitsweise mit Dolmetschenden erklärt werden könnte. Lediglich ein Arzt hat sich zu Aufgabengebiet und Rolle von Dolmetschenden informiert.

Obwohl zufallsbedingt alle Ärzte und Ärztinnen, die im Rahmen dieser empirischen Studie befragt wurden, Fremdsprachenkenntnisse vorweisen können, bzw. eine andere Muttersprache als die deutsche Sprache haben, lehnen es diese Mitarbeiter der Pensionsversicherungsanstalt zu Gunsten der Transparenz des Verwaltungsverfahrens ab, als Dolmetschende für die Pensionswerberinnen und Pensionswerber zu fungieren. Die Begründung ist, dass durch die Dolmetschung bzw. Begutachtung in einer anderen Sprache als der deutschen Sprache andere Interaktantinnen im gleichen Raum, wie zum Beispiel die Schreibkraft, keine Möglichkeit haben, das Gesagte zu überprüfen bzw. nachzuvollziehen. Ein weiterer Grund war auch, dass die Ansprüche des Dolmetschens als translatorische Handlung an sich nicht nur aufgrund von

Zweisprachigkeit zu befriedigen sind, sondern ein fundiertes Wissen der Kultur und Sprache sowie der zahlreichen Variationen in Form von Dialekten notwendig sei.

Folgende Erwartungen hinsichtlich Anforderungen sowie Rollenverständnisse wurden von den Ärzten und Ärztinnen vermehrt geäußert:

Anforderungen	Rolle
<p>A: Zwischen dem Patienten und mir so zu vermitteln, dass das, was der Patient mir sagen will, ich erfahre, weil ich die Sprache ja nicht kenne und umgekehrt aber auch der Patient das versteht, was ich ihn frage. Aus. (INT / ARZ I #00:11:54-9#)</p>	<p>Das sind ja an sich schon eher Fachdolmetscher [...] mehr oder minder, nicht jede. #INT / ARZ I 00:03:03-5#</p>
<p>A:// Naja wo der Patient// nicht wirklich die Frage versteht, weil er vielleicht nicht kann oder will. Wir müssen ja davon ausgehen, dass manche Patienten sehr [...] einfach strukturiert sind. Möglicherweise auch an einer gewissen Geisteskrankheit leiden. Wir haben ja auch Geisteskranke oder auch Drogenkranke oder was auch immer es ist. Und da wird es natürlich schwierig sein, um dir ihre Frage irgendwie zu beantworten, aber man wird sich dann schon zusammen sprechen. Da könnte ich mir vorstellen, dass der Dolmetsch Probleme bekommen kann. (INT / ARZ I #00:15:39-5#)</p>	<p>A: Ein Sprachmittler aber kein besonderes besondere Kenntnisse Kenntnis der Medizin. Denn, wenn Sie eine wenn ein Dolmetsch einen Kongress dolmetscht, dann muss der [Dolmetscher] über [...] das Thema fast so gut Bescheid wissen, wie die Kongressteilnehmer, hier nicht. Hier spreche ich mit einem ganz normalen Menschen. #00:12:27-2# der keine medizinische Voraussetzung haben kann oder braucht. (INT / ARZ I #00:12:34-9#)</p>

In manchen Aussagen der befragten Ärzte und Ärztinnen konnten Widersprüchlichkeiten hinsichtlich der Rolle und Aufgabe der Dolmetscherinnen und Dolmetscher in der PVA entdeckt werden. So ist der oben zitierte Arzt der Meinung, dass Dolmetschende nur sprachliche Voraussetzungen erfüllen sollten, nennt diese auch vorsichtig „eher Fachdolmetscher“ und führt in weiterer Folge höchst delikate Dolmetschsituationen an, in welchen Dolmetschende für „Geisteskranke oder auch Drogenkranke“ dolmetschen müssten. Laut dem gleichen Arzt ist keine nennenswerte Ausbildung für Dolmetschende für die Tätigkeit in der PVA notwendig. Institutionelle Kenntnisse könnten jedoch die Arbeit von Dolmetschenden erleichtern. Wenn Arbeitsprozesse bekannt sind, ist es einfacher, den Zweck und das Ziel der medizinischen Begutachtung zu verstehen und zu verfolgen. Diesen „Informationsvorsprung“ erlangen Dolmetscherinnen und Dolmetscher durch längere Tätigkeit bei der PVA. Eine

Einführung in die Arbeitsweise der medizinischen Begutachter für jene Dolmetschende, die beispielsweise seltener bestellt werden oder neu bestellt wurden, wurde jedoch als nicht notwendig und übertrieben gewertet.

3.5.1.2 Hilfestellung

Anforderungen	Rolle
<p>A:Also ich denke mir diese Dolmetscher. Das soll mindestens also [...] entsprechende Ausbildung haben, ja. also [...] nicht jetzt nur, dass er [Dolmetscher] diese Sprache spricht, ja, also ich denke mir schon dass also [...] ein Studienabschluss oder dass das besser ist, ja. #00:17:22-0#</p> <p>A://Naja// ich hoffe, dass die die also so ausgebildet sind, dass die eigentlich das lernen, ja. also ich nehme an, dass das auch gelernt wird, wie sich verhalten, ja. Es ist klar, dass jeder Arzt hat auch so ein bisschen andere Arbeitsstil usw., ja. Aber das das das kennen die [Dolmetscherinnen] schon, ja. Ja. Also weil die sind immer bei uns sind immer dieselben Personen, ja. Das jetzt mit der Zeit wird man auch [...] also das alles kennen lernen, ja. also wir haben nur immer nur andere Patienten. Die sind für uns aber [...] #00:18:12-8#</p> <p>I:Die sind neu und sonst ist das Personal immer gleich. #00:18:16-0#</p> <p>A:Genau. #00:18:16-7#</p> <p>I:Ist es vielleicht wichtig für einen Dolmetscher bei der PVA, dass er oder sie [...] institutionelle Kenntnisse hat, das heißt, dass dass der Dolmetscher sich hier auskennt? Das Prozedere kennt? #00:18:31-0#</p> <p>A:Ja, das ist sicherlich von Vorteil, ja. #00:18:33-0#</p>	<p>A:Sie sind die sind für uns so eine Hilfestellung, weil ich denke mir, das ausländische Gutachten, wenn der Patient, der Pensionswerber, nicht Deutsch spricht, also ich denke mir ohne Dolmetsch ist das ist das alles unmöglich das alles zu evaluieren, ja. Also, ... #00:06:41-3#</p> <p>I:Kann man den Dolmetscher auch als Experten sehen für die Sprache, die er dolmetscht, oder sie dolmetscht? #00:06:47-6#</p> <p>A:Ob jemand ein Experte ist, das kann ich nicht beurteilen, jetzt, ja. Also für mich ist wichtig [...] dass er [Dolmetscher] das, was ich frage, das er das so übersetzt, ja. Ich kann das nicht überprüfen. Aber, wie gesagt, ich nehme an, dass das so ist, ja. Also für mich ist wichtig, dass das das was ich was ich weil ich habe gezielte Fragen, ja. Also, dass der Dolmetscher das wirklich gezielt [...] also neutral also [...] nicht subjektiv die Frage stellt, ja. Ja. Also das ist das ist das ist für mich für mich also wichtig. Und dass das auch das [...] Gespräch auch in diese Richtung geht. Also [...] das wirklich also die Fragen, die die also Antworten, die ich brauche, bzw. die ich stelle das sie er daran auch hält, ja. Ja. Also das ist, weil sonst dann ganzen Gespräch geht es in der in der der #00:07:54-8#</p> <p>I:Chaos unter #00:07:54-8#</p> <p>A:Wird länger und weil es weil es gibt bestimmte gezielte Fragen, die wir stellen und und da muss man sich daran halten, ja. Ja. #00:08:06-5#</p>
<p>A:Also das sind kranke Menschen also soll man wie gesagt [...] soll man schon also soll mit Patienten also ein Umgehen haben also nicht zu laut nicht zu also wie gesagt, das sind die Dinge, die muss man sich ein bisschen [...] wie gesagt, das ist das ist etwas anderes, vielleicht wenn man irgendwo anders eine übersetzt macht. Ich weiß nicht, bei Juristen oder so, ja. Also es ist eine andere Art von [...]Gespräch, ja. Und es ist sicher für die Dolmetsch muss ich viele Unterfragen, ja.</p>	

Weil vielleicht sind viele Befunde und so weiter und wie gesagt, es ist es ist ein anderes Bereich, ja. #00:22:03-1#	
--	--

Die Anforderungen und Rolle von Dolmetschenden in der PVA, die diese Begutachterin voraussetzt, unterscheiden sich stark von den Ansichten des oben zitierten Arztes. Trotzdem ist ein leichtes Misstrauen hinsichtlich Expertenstatus der Dolmetscherinnen und Dolmetscher zu spüren, obwohl angenommen wird, dass Dolmetschende eine einschlägige universitäre Ausbildung haben sollten. Eine Bestätigung für die korrekte Dolmetschung kann diese Fachärztin nicht geben, denn sie „kann das nicht überprüfen“, wie sie sagt. Diese Einstellung überrascht nicht, denn oftmals erleben Dolmetschende, unabhängig vom Setting, die Situation, dass ihre Leistung von Sprachkundigen überprüft wird (vgl. Moazedi 2008:68, INT/ARZ III). Auch diese Begutachterin bestätigt die Wichtigkeit der institutionellen Kenntnisse und sieht die Rolle von Dolmetschenden im Bereich der Hilfestellung. Die gleiche Begutachterin grenzte das Setting in der PVA von Legal Interpreting oder Gerichtsdolmetschen klar ab, da in der gegenständlichen Dolmetschsituation vor allem die soziale Kompetenz wichtig ist.

3.5.1.3 Professionalität

Anforderungen	Rolle
<p>Ich bin der Meinung, dass die Professionalität notwendig ist. Ja. Nicht nur, bezogen auf die Sprache sowieso. Dass man auch das, wofür man da ist, auch kann. Also das fachliche Können, sondern auch das [...] zwischenmenschliche Können, das muss auch ein bisschen da sein. #00:05:40-7#</p>	<p>dass der Dolmetscher, das, was der Patient ihm sagt, auch sinngemäß weitergibt und in der umgekehrten Richtung auch. Ohne [...] jetzt sozusagen Eigeninterpretationen reinzubringen. Schon gar nicht solche, die den Sinn eventuell verändern. Ja. Manchmal verwendet man eine andere Formulierung und man denkt "Ok. Es ist eine Eigeninterpretation, aber ich bringe es rein, ohne dass der PW das der Dolmetscher das möchte oder es hat den Sinn der Frage doch ein bisschen verändert." Deswegen, ohne Eigeninterpretationen, sozusagen das, was in jede Richtung gesagt wird vom Arzt oder Patient, sinngemäß zu übersetzen. Ja. Wo hat man nicht wirklich jedes Wort übersetzen muss. #00:23:06-0#</p>
<p>Mitdenken in jeder Situation. Insofern, dass man weiß, "Ok, ich muss jetzt insofern mitdenken, ich lasse den Patienten z. B. ich lasse ihn jetzt nicht eine Viertelstunde lange ausschweifen und Geschichten erzählen. Sondern, dass hier nicht erwünscht. Auch wenn ich jetzt extra nicht darauf hingewiesen worden bin, weise ich den Patienten darauf hin, bitte gebe Sie eine kurze und bündige Antwort bzw. sagen, er [Arzt] will nur ein[...] Ja oder Nein</p>	

Dieser Arzt empfand die Fähigkeit, „mitzudenken“ als ein wichtiges Merkmal von Professionalität (siehe Mitdenken als ein Aspekt der Professionalität). Gleichzeitig aber sollte die Dolmetscherin oder der Dolmetscher während der translatorischen Handlung keine „Eigeninterpretationen“ einbringen. Wo der feine Unterschied liegt, konnte nicht genau gesagt werden. Ebenfalls gab der befragte Arzt an, dass soziale Kompetenzen wichtig sind.

3.5.2 Die Rolle der Dolmetscherin als Selbstbild

3.5.2.1 Sprachmittler

<p>Und da ist es wichtig für den Dolmetscher, diesen Abstand zu halten dem Arzt gegenüber aber auch dem Patienten gegenüber, um dem Patienten klar zu machen, dass der Dolmetscher nur dazu da ist, um sein Gesprochenes dem Arzt zu übermitteln und umgekehrt. Und der Dolmetscher hat sonst keine andere Rolle. (INT / DOL II #00:14:11-3#)</p>	<p>D:[...] Die Aufgabe der Dolmetschers [...] naja in erster Linie natürlich zu übers zu dolmetschen, was natürlich nicht so einfach ist. Man sagt Dolmetschen, aber in erster Linie Dolmetschen, dass man das die Anliegen des Patienten und des Patienten verzeihen Sie des Pensionswerbers, dass man das dass man das auch übersetzt, und sorgfältig arbeitet. Also das einmal würde ich sagen ist das, was unsere Aufgabe hier ist. Nicht mehr. Und alles, was damit zu tun hat. (INT / DOL III #00:06:04-4#)</p>
<p>D:Ja die Aufgabe ist, einfach ein neutraler Sprachmittler zu sein. Auch. Naja, Kulturmittler eher weniger in dem Sinne. Sondern, eher Sprachmittler. Weil da geht es wirklich um Medizin um Fachbegriffe. Ja.(INT / DOL I #00:05:20-0#)</p>	<p>D:Also ein Dolmetscher muss eigentlich nur jetzt das wissen, was in einer Ordination passiert. Also das trifft nur den Dolmetscher, weil das alles andere rund herum ist jetzt für einen Dolmetscher nicht relevant. Aber das ist für einen Dolmetscher das Wichtigste. Weil wie gesagt, es ist jetzt nicht, wie in einem Gerichtssaal oder bei einer Verhandlung. Es wird ganz anders gehandhabt. Die Ärzte sind verschieden, auch die Pensionswerber sind verschieden. Man muss der Situation vertraut sein, man muss beide Seiten gut kennen. Vor allem die Ärzte gut kennen, das ist sehr wichtig, deswegen. Also alleine von den kulturellen, sprachlichen Kenntnisse oder allgemeinen Kenntnisse also Fachwissen sollte man auch wissen, wie der Vorgang in jeden Ordination ist oder was sich die Ärzte wünschen, wie die Begutachtungen machen. Auf was sie Wert legen. Das wird auch bei der Einschulung jedem Dolmetscher mitgegeben. Also wirklich von Persönlichkeiten bis zu Wünsche wird eingeschult. Also das ist ein wichtiger Punkt für uns, dass wir jetzt auch für beide Seite zufriedenstellend sind. D. h. auch für die Dolmetscher und auch für die Pensionswerber, vor allem und auch für die PVA, also Ärzte der PVA. Weil wenn das alles, also einer nicht klappt dann klappt es Ganze nicht. Also für drei Parteien soll es klappen.(INT / DOL IV #00:14:08-7#)</p>

Die befragten Dolmetscherinnen sehen ihre Tätigkeit in der PVA vorrangig als eine Sprach- und Kulturmittlertätigkeit. Sie sind für die Realisierung der Kommunikation zwischen den Ärzten bzw. Ärztinnen und Pensionswerbern und Pensionswerberinnen zuständig. Ihre Aufgabe ist es, die sprachlichen und

kulturellen Hindernisse während einer medizinischen Begutachtung zu überwinden, damit das begutachtende ärztliche Personal über die Arbeitsfähigkeit der Pensionswerber und Pensionswerberinnen urteilen kann. Dolmetschende sollten über die Arbeitsvorgänge innerhalb der PVA informiert sein. Auf diese Weise können Sie ihre Aufgabe zur Zufriedenheit aller Beteiligten erfüllen, aber vor allem zur Zufriedenheit des ärztlichen Personals, laut einer befragten Dolmetscherin.

3.5.2.2 Kulturmittler und Mediatoren

Angelelli untersuchte in ihrer Studie *The Interpersonal Role of the Interpreter* das Selbstbild der Dolmetscherin und befragte dazu 293 Dolmetscherinnen und Dolmetscher aus den USA, Kanada und Mexiko. Sie kam zur Schlussfolgerung, dass sich Dolmetschende vor allem und hauptsächlich als Vertrauenspersonen und Kulturmittler empfinden. Das Selbstbild jedoch variiert je nach Setting, in dem die Dolmetscherin oder der Dolmetscher tätig ist. „Medical interpreters perceived themselves as being more visible than court or conference interpreters.“ (Angelelli 2003:26)¹⁸. Kommunal Dolmetscherinnen haben die schwierige Aufgabe, den Vereinnahmungsversuchen sowohl der Ärzte und Ärztinnen als auch der Pensionswerberinnen und Pensionswerber Stand zu halten (vgl. Moazedi 2008:77). In diesem Zusammenhang wurde in der vorliegenden wissenschaftlichen Arbeit seitens der Dolmetschenden die Ansicht vertreten, dass diese sehr wohl eingreifen müssen, wenn sie spüren, dass der reibungslose Ablauf der medizinischen Begutachtung in Gefahr ist. Die befragten Dolmetscherinnen gaben an, dass es im Rahmen der Datenerhebung bei den medizinischen Untersuchungen manchmal notwendig sei, bei ausschweifenden Antworten der Pensionswerber und Pensionswerberinnen in das Gespräch einzugreifen, um diese an eine kurze und bündige Beantwortung der Frage zu erinnern. In diesem Kontext sehen sich Dolmetschende als Mediatorinnen und Vermittlerinnen. Die Vermittlung passiert nicht nur auf der kulturellen und sprachlichen Ebene, sondern geht weit darüber hinaus und erreicht eine Form

¹⁸ The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-Cultural Communication, A Survey of Conference, Court and Medical Interpreters in the US, Canada and Mexico.

der Gesprächskontrolle. Die Rolle der Dolmetscherinnen ist eine deutlich sichtbare Rolle. Je nach Situation kann diese Rolle nach Niskas Modell (vgl. Niska 2002:138f) zwischen Conduit und Clarifier pendeln. Manchmal ist es notwendig, als Dolmetscherin aus der unsichtbaren Rolle in die Rolle des Culture Brokers zu schlüpfen. Selten aber werden Dolmetscherinnen und Dolmetscher im Rahmen ihrer Tätigkeit in der PVA zu Advocats der Pensionswerber und Pensionswerberinnen. Dies geschieht jedoch nur dann, wenn Pensionswerbern von Dolmetscherinnen und Dolmetschern außerhalb der Dolmetschsituation die Arbeitsabläufe der PVA erklärt werden müssen (vgl. Allaoui 2005:146).

3.5.2.3 Neutrale Rolle

Die befragten Dolmetscherinnen sehen die eigene Rolle als eine „neutrale“, unabhängige Rolle und meiden es grundsätzlich, sich zu positionieren. Dabei wurde oft hervorgehoben, dass eine Dolmetscherin oder Dolmetscher bei der PVA hinsichtlich der Zusammenarbeit mit Ärzten und Ärztinnen die „Eigenarten eines Jeden“ (INT /DOL III) zu bedenken und darauf Rücksicht zu nehmen hat. Die befragten Dolmetscherinnen waren einstimmig der Meinung, dass sie weder der PVA noch den Pensionswerberinnen und Pensionswerbern näher stehen würden. Die Aufgabe ist, in der Mitte zu bleiben und die Kommunikation vorrangig zur Zufriedenheit der Ärzte und Ärztinnen zu ermöglichen. In diesem Zusammenhang waren teilweise widersprüchliche Ansichten zu hören. Einerseits würde eine Anstellung in der PVA aufgrund eines Angestelltenverhältnisses die Neutralität der Dolmetschenden gegenüber den Pensionswerbern und Pensionswerberinnen in Frage stellen, andererseits jedoch überwog die Ansicht, dass die Loyalität der PVA gegenüber aufrecht zu erhalten wäre. Tatsächlich ist die PVA der Auftraggeber und damit per se anders positioniert als der Pensionswerber oder die Pensionswerberin. Anhand der geschilderten Situation lässt sich eine leichte Unsicherheit hinsichtlich der „Positionierung“ der Dolmetscherinnen erkennen. Es herrscht eine Diskrepanz zwischen der gewünschten und faktischen Loyalität, da eine faktische Loyalität dem Auftraggeber gegenüber automatisch besteht.

Die befragten Dolmetscherinnen gaben an, dass eine Dolmetschausbildung für die Tätigkeit in der PVA nicht unbedingt notwendig sei. Ebenso wenig wäre eine Zertifizierung als Gerichtsdolmetscherin für die Tätigkeit als Dolmetscherin bei medizinischen Begutachtungen in der PVA von Nöten. Laut einer Dolmetscherin würde ein sprachlicher Background, wie ein Sprachenstudium, für die Dolmetschtätigkeit in der PVA vollkommen ausreichen. Keinesfalls wäre aber die Tätigkeit als Dolmetscherin im Rahmen der medizinischen Begutachtung in der PVA von einer „unprofessionellen“ Person zu leisten, wie dies in manchen medizinischen oder öffentlichen Einrichtungen in Österreich sonst der Fall ist, wo das Reinigungspersonal oder gar minderjährige Angehörige die Sprachmittlung noch immer übernehmen müssen, wie Pöllabauer im Falle von zwei Ämtern der Sozialverwaltung in Graz schildert (vgl. Pöllabauer 2010:360f).

4 Schlussfolgerung

Angesichts der Tatsache, dass Dolmetschende in vielen Einsatzbereichen und so auch in der österreichischen Pensionsversicherungsanstalt täglich gebraucht und eingesetzt werden, überrascht es sehr, dass Ärzte und Ärztinnen der PVA sehr wenig über das Aufgabenfeld von Kommunaldolmetschern wissen. Dass zur Ausbildung oder zum allgemeinen Berufsbild der Dolmetscherinnen kaum bis keine Kenntnisse festgestellt werden konnten, bzw. diese als nicht notwendig angesehen werden, zeigt die mangelnde gesellschaftspolitische Bereitschaft, sich mit den sprachlichen Bedürfnissen von Minderheiten oder Migrantinnen und Migranten als Empfängern von Dolmetschleistungen zu befassen (vgl. Pöllabauer 2010:362).

Es scheint, als ob der große Vorteil, also die Vielseitigkeit und Breite von Einsatzmöglichkeiten des Dolmetschberufes auch einen großen Nachteil mit sich bringen würde. Für Außenstehende wirken Dolmetschende wie „weder Fisch noch Fleisch“, und damit wird grundsätzlich Misstrauen gegenüber einer sehr wichtigen Berufsgruppe gestiftet. Es herrscht aber auch in den Reihen der Dolmetschenden im Rahmen der PVA eine mangelnde Bereitschaft zur Artikulation der eigenen Bedürfnisse und des Rollenverständnisses. Der Bedarf einer Supervision durch dolmetschende Kollegen und Kolleginnen oder Psychologen beispielsweise wurde von keiner Dolmetscherin bestätigt, bzw. es wurde hierzu keine Meinungsäußerung gemacht. Dieser Umstand beunruhigt, da gerade aufgrund des täglichen Umgangs mit schmerzleidenden und kranken Menschen eine emotionale Belastung unvermeidlich ist.

Die vorliegenden empirischen Daten zeigen, dass zwischen Empfängern von Dolmetschleistungen und den Leistungserbringern eine Diskrepanz im Verständnis der Aufgabenstellung besteht. An dieser Stelle ist es aber wichtig zu erwähnen, dass keiner der begutachtenden Ärzte und Ärztinnen eine Einschulung im Umgang mit Dolmetschenden erhalten hat. Ärzte und Ärztinnen in der PVA müssen sich die Arbeitsweise mit Dolmetschern selbst erarbeiten und haben keine richtungweisenden Informationen zum

Aufgabengebiet von Dolmetschenden im Kommunalbereich oder ihrer Rolle als Dolmetscher und Dolmetscherinnen. Das Aufgabengebiet von Dolmetschenden ist vielleicht auch deswegen unbekannt, da es von Setting zu Setting variiert. Im medizinisch-sozialen Bereich werden Dolmetschende in die Rolle der Hilfsärzte oder Hilfstherapeuten gedrängt, während im Gerichtssetting Dolmetscherinnen und Dolmetscher zu Hilfspolizisten oder Co-Juristen gemacht werden (vgl. Moazedi 2008:80). Ärzte und Dolmetschende hatten eine abweichende Vorstellung von den Anforderungen und der Rolle der in der PVA tätigen Dolmetscherinnen. Während die meisten Ärzte und Ärztinnen der Meinung waren, dass Dolmetschende nur für die sprachlichen Bedürfnisse der Pensionswerber und Pensionswerberinnen benötigt werden, sind Dolmetschende stark auf Anliegen und Arbeit der Ärzte und Ärztinnen ausgerichtet. Daher ist es unabdingbar, dass dem ärztlichen Personal das Aufgabengebiet von Dolmetschenden näher gebracht wird. Auf diese Weise könnte die Zusammenarbeit und der Umgang mit Dolmetschenden maßgeblich verbessert werden.

Die öffentliche Perzeption von Dolmetschenden im Kommunaldolmetschen bedarf einer grundsätzlichen Reform. Dolmetschende im Kommunaldolmetschbereich sind mit delikaten und äußerst angespannten Lebenssituationen konfrontiert. Vor allem fehlt die Erkenntnis, dass eine Sprachkompetenz nicht mit einer translatorischen Kompetenz gleichzustellen ist (vgl. Pöllabauer 2010:359). Dolmetschende, die in diesem speziellen Setting tätig sind, dürfen bei ihrer Verdolmetschung die Sichtweise des Begutachters, des Pensionswerbers sowie die eigene Perspektive nicht aus den Augen verlieren. Diese Anforderung kann nicht aufgrund einer Zweisprachigkeit erfüllt werden, sondern verlangt nach einer translatorischen Ausbildung. Dabei muss die Dolmetscherin oder der Dolmetscher die Denkstruktur sowohl des begutachtenden Arztes oder der Ärztin als auch des Pensionswerbers oder der Pensionswerberin erkennen, denn nur was verstanden wird kann auch verdolmetscht werden (vgl. Allaoui 2005: 29). Hier kommt vor allem die Skopostheorie zu tragen. Ein bewusstes Umgehen mit dem Skopos der Translation macht den Unterschied zwischen Sprachmittlung und

translatorischem Handeln, also Dolmetschen, aus. Eine Ausbildung vermittelt Dolmetschenden die notwendigen sprachlichen und kulturellen Kompetenzen, die für die Bewältigung der komplexen zweisprachigen Kommunikationssituation notwendig sind (vgl. Allaoui 2005:19f). Ebenfalls ist es wichtig, das Aufgabenfeld von Dolmetschenden fachfremden Berufsgruppen, die Dolmetschleistungen benötigen, näher zu bringen. Dadurch könnte für diesen Berufsstand in der Einschätzung der breiten Öffentlichkeit eine neue Perspektive, abseits von EU-Konferenzdolmetschern und Gerichtsdolmetschern, geschaffen werden.

5 LITERATURVERZEICHNIS

Nachschlagewerke:

The Concise Oxford Dictionary of Current English (1964). 5. Auflage. Oxford: Oxford University Press.

Fachliteratur

Allaoui, Raoua (2005) Dolmetschen im Krankenhaus. Rollenerwartung und Rollenverständnisse. In: Albrech, Niels-Jens et al.(Hg) (2005) Interdisziplinäre Reihe, Band 1. *Migration-Gesundheit-Kommunikation*. Göttingen: Cuvillier

Angelelli, Claudia (2003) The Interpersonal Role of the Interpreter in Cross-Cultural Communication. A Survey of Conference, Court and Medical Interpreters in the US, Canada, and Mexico. In: *The Critical Link 3: Interpreters in the Community. Selected papers from the Third International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Montréal, Québec, Canada 22-26 May 2001*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins

Atteslander, Peter (2000) *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 9. Aufl. Berlin/New York: Walter de Gruyter

Barkowski, Marja (2007) *Dolmetschen im medizinischen Bereich*: Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ)

Bortz, Jürgen & Döring, Nicola (2006) *Forschungsmethoden und Evaluation für Human-und Sozialwissenschaftler*. 4. Aufl. Heidelberg: Springer Medizin Verlag

Cropley, Arthur (2002) *Qualitative Forschungsmethode: eine praxisnahe Einführung*. Eschborn: Dietmar Klotz

Crystal, David (1995) *Die Cambridge – Enzyklopädie der Sprache*. Frankfurt am Main/ New York: Campus, 34 -45

Dresing, Thorsten & Pehl, Thorsten (2011) *Praxisbuch Transkription. Regelsystem, Software und praktische Anleitungen für qualitative ForscherInnen*. 3. Aufl. Marburg: Eigenverlag

Felgner, Lars (2009) Zur Bedeutung der nonverbalen Kommunikation im gedolmetschen medizinischen Gespräch. In: Andres, Dörte & Pöllabauer, Sonja (Hg) *Spürst du, wie der Bauch rauf-runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich*, München: Martin Meidenbauer, 45-70

Hackhausen, W. (1997) Entwicklung von Instrumenten zur Qualitätsanalyse der sozialmedizinischen Begutachtung. In: Collatz, Jürgen (Hg) et al (1997) *Transkulturelle Begutachtung Qualitätssicherung sozialgerichtlicher und sozialmedizinischer Begutachtung für Arbeitsmigranten in Deutschland*. Berlin: Verlag für Wissenschaft und Bildung 49-55

John, Michael & Lichtblau, Albert (1990) *Schmelztiegel Wien - einst und jetzt. Zur Geschichte und Gegenwart von Zuwanderung und Minderheiten*. Wien/Köln: Böhlau

Kadrić, Mira (2006) *Dolmetschen bei Gericht. Erwartungen-Anforderungen-Kompetenzen*. 2. Aufl. Wien: Facultas

Kadrić, Mira (2011) *Dialog als Prinzip. Für eine emanzipatorische Praxis und Didaktik des Dolmetschens*. Tübingen: Narr Francke Attempto

Knapp, Karlfried (1986) *Sprachmitteln – Zur Erforschung des Dolmetschens im Alltag*, Duisburg: Universität Duisburg Gesamthochschule L.A.U.D.T

Mäntynen, Anna & Kinnunen, Tuija, (2009) Towards a Collaboration Between Professionals. In: Andres, Dörte & Pöllabauer, Sonja (Hg) *Spürst du, wie der Bauch rauf-runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich*, München: Martin Meidenbauer, 115-138

Mayer, Horst (2009) *Interview und schriftliche Befragung Entwicklung, Durchführung und Auswertung*, 5. Aufl. München/Wien: Oldenburg

Moazedi, Maryam Laura (2008) Von Samurai und Samaritern: Status, Image und Persönlichkeit unterschiedlicher Dolmetschtypen. In Grbić, Nadja & Pöllabauer, Sonja (Hg) *Kommunal Dolmetschen/ Community Interpreting. Probleme-Perspektiven-Potenziale*. Berlin: Frank & Timme GmbH Verlag für wissenschaftliche Literatur. 65-92

Niska, Helge (2002) Community interpreter training. Past, present, future. In: Garzone, Giulia/Viezzi, Maurizio (Hg) *Interpreting in the 21st Century: Challenges and opportunities. Selected papers from the 1st Forlì Conference in Interpreting Studies, 9-11 November 2000*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins. 133-144

Pöchhacker, Franz (2007) *Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. 2. Aufl. Tübingen: Stauffenburg

Pöchhacker, Franz (2004) *Introducing Interpreting Studies*: London/New York. Routledge

Pöchhacker, Franz (2002) Researching interpreting quality: Models and methods. In: Garzone, Giulia/Viezzi, Maurizio (Hg) *Interpreting in the 21st Century: Challenges and opportunities. Selected papers from the 1st Forlì Conference in Interpreting Studies, 9-11 November 2000*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins

Pöllabauer, Sonja (2005) "I don't understand your English, Miss". *Dolmetschen bei Asylanhörungen*. Tübingen: Narr

Pöllabauer, Sonja (2010) Community Interpreting bei Ämtern der Sozialverwaltung: Auf der Suche nach Verständigung. In: Grbić, Nadja et al (Hg) (2010) *Translationskultur revisited. Festschrift für Erich Prunč*. Tübingen: Stauffenburg 353 -375

Roberts, Roda P. (1997) Community Interpreting Today and Tomorrow In: *The Critical Link: Interpreters in the Community; papers from the First*

International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings (Geneva Park, Canada, June 1-4, 1995). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins

Slapp, Ashley Marc (2004) *Community Interpreting in Deutschland, Gegenwärtige Perspektiven für die Zukunft*. München: Martin Meidenbauer

Snell – Hornby, Mary & Kadrić, Mira (Hg) (2012) *Die Multiminoritätengesellschaft. Beiträge zum Symposium „Sprache, Identität, Translationswissenschaft“ 14.-15. Oktober 2011 im Oratorium der Österreichischen Nationalbibliothek in Wien*. Berlin: SAXA

Uluköylü, Sevgi (2008)“...manchmal streite ich auch.“ Sprach- und Kulturmittlung für türkische Migrantinnen im medizinischen Bereich In Grbić, Nadja & Pöllabauer, Sonja (Hg) *Kommunaldolmetschen / Community Interpreting. Probleme-Perspektiven-Potenziale*. Berlin: Frank & Timme.173-220

Venuti, Lawrence (1995) *The Translator's Invisibility. A History of Translation*. London and New York: Routledge

Vermeer, Hans J (1990) *Skopos und Translationsauftrag – Aufsätze*. 2. Aufl. Heidelberg: Universitätsdruckerei

Wadensjö, Cecilia (1998) *Interpreting as Interaction*. London. Longman

Gesetze:

Die Bundesverfassung der Republik Österreich

Volksgruppengesetz

Bundesrecht konsolidiert: Gesamte Rechtsvorschrift für Staatsvertrag von Wien, Fassung vom 30.12.2012, Bundeskanzleramt

Bundesrecht konsolidiert: Gesamte Rechtsvorschrift für Staatsvertrag von St. Germain, Fassung vom 30.12.2012, Bundeskanzleramt

Bundesrecht konsolidiert: Gesamte Rechtsvorschrift für Volksgruppengesetz, Fassung vom 30.12.2012, Bundeskanzleramt

Europäischen Charta der Regional- oder Minderheitensprachen

AVSG

SVG

Broschüren:

Pensionsversicherungsanstalt (2012a) *Pensionsansprüche im Überblick 6.*
Pensionsversicherungsanstalt. Wien

Pensionsversicherungsanstalt (2012b) *Fachausdrücke im Überblick.*
Pensionsversicherungsanstalt. Wien

Pensionsversicherungsanstalt (2012c) *Pflegegeld 10.*
Pensionsversicherungsanstalt. Wien

Pensionsversicherungsanstalt (2012d) *Invaliditäts- bzw.*
Berufsunfähigkeitspension 3. Pensionsversicherungsanstalt. Wien

Pensionsversicherungsanstalt (2011) *Informationen für im Ausland lebende Pensionisten und Pensionistinnen.* Pensionsversicherungsanstalt. Wien

Statistik Austria (2009) *Arbeits- und Lebenssituation von Migrantinnen und Migranten in Österreich. Modul der Arbeitskräfteerhebung 2008.* Wien. Verlag Österreich

Internet:

URL 1: Die österreichische Pensionsversicherungsanstalt

URL: <http://www.pensionsversicherung.at> (Stand 19.10.2012)

URL 2: http://medienservicestelle.at/migration_bewegt/2011/12/06/geschichte-der-zuwanderung-von-gastarbeiterinnen/ (Stand 19.10.2012)

URL 3: Die Presse

URL:[http://diepresse.com/home/panorama/integration/708980/50-Jahre-Gastarbeiter-in Oesterreich](http://diepresse.com/home/panorama/integration/708980/50-Jahre-Gastarbeiter-in-Oesterreich) (Stand 19.10.2012)

URL 4: Statistik Austria

URL: <http://www.statistik.at/> (Stand 30.12.2012)

Bevölkerung mit Migrationshintergrund nach Bundesländern
(Jahresdurchschnitt 2011) Stand (Stand 30.12.2012)

URL 5: Die Europäische Union

URL:http://eurlex.europa.eu/smartapi/cgi/sga_doc?smartapi!celexplus!prod!DocNumber&lg=de&type_doc=COMfinal&an_doc=2005&nu_doc=59 (Stand 30.12.2012)

URL 6: Österreichischer Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher

URL:http://www.gerichtsdolmetscher.at/index.php?option=com_content&view=article&id=51:merkblatt-fuer-eintragungswerber&catid=34&Itemid=58
(Stand: 25.10.2012)

6 ANHANG

6.1 Fragebogen Dolmetschdienst in der PVA

1. Frage 1

Seit wann gibt es Dolmetschungen in der PVA?

Stellungnahme

Sowohl die Vorgängerinstitute der PVA (Pensionsversicherungsanstalt der Angestellten, Pensionsversicherungsanstalt der Arbeiter) haben bei persönlichen Vorsprachen bei Bedarf Dolmetschdienstleistungen in Anspruch genommen.

Dies gilt seit Beginn der 2. Republik.

Ebenso gilt, dass schon immer Übersetzungen von Schriftstücken in "fremden Sprachen" von externen Dienstleistern durchgeführt worden sind.

2. Frage 2

Warum wurde der Dolmetschdienst eingeführt? Gab es Vorbildmodelle dafür?

Stellungnahme

Die Kosten eines Verfahrens sind grundsätzlich von den Sozialversicherungs-trägern zu tragen.

Für Personen, die zB die deutsche Sprache nicht im ausreichenden Umfang sprechen oder verstehen, besteht die Verpflichtung zur Beiziehung eines Dolmetschers.

Der Bedarf war somit immer gegeben. Zum Beispiel sind in Österreich 3 Minderheits-sprachen Amtssprache (nach Deutsch, Kroatisch im Burgenland und vereinzelt in der Steiermark, slowenisch in Kärnten, ungarisch in einzelnen Gemeinden im Burgenland).

3. Frage 3

Was ist die rechtliche Grundlage für den Einsatz der DolmetscherInnen in der PVA?

Stellungnahme

Die Rechtsgrundlagen sind in den Bestimmungen der §§ 357 und 359 ASVG sowie insbesondere § 39a AVG enthalten. Diese Gesetzesbestimmungen liegen in der derzeit geltenden Fassung zur Information bei.

4. Frage 4

Für welche Laut- bzw. Gebärdensprachen werden Dolmetschungen angeboten?

Stellungnahme

Gemäß Art.7 Bundes-Verfassungsgesetz darf niemand wegen seiner Behinderung benachteiligt werden. Die Republik Österreich bekennt sich folglich zur Gleichbehandlung von behinderten und nichtbehinderten Menschen in allen Lebensbereichen.

Die Gebärdensprache ist daher auch gemäß Artikel 8 Abs.3 Bundes-Verfassungsgesetz als eigenständige Sprache anerkannt.

Die PVA bietet daher bei Bedarf jede erforderliche Sprache an (taub, blind, stumm, taubstumm).

5. Frage 5

Wie viele Dolmetschungen pro Sprache gibt es im Jahr/Monat/Tag in den jeweiligen Landesstellen?

Stellungnahme

Wird vor einer **ärztlichen Begutachtung** mitgeteilt, dass ein(e) DolmetscherIn benötigt wird, wird dieser von der PVA beigezogen.

Für die Bundesländer Wien und Niederösterreich besteht ein Vertragsverhältnis mit einem externen Anbieter. Entsprechend dem Vertrag sind DolmetscherInnen in den Sprachen albanisch, bosnisch, bulgarisch, kroatisch, mazedonisch, polnisch, serbisch, slowenisch und türkisch zur Verfügung zu stellen.

Besteht ein Bedarf zu anderen Sprachen, werden Einzelaufträge erstellt.

In den anderen Landesstellen besteht kein regelmäßiger Bedarf nach DolmetscherInnen, sodass die Beiziehung nur mit Einzelauftrag erfolgt.

Bei ärztlichen Begutachtungen ist obligatorisch, dass nur anstaltsfremde Personen dolmetschen.

Der Bedarf nach Dolmetschleistungen steigt in den letzten Jahren ständig.

Im laufenden Kalenderjahr werden allein bei ärztlichen Begutachtungen vermutlich mehr als 11.000 Dolmetschdienstleistungen erfolgen.

Auf Grund der Erfahrungen der letzten Jahre ergibt sich folgende Bundesländerverteilung (ca. Zahlen):

Burgenland	10 Fälle
Kärnten	10 Fälle
Niederösterreich	2.000 Fälle
Oberösterreich	60 Fälle
Salzburg	350 Fälle
Steiermark	100 Fälle
Tirol	1.600 Fälle
Vorarlberg	100 Fälle
Wien	7.000 Fälle

Aus dieser Aufstellung ergibt sich, dass in der Landesstelle Wien täglich Dolmetschdienstleistungen erforderlich sind (1 – 3 Personen).

In den Landesstellen Niederösterreich und Tirol besteht der Bedarf ca. 2 – 3-mal in der Woche mit je 2 DolmetscherInnen (serbokroatisch, türkisch).

In den übrigen Landesstellen (Ausnahme Burgenland, Kärnten) ist der Bedarf durchschnittlich 1 – 2-mal im Monat. In den Landesstellen Burgenland und Kärnten praktisch nur an Einzeltagen.

Weiters wird mitgeteilt, dass bei persönlichen Vorsprachen in den Kundenservicezonen der PVA nur bei Bedarf – nach vorheriger Bekanntgabe – DolmetscherInnen beigezogen werden.

Insbesondere in der Landesstelle Wien stehen auch MitarbeiterInnen der PVA mit entsprechenden Fremdsprachenkenntnissen zur Verfügung.

Bei sehr vielen Vorsprachen begleiten Familienangehörige mit Deutschkenntnissen die Kundinnen (Kunden).

6. Frage 6

Wie viele Dolmetschungen werden für die jeweiligen Sprachen benötigt?

Stellungnahme

DolmetscherInnen werden fast ausschließlich bei ärztlichen Begutachtungen benötigt. Hauptsprachen dabei sind albanisch, bosnisch,

bulgarisch, kroatisch, mazedonisch, serbisch, slowenisch, türkisch und polnisch.

Ca. 50% entfallen auf die "serbokroatischen" Sprachen (bosnisch, serbisch, kroatisch, slowenisch, usw.), ca. 43% auf türkisch und der Rest verteilt sich auf polnisch und alle anderen Sprachen.

7. Frage 7

Welchen Anteil stellen die gedolmetschten Untersuchungen im Vergleich zu deutschsprachigen Untersuchungen?

Stellungnahme

Die PVA hat im Jahr 2011 mehr als 269.000 Begutachtungen durchgeführt.

Der Anteil der Begutachtungen mit DolmetscherInnen beträgt somit ca. 4 %.

8. Frage 8

Für welche Dienstleistungen/Abteilungen der PVA werden DolmetscherInnen angeboten?

Stellungnahme

Regelmäßig nur bei ärztlichen Begutachtungen (Bedarf wird vorher erhoben), in Einzelfällen bei persönlichen Vorsprachen in den Kundenservicezonen und bei internationalen Tagungen (Besprechungen).

9. Frage 9

Wie verständigen sich die PWs in jenen Abteilungen, wo keine DolmetscherInnen von der PVA gestellt werden?

Stellungnahme

Das Problem existiert in der Praxis nicht.

Bei ärztlichen Begutachtungen ist bekannt, ob ein/eine Dolmetscher/Dolmetscherin benötigt wird.

Bei persönlichen Vorsprachen wird der Bedarf üblicherweise vorher mitgeteilt (insbesondere bei Gebärdendolmetsch). Außerdem stehen noch PVA-MitarbeiterInnen mit Fremdsprachenkenntnissen, insbesondere in Wien, zur Verfügung.

In allen anderen back office Bereichen ist der Bedarf rechtzeitig mitzuteilen.

10. Frage 10

In welchen Landesstellen werden Dolmetschleistungen angeboten?

Stellungnahme

Bei Bedarf wird dies in jeder der neun Landesstellen und in der Hauptstelle angeboten und zur Verfügung gestellt.

11. Frage 11

Warum wird nicht in allen Landesstellen der Dolmetschdienst angeboten?

Stellungnahme

Trifft für die PVA nicht zu (siehe Stellungnahme zu Frage 10).

12. Frage 12

Wer dolmetscht in den Landesstellen, wo es keine DolmetscherInnen von der PVA gibt?

Stellungnahme

Trifft für die PVA nicht zu, weil bei Bedarf immer ein(e) DolmetscherIn beizuziehen ist.

13. Frage 13

Wie werden DolmetscherInnen für medizinische Untersuchungen aquiriert?

Stellungnahme

Aufgabe der Dolmetscherin/des Dolmetschers bei einer ärztlichen Untersuchung ist die Fragen der begutachtenden Ärztin/des begutachtenden Arztes korrekt zu übersetzen. Dafür sind keine besonderen medizinischen Kenntnisse erforderlich.

Der externe Dienstleister hat in den Landesstellen Wien und Niederösterreich sprachlich qualifizierte Personen in der geforderten Anzahl zur Verfügung zu stellen.

In allen anderen Landesstellen wird der Dolmetschauftrag im Einzelfall erteilt. Der Auftrag wird fast ausschließlich an auch bei Gericht tätigen Personen erteilt.

14. Frage 14

Wie hoch ist das jährliche Budget für den Dolmetschdienst?

Stellungnahme

Ein eigener Budgetposten für Dolmetschdienst wurde nicht eingerichtet.

Die Gesamtkosten ergeben sich aus Dolmetschdienst und Übersetzungen von Schriftstücken in fremden Sprachen. Für die Übersetzung von Schriftstücken besteht ein Vertrag mit einem externen Dienstleister. Dieser Vertrag gilt für die gesamte PVA inklusive der Landesstellen.

Für den Dolmetschdienst besteht – wie bereits ausgeführt – nur für die Landesstellen Wien und Niederösterreich.

Der Betrag der dafür aufgewendet wird, ist ein sechsstelliger Euro-Betrag.

15. Frage 15

Gibt es auch In-house DolmetscherInnen/ÜbersetzerInnen bei der PVA?

Stellungnahme

JA – 3 Personen werden ausschließlich für Übersetzungen und Dolmetschdienst in Wien beschäftigt.

Wie bereits ausgeführt, gibt es selbstverständlich auch in der PVA MitarbeiterInnen mit ausgezeichneten Fremdsprachenkenntnissen, die zusätzlich zu den Aufgaben Übersetzungen und Dolmetschdienst, insbesondere in der Landesstelle Wien, durchführen.

16. Frage 16

Wenn ja, in welchem Bereich sind diese tätig?

Stellungnahme

Die drei "hauptberuflichen" Personen sind in der Abteilung Kundendienst/ Öffentlichkeitsarbeit tätig.

17. Frage 17

Führt die PVA Schulungen für die DolmetscherInnen durch?

Stellungnahme

NEIN – für Schulungen ist der externe Dienstleister oder der/die Dolmetscher/ Dolmetscherin verantwortlich

18. Frage 18

Wenn nein, warum nicht?

Stellungnahme

Es darf auf die Stellungnahme zur Frage 17 verwiesen werden. Die PVA beauftragt, beschäftigt aber keine DolmetscherInnen.

19. Frage 19

Wie wird eruiert, welche/r PW einen DolmetscherInnen braucht?

Stellungnahme

In den Formblättern für Verfahren mit einer ärztlichen Begutachtung sind diesbezügliche Fragen enthalten (zB Muttersprache).

Selbstverständlich kann aber eine diesbezügliche Vorankündigung, zB bei GebärdendolmetscherInnen, erfolgen.

Diese Praxis hat sich seit Jahren bewährt und gewährleistet die erforderliche Beziehung eines Dolmetschers/einer Dolmetscherin.

20. Frage 20

Wie wird der Einsatz der DolmetscherInnen realisiert?

Stellungnahme

Dem externen Dienstleister werden rechtzeitig der Bedarf nach Anzahl, Sprachen und die Termine mitgeteilt.

Bei Einzelauftrag ist der beauftragten Person ohnedies bekannt zu welcher Uhrzeit die Begutachtung festgelegt wird.

21. Frage 21

Ist Ihnen der Begriff Community Interpreting geläufig?

Stellungnahme

JA – die Frage erscheint für einen Sozialversicherungsträger eigenartig.

Direktor H. Schuckert e.h.

6.2 Leitfadeninterviews

6.2.1 Leitfadeninterview für Dolmetscherinnen

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, um bei diesem Interview teilzunehmen. Dies ist eine Interviewstudie über Erwartungen und Erfahrungen beim Dolmetschen in der PVA und bleibt anonym, ich werde für eine genaue Auswertung unser Gespräch aufnehmen. Die Angaben werden vertraulich behandelt.

Einsatz in der PVA

- Wir beginnen mit Ihren Arbeitssprachen. Mit welchen Arbeitssprachen arbeiten Sie derzeit?
- Was ist Ihre Muttersprache?
- Wie sind Sie zum Dolmetschen gekommen?
- Über Bekannte/Freunde/Lebensumstände?/Sprachkenntnisse?
- Seit wann sind Sie als DolmetscherIn tätig?
- Seit wann sind Sie für die PVA tätig?
- Wie oft im Monat/Woche dolmetschen Sie für die PVA?
- in welchen Ordinationen?
- Wie oft im Monat/Woche gehen Sie anderen Dolmetschtätigkeiten nach?
- Welcher Bereich? Institutionen?
- Wurden Sie für die Tätigkeit bei der PVA eingeschult?
- Wenn nein: Hätten Sie eine Schulung in Anspruch genommen? Wenn ja: Wie wurde diese Schulung durchgeführt?

Dolmetschen bei der PVA

- Welche von den folgenden Dolmetschmodi wenden Sie während des Dolmetschens bei der PVA an?
- Wann sind diese Modi notwendig?
 - * konsekutives Dolmetschen
 - * simultan mit Kabine
 - * simultan ohne Kabine [Flüsterdolmetschen z B]
 - * Stand by Dolmetschen [nur wenn notwendig]
 - * Wort für Wort [auch Redundanzen]
 - * sinngemäß
 - * Notizentechnik
 - * vom Blatt dolmetschen
- Was ist Ihrer Meinung nach die Aufgabe eines/einer Dolmetscherin bei der PVA?
 - * Kultur□ und Sprachmittler
 - * Hilfsorgan der PVA
 - * Hilfestellung für PW Sprachmittler
 - * Welche Funktion üben, Ihrer Meinung nach, Dolmetscher bei der PVA aus?
 - * Kultur□ und Sprachmittler
 - * Hilfsorgan der PVA
 - * Hilfestellung für PW Sprachmittler
- Nennen Sie bitte Kompetenzen, die ein Dolmetscher Ihrer Meinung nach, speziell beim Dolmetschen im medizinischen Bereich benötigt.

- Welche Anforderungen sollten Ihrer Meinung nach Personen erfüllen, die eine problemlose
 - * Verständigung mit nichtdeutschsprachigen PW ermöglichen sollen?
 - * gleiche Kulturzugehörigkeit wie PW gleiches Geschlecht wie PW perfekte Zweisprachigkeit
 - * gründliches Verständnis der betreff. Fremdkultur
 - * Schulabschluss auf Maturaniveau
 - * gründliche medizinische Fachkenntnisse
 - * Ausbildung im Dolmetschen
 - * Allgemein gerichtlich beeideter Dolmetscher absolut neutrales Verhalten
 - * Diskretion und Verschwiegenheit
 - * Institutionelle Kommunikation
 - *
- Was ist Ihrer Meinung nach beim Dolmetschen der Untersuchungen am Schwierigsten, welche Probleme treten auf?
- Wenn Sie die Dolmetschtätigkeit bei der PVA mit anderen Dolmetschtätigkeiten vergleichen, welche klaren Vorteile sehen Sie?
- Was könnte sich verbessern? Gibt es eine Art Supervision?
- Wie ist die Sitzordnung bei den Dolmetschungen?
- Würden Sie eine Festanstellung bei der PVA in Betracht ziehen?

Persönliche Daten

- Wie alt sind Sie?
- Welche Ausbildung haben Sie?
- Geschlecht:

Ich bedanke mich vielmals für die Teilnahme an meiner Studie!

6.2.2 Leitfadeninterview für Ärzte: Dolmetschen in der PVA

Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, um bei diesem Interview teilzunehmen. Dies ist eine Interviewstudie über Erwartungen und Erfahrungen und bleibt anonym, ich werde für eine genaue Auswertung unser Gespräch aufnehmen. Die Angaben werden vertraulich behandelt.

Einsatz in der PVA

- Sie sind für die PVA tätig, was ist genau Ihre Aufgabe? Wie lange sind Sie schon in Ihrem Beruf tätig?
- Seit wann sind Sie für die PVA tätig?
- Seit wann arbeiten Sie als Arzt/in mit DolmetscherInnen allgemein zusammen?
- Seit wann arbeiten Sie als Arzt/in mit Dolmetschern in der PVA zusammen?
- Wo arbeiten Sie sonst noch mit DolmetscherInnen zusammen?
- Wie oft arbeiten Sie mit DolmetscherInnen zusammen?
 - * wöchentlich/täglich
 - * bei der PVA?
 - * in anderen Situationen?
- Wurden Sie für die Tätigkeit mit DolmetscherInnen eingeschult/ausgebildet?
- Führen Sie ein Vorgespräch mit DolmetscherInnen vor der Dolmetschung? Bezüglich des Sachverhaltes
- Warum ja/nein?
- Sind Sie mit der Kommunikation mit dem PW zufrieden, wenn ein Dolmetscher anwesend ist?
- Wird nur gedolmetscht, wenn PW nichts versteht?
- Welche Anforderungen sollten Ihrer Meinung nach Personen erfüllen, die eine problemlose Verständigung mit nichtdeutschsprachigen PW ermöglichen sollen?
 - * gleiche Kulturzugehörigkeit wie PW
 - * gleiches Geschlecht wie PW
 - * perfekte Zweisprachigkeit
 - * gründliches Verständnis der betreff. Fremdkultur
 - * Schulabschluss auf Maturaniveau
 - * gründliche medizinische Fachkenntnisse
 - * Ausbildung im Dolmetschen
 - * Allgemein gerichtlich beeideter Dolmetscher
 - * absolut neutrales Verhalten
 - * Diskretion und Verschwiegenheit
 - * Institutionelle Kenntnisse
- Was ist Ihrer Meinung nach die Aufgabe eines/einer Dolmetscherin bei der PVA?
 - * Kultur- und Sprachmittler

- * Nachfragen Hilfsorgan der PVA
 - Nachfragen Hilfestellung für PW
 - Nachfragen Sprachmittler
- Welche Funktion üben, Ihrer Meinung nach, die Dolmetscher bei der PVA aus?
 - * Kultur- und Sprachmittler
 - * Nachfragen Hilfsorgan der PVA
 - Nachfragen Hilfestellung für PW
 - Nachfragen Sprachmittler
- Nennen Sie bitte Kompetenzen, die ein Dolmetscher Ihrer Meinung nach, speziell beim Dolmetschen im medizinischen Bereich benötigt.
- Was ist Ihrer Meinung nach beim Dolmetschen der Untersuchungen am Schwierigsten, welche Probleme treten auf?
- Wie würden Sie die bisherige Arbeit mit DolmetscherInnen bewerten?
- Welcher Verbesserungsvorschläge gäbe es Ihrerseits bezüglich der Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen?
- Beruf
- Alter
- Sprachkenntnisse
- Welche Fremdsprachen wenden Sie in Ihrem Beruf an?

Ich bedanke mich vielmals für die Teilnahme an meiner Studie!

6.3 TRANSKRIPTION DER INTERVIEWS

6.3.1 INT / DOL I 27.06.2012

I:Gut. Wir beginnen mit den Arbeitssprachen, mit welchen Arbeitssprachen arbeiten Sie derzeit? #00:00:06-4#

D:Also derzeit arbeite ich mit Deutsch, Kroatisch und je nach Patient Bosnisch und Serbisch #00:00:14-9#

I: Und was ist ihre Muttersprache? #00:00:17-7#

D:Kroatisch. #00:00:19-7#

I:Wie sind Sie eigentlich zum Dolmetschen gekommen? #00:00:22-6#

D:Ich habe [...] na Inter Transkulturelle Kommunikation an der Uni Wien studiert. Davor habe ich als Rezeptionistin gearbeitet, wo ich sehr viel sprachlich im Einsatz war. #00:00:40-9#

I:Und die Idee fürs Dolmetschen kam durch diese Tätigkeit als Rezeptionistin? #00:00:45-5#

D:Genau. #00:00:48-0#

I:Und seit wann sind Sie dann als Dolmetscherin tätig? #00:00:51-3#

D:Seit wann? Seit 2008. #00:00:55-4#

I:Also auch während der Rezeptionistinentätigkeit? #00:01:00-2#

D:Nein, das war während dem Studium. #00:01:03-4#

I:Wann waren Sie für die PVA tätig? #00:01:07-3#

D:Seit dem Jahr 2009. Glaub ich. 2009 #00:01:25-5#

I:Und bis wann ging das? #00:01:27-1#

D:Das ging bis letztes Jahr 2011. [Kollegin war auch 2012 im Einsatz] #00:01:33-6#

I:Das heißt das waren dann ungefähr zwei Jahre. Oder drei. Einschließlich 2011. 2009, 2010, 2011. #00:01:46-4#

D:Seit September 2009 bis 2000 bis Februar 2011. #00:01:57-1#

I:Und wie oft haben Sie in der PVA gedolmetscht? #00:02:00-6#

D:So 2-mal im Monat. #00:02:04-2#

I: Und in welchen Ordinationen? #00:02:06-7#

D:Also das war die innere Medizin, Orthopädie, Neurologie und, ja, sonstige Auskünfte über Pensionsauszahlungen. #00:02:26-3#

I:Und Psychiatrie wahrscheinlich auch, und Neurologie, ach ja. #00:02:33-5#

D:Genau. #00:02:35-3#

I:Und Auskünfte für Pensionsauszahlungen. Das war von wem aus ging das? Wer hat Sie da immer angesprochen? #00:02:41-8#

D: Da hat mich immer, der also, vom Personal wurde ich immer angesprochen, als ich dort war, ob ich nicht für kurze Zeit mal reinkomme. So, darf oder kann, um kurz den Kunden zu erklären, wie es da mit den Auszahlungen aussieht und ja. #00:03:10-4#

I:Wie oft war das im Monat? #00:03:11-8#

D:Das war nicht so oft. #00:03:14-1#

I:Also insgesamt alles, das Dolmetschen im Monat? #00:03:16-6#

D:Im Monat zwei Mal. #00:03:20-6#

I:Und das war dann in welchen Landesstellen? #00:03:23-3#

D:Das war in NÖ, St. Pölten, und Wien. #00:03:26-0#

I:Wurden Sie für die Tätigkeit bei der PVA eingeschult? #00:03:37-0#

D:Nein. #00:03:38-8#

I:Hätten Sie eine Einschulung in Anspruch genommen, wenn Sie eine angeboten bekommen hätten? #00:03:44-8#

D:Klar. #00:03:47-2#

I:Welche von den folgenden Dolmetsch Dolmetschmodi wenden Sie während des Dolmetschens bei der PVA an? Es gibt da verschiedene Dolmetschmodi wie konsekutives Dolmetschen, Dolmetschen simultan in der Kabine, Simultan ohne Kabine, Stand-by Dolmetschen, Wort für Wort, Sinngemäß, Notizentechnik und Vom-Blatt Dolmetschen, was kommt da so vor? #00:04:16-8#

D: Ja. Hauptsächlich, konsekutives Dolmetschen und Stand-By Dolmetschen und ab und zu

Vom-Blatt Dolmetschen. Aber das war eher selten vom Blatt-Dolmetschen, weil es geht da eigentlich, um die medizinischen Ausdrücke, und dann haben die Ärzte schon im Vorhinein, im Prinzip, gewusst, worum es geht. #00:04:39-1#

I: Waren das Befunde? #00:04:39-8#

D: Genau! #00:04:42-2#

I: Also ausländische Befunde, die ad hoc Vom-Blatt gedolmetscht wurden? #00:04:46-9#

D: Aha, richtig. #00:04:50-3#

I: Was ist Ihrer Meinung nach die Aufgabe eines Dolmetschers, einer Dolmetscherin, bei der PVA? Was ist die Aufgabe? Jetzt, im Vordergrund. #00:05:00-5#

D: Ja die Aufgabe ist einfach ein neutraler Sprachmittler zu sein. Auch. Naja, Kulturmittler eher weniger in dem Sinne. Sondern, eher Sprachmittler. Weil da geht es wirklich um Medizin um Fachbegriffe. Ja. #00:05:20-0#

I: Warum kein Kulturmittler? #00:05:24-1#

D: Naja, es war weniger, vor allem in den Ordinationen, war es weniger kulturgeprägt. #00:05:34-5#

I: Und also, das wäre dann Ihrer Meinung nach, die Aufgabe des Dolmetschers. Was ist aber de facto die Funktion, die ein Dolmetscher bei der PVA ausübt. Also gibt es da einen Unterschied zwischen dem was sein sollte und was, sei, was ist? #00:05:58-1#

D: Ja. Es sollte ein Kanal sein. Es ist aber oft vorgekommen, dass der Patient sich oft eine Hilfe erwartet und das ist auch oft vorgekommen, dass die Patienten mich oft angesprochen haben, auf die Art: "Na helfen Sie mir!". Also und obwohl ich schon im Vorhinein gewusst habe, was mir die Patienten im Wartezimmer erzählt haben, was sie haben, durfte ich das natürlich dann in der Ordination nicht verwenden, weil es wurde explizit von den Patienten erwartet, dass sie es in ihrer Muttersprache alles aufzählen, damit ich dann vor Ort übersetzen kann. #00:06:41-7#

I: Das heißt, die Patienten haben Sie im Warteraum angesprochen, Ihnen ihr Leid erzählt und Sie mussten dann drinnen, durften dann drinnen nichts davon erzählen, weil die Dolmetscherrolle damit gefährdet wäre. #00:06:55-9#

D: Genau. Weil es wurden wirklich, alle die Fragen wurden, alles durchgegangen von den Ärzten, die Sie gebraucht haben und dieses Fachwissen, habe ich natürlich nicht, dass ich alles von vornherein alles aufzähle. Wobei ich vielleicht nicht wusste, ob das jetzt relevant war oder nicht. #00:07:19-9#

I: Im Prinzip gibt es da eine Diskrepanz, zwischen der Ver, zwischen des Verständnisses der Dolmetscherrolle im Betracht, also der Patient, also wenn die Patienten, der Patienten, betreffend das heißt die Patienten erwarten sich eine Hilfestellung für sich selbst? Aber der Dolmetscher sieht sich selbst als nicht solcher. Er sieht sich als neutrale Person. #00:07:52-8#

D: Genau. Genau. Dies wurde, das muss ich auch hinzufügen, dies wurde erleichtert für mich, als, als wir als Dolmetscher eine einen eigenen separaten Raum bekommen haben, wo man sich eben als Dolmetscher zurückziehen kann und dem Patienten erst in der Ordinationen begegnet. Also das war für mich psychisch auch eine Hilfestellung. #00:08:24-0#

I: Also im Prinzip die räumliche Trennung von dem Patienten hat es möglich gemacht die Dolmetscherrolle zu bewahren und nicht für die Hilfestellung für Pensionsversicherung, Pensionswerber zu kommen. Nennen Sie bitte die Kompetenzen, die ein Dolmetscher Ihrer Meinung nach, speziell im medizinischen Bereich benötigt. #00:08:41-7#

D: Ja. Also ich habe das Glück gehabt, dass ich mal bei einem Orthopäden gearbeitet habe, davor. Und das sind ja meistens diese Fälle, die vorkommen, dass ich in der Orthopädie gedolmetscht habe, somit war für mich auch relativ einfach da zu dolmetschen. Genauso wie in der Frauenmedizin. Da war auch als Ordinationsassistentin tätig. Und das war mehr oder weniger hilfreich. Also mehr hilfreich. Und die anderen, wie Neurologie, da habe ich das Glück gehabt, dass es im Prinzip darum gegangen ist, die Anamnese. Also hier war die Anamnese wichtig. Das Medizinische habe ich gar nicht so mitbekommen, wie die Anamnese. Wie, Wo ist jemand aufgewachsen, im Dorf oder in einer Stadt, in einer Wohnung, mit WC,

draußen oder drinnen in der Wohnung. Also da habe ich nicht das verspürt, dass ich da das Fachwissen benötigen würde, wie eben in der Orthopädie, weil da geht es ja meistens um diese Entzündungen von Knochen. Und ja, in der Inneren Medizin, also überhaupt die Organe. #00:10:16-5#

I:Das heißt, Ihrer Meinung nach sind die Kompetenzen stark im Fach Fachterminologie terminologischen Bereich. #00:10:23-3#

D:Doch. Ja. #00:10:26-3#

I:Das heißt jemand, der Dolmetsch muss die Fachterminologie beherrschen? #00:10:30-0#

D:Ja. Er sollte sich zumindest in ein oder zwei Bereichen auskennen. Ja. Worum es da geht. Also nur dolmetschen. Man muss auch das Verständnis haben. Wie es zu irgendwelchen, also durch Medikamenteneinnahme wie es zu irgendwie zu Verschlechterungen oder zu Verbesserungen kommt. #00:10:54-2#

I:Gibt es da vielleicht Unterschiede zwischen einen Dolmetscher der für einen Orthopäden dolmetscht und einem Dolmetscher, der beim Psychotest dolmetscht. #00:11:01-6#

D:Beim Psychotest? Beim Psychotest ist es umso wichtiger, dass man wirklich nur das, dass man wirklich präzise das wiedergibt was einem der Arzt sagt und auch mit also Hilfestellung darf es da überhaupt nicht geben. Was ich natürlich nicht meine, dass in der Orthopädie eine Hilfestellung gewährleistet sollte. Aber da war es für mich persönlich, habe ich wirklich, jedes Wort so gedolmetscht, wie ich es, wie es mir auf Deutsch auch gesagt wurde. #00:11:49-5#

I:Und wie weiß man das, dass das wichtig ist? #00:11:54-1#

D:Das weiß man insofern, weil das so logische Sachen sind. Diese Tests, wo wo 5 gleiche Figuren sind und eine ist unterschiedlich, also da darf man nicht einmal, am Anfang ansatzweise, erklären worum es da geht. Sondern das ist wirklich die Aufgabe von der Ärztin, wenn Sie das erklärt hat, dann darf ich das erklären. Ansonsten nicht. #00:12:24-9#

I:Welche Anforderungen sollten Ihrer Meinung nach Personen erfüllen, die eine problemlose Verständigung mit nicht-deutschsprachigen Pensionswerbern ermöglichen sollen? Da habe ich nämlich ein paar, ein paar Vorschläge. Also gleiche Kulturzugehörigkeit wie PW? Ist das wichtig, dass ein Pensionswerber und der Dolmetscher die gleiche Kulturzugehörigkeit haben? Oder könnte auch ein Österreicher, der die Sprache, oder nicht-kulturnahe Person, der die Sprache oder die Sprache erlernt hat die Dolmetschungen durchführen? #00:13:04-6#

D:Na ich würde sagen, ja. Weil, in diesem Fall geht das, geht das wirklich um medizinische und es geht ziemlich schnell, weil es sind sehr viele Pensionswerber und da geht es eher weniger, um das Leid des Patienten, sondern eher um die Tatsachen, die vorliegen, durch Befunde, oder durch Heilbehelfe. #00:13:28-3#

I:Also sollte die gleiche Kulturzugehörigkeit gegeben sein? #00:13:32-4#

D:Muss nicht gegeben sein. #00:13:34-0#

I:Gleiches Geschlecht, wie PW? #00:13:44-1#

D:[...] Das ist schwierig, ich glaube bei Bosnisch, Kroatisch, Serbisch ist das. Also ich habe bis jetzt keine Probleme gehabt, ob das jetzt ein Mann ist oder oder eine Frau. Ja. Natürlich habe ich bei Frauen gemerkt, dass sie sich wohler fühlen, als Männer. Aber irgendwie als Dolmetscher mit Socialskills kann man da ein bisschen, ja sich umdrehen, oder oder oder irgendwie einem das erleichtern, die ganze Untersuchung. Ja. #00:14:32-6#

I:Perfekte Zweisprachigkeit? #00:14:33-7#

D:Ich glaube schon, dass das gegeben sein muss. Ja. #00:14:40-2#

I:Gründliches Verständnis der betreffenden Fremdkultur? #00:14:48-9#

D:Gründliches Verständnis. Ja. Ja. Es hört sich alles, etwas konträr an jetzt gerade da. #00:15:00-3#

I:Nein. Das also Schulabschluss auf Maturaniveau? #00:15:04-0#

D:Oja. Oja. #00:15:06-6#

I:Ist das schon ausreichend? #00:15:08-6#

D:Das ist natürlich nicht ausreichend. Aber es sollte schon jemand sein, der also, jemand jemand der der irgendwie gerade mal die Schule macht und dolmetscht, ich glaube, das ist zu wenig für diesen Aufwand. #00:15:27-8#

I:Gründliche medizinische Fachkenntnisse? #00:15:33-4#

D:Ja. Gründlich. Ja was ist gründlich jetzt. Man sollte es zumindest paraphrasieren können, wenn einem ein Fachbegriff nicht gleich einfällt. #00:15:48-6#

I:Ausbildung in Dolmetschen? #00:15:52-2#

D:[...] Würde ich nicht einmal sagen. Ich meine natürlich kann man das schwer sagen, wenn ein jemand gedolmetscht hat und auf der anderen Seite gibt es auch Pfleger, die auch ein gutes Deutsch können aber dafür auch medizinische Fachkenntnisse auch besitzen oder in diesem Bereich schon gearbeitet haben, wobei das ist natürlich auch sehr unterschiedlich von Person zu Person, wie weit die dann sind neutral zu sein. Aber ich habe das auch nicht in meinem Bachelorstudium gelernt, wie ich mich als Dolmetscher neutral verhalten soll. Also ich glaube, das ist wirklich etwas von Person zu Person unterschiedlich. #00:16:54-2#

I:Also neutral heißt. #00:16:57-1#

D:Naja sich sich eher distanzieren und wirklich als ein Kanal wirken. #00:17:05-2#

I:Und sollten diese Personen vielleicht allgemein gerichtliche beeidete Dolmetscher sein? #00:17:09-3#

D:Müssen nicht. #00:17:11-7#

I:Absolut neutrales Verhalten haben? #00:17:15-2#

D:Doch ja. ja. Also so gewährleistet man, kann man sich auch seine eigene zum Schutz, einen Schutz gewährleisten. Ja. #00:17:27-5#

I:Und Diskretion und Verschwiegenheit? #00:17:29-2#

D:Ja. Ja. #00:17:31-9#

I:Ist wichtig.

[Aufnahme wird abgebrochen wegen technischer Probleme, neue Aufnahme wurde gestartet]

I: Gibt es eine Supervision? #00:00:06-0#

D: Die Supervision habe ich lediglich von den Rezeptionisten [Schalterpersonal] erhalten aber das ist eher, das heißt, Sie werden angerufen also in Niederösterreich Sie werden angerufen, sie kommen und sie sagen mir in welche Ordination ich gehen soll. Dann die Tagesliste ausfüllen, also solche Dinge eher. Ja. eher administrative Dinge aber so, dass mich jemand über meine persönliche Erfahrung mit den Ärzten oder mit einem Patienten gefragt hat, nein. #00:00:42-0#

I:Und wo sitzen Sie bei den Untersuchungen? Gibt es da eine Sitzordnung? #00:00:48-6#

D:Je nach Ordination. Oder nach Belieben des Arztes oder der Ärztin, da wird man zu seinem Stuhl geführt. #00:01:02-0#

I:Nach welcher Auswahl ging das? Nach welchem Kriterium? #00:01:04-9#

D:Das ging eher so, dass ich neben dem Patienten gesessen bin. Naja. Obwohl, das ist wirklich unterschiedlich von Ordination zu Ordination. Manche wollen, dass ich in der Mitte sitze, neben dem Patienten und dem Arzt. Und es gibt auch welche, wo ich nur neben dem Patienten sitze. #00:01:27-6#

I:Möchten Sie noch etwas anmerken? #00:01:36-6#

D:Ja ich hab bei diesem Kultur, das liegt mir ein bisschen schwer im Magen, **dass ich gesagt habe, Kulturmittler sollte man hier, als Kulturmittler sollte man es hier nicht fungieren. Das habe ich auch absichtlich gesagt, weil erstens geht es da nur um medizinische Ausdrücke, eben über die Tatsachen über den medizinischen Verlauf bis dato.** Und wenn es zur irgendwelchen, also, es war ein Fall, wo eine Frau einen Sozialarbeiterin mitgenommen hat, die hat natürlich ihre ganze Biographie gehabt und die hat sich dann natürlich mehr ausgekannt als ich. Und da war ich dennoch nur als Übersetzerin tätig. Also Dolmetscherin und deswegen finde ich. braucht man nicht als Kulturmittler fungieren, weil... Auch die Ärzte haben Erfahrung auch jetzt. Jahrelange Erfahrung, wo sie wissen, wie die Leute aus welchen Wohnverhältnissen sie kommen und die können das natürlich besser einschätzen, wie es da, z. B. in der Neurologie, für die spätere Lebensentwicklung entscheidend ist. #00:02:56-2#

I:Und wenn aber weiß, dass in einer Kultur gewisse Dinge tabu sind und eher nicht. #00:03:07-5#

D:Naja, dafür ist die Schweigepflicht da. Na, wenn sich jetzt einer nicht traut zu sagen, was war, was passiert ist. Dafür ist der Arzt da, um zu sagen, "Ok, wir sind da um das medizinisch abzuklären und es gibt keine Tabus und und somit ist auch die Schweigepflicht hier sehr wichtig. #00:03:31-6#

I: Na, ich meine, wenn jemand z. B. ein Tabu anspricht, dass aber in einer Kultur absolut einfach nicht möglich ist. Da ist es doch nicht schlecht, wenn ein Dolmetscher dann erklärt, dass gewisse Dinge einfach kulturell nicht gefragt werden dürfen oder nicht möglich sind - aus kulturellen Gründen, da wäre es doch sicher hilfreich, für den Arzt zu verstehen, warum gewisse Patienten, aus welchen Gründen, gewisse Dinge nicht tun oder nicht wollen. #00:04:02-7#

D:Das ist bei mir nicht vorgekommen. Also. Natürlich wenn es vorgekommen wäre, aber dennoch, der Arzt hat den Patienten vor sich und kann dann noch einmal nachfragen und ja. #00:04:28-7#

I:Liegt es vielleicht an den an den Arbeitssprachen, die kulturell, die aus einer Kultur stammen, die sich von der hiesigen Kultur nicht so sehr unterscheidet. #00:04:40-3#

D:Ja würde ich mal sagen, also ich glaube, da gibt es doch einige Kulturdiskrepanzen, wo es sicher hilfreich wäre #00:04:48-8#

I: bei anderen Sprachen #00:04:51-9#

D:bei anderen Sprachen, ja.

6.3.2 INT / DOL II 01.07.2012

I: Vielen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen haben, um bei diesen Interview teilzunehmen. Dies ist eine Interviewstudie über Erwartungen und Erfahrungen beim Dolmetschen in der PVA und bleibt anonym. Wir beginnen mit Ihren Arbeitssprachen. Mit welchen Arbeitssprachen arbeiten Sie derzeit? #00:00:19-7#

D: Deutsch und Albanisch. #00:00:21-9#

I: Wie sind Sie zum Dolmetschen gekommen? #00:00:25-0#

D: Über meinen Vater, der hat ein Übersetzungsbüro. #00:00:35-4#

Da habe ich im Sommer immer ausgeholfen und habe dann immer wieder die Chance gehabt zu Dolmetschen und zu Übersetzen. #00:00:48-8#

I: Seit wann sind Sie als Dolmetscherin tätig? #00:00:51-6#

D: Seit 2009. #00:00:54-7#

I: Und seit wann sind Sie für die PVA tätig? #00:00:59-6#

D: 2011. #00:01:01-6#

I: Wie oft im Monat, Wochen, oder Woche dolmetschen Sie für die PVA? #00:01:07-9#

D: Unterschiedlich, manchmal zwei Mal die Woche, manchmal einmal die Woche. Manchmal einmal alle zwei oder drei Wochen. #00:01:20-1#

I: Wie oft im Monat oder Woche gehen Sie anderen Dolmetschtätigkeiten nach? Welcher Bereich ist das? Caritas, war da glaube ich? #00:01:28-6#

D: Genau Caritas war da wöchentlich. Das war Dolmetschen während einer Psychotherapie und Dolmetschen beim Psychiater. #00:01:43-5#

I: Gut. Wurden Sie für die Tätigkeit bei der PVA eingeschult? #00:01:49-3#

D: Nein. #00:01:51-1#

I: Hätten Sie gerne eine Schulung in Anspruch genommen? #00:01:53-5#

D: Ich war nur einmal dabei und habe beim Dolmetschen Türkisch-Deutsch, bei einer Untersuchung hatte ich mitgehört, mitgeschaut. Aber da ich das Türkische nicht verstehe habe ich nicht viel mitgenommen. Ja. Ich hätte gerne eine Einschulung gehabt. #00:02:14-5#

I: Welche von den folgenden Dolmetschmodi wenden Sie während des Dolmetschens bei der PVA an? Da gibt es das konsekutive Dolmetschen, das Simultan mit Kabine, Simultan ohne Kabine, Stand-By Dolmetschen das ist wenn man spricht, nur wenn der, wenn der Patient nicht Deutsch spricht, also wenn er es nicht versteht, also nur dann Dolmetschen, und sonst sich zurück halten, Wort für Wort und min mit Sinngemäß oder Notizentechnik, dass man sich was aufschreibt und dann im Nachhinein konsekutiv dolmetscht oder Von-Blatt Dolmetschen, dass man was auf einem Blatt bekommt und es dolmetscht. #00:02:58-8#

D: Also es war hauptsächlich Wort für Wort, da es Untersuchungen beim, da es Untersuchungen waren und #00:03:12-4#

I: Und das ..

D: Simultan ohne Kabine, keine Ahnung #00:03:16-0#

I: Also hast du gleichzeitig mit dem PW gesprochen, wie er gesprochen hat, dass du dich eingesch #00:03:24-3#

D: Teilweise ja. #00:03:25-2#

I: Teilweise das und teilweise konsekutiv #00:03:28-1#

D: Teilweise das und teilweise konsekutiv. #00:03:29-3#

I: Was ist Ihrer Meinung nach die Aufgabe einer Dolmetscherin bei der PVA? #00:03:38-7#

D: Die Aufgabe? Naja, das was der Patient sagt, so wortwörtlich, wie möglich dem Arzt weiterzugeben. #00:03:48-7#

I: Und das ist also mehr ein Sprachmittler? #00:03:51-9#

D: Genau. #00:03:53-4#

I: Ist es vielleicht auch wichtig, dass man die Kultur erklärt, dass man Kulturmittler ist? #00:03:58-1#

D: Ja. Da es ja keine direkte Kommunikation Arzt-Patient ist, ist es auch wichtig, dass da ein bisschen zu übermitteln. Aber nicht sich selbst einzumischen oder selbst das Gesprochene des Patienten zu interpretieren. Das sicher nicht. #00:04:25-7#

I: Ist man als Dolmetscher vielleicht auch ein Hilfsorgan der PVA? #00:04:31-2#

D:Inwiefern? #00:04:33-3#

I:Das man für den Arzt eine Hilfestellung ist. Dass man, dass man, ihm das, die Arbeit erleichtert, in welcher Art und Weise auch immer. #00:04:43-8#

D:Ja. Bis zu einem bestimmten Punkt sicher. Zumindest z. B. erklären wie wie der Patient so rüber gekommen ist, wie der Redefluss war, wie die Zusammenhänge waren. Das kriegt der Arzt alles sonst nicht mit. #00:05:03-5#

I:Und ist man vielleicht auch ein eine Hilfestellung für den PW, für den Pensionswerber? #00:05:07-8#

D:Naja. [...] Das ist immer, das hängt immer vom Arzt z. B. ab, inwieweit man sich da, jetzt da dem Patienten helfen kann, selbst noch einmal erklären kann, was der Arzt eigentlich sagen wollte. Aber trotzdem bin ich der Meinung, dass sollte man eigentlich alles wortwörtlich mehr oder weniger wortwörtlich übersetzen und den Arzt entscheiden lassen, ob er seine Fragen z. B anders formulieren will, weil es der Patient nicht verstanden hat. Es ist immer ein Übermittlungs- eine Vermittlungsrolle zwischen den beiden. #00:05:51-1#

I:Und verglichen mit mit dem, was die Aufgabe bei der PVA ist, und was was man eigentlich als seine Funktion des Dolmetscher sehen würde, gibt es da so Unterschiede? Also die Rolle des Dolmetschers, wie sie in der PVA ist und das was man sich als Dolmetscherrolle vorstellt? Gibt es da Unterschiede? Das wäre die Frage eigentlich im Sinne von, wenn man woanders dolmetscht, gibt es da Unterschiede, also woanders dolmetschen, als bei der der PVA PVA dolmetschen? #00:06:30-2#

D:Lass mich überlegen, also im Vergleich, z. B. zur Caritas ist es, wie man auf den Patienten eingeht. Ob man seine Fragen eher schnell abarbeiten will oder man genau wissen will, was was der Patient hat. Das ist von Arzt zum Arzt bei der PVA unterschiedlich. Manchmal ist ein abhacken, Frage 1, Frage 2, Frage 3 schnell, so schnell wie möglich. Manchmal ist mehr Interesse da. #00:07:02-6#

I:Wo gibt es, gibt es da ein Muster, wo es detaillierter wird, vielleicht die Fachbereiche? #00:07:12-4#

D:Ich glaube, dass hängt von der Persönlichkeit des Arztes ab. #00:07:19-2#

I:So, nennen Sie bitte Kompetenzen, die ein Dolmetscher Ihrer Meinung nach, speziell beim Dolmetschen im medizinischen Bereich benötigt. #00:07:43-4#

D: Fach Fachwissen aus dem Bereich, Fachbegriffe, [...] und er er muss mit dem Ablauf einer Untersuchung, muss er #00:08:05-8#

I:Vertraut sein #00:08:08-0#

D:Vertraut sein. #00:08:08-5#

I:Warum muss er da vertraut sein, gibt es da einen bestimmten Grund? #00:08:15-0#

D:Naja, eben um übermitteln zu können, das was der Arzt wissen will vom Patienten, muss er vorher schon wissen, wie die Untersuchung abläuft, wie welche Fragen gestellt werden, welche Fragen gestellt werden, wie stark darf der Dolmetscher selbst eingreifen, das Gespräch in irgendeiner Art und Weise lenken, wie wie gut muss er das Verhalten des Patienten beschreiben, von mir aus jede Pause des Patienten jede jede Bewegung oder jedes Kommentar, wie wichtig ist ist eben, wie wichtig sind all diese Kleinigkeiten für den Arzt. #00:09:02-8#

I:Gibt es da konkrete Beispiele? Wo wo gibt es solche Situationen? Wo das wichtig ist? #00:09:09-2#

D:Z. B. beim Psychiater, beim Gespräch mit einem Psychiater oder beim Neurologen sind sind diese diese Verhaltensmuster des Patienten sehr wichtig. #00:09:20-8#

I:Und woanders ist es wieder nicht wichtig? #00:09:24-0#

D:Und woanders ist wieder nicht wichtig, weil wenn eine Frage kommt: "Welche Krankheiten hatten Sie in Ihrer Kindheit?" Weiß sie der Patient oder er weiß sie nicht, aber wenn wenn andere Fragen kommen, wo es wichtig ist für den Arzt wichtig ist zu verstehen, wie verhält sich der Patient, wie denkt er, wie wie langsam oder schnell er ist oder wie gut kann er Zusammenhänge finden. Dann sind, ist so eine Art Einführung ganz gut. #00:09:55-3#

I:Welche Anforderungen sollten, Ihrer Meinung nach, Personen erfüllen, die eine problemlose Verständigung mit nicht-deutschsprachigen ermöglichen soll, d. h. ich habe hier ein paar Fragen, also ein paar Punkt: gleiche Kulturzugehörigkeit wie der PW? Ist das wichtig? #00:10:17-9#

D:Ja ich denke schon. #00:10:20-1#

I:Und gleiches Geschlecht? #00:10:22-0#

D:Für bestimmte Kulturen auf jeden Fall. #00:10:26-8#

I:Perfekte Zweisprachigkeit? #00:10:33-0#

D:Ja. #00:10:39-6#

I:Warum ist die wichtig? Könnte nicht jemand, der eine Sprache, die er angelernt hat auch Dolmetschen? #00:10:48-6#

D:Naja das vermischt sich ein bisschen mit den zwei ersten Punkten. Wobei wenn wenn wenn man das durchzieht, dass wirklich wortwörtlich übersetzt wird, dann das wahrscheinlich egal sein, es ist immer sinngemäß Dolmetschen oder wortwörtlich. Ja, da bin ich mir nicht mehr ganz sicher, ob das wichtig ist oder nicht. #00:11:16-4#

I:Das Verständnis für Fremdkultur, das wird dann auch mit der ersten dazu mit dem ersten #00:11:27-3#

Wie ist es mit der Ausbildung? Ist eine Dolmetscherausbildung notwendig, um bei der PVA die [...] die Verständigung zu ermöglichen? #00:11:43-5#

D: Naja, es steigert steigert sich ja die Qualität. Naja. Einem Dolmetscher muss bewusst sein, dass er diese diese Vermittlerrolle hat und er nicht seine eigenen seine eigenen Interpretation mitreinnehmen kann. #00:12:05-3#

I:Und das lernt man in einer Dolmetscherausbildung. #00:12:10-7#

D:Ja. #00:12:12-2#

I:Institutionelle Kommunikation, d.h. dass man auch die Kommunikation, Institutionelle Kenntnisse dass man Kenntnisse hat, von der PVA - das haben Sie schon gesagt, dass das notwendig ist. #00:12:35-5#

D:Ja. #00:12:37-9#

I:Verschwiegenheit ?#00:12:38-2#

D:Absolut notwendig #00:12:41-0#

I:Neutrales Verhalten? #00:12:43-3#

D:Ja. #00:12:44-5#

I:Muss man allgemein gerichtlich beeideter Dolmetscher sein? #00:12:49-5#

D:Für die PVA? Denke ich nicht. #00:12:56-4#

I:Was ist Ihrer Meinung nach beim Dolmetschen der Untersuchungen am schwierigsten? Welche Probleme treten auf? #00:13:06-2#

D:Naja. Probleme, die auftreten. Oft haben Patienten nicht wirklich Angst aber eine eine etwas seltsame Beziehung zum Arzt. Der Arzt ist der der der an der höchsten Position ist und der Patient ist ja hat nicht die gleiche Stellung und dann versucht der Patient eine Beziehung zum Dolmetscher aufzubauen, um das zu erreichen, was er will. Weil er fühlt sich, die Patienten fühlen sich oft vom Dolmetscher besser verstanden, als vom Arzt. Ist ja klar, sie können nicht direkt miteinander kommunizieren. Und da ist es wichtig für den Dolmetscher diesen Abstand zu halten dem Arzt gegenüber aber auch dem Patienten gegenüber, um dem Patienten klar zu machen, dass der Dolmetscher nur dazu da ist um sein Gesprochenes dem Arzt zu übermitteln und umgekehrt. Und der Dolmetscher hat sonst keine andere Rolle. #00:14:11-3#

I:Das heißt die Neutralität bewahren. #00:14:15-4#

D:Aber dem Patienten das klar machen, dass der Dolmetscher nicht so zur PVA gehört in dem Sinne, sondern nur dazu da ist, um das Gesprochene zu zu dolmetschen und sonst nichts. #00:14:30-5#

I:Gibt es noch andere Schwierigkeiten? #00:14:36-1#

D:Andere Schwierigkeiten sind, wenn manchmal zum, wenn manchmal, Verwandte mitherein wollen und Verwandte dies, die Rolle des Dolmetscher übernehmen wollen. Wobei das wird oft von den Ärzten gelöst. Die Ärzte sagen: "Kein Verwandter darf rein." Schwierig ist es dann, wenn die Verwandten doch mitreinkommen. Weil sie sie haben dann das Gefühl, sie wissen, was der Patient sagen will und kommen dem Patienten zuvor. Und das ist dann keine freie Kommunikation Arzt-Patient. #00:15:16-9#

I:Wenn Sie die Dolmetschtätigkeit bei der PVA mit anderen Dolmetschtätigkeiten vergleichen, welche klaren Vorteile sehen Sie? #00:15:26-1#

D:Bei der PVA? #00:15:28-0#

I:Ja. #00:15:29-2#

D:[...] jetzt muss ich überlegen, welche Vorteile es sind. Also bei der PVA hat mir diese Einschulung gefehlt. Das ist definitiv ein Nachteil, das hatte ich bei anderen

Dolmetschtätigkeiten, das war bei anderen Tätigkeiten eher gegeben. #00:15:58-5#

I:Bei der Caritas #00:15:59-3#

D:Bei der Caritas z. B. #00:16:00-0#

I:Was war diese Ausbildung, wie hat die ausgesehen? #00:16:04-4#

D:Z. B. Verschwiegenheit: Bei der PVA habe ich über die Verschwiegenheit, es es **ich kann mich nicht daran erinnern, dass irgendjemand gesagt hat, ich habe es es gibt eine Verschwiegenheitspflicht und ich darf das Gesprochene nicht weitergeben. Bei der Caritas musste ich das unterschreiben, dass ich diese Verschwiegenheitspflicht habe.** #00:16:31-8#

I:Und sonst noch zum Ablauf, gab es bei der Caritas mehr Informationen? #00:16:36-6#

D:Bei der Caritas hat es mehr Informationen gegeben, bei der Caritas wurde klar gesagt: "Nicht hineininterpretieren, wenn der Patient, wenn der Klient eine Frage nicht versteht, dann formuliert der Psychotherapeut die Frage anders, nicht nicht der Dolmetscher selbst. Ja. Also, was war noch?"

#00:17:01-7#

I:Kann es sein, dass die Personen, die mit Dolmetschern bei der Caritas zusammen arbeiten selbst auch eingeschult wurden und wissen, wie sie mit Dolmetschern zu arbeiten haben? #00:17:15-3#

D:Das kann natürlich sein. Dass es da Einschulungen gegeben hat und sie das besser vermitteln können. Es ist, es ist auch bei der Caritas ganz wichtig, dass der Dolmetscher vorher schon ins Zimmer rein kommt und nach dem Patienten rausgeht. Nicht gleichzeitig mit dem Patienten das Zimmer betritt und das Zimmer wieder verlässt. Das war bei der PVA manchmal der Fall, aber oft nicht. #00:17:46-0#

und das sehe ich als Nachteil bei der PVA. Ich finde der Dolmetscher sollte vorher schon das Zimmer betreten, vorher mit dem Arzt sprechen, sich vorher vielleicht kurz absprechen und nach dem Patienten das Zimmer verlassen, damit der Patient und der Dolmetscher nicht zu stark in ins Kontakt kommen. #00:18:09-1#

I:Das heißt, jetzt, wäre die Frage: "Was könnte sich verbessern?" Könnte sich das alles verbessern? #00:18:16-7#

D:Es müsste sich auf jeden Fall verbessern, um die Arbeit der Dolmetscher zu erleichtern und auch die Qualität zu erhöhen. #00:18:28-3#

I:Gibt es eine Art Supervision, bei der PVA? #00:18:34-1#

D:Mir wurde das nie erzählt. Wenn es eine gibt, habe ich Sie verpasst. Ich hab nichts davon gewusst. #00:18:42-3#

I:Wie sitzen Sie beim Dolm beim Dolmetschen bei der PVA? Gibt es da eine Sitzordnung? #00:18:46-7#

D:Das war unterschiedlich. Einmal bin ich hinter so einer Art Vorhang gesessen. Da war also eine klare Trennung zwischen Dolmetscher und Arzt. Und der Patient hat direkten Blickkontakt mit dem Arzt gehabt. Aber das war eher selten der Fall, das war glaube ich nur einmal der Fall. Und sonst ist formt man so ein Dreieck. #00:19:17-6#

I:Und wie, wo sitzen Sie da als Dolmetscherin? Bei diesem Dreieck, sind Sie näher zum Arzt oder näher zum PW? #00:19:25-5#

D:Eher gleich weit weg von beiden. #00:19:36-5#

I:Würden Sie eine Festanstellung bei der PVA in Betracht ziehen, wenn Sie die Dolmetschtätigkeit hauptberuflich durchführen würden? #00:19:49-3#

D:Nein. #00:19:49-3#

I:Wie alt sind Sie? #00:19:51-2#

D:27 #00:19:52-3#

I:Welche Ausbildung haben Sie? #00:19:58-2#

D:Ich studiere Wirtschaftsinformatik. Bachelorabschluss habe ich. #00:20:04-5#

I:Ich bedanke mich vielmals für die Teilnahme an meiner Studie. #00:20:11-0#

D:Dankeschön.

6.3.3 INT / DOL III 24.07.2012

I: So, ich bedanke mich vielmals, dass Sie Zeit hatten mit mir dieses Interview durchzuführen. Ich möchte noch einmal anmerken, dass dieses Gespräch vertraulich behandelt wird bzw. die Angaben vertraulich behandelt werden. Wir beginnen einmal mit den Arbeitssprachen, mit welchen Arbeitssprachen arbeiten Sie? #00:00:19-0#

D: Mit Kroatisch, Serbisch und mit Bosnisch und mit Deutsch selbstverständlich, ja. #00:00:25-9#

I: Was ist davon Ihre Muttersprache? #00:00:28-6#

D: Kroatisch und Deutsch. #00:00:30-4#

I: Wie sind Sie zum Dolmetschen allgemein gekommen? #00:00:35-2#

D: Es wurde mir in die Wiege gelegt. (lacht) Spaß. Ich [...] habe mir das ernsthaft überlegt während meines Studiums [...] ich hatte eine Prüfung bei Prof. Katičić, ich weiß nicht, ob Ihnen der Name etwas sagt? #00:00:57-7#

I: Katičić? #00:00:57-0#

D: Katičić #00:00:59-3#

I: Ah Katičić, ok. #00:01:00-4#

D: Ja, Katičić auf der Wiener Slawistik, ist ein bekannter also ein Lob von ihm wiegt sehr viel. Ich hatte damals eine Stilistikprüfung und er hat ich hatte einen Fehler von allen Studenten nicht gemacht. Und das war für mich ein riesen Kompliment als er gesagt hat. "To samo izvorni govornici ne prave tu grešku". [Muttersprachler machen diesen Fehler nicht] Und das war für mich, das war einfach ein solches Kompliment für mich, weil das etwas war was was man mehr vom Gefühl her diesen Fehler nicht macht. Ja. Und ich hab dann mir gedacht, "Ok, wieso nicht. Ich habe ein sehr gutes Gefühl für Sprachen", und hab mich dann ein bisschen mehr damit beschäftigt. Und mich entschieden die Gerichtsdolmetscherprüfung zu machen. Also zuerst Sprachprüfung, Universitätssprachprüfung 1 und 2 und dann eben die Gerichtsdolmetscherprüfung. #00:01:50-8#

I: Welche Sprachprüfung war das? Wo war das? #00:01:53-0#

D: Universitätssprachprüfung an der Uni Wien 1 und 2. Also ich muss sagen, das ist 97 gewesen also ich weiß nicht, ob sich das mittlerweile geändert hat. Das ist ja lange her. Also das war irgendwie damals so ein ein Kriterium, um überhaupt antreten zu können zu dieser Dolmetschprüfung. Ich mein leichter leichter antreten kann. Aber wie gesagt das ist so lange her, ich, Prof. Kosch hat glaub ich, sie ist auch vom Dolmetschinstitut. Wir haben das irgendwie. #00:02:22-5#

I: Ist nicht mehr. #00:02:24-3#

D: Ok, das war damals so// #00:02:24-3#

I: //Ja ja// klar #00:02:26-0#

D: Ist lange her. Hat sich mittlerweile wahrscheinlich viel geändert. #00:02:28-7#

I: Ja die kenn ich gar nicht. Und seit wann sind Sie dann als Dolmetscherin tätig? #00:02:35-9#

D: Als Gerichtsdolmetscherin oder als Dolmetscherin? #00:02:38-5#

I: Als Dolmetscherin! #00:02:39-6#

D: Als Dolmetscherin seit En Anfang 1997 #00:02:47-5#

I: Was haben Sie da wie wie hat es angefangen? #00:02:54-5#

D: Angefangen hat es hier in der Pensions also nicht hier sonder damals noch in der Berggasse im 9. Bezirk in der PVA. #00:03:00-0#

I: Also das heißt für die Tätigkeit also bei der PVA sind Sie schon praktisch seit Anfang Ihrer Dolmetscherkarriere. #00:03:06-6#

D: So kann man das sagen, ja. Mit Unterbrechungen zwischenzeitlich, ja. #00:03:10-9#

I: Sie dolmetschen auch woanders, also abgesehen von der PVA? Wo dolmetschen Sie noch? #00:03:15-5#

D: Also ich habe wie gesagt dann '98 die Gerichtsdolmetscherprüfung gemacht und ja bei Gerichten, Verhandlungen, U-Haft, Lokalausweise, Behörden, Polizei, Zollämter, aber natürlich dann auch Unternehmen, Organisationen, Privatpersonen, #00:03:41-2#

I: verschiedene Bereiche? #00:03:41-2#

D: Also wirklich abgedeckt, komplett, ja. #00:03:44-7#

I: Und wie oft dolmetschen Sie dann in der PVA im Monat? oder in der Woche? #00:03:50-5#

D: Es ist es sehr abhängig davon, wie viele Gerichtstermine ich habe, aber ich kann im Schnitt

zwei bis drei Mal in der Woche nehmen. Heute. Früher war es 5 mal die Woche. Also da habe ich mir das auch so eingeteilt ein bisschen. #00:04:09-9#

I: Wurden Sie für die Tätigkeit bei der PVA eingeschult? #00:04:13-8#

D: Nein. #00:04:15-1#

I: Hätten Sie eine Schulung in Anspruch genommen? #00:04:20-5#

D: Nein. #00:04:21-8#

I: Beim Dolmetschen in der PVA, welche Dolmetschmodi, Dolmetscharten wenden Sie an. Also ich meine da: Konsekutivdolmetsche, Notizentechnik oder machen Sie auch manchmal Flüsterdolmetschen? Wenden Sie diese verschiedenen Modi an, wenn Sie bei der PVA dolmetschen? #00:04:43-2#

D: Nein. Also. #00:04:46-1#

I: Was davon? #00:04:47-9#

D: Bei Gericht sehr wohl, dass man ich Notizen macht, selbstverständlich. Hier nicht. Hier Konsekutivdolmetschen. Das wird auch, das war von Anfang an so. Es funktioniert auch am besten, also ich könnte mir nicht ein Flüsterdolmetschen, das wäre einfach zu konfus, glaube ich #00:05:10-5#

I: Konfus für die Beteiligten? #00:05:11-0#

D: Für alle Beteiligten. Ja. #00:05:14-3#

I: Was ist ihrer Meinung nach die Aufgabe des Dolmetschers bei der PVA? #00:05:19-9#

D: [...] Die Aufgabe der Dolmetschers [...] naja in erster Linie natürlich zu übersetzen Dolmetschen, was natürlich nicht so einfach ist. Man sagt Dolmetschen, aber in erster Linie Dolmetschen, dass man das die Anliegen des Patienten und des Patienten verzeihen Sie des Pensionswerbers, dass man das dass man das auch übersetzt, und sorgfältig arbeitet. Also das einmal würde ich sagen ist das was unsere Aufgabe hier ist. Nicht mehr. Und alles was damit zu tun hat. #00:06:04-4#

I: Was ist #00:06:06-5#

D: Wenn man dazu kommt. #00:06:06-4#

I: Was ist denn noch was man was man, was da was da dazu gehört. #00:06:08-3#

D: Naja man muss, ich weiß nicht, ob Sie jetzt die Kompetenz eines Dolmetschers benötigen. Aber es ist, es ist. Es ist natürlich nicht so einfach wie es klingt. Aber ich sprech jetzt nicht nur von der Pensionsversicherung es ist genauso im Prinzip bei Gericht. Sie haben zwei Parteien und [...] also als Glocke über dem Ganzen, wenn ich jetzt Kompetenzen aufzählen sollte ist natürlich die sprachliche Kompetenz, also das Non-plus-ultra, dass sie übersetzen können, dass sie sowohl der einen als auch der anderen Sprache mehr als mächtig sind. Ja. Also das müssen Sie wirklich, wenn das nicht da ist ist alles andere ist nicht notwendig. Also das werde ich jetzt gar nicht mehr erwähnen, das ist das was wirklich das wichtigste ist. Und ich mich immer wundere, das ist auch bei Gericht so, teilweise, wo ich mir denke, wie machen das Kollegen, Burgenländerkroaten wenn jemand aus der Šumadija sitzen haben. Ich wissen Sie weil ich bin wirklich gut in meinem Job. Ja. Aber ich muss mich manchmal sehr konzentrieren. Wirklich. Es ist genau diese, wenn jetzt jemand, der nicht Muttersprachler ist deut, also einen Vorarlberger verstehen muss. Das ist einfach Wahnsinn! Und deshalb, denk ich mir man muss wirklich die Sprache, also nicht nur die Sprache, sondern alle es reicht nicht nur jetzt ein sehr schönes Kroatisch, Serbisch oder Bosnisch zu können. Sondern, man muss auch wirklich die Dialekte verstehen können. Also das ist einmal eins was ich voraus schicken wollte, das das wir mal wissen wovon wir reden. Das ist das wichtigste. Und danach. Ich glaub ich bin der Meinung, dass man als Dolmetscher, dass die soziale Kompetenz ausschlaggebend ist. Was macht man als Dolmetscher. Also man hat mit Menschen zu tun. Wenn man mit Menschen nicht umgehen kann ist man fehl am Platz. Das ist etwas, also meiner Meinung nach, das wichtigste ist - mit Menschen umgehen zu können, ja. Sie haben sitzen. **Also ich in meinem Job habe zu tun von Senatsrat bis zur Putzfrau, ja. Und das zu jonglieren ist eigentlich, [...] einfach manchmal nicht einfach, man muss sorgfältig sein. Man muss sich dessen bewusst sein, dass sehr wohl sehr viel wiegt, was man sagt.** Das man natürlich sehr konzentriert sein müssen und wirklich alles - es darf einem nichts entgehen, weder was der eine noch der andere sagt, denn es kann ausschlaggebend sein in der Beurteilung der Arbeitsfähigkeit des Pensionswerbers. Oder auch in der nächsten Fragestellung, wenn Sie z. B. etwas vergessen sollten, na ich mein, ich bin die medizinische Fachterminologie, natürlich habe ich mir die angeeignet. Ja. Aber. Ich bin kein Arzt. Ich weiß nicht welche Frage ich jetzt z. B. in einer Ausschlussdiagnostik stellen würde. Ja. Aber was ich machen kann ist natürlich,

dass ich natürlich all das übersetze damit der Arzt zu seinen nächsten Fragen kommen kann. Also es spielen viele ich denke man man muss wie gesagt diese soziale Kompetenz ist finde ich sehr wichtig und [...] ein gewisses Gespür für Menschen. Sie müssen auch spüren wie ist die Stimmung jetzt. Man man jongliert ja. Es ist ja, Sie müssen bedenken, der eine ist da um etwas zu bekommen, der andere ist da um um um zu sehen ob ob ob ob es demjenigen, er entscheidet nicht ob es demjenigen zusteht, aber anhand seines Gutachtens wird entschieden, ob der Pensionswerber die Pension bekommt oder nicht, ob sie verlängert wird oder nicht. Das heißt, das sind schon natürlich es ist sehr wichtig, was da steht in diesem Gutachten. Es ist auch wichtig, wie übersetzt wird. Und ja es sind einfach. Es sind immer Ausnahmesituationen sowohl bei Gericht als auch als auch hier weil weil die Menschen nervös sind. Natürlich dann oft auch, ich weiß es wenn ich mit meinen Kindern beim Kinderarzt bin und 100 Fragen vorher habe und wenn ich sie mir nicht aufschreibe vergesse ich alles dann beim beim Kinderarzt, die ich stellen wollte, und denke mir nachher wieso hab ich das nicht gestellt. Ja. Ich nehme an, das ist dann eine ähnliche Situation. Ich persönlich wenn ich Pensionswerberin bin würde mir auch viele Dinge, viele Punkte vorher aufschreiben, weil ich mir denke in dieser Ausnahmesituation für uns ist es ja etwas alltägliches, das darf man natürlich auch nicht vergessen. Das ist auch etwas was mir wichtig ist, dass das man immer im Hinterkopf auch hat, dass diese Menschen hier das erste Mal sind. Ich spreche jetzt von den Pensionswerbern. Für uns, für die Ärzte und für mich ist es ja etwas Alltägliches. Diese Menschen sind nervös, kommen herein. Und natürlich sehen Sie einen Dolmetscher dann als eine gewisse Bezugsperson. Das ist auch bei Gericht so, das ist bei der Polizei so, das ist überall so. Ja. Weil Sie einfach ein Anhaltspunkt sind. Ja. #00:11:09-9#

I: Warum ist warum ist der Dolmetscher ein Anhaltspunkt? #00:11:12-5#

D: Weil er ein Muttersprachler ist. Weil sich die Menschen, natürlich. Es gibt nichts Schlimmeres als wenn sie sich nicht ausdrücken können und wenn sie nicht das sagen können, was sie was sie was sie ihnen am Herzen liegt, was sie wollen. Und natürlich ist dann der Dolmetscher [...] ich glaube nicht nur wegen der Sprache, sondern vielleicht auch, kann auch sein, es muss nicht sein, dass sie sich dass sie sich, wie sagt man, dass sie dass sie den Dolmetscher als einen von ihnen also wenn wenn man sich z. B. als Ausländer fühlt, sagen wir es einmal so, dann vielleicht fühlt man sich dem Dolmetscher #00:11:51-5#

I: Als ihres gleichen? #00:11:52-7#

D: Als ihres gleichen, ja so ist es. Kann auch sein, dass das ausschlaggebend ist. #00:11:58-6#

I: Wie macht das der Dolmetscher dann, dass er das neutralisiert? #00:12:03-8#

D: Nein, er macht seine Aufgabe. Also da hatte ich nie das Problem, dass ich [...] also objektiv zu sein, das ist natürlich, zu übersetzen und unparteiisch zu sein, das ist unglaublich wichtig. Also wenn ich jetzt davon spreche, viel lieber ich spreche jetzt im Namen, was was meine Erfahrung ist, wenn mich Pensionswerber oftmals sehen, es ändert sich natürlich auch im Laufe der Zeit, da ist ja jetzt auch der Generationswechsel. Ja. Das war noch vor 10 Jahren 15 Jahren anders als jetzt. Jetzt kommen immer mehr jüngere. #00:12:48-5#

[Telefon läutet - die Kollegin im Zimmer meldet sich - die interviewte sagt Dolmetscherin: Nicht ich] #00:12:50-7#

D: Wo waren wir stehen geblieben? #00:12:52-9#

I: Vor 10 Jahren war es anders. #00:12:56-0#

D: Ja. #00:12:58-0#

I: Jetzt ist ein Generationswechsel. #00:12:59-4#

D: Ja. Wie diese, aber beim Unparteiischen zu bleiben. Das hat nichts mit unserer Arbeit zu tun. Ja. Wenn ich Ihnen jetzt wenn ich jetzt davon erzähle, wie wichtig es ist einen guten Umgang mit Menschen zu haben, Respekt zu haben, also sie haben hier auch mit Menschen zu tun, die Analphabeten sind. Aber sie haben genauso mit solchen Menschen umzugehen, wie mit Menschen, wenn Sie da einen Arzt sitzen haben. Also mein Umgang ist nicht anders mit dem Pensionswerbern als mit den Ärzten. Und das denke ich macht auch einen guten Dolmetscher aus. Was aber nicht heißt man muss, das hat nichts damit zu tun, dass man unhöflich ist. Man muss wissen was die Aufgabe ist. Das ist auch bei Gericht so. Das heißt es gibt, wenn man mit Menschen zu tun hat, gibt es bei den ganz einfachen strukturierten Menschen, und und bei ich weiß nicht [...] wir sind alle verschieden. Ja. Und in unserer Einzigartigkeit natürlich ist das für den Dolmetscher dann auch. Sie müssen von einer Situation in die andere haben sie einfach mit so vielen verschiedenen Menschen zu tun. Vor allem hier. Bei Gericht haben Sie diese Situation. Gut. Sie können auch 5 Zeugen haben, aber das ist dann trotzdem es geht um einen

Fall und es geht immer. Es ist doch Teil eines Ganzen. Hier haben Sie verschiedene Ärzte, verschieden Pensionswerber. Verschiedene Situationen, weil Sie zack zack von einem Termin zum anderen müssen. **Sie müssen sofort umschalten, ja. Sie sind beim Psychiater und schalten dann von einer Sekunde auf die andere um, weil Sie beim Orthopäden sind. Das sind zwei verschiedene Paar Schuhe. Ja. Das muss man auch unterscheiden. Es ist nicht das gleiche.** Ich sage nicht, dass man weniger konzentriert sein muss beim Orthopäden. Man muss immer konzentriert sein. Man muss besonders. Ich hatte auch Leistungstests - psychologische Leistungstests früher. Man muss besonders konzentriert sein da und es ist auch nicht so einfach, wenn sie Menschen haben, die psychisch erkrankt sind. Das ist dann auch wenn für also für mich auch im im [...] im Normalituation auch wenn Sie nicht dolmetschen ist es natürlich die Kommunik die Konversation ist einfach anders. Ja. Als beim gesunden Menschen. Jetzt bin ich wieder abgeschweift, wo war ich denn jetzt beim #00:15:17-9#

I:die Generationen #00:15:20-2#

D:Die Generationen haben wir schon, was wollte ich jetzt sagen? #00:15:21-9#

Ich weiß es jetzt nicht mehr. Sehen Sie, wenn man von wenn man so von einem ins andere. Etwas was mir besonders am Herzen gelegen ist, wollte ich jetzt sagen. Aber gut. Stellen Sie eine Frage, mir wird vielleicht später noch einfallen... #00:15:35-9#

I:Ich mache eine kleine Zusammenfassung, vielleicht kommt es ja wieder? #00:15:37-7#

D:Ja. #00:15:37-7#

I:Das heißt für einen Dolmetscher ist es wichtig, dass diese absolute gute Sprachkompetenzen hat, #00:15:44-6#

D:Ja. in erster Linie. #00:15:47-2#

I:Perfekte Zweisprachigkeit im Prinzip. #00:15:47-2#

D:Ja. Das ist das erste was überhaupt. #00:15:50-4#

I:Vor allem vielleicht Sie haben BKS erwähnt. Ist das im BKS vor allem. Sehr stark. #00:15:57-3#

D:Ich meide den Begriff BKS das ist mir ein Dorn im Auge. #00:16:01-3#

I:Wie bezeichnen Sie diese drei Sprachen? #00:16:02-2#

D:Ich bezeichne Sie, ich ich spreche Sie aus. Ich mag es nicht. Weil mir ist das alles ein bisschen zu ins #00:16:08-1#

I:Sie haben vollkommen recht. #00:16:08-7#

D:Ja. In eine andere Richtung wieder zurück wirft. Ich habe das auch hier nicht sehr gern. Ich unterstelle einfach SK (Serbokroatisch) ich mache immer einern Zwischenstrich. Ich teile diese Sprachen sehr gerne. Dieses BKS ich weiß das ist auch an der Slawistik sehr forciert worden. Ich war ja selbst am Slawistikinstitut. #00:16:28-6#

I:Also Bosnisch/Kroatisch/Serbisch Also im Bosnisch/Kroatisch/Serbischen ist es eben sehr wichtig, dass man die einzelnen Nuancen kennt. Das heißt besonders im Bosnisch/Kroatisch/Serbischen sind die Nuancen sehr wichtig. Dann haben wir - ja eine Frage hätte ich noch zur zur Ausbildung des Dolmetschers. Was meinen Sie, welche Ausbildung ist notwendig damit man als Dolmetscher hier auch in der PVA dolmetschen kann? #00:16:58-1#
Welches Niveau #00:17:01-7#

D:Welches Niveau? **Ich bin der Meinung, dass [...] eine sprachlicher Hintergrund da sein muss. Es ist nicht unbedingt notwendig, dass Sie Gerichtsdolmetscher sind. Es ist meines Erachtens nach auch nicht unbedingt notwendig, dass Sie Dolmetsch studiert haben. Aber ein sprachlicher Hintergrund sei es die Slawistik, Germanistik, wissen Sie, dass Sie mit Sprachen zu tun gehabt haben. Ist schon sehr wichtig.** Also jetzt jemand der das als Hobby macht, der irgendwie gar nichts mit Sprachen zu tun hat, wie die Putzfrauen im AKH sehr gerne. Was natürlich auch besser ist als keinen zu haben. Aber so einfach geht es nicht. Ich weiß, man hat das auch früher bei der Polizei gemacht, dass man irgendwelche ganz schnell. Dann kommen natürlich bei Gericht, was ich dann immer wieder erlebe. Ich habe das nie zu Protokoll gegeben, ja aber die Menschen die wildesten Sachen im Protokoll lesen, wo sie sagen: " Ich habe das nie gesagt, ja." Na gut aber wenn ich als Gerichtsdolmetscherin einen Eid ablege und das dann auch unterschreibe, dass ich das übersetzt habe, dann wiegt das meines Erachtens nach dort mehr als als Wissen Sie was ich meine? Das is nicht jetzt Man muss Es wird zu Unrecht zu unrecht. Früher war es auch so. Da hat mir mein Vater erzählt, dass auch Angehörige gedolmetscht haben. #00:18:38-9#

I:Bei der PVA oder im Gericht? #00:18:43-2#

D:Im Gericht nicht, nein. Ich weiß, dass wenn einmal jemand nicht da war, dass dann auch

Angehörige. Ich mein zur Not. Ich würde es nicht tun. Ich mein kommt natürlich auch darauf an, ob es ein Orthopäde ist oder ob es ein Psychiater ist. Ja. Wo dann manchmal es gar nicht gut ist, dass die Angehörigen da sind, weil der Pensionswerber nicht alles sagt, was er sagen würde, wenn er alleine wäre. Das sind dann immer auch. Es ist sehr schwer alles unter einen Teppich zu kehren. Ja. Das ist ganz ganz muss man auch vorsichtig sein, wenn wir über Untersuchungen und Dolmetschsituationen sprechen. Es ist nicht jeder Arzt der gleiche, es ist nicht jeder Pensionswerber der gleiche, es ist nicht jeder Richter der gleiche. Wir sprechen von Menschen. Ja. Und dann ist es sehr schwer zu sagen: "Wie ist die Dolmetschsituation?" Sie dolmeschen selber und wissen, man geht zur einer Untersuchung hinein und macht das so und die andere ist man fix und fertig, wenn man rausgeht. Das hat wirklich sehr viel mit dem Menschen, die bei der Untersuchung dabei sind zu tun. Einfach. Und auch mit den Tagen, mit der Verfassung, von eine selbst. Man ist manchmal problemlos konzentriert und manchmal ist es eine irrsinnige Kraftaufwendung, dass man sich konzentriert. Das ist halt einfach so. Wir sind eben das was wir sind als Dolmetscher Menschen #00:20:03-7#

I:Im Endeffekt Menschen. #00:20:05-1#

D:Ja. #00:20:07-1#

I:Sind institutionelle Kenntnisse wichtig bei der PVA? Das man sich auskennt, dass man weiß, eben - verschiedene Fachbereiche, setzen verschiedene Kompetenzen voraus. Eben bei der Psychiatrie und Neurologie ist vielleicht eher eine andere Art von Dolmetschproduktion wichtig als bei einem Orthopäden oder einem anderen Fachbereich. Ist das Ihrer Meinung nach eine wichtige, ein Punkt der angesprochen werden sollte. #00:20:38-1#

D:Also wenn Sie institutionelle Kommunikation sagen dann war das erste was jetzt ist das was anderes als (unverständlich) ... Leute haben, das erste was ich damit konnotiert habe war, gibt es gewisse Abläufe, die immer gleich sind, weil institutionalisiert ist für mich immer eine Schablone. #00:20:55-0#

I:Ja. #00:20:55-0#

D: [...] ein bisschen so #00:20:57-0#

I:Ja. #00:20:57-0#

D: da war die erste Assoziation: Sozialanamnese. Ja. Weiß nicht: Wo wohnen Sie? Welcher Stock? bla bla bla, Also Sie wissen ja wie das wie das. Das ist etwas was natürlich wo die Schreib wo die Assistentinnen sagen: "Sie wissen, fragen Sie mal." Und dann geht es. Das ist z. B. bei allen gleich. Würde ich sagen. Also wenn, wenn sie das erste Mal da sind die Pensionswerber. Das einmal die Soz Soz in dieser Anamnese, Sozialanamnese ist das gar nicht, oder gehört schon zur Sozialanamnese, doch. Natürlich gibt es Unterschiede beim Psychiater und beim Orthopäden. Ich denke, dass das besonders zwei, zwei Gegenpole. Das haben Sie bewusst wahrscheinlich auch dieses Beispiel genommen und ich vorhin auch. Ich bemühe mich, wenn wir von Konsekutivdolmetschen sprechen, beim Orthopäden lässt man die Patienten den Pensionswerber, verzeihen Sie, ich weiß nicht warum ich wahrscheinlich PW Pensions den Pensionswerber lass ich sprechen und gibt das dann zusammengefasst wieder. Mittlerweile ist auch mein Gehirn so trainiert, dass ich mir vieles merke, wenn ich sehe unterbreche ich. Das ist dann, erinnern Sie mich an "Unterbrechen", das hab ich das hab ich dann verloren, diesen Ansatz, vorher wie wir gesprochen haben. Beim Psychiater beispielsweise versuche ich so viel wie möglich wortgetreu wieder zu geben. Eins-eins wieder zu geben. #00:22:30-0#

I:Soweit es geht, natürlich, grammatikalisch. #00:22:30-3#

D:Ja.Ja.Ja.Weil ich mir denke, dass auch ich **ich übersetze dann natürlich auch, wenn wenn jemand in Bruchstücken spricht. Das kann auch nach einem Schlaganfall gewe. Wissen Sie, das muss das sind alles Dinge, die Sie sehr wohl aufgreifen müssen. Ja. Ich weiß es nicht. Kann auch nichts bedeuten. Vielleicht vielleicht ist es auch eine einfach strukturierte Person, die nicht, die es gibt ja auch die verschiedenen Dialekte, wo die Deklination überhaupt keine Rolle spielt. Ja. Aber das erkennen Sie dann als Dolmetscher schon auch. Und das sagen Sie dann auch, dass Sie nicht wissen, ob das eine einfach strukturierte Person ist oder ob das jetzt wirklich etwas zu tun hat mit.** Ja. Also wie gesagt, wenn das als institutionell wenn Sie das meinen als institutionell dann sehr wohl. Ja. Das man in diese Richtung unterscheidet. Also anders übersetzt, weil vor allem beim beim Psychiater ist mein ist meiner Meinung wichtig ist, dass man wirklich es so wortgetreu wie nur möglich wiedergibt. #00:23:32-9#

I:Sie wollten noch einmal dieses "Unterbrechen" #00:23:34-6#

D: Unterbrechen, ja. Da waren wir vorhin stehen geblieben, weil ich ja. Wir haben über Vertrauenspersonen gesprochen und als Dolmetscher muss man oder sollte man. Ich mag es nicht von von "müssen" sprechen. Sollte man in der Lage sein, oder man sollte ein gewisses Durchsetzungsvermögen haben. Das heißt, manche Menschen reden gerne. Ja. Aber sie sind aber in einer Situation, wo der Arzt, der Richter - von daher unterscheidet es sich nicht einmal so sehr dieses Situation hier, wie bei Gericht - das ist meistens eine, sie haben eine Zeit, weiß nicht der Arzt hat jetzt nicht 15 Minuten pro Patient pro Pensionswerber oder eine halbe Stunde. Der Richter hat die Verhandlung anberaumt für eine Stunde. Danach kommt die nächste. Das heißt Sie sind immer Sie sind Sie haben eine Zeit und in dieser Zeit muss das ganze vorstatten gehen. Es wird eine Frage gestellt, Sie übersetzen, Sie dolmetschen. Und dann kommt die Geschichte, etwas ganz was anderes. Oder es wird lang und dann müh, dann ist es wichtig zu unterbrechen und zu sagen. Natürlich, das heißt nicht, dass man respektlos ist. Ja. Es ist immer die die die Der Ton macht die Musik. Ja. **Es ist sehr wichtig zu sagen: "Verzeihen, Sie der Arzt möchte, dass Sie die Frage beantworten, können Sie noch einmal. Das ist genauso beim Gericht. Es ist ganz wichtig, dass man auch konkret die die Personen, für die man dolmetscht aufmerksam macht, dass sie bei der Frage bleiben.** Weil sonst, Sie haben, wie gesagt schon in dieser Hinsicht, ist es natürlich eine Vermittlerrolle auch, des Dolmetschers. Ich könnte dann, wissen Sie wie das ausschweifen würde, und das sieht keiner gerne, weder ein Richter noch oder eine Richterin noch ein Arzt oder eine Ärztin, dass Sie jetzt übersetzen nur das was er sagt. Und das geht dann jetzt, sagen Sie ihm, dass er Und dann werden und dann werden die auch Richter ungut und sagen, "Jetzt reicht es aber, jetzt soll das", wissen Sie und um das zu vermeiden, natürlich können Sie es darauf ankommen lassen. Ja. Aber man schaut ja, dass man, das ist natürlich etwas wo man vermittelt. Man schaut, dass es zu solchen Spannungen nicht kommt. Und das ist genauso hier, das ist überhaupt kein Unterschied. Man versucht, Spannungen zu denen es kommt, aufgrund eines Charakters, sei es der Arzt die Ärztin oder der Pensionswerber kommen kann. Ja. Der eine will, natürlich was für mich auch verständlich ist, man muss es nur verstehen können, beide für uns ist es am leichtesten, weil wir beide Seiten kennen. Ja. Die Ärzte wollen so schnell wie möglich ihre Antwort bekommen. Und natürlich auch so detailgetreu wie möglich um einen guten Befund zu machen, ein gutes Gutachten. Und die Pensionswerber sind da oder ich weiß nicht, wenn es ein Angeklagter ist, um so viel wie möglich über sich zu erzählen. Und sie denken sich, sie sind die einzigen, die jetzt da sind. Das ist natürlich, wir sind Menschen und wir glauben, es dreht sich alles um uns, was nicht so ist. (Lach). Es sitzen noch sehr viele andere im Warteraum. Ja. Und das ist die Vermittlerposition als Dolmetscher. #00:27:03-3#
Ist es jetzt aus? #00:27:06-7#
I: Nein. #00:27:04-5#
D: Hab ich zu viel geredet? Ich tu immer viel reden. #00:27:06-6#
I: Das heißt der Dolmetscher darf dann auch ein bisschen eingreifen, also vollkommen sich zurückhalten, geht nicht? #00:27:16-6#
D: Er darf nicht, er soll eingreifen. #00:27:20-3#
I: In diesem Setting. #00:27:20-8#
D: In diesem Setting. #00:27:20-2#
I: Also bei der PVA und beim Gericht ist das in Ordnung? #00:27:23-0#
D: Es ist auch bei der Polizei so. #00:27:25-2#
I: Oder bei der Polizei, ja. Behördendolmetschen #00:27:27-2#
D: Behördendolmetsch auch. Natürlich werde ich es nicht machen. Ich habe auch Kabinendolmetsch gehabt. Für Organisationen, für Rotary für wie heißt denn dieser Staubsauger? #00:27:37-7#
I: Dyson? #00:27:38-2#
D: Kes Gibt es Kessler? Kes Wie auch immer. Egal jetzt. Da natürlich nicht. Aber aber Behörden und überall, wo es, da schon. Es ist auch verlangt, dass der Dolmetscher eingreift. Natürlich nicht in die Verhandlung. Aber wenn Sie sehen, er schweigt, sie fragen ihn, wo er wohnt und er erzählt, dass er irgendwie wie viele Kinder er hat. Natürlich sagen Sie: "Antworten Sie auf die Frage!". Ich mein dann werden Sie es nicht darauf ankommen lassen, dass der Richter ausflippt. Ich mein ausflippt. Ich rede jetzt salopp. Sie werden das wahrscheinlich anders (lacht). #00:28:15-2#
I: Was ist also abgesehen von den Punkten, die wir jetzt schon angesprochen haben, noch eine Schwierigkeit beim Dolmetschen in der PVA. Welch welche räumlichen und zeitlichen

Probleme gibt es? Oder haben wir sie schon alle angesprochen. #00:28:28-8#

D:Zeitliche Probleme haben wir haben wir denke ich schon, es ist manchmal haben Sie wie jetzt z. B. wir warten, gibt es Wartezeiten und dann. Es ist meistens wie immer so einmal wollen alle auf einmal einen Dolmetscher, es ist genauso wie bei Gericht, es ruft sie nie wirklich niemand an und an einem Tag rufen Sie fünf Richter an und sagen "Haben Sie kurzfristig Zeit?". Es ist genauso hier. Es lässt schwer, das lässt schwer voraus sehen. Und räumlich. Ich weiß nicht, was Sie mit räumlich meinen? #00:29:05-0#

I:Vielleicht bei den Sitzpositionen, haben Sie da auch schon Schwierigkeiten gehabt, weil die Räumlichkeiten einfach so sind, so gegeben sind, dass Sie sich nicht so richtig #00:29:15-3#

D:Ich glaub bei ein, zwei Ärzten, ich bin mir jetzt nicht sicher. #00:29:17-6#

I:Wo sitzen Sie üblicherweise, wenn Sie dolmetschen? #00:29:19-7#

D:Naja es ist unterschiedlich. Wir sprechen jetzt von hier [meint PVA Landesstelle Wien]. Ich habe den Vergleich noch von der alten Pensionsversicherungsanstalt. Ich sitze üblicherweise jetzt so gern gehandhabt gegenüber von der Assistentin, d. h. #00:29:39-2#

I:Neben dem PW? #00:29:39-4#

D:So ist es. Der Pensionswerber und ich sitzen parallel zueinander. Der Pensionswerber sitzt in Augenkontakt zum Arzt oder zur Ärztin. Und ich sitze dann wenn wenn Sessel vorhanden sind, sitze ich dann links davon oder rechts davon. Also gegenüber von der Schreibkraft. Und wenn zumeist ist dann so, wenn kein Sessel vorhanden ist aus dem aus der Garderobe der Ärzte und Assistenten dann ein Sessel mir herausgestellt wird und ich mich dann praktisch sind wir dann als drei positioniert. Arzt, Ärztin, ich und und Pensionswerber. #00:30:18-3#

I:Welche Sitzposition bevorzugen Sie? Jetzt von den zwei die erwähnt wurden? #00:30:24-3#

D:Ich bin früher so gesessen, dass ich auf dem Untersuchungs auf diesem wie nennt man das? Auf diesem Liegeplatz #00:30:37-9#

I:Auf der Liege #00:30:37-5#

D:Auf der Liege. Und das war für mich eigentlich eine sehr gute Position, würde ich sagen. Denn das war eine Dreiecksposition. Das heißt der Arzt war ein, ich rede jetzt nicht von der Liege, die ist natürlich nicht. Man ist auch #00:30:51-2#

I:Die Konstellation war gut. #00:30:52-7#

D://Aber die Konstellation war sehr gut// #00:30:52-7# **Die Konstellation, dass der Arzt dass dass dass der Arzt in den Pensionswerber Augenkontakt hat. Das ich. Ich stehe somit mehr als jemand der eigentlich unsichtbar ist da. Und das finde ich sehr gut. Ja. Weil einfach der Kontakt zwischen Arzt und Pensionswerber da ist. Also für mich ist das die angenehmste Position, weil das dann auch betont wird, diese dieses Unparteiische, dieses "ich bin hier zum Dolmetschen da und zum sonst nichts" unter Führungszeichen, ja, nur zum Dolmetschen ist ja ohnehin etwas untertrieben, ja.** Was wir auch vorhin besprochen haben, um es so auszudrücken. Das ist für mich eine angenehme Sitzpos Konstellation - eigentlich zum Sitzen werden wahrscheinlich ohnehin nicht die Sitzqualität der de der der Stühle gemeint haben, sondern die Konstellation. #00:31:43-1#

I:Genau. Die Blickkontakte und Das ist aber sehr selten zu zu erreichen, dass dan ein Zweiergespräch entsteht zwischen Arzt und Pensionswerber. #00:31:55-6#

D:Ja. #00:31:57-4#

I:Das ist schwierig. #00:31:58-3#

D:Ja. Aufgrund dessen weil einfach #00:32:04-5#

I:Vielleicht auch weil weil der Dolmetscher immer sehr stark im Raum ist. Auch für den Arzt. #00:32:14-0#

D:Ja. Ja. Aber es ist vielleicht für den Arzt leichter auch. Also für mich für mich ist es immer [...] für mich betont diese Position einfach dieses "ich bin da aber ich auch nicht da" wissen Sie was ich meine? #00:32:31-3#

D:Ich stehe zur Verfügung und wenn man sitzt etwas im Abseits, wenn man dann bei der Assistentin sitzt und Arzt und Pensionswerber sind ... Es ist auch für den Pensionswerber habe ich das Gefühl mühsamer wenn der Arzt jetzt meistens sitzen ja einander gegenüber Arzt oder Ärztin und Assistentin dann gegenüber der Pensionswerber und jetzt müssen Sie bedenken der Pensionswerber dreht sich zu mir, spricht mit mir und während ich übersetze dreht er sich wieder zum Arzt. Und so ist es. Wissen Sie. Er muss nicht viel im Prinzip kann er gleichzeitig der Pensionswerber oder die Pensionswerberin in Kontakt sein mit mir und mit dem Arzt. Ja. #00:33:14-1#

I:Aber die #00:33:16-4#

D:Die Schreibkraft nimmt im Prinzip auch so eine Position ein, wie der Dolmetscher. Ja. Eine "ich bin da aber ich bin doch nicht da". Jetzt stellen Sie sich vor die die, ja, also es ist. Die Pos die POsition wenn jetzt die Schreibkraft woanders sitzen würde, wäre auch seltsam. #00:33:33-0#

I:Vor allem sie ist ja auch aktiv im Gespräch mit dabei. #00:33:35-9#

D:Relativ. Ja. Naja. Teilweise. Es gibt Fragen, die die Assistentin stellt. #00:33:44-5#

I:Welche Unterschiede sehen Sie da, wenn Sie z. B. Dolmetschen bei der PVA jetzt - vergleichen mit einem anderem medizinischen Dolmetschen? Wie schauen diese Wo sind die Unterschiede? #00:33:54-4#

D:Welches andere medizinische Dolmetschen? #00:33:58-2#

I:Im Krankenhaus z. B. Dolmetschen, oder bei einem Arzt - Untersuchung #00:34:03-3#

D:Keine. ich war auch bei Gutachten von Gerichten bestellt, also im AKH, im Donauspital, oder bei bei Orthopäden, Psychiater, wo Sachverständige einen Dolmetscher benötigt haben. Ich sehe keinen Unterschied, muss ich ehrlich sagen. Es ist fast eine gleiche Dolmetschsituation. Einer will was haben der andere muss begutachten, ob es im zusteht oder nicht. Also jetzt, was was wenn wenn wir jetzt medizinische Gutachten nehmen sehe ich eigentlich keinen Unterschied. Außer es ist hier eine, ich will nicht sagen familiäre aber doch sie sie sie sehen diese Menschen die die die, sie kennen schon die natürlich ist es dann einfacher, wenn Sie schon das ist auch wenn Sie Richter über Jahre kennen. Sie kennen die **Eigenarten eines Jeden**. Ja. Das das ist genauso hier. Es ist Menschen mit denen Sie öfters zu tun haben. Es entwickelt sich eine gewisse Beziehung, das ist ganz normal. Ja. Also in dieser Hinsicht, ist es natürlich ganz anders als wenn Sie einmal und nie wieder hinkommen. Aber es ändert nichts es ändert nichts an der am inhaltlichen also für mich ändert es nichts am inhaltlichen, ich weiß nicht ob es bei anderen ich spreche jetzt nur von. #00:35:15-5#

I:Ich würde noch gerne das Thema der Befangenheit und Neutralität ansprechen. Wie ist die Situation für Dolmetscher in der PVA? Beim Gericht weiß man, dass die Dolmetscher Befangenheit melden müssen beim Richter und sofort aus von ihrer Auftrag gelöst. Und dazu gibt es auch gesetzliche Regelungen. Bei der PVA? Wie ist das hier? #00:35:37-9#

D:Also hier Befangenheit, Sie meinen, wenn jemand aus der Familie beispielsweise oder ein Bekannter Also ich weiß, dass vor noch in der Berggasse, eine Tante väterlicherseits, angeheiratete, bei einer Untersuchung war ich, ich hab das dazu gesagt. Dadurch, dass ich Gerichtsdolmetscherin bin und einen Eid geleistet habe, ist das vollkommen egal. Ich verliere meinen Au meine Zulassung, wenn ich da irgendetwas. Ich setze niemals etwas aufs Spiel. Also Befangenheit in diesem Sinne. Mein Mann hat bei unserer standesamtlichen Trauung hat mein Vater gedolmetscht. Ja. Also ist Gerichtsdolmetscher. Wissen Sie das ist. #00:36:20-8#

I:Und bei der Neutralität, jetzt. Wir stell wir stellen jetzt den Dolmetscher in einen Raum mit dem Pensionswerber und dem Arzt, wo ist der Dolmetscher näher oder wie ist der Dolmetscher zu platzieren, ist er eine Hilfestellung für die PVA, eine Hilfestellung für den PW? #00:36:37-5#

D:Sowohl als auch. Also ich buchstäblich, ich sehe mich, wirklich in der Mitte. Und ich bin es auch. Also ich sehe mich sowohl dem einen als auch dem anderen verpflichtet. Und es wäre eine grobe Verabsäumung, meines Erachtens nach, sich irgendwie zu positionieren. Und Sie würden Ihren Job auch nicht gut machen, wenn Sie das machen. Und sobald ich merken würde, dass einer meiner Kollegen oder irgendjemand der für uns arbeitet sich auch nur irgendwie positioniert, denke ich sollte man einen anderen Job suchen, weil es wirklich extrem wichtig ist und sie können anders auch nicht überleben als Dolmetscher. Also das ist nirgends. Das ist, ich meine als Dolmetscher haben Sie nicht posit es fragt Sie keiner um Ihre Meinung, wissen Sie was ich meine? Und das ist ich bin ja auch nicht dazu da ich bin ja auch nicht ich würde mich da auch übernehmen, wenn ich mir erlauben würde irgendwelche Urteile zu fällen, sei es in medizinischer oder anderer Hinsicht. Ich bin sehr gut in meinem Job und es gibt wenige die so gut sind in ihrem Job, möchte ich mal sagen, wie ich es bin. Und ich würde mich nicht freuen, wenn sich jemand in meine Arbeit einmisch. Ja. Und genauso würde ich es mir nicht anmaßen irgendwie für jemanden Partei. Ich mein ich kann nicht. Ich kann meine Meinung sagen, wenn ich beispielsweise gefragt werde beim psychologischen Gutachten " Wie war die Sprache?". Was wir vorhin schon erwähnt haben. Ihrer Meinung nach, dann kann ich sagen, was mir aufgefallen ist. Ja. Beispiel Schlag Schlaganfallpati pati pa pa paa Patienten, die dann wirklich, wo sie wo sie wo sie offensichtlich ist, dass da Worte fehlen, dass sich die Menschen nicht ausdrücken können. Ja. Wo einfache Worte, wie weiß nicht Hund, dass sie sich an solche

Worte nicht erinnern können, das merken Sie. Ja. Der Psychotest beispielsweise, also das ist natürlich etwas wo man wo ein wo ein Arzt oder wenn man es selbst das bemerkt, dass er auch sagt, was der Arzt damit anfängt, ist nicht meine Sache. Wichtig ist, dass man sowohl der einen als auch der anderen Seite, dass man ausführlich ist. Das ist sehr wichtig. Was dann, ich mein, die Pensionsversicherungsanstalt wird wissen, welche Ärzte sie eingestellt hat. D. h. ich maße mir nicht an irgendwie, ich liefere meine Informationen, so sehe ich das, sowohl an die eine als auch an die andere und wer was wie anfäng damit. Wissen Sie auch wenn etwas nicht in Ordnung ist, es gibt für jeden die Möglichkeit sich zu beschweren, über mich, über den Arzt, wie auch immer. Sie haben die Möglichkeit. Es gibt auch Fragebögen und ich denke. Ja. #00:39:25-1#

I:Da kommen wir auch gut zu einem zu einem also das ist ein guter Übergang zum nächsten Thema. Gibt es eine Art Supervision für die Dolmetscher. #00:39:34-4#

D:Eine extra Supervision, nein. #00:39:37-7#

I:Irgendeine Art von Supervision. #00:39:40-6#

D:Supervision im Sinne von Kontrolle oder meinen Sie, nein. #00:39:45-3#

I:Feedback, Kontrolle. #00:39:46-0#

D:Nein. Nein. **Also Feedback im Sinne von wenn etwas nicht in Ordnung ist. Es ist in diesem Sinne relativ familiär, weil das Feedback der Ärzte geht natürlich an den Chefarzt. Wenn etwas nicht in Ordnung sein sollte und wir werden dann von der zuständigen Kollegin kontaktiert, falls etwas nicht in Ordnung sein sollte. Genauso, Kolleginnen am Schalter haben auch ein Fee. Es ist alles, also es gibt eine zentrale Stelle.** #00:40:14-4#

I:Chefarzt. #00:40:16-5#

D:So ist es. Also von daher jetzt eigens gibt es nicht. Aber ich glaube, dass ist für niemanden hier im Haus. Also nicht nur für die Dolmetscher. Ich möchte Ihnen vom organisatorischem keine falschen Informationen geben. Da weiß ich auch zu wenig. Aber ich weiß für uns gibt es. Es gab [...] es gab auch keinen also bei uns jetzt nicht wirklich einen Bedarf. Wir sind ja selbst schon so lange so lange mitdabei. Und eigentlich war immer alles zur vollsten Zufriedenheit. #00:40:46-6#

I:Wenn Sie jetzt die ganze Tätigkeit bei der Dolmetsch bei der PVA das Dolmetschen so ein als ein ganzes sehen und jetzt haben wir auch über die Schwierigkeiten gesprochen. Wo könnte man die ganzen Schwierigkeiten verbessern? Wie könnte man sie verbessern, dass es besser läuft. Eben vielleicht auch die Sitzordnung, dass man da vielleicht drauf aufmerksam macht. Oder meinen, Sie, dass eh passt? #00:41:09-2#

D:Also [Dolmetscher treten ein ins Dolmetscherzimmer] Guten Morgen, Kollege auch. Ich tu mir schwer. Ich glaube nicht, dass das funktionieren würde mit der Sitzordnung, weil ich mein, dass ist das Zimmer der Ärzte, sie sind hier als, natürlich wenn ich die ein ich glaub nur bei der Lungenfunktion stehe ich, wenn ich oben bin. Bei der Lungenfunktion. Obwohl mich dann die Ärztin gefragt hat, ob sie mir einen Sessel bringt. Aber das ist wirklich, ich bin dort so selten, dass es mir nichts ausmacht. Wenn ich dort jeden Tag wär, würde ich natürlich ersuchen um einen Sessel. Wie gesagt, das ist nicht notwendig. Ich bin dort einmal in, ich weiß nicht, drei Monaten. Man kann es natürlich, wenn es fällt für mich nicht so sehr ins Gewicht, dass ich jetzt sage würde, "ist es möglich, dass wir die Sitzordnung irgendwie", wenn ich es so empfinden würde als derart störend, würde ich es natürlich anbringen und fragen, ob es möglich wäre. Ja. Das muss jeder individuell für sich beurteilen, ob es notwendig ist. Also. #00:42:30-7#

I:Es war ja so, dass man früher beim im Wartezimmer gesessen ist, in St. Pölten zumindest. Und jetzt einen einen einen Raum gibt für die Dolmetscher. War das auch eine Verbesserungsvorschlag von den Dolmetschern her oder war das von der PVA. #00:42:45-2#

D:Ich weiß es nicht. Ich weiß es nicht. Ich war in St. Pölten ein paar Mal. Das ist aber sehr lange her. Das ist sicher 8 Jahre her. Ich glaub schon. Und wir sind damals nicht im Warteraum gesessen. Wir sind damals, bin ich noch in einem Zimmer, wo man Kaffee trinkt, gesessen, Dann war ich einmal. Dann war ich beim Schalter hinten irgendwo in einem gesessen. Also die Zeit, wo man im Warteraum saß, das weiß ich nicht mehr. Aber gut. Diese Situation habe ich dann, was natürlich für mich, das kann ich schon anführen. Ich weiß, wie es bei Gericht ist. Das es das wenn man zusammen sitzt für die Personen für die dolmetscht draußen. Im Warteraum, Anwälte, Dolmetscher, alle Beteiligten. Ist es natürlich, sobald sie mitbekommen,

dass man Dolmetscher ist, ist man, ja. Ist man gezwungen, man versucht dann höflich dann, weil ich habe halt keine Lust. Ich lese lieber meine Zeitung als. Ich bin ja, ich kann nicht, die Menschen glauben, man kann ihnen juristisch Ratschläge geben, was natürlich nicht der Fall ist. Ich distanzieren mich dann auch von dem dann. Ich versuche dann immer eine Zeitung zu lesen, und sage, ich kann Ihnen nicht helfen, ich bin vom Gericht hierher geladen. Es ist keine. Also ich würde nicht sehr gerne im Warteraum sitzen, vor allem wenn Sie dann auch Pensionswerber haben, die dann nachher kommen, werden Sie natürlich, ist ja auch normal, sie sitzen da, dass Sie angesprochen werden. Für mich ist es vollkommen normal von den Pensionswerbern, dass sie einen ansprechen. Ja. Aus meiner Sicht ist es, wenn ich jeden Tag da bin ist es mühsam. Ganz einfach. Es ist einfach mühsam. Und ich würde mich nicht freuen, wenn das so wäre. Das hatte ich aber nie. Also hier in Wien hatte ich das nie. In all den 15. Ich bin immer beim Schalter bzw. dann hier gesessen. #00:44:44-1#

I:Gut. Das heißt so im Prinzip kann es so bleiben, wie es derzeit ist. #00:44:50-4#

D:Also für mich. Ja. Oja. Wüsste nicht jetzt was ich verbessern würde. Wissen Sie, Sie können Menschen nicht ändern. Mit jemanden können Sie besser mit jemanden anderen. Bei jemanden ist eine Leichtigkeit hinein zu gehen und bei einem anderen. Aber das ist normal. Wir sind. Es ist in jedem privat so. Mit der Familie mit der Sie können, mit der Sie nicht können. Aber gezwungenermaßen auch teilweise müssen. Man jongliert, wie überall im Leben. Es ist halt so. Und es nicht anders hier. Aber ich denke es hat sehr viel damit zu tun, wie man sich selbst positioniert. Ja. Also, wenn Sie sich selbst positionieren, dann seh ich da überhaupt kein Problem. Egal bei wem. #00:45:40-4#

I:Sehen Sie klare Vorteile in der Tätigkeit bei der PVA zu den anderen Dolmetschtätigkeiten? Gibt es etwas was man hier besonders hervorheben kann als einen Vorteil #00:45:49-5#

D:Als einen Vorteil in welcher Hinsicht? #00:45:52-4#

I:Also in der Dolmetschtätigkeit, also in der Organisation, dass man einfach schon hier vorbestellt wird, dass man. #00:46:02-7#

D:Na Sie wissen ungefähr wie die Zeit ist, Sie wissen ungefähr, wohl manchmal ist es schwer zu sagen. Es gibt wenig was Sie überraschen könnte. Bei Gericht beim Dolmetschen woanders gibt es natürlich sehr einen fachspezifische Terminologie, wo Sie sich vorbereiten müssen. Ich hatte einmal auch was bei einer Schiffwerft, wo ich dann auf Deutsch so irgendeinen Schrauben nicht konnte, und ich mich ziemlich lange vorbereitet habe. Ja. Oder bei Siemens, irgendwie, technische Dinge. Von daher es, hier kann Sie nichts aus dem, aus dem Takt wirft Sie ohnehin nichts aber Sie müssen sich nicht vorbereiten, in dem Sinne #00:46:40-7#

I:Sprachlich, also terminologisch// #00:46:40-7#

D:Terminologisch// also überhaupt nicht. Außer natürlich vorher sollten Sie wenn Sie überhaupt beginnen sich klarerweise gewisse Dinge ansehen. Das setzt man ja voraus. Wenn Sie wissen Sie übersetzen Medizin für medi für Ärzte werden Sie sollten Sie wissen, was eine Appendektomie ist. Ich mein. Ja. #00:47:04-8#

I:Gut. Würden eine Festanstellung bei der PVA in Betracht ziehen? Wenn z. B. Dolmetschertätigkeit als eine Festanstellung organisiert wäre? #00:47:17-8#

D:Nein. Ich weiß auch nicht, es hat nicht so, ich verstehe es nicht ganz. #00:47:27-1#

I:Das ist der Abschluss #00:47:31-4#

D:Selbstbild Fremdbild, es hat irgendwie// #00:47:29-3#

I:Nein, nein. #00:47:31-7#

D:Ich glaub aber allgemein das Dolmetscher, wie Sie sagen Freelancer alles was fest und gebunden ist, es wäre auch nicht möglich in Anbetracht dessen, wie viele Dolmetscher hier sind und wie unterschiedlich sie benötigt werden. Also das ist etwas was überhaupt schwer organisierbar wäre. #00:47:58-2#

I:Wir sind jetzt schon fast am Ende. Ich würde Sie noch fragen, wie alt Sie sind, wenn ich darf. (lacht) #00:48:06-3#

D:Ich bin, ich muss jetzt überlegen, 75, 37. #00:48:11-4#

I:Welche Ausbildung haben Sie? Sie haben ja Slawistik erwähnt? #00:48:14-9#

D:Ja. Ich habe Kroatisch an der Slawistik am Slawistik am Institut studiert und Geschichte mit Schwerpunkt auf Südosteuropäische und Publizistik und Kommunikationswissenschaft. #00:48:25-8#

I: Also zwei Studiengänge? #00:48:27-2#

D:So, also Fächerkombination hatte. Ja. Und die Ausbildung vielleicht auch nicht, wenn wir

bei den Sprachen sind. Zwei Auslandssemester an der Philosophischen Fakultät in Zagreb war ich. Also. Wenn man über Sprachen, denk ich ist vielleicht nicht schlecht. #00:48:48-2#

I:Ich bedanke mich. Ja. noch ein #00:48:48-6#

D:Eines was was mir noch eingefallen ist jetzt. Was ich für wichtig erachte, weil wir vorher gesprochen haben, was ist wichtig, von den Kompetenzen her. Ich denke auch, dass die Mentalität zu kennen ist wichtig. Das ist etwas, was ich vielleicht vergessen habe, was auch sehr wichtig ist. Ja. Man kann dieses Dinge, die Kultur. Es ist wichtig einfach. Man muss manchmal auch schon schmunzeln beim Übersetzen. Weil einfach Dinge. Dinge hier anders gesehen werden, die vielleicht etwas lockerer gesehen werden. Weiß nicht. In Serbien, in Kroatien und dann und dann es ist es ist etwas anderes, es haut sie nicht so leicht um, sagen wir es einmal so. Weil es kommen manchmal Dinge. Ja, also die Mentalität ist also wichtig. Da gibt es glaub ich auch diesen neuen Begriff. Da gibt es eine neue Studienrichtung auch [...] Kultur [...] wie heißt das. Irgendwas mit Kommunikation, ich weiß es jetzt nicht mehr. #00:49:54-1#

I:Transkulturelle Kommunikation. #00:49:55-6#

D:Transkulturelle Kommunikation, das ist dieses schöne neue Wort. Transkulturelle Kommunikation. Ja. Das ist sehr wichtig. Diese Kompetenz - Transkulturelle Kompetenz. Weil mans jetzt. Ich mag diese Modewörter überhaupt nicht. #00:50:09-9#

I:Nein.nein. Das ist jetzt definitiv im Trend. #00:50:10-9#

D:Ja. #00:50:11-8#

I:Transkulturelle Kompetenz. #00:50:14-1#

D:Ja. #00:50:13-5#

I:Und intrakulturelle natürlich auch. #00:50:15-1#

D:Ja. Ist sehr wichtig. Und ich glaub, dass das natürlich jemand der der zweisprachig aufgewachsen ist und der eigentlich sich in beiden Kulturen zu Hause fühlt, dass das natürlich viel leichter ist. Ja. Mir war wichtig Ihnen, mir war wichtig, dass in erster Linie, das sprachliche, wenn ich jetzt zusammenfassen muss, das sprachliche, dass es einfach das wichtigste ist. Sie müssen die Sprache können, es hat keinen Sinn, wenn Sie mit allem gut können und und nicht alles übersetzen, wie es sich gehört. Das ist das wichtigste und wenn das da ist, dann ein guter Umgang mit Menschen. Und eine gute Menschenkenntnis. Allgemein als Dolmetscher. #00:51:07-1#

I:Gut. Ich bin am Ende meiner Fragen. Ich bedanke mich vielmals für das Interview #00:51:11-3#

D:Nichts zu Danken. Ich hoffe, Sie können etwas anfangen damit.

6.3.4 INT / DOL IV 26.07.2012

I:Ich möchte mich noch einmal bedanken, dass Sie Zeit hatten mit mir dieses Interview zu machen. Die Angaben, die Sie mir beim Interview machen, die werden natürlich vertraulich bleiben, d. h. Angaben bleiben bei mir. Und die Auswertung des Gespräches wird aufgenommen, die Angaben werden vertraulich behandelt. Wir beginnen mal mit Ihren Arbeitssprachen, welche sind Ihre Arbeitssprachen? #00:00:26-5#

D:Türkisch, Deutsch #00:00:27-8#

I:Wie sind Sie zum Dolmetschen gekommen? #00:00:34-6#

D:Ja. Weil ich beide Sprachen gut beherrsche, weil ich auch an der Arbeit interessiert war. #00:00:46-8#

I:D. h. Sie haben einfach angefangen zu Dolmetschen, Sie sind ja auch, Sie betreiben ja ein Übersetzungsbüro. #00:00:55-4#

D:Nein, damals nicht. Damals habe ich durch die Sprache die Arbeit bekommen. #00:01:04-6#

I:Ja. Ok. Wann war das? Wann haben Sie angefangen? #00:01:06-2#

D:98 #00:01:08-5#

I:Wie war, wie ist das entstanden also was war die Situation, also wie kamen Sie dazu, dass Sie angefangen haben zu Dolmetschen? #00:01:17-2#

D:Man hat jemanden gesucht, das war damals im 9. Bezirk in der PVA, noch für Arbeiter. Und dadurch bin ich eigentlich dazu gekommen. #00:01:28-8#

I:Ok, d. h. Sie haben gleich bei der PVA angefangen zu Dolmetschen. Haben Sie auch bei anderen Institutionen oder Behörden gedolmetscht abgesehen von der PVA? #00:01:38-3#

D:Nein. #00:01:40-5#

I:D. h. 98? #00:01:44-7#

D:98 #00:01:44-7#

I:98 haben Sie dann angefangen? #00:01:44-9#

D:98. Ja. #00:01:45-6#

I:Wie oft sind Sie in der Woche dann in der PVA tätig? #00:01:51-0#

D:Derzeit jeden Tag, also 5 mal in der Woche. #00:01:54-7#

I:So drei vier Stunden ungefähr? #00:01:56-5#

D:Vier bis fünf Stunden, vier bis fünf Stunden, ja. #00:01:58-9#

I:Wurden Sie damals, wie Sie dann angefangen haben bei der PVA zu dolmetschen irgendwie eingeschult oder wurde Ihnen erklärt was was auf Sie zu kommt? #00:02:15-9#

D:Natürlich, natürlich. Ja. Also es wurde detailliert vorher erklärt also. Ich kann Ihnen kurz sagen, von A bis Z. Und dann also damals waren, jetzt weiß ich nicht mehr aber halt auch so um 10-15 Ordinationen im 9. Bezirk und da wurde ich vom Ordination zu Ordination also habe ich die Einschulung gemacht. Ja. #00:02:45-9#

D:Man hat fast alle Ärzte kennen gelernt, so vom vom also persönlichen her, habe ich schon alle Ärzte kennen gelernt gehabt. #00:02:54-8#

I:Wird das heute noch immer so gemacht? So genau eingeschult, dass dann mit jedem Arzt Kontakt aufgenommen wird, wenn ein neuer Dolmetscher kommt. #00:03:03-4#

D:Also derzeit ist es so, dass wir alle Sprachen machen [Dolmetschbüro vermittelt alle Sprachen außer B/K/S und Polnisch], wir nehmen die wichtigsten. Wir schulen eher nach Branchen also nach Bereichen also Innenmedizin, Neurologen, Orthopäden, wir schauen, dass bei jedem Arzt der neu beginnende Dolmetscher eingeschult wird. Und dass sie die Ärzte so allgemein sehen wie das läuft oder was für Fragen auf sie zu kommen oder Situationen auf sie kommen, das machen wir schon, ja. #00:03:39-0#

I:Und da wo sie, sie sagen, die die nicht so oft kommen, da wird dann halt eben nicht dieser Aufwand betrieben #00:03:50-2#

D:Doch, alle. Es werden alle Dolmetscher, die auch einmal kommen, es gibt auch Sprachen, die einmal im Jahr vorkommen oder zwei Mal im Jahr vorkommen. Es werden alle eingeschult. Auf jeden Fall. #00:04:06-4#

I:Beim Dolmetschen in der PVA, dolmetschen Sie da also welchen Modus, welche Modi verwenden Sie? Dolmetschen Sie konsekutiv, d. h. eben nach dem Gesprochenem, oder verwenden Sie Notizen? Machen Sie Notizen? Dann #00:04:28-3#

D:Also wir machen konsekutiv Dolmetschung und auch [...] Wort zu Wort. es kommt drauf an, welches Fach es verlangt wird. Also wenn man jetzt beim Psychotest ist, oder beim

Neurologen ist, da muss man Wort wortwörtlich übersetzen, sonst ist es Konsekutiv. #00:04:51-0#

I:Und machen Sie da auch Flüsterdolmetschen, dass Sie dann eben im Hintergrund mit leiser Stimme gleichzeitig, also simultan, #00:05:02-1#

D:Kommt sehr selten vor. Kommt sehr selten vor. #00:05:04-5#

I:Machen Sie das auch? #00:05:05-9#

D:Ja. Schon aber es ist nicht notwendig eigentlich. Also die Ärzte. Also es läuft so ab, dass die zuerst einmal sehen, hören wollen wie und was der Pensionswerber sagt und dann. Also es ist eigentlich nicht notwendig. Simultan. #00:05:25-2#

I:Und gibt es auch Situationen, wo Sie dann einfach nicht die ganze Zeit dolmetschen müssen, sondern sich einfach nur einwerfen, wenn der PW z. B. ein Wort nicht weiß. #00:05:33-4#

D:Wenn gewünscht wird, wenn ausdrücklich von Ärzten verlangt wird: "Der Dolmetscher soll sich zurückziehen, und möchten zuerst einmal mit dem Patienten oder Pensionswerber sprechen," damit sie sehen, wie weit er oder sie Deutsch kann. Dann wird es schon gemacht. #00:05:57-1#

I:Das entscheidet also der Arzt. #00:05:58-9#

D:Ja. #00:06:00-0#

I:Wenn Sie jetzt also das Dolmetschen bei der PVA beschreiben würden, was ist die Rolle des Dolmetschers bei der PVA? #00:06:11-8#

D:Also ich würde sagen, Dolmetschen bei der PVA überhaupt bei so einer Gutachtung, ist ganz was anderes als generell gesehen Dolmetschen in einem Gerichtssaal oder bei einer Behörde oder sonst wo. Also würde sehr sensibel behandeln, weil es geht eben um eine Begutachtung und da muss man sehr sensibel sein, gegenüber dem Pensionswerber und auch gegenüber Ärzte also im Allgemeinen sehe ich, dass wir schon einen sehr wichtigen Punkt vertreten, wo wir uns (unverständlich) vom Verhalten her, von der Sprache her, vom kulturellen Verständnis usw. sehr vorsichtig sein müssen. Das ist schon sehr wichtig, für beide Seiten - für den Arzt und auch für den Pensionswerber. #00:07:10-6#

I:D. h. ein Dolmetscher muss auch die Kultur vermitteln? #00:07:13-9#

D:Auf jeden Fall. Auf jeden Fall. Also die Mimiken kennen, eine Handbewegung oder ein Kopf Kopfschütteln (lacht) das ist alles sehr wichtig. #00:07:26-1#

I:Wie ist es mit den Dialekten und Akzenten? Welche Wichtigkeit also wie wichtig ist es alle diese Dialekte oder Akzente zu kennen und a #00:07:38-1#

D:Also das ist sehr wichtig, also überhaupt für Türkisch. Türkei ist ein sehr großes Land. Also es gibt viele Dialekte. Und jedes Provinz hat einen. Wie gesagt, also vom vom vom alleine vom vom vom kulturellen her ist es sehr unterschiedlich und auch vom Dialekten ist es unterschiedlich also der Dolmetscher muss schon alle Dialekte beherrschen. #00:08:02-8#

I:D. h. der Dolmetscher// #00:08:04-9#

D:für Türkisch// #00:08:04-9#

I:soll der jedenfalls Muttersprachler sein? #00:08:06-3#

D:Ja. ja. #00:08:08-8#

I:Wenn die deutsche und die deutsche Sprache, wie sehr muss die beherrscht werden? #00:08:15-5#

D:Auch sehr gut, auch sehr gut. Aber also jetzt kann ich nicht sagen, wienerisch oder #00:08:28-4#

I: Muttersprache muss es nicht sein, aber schon ein sehr gutes Verständnis #00:08:34-0#

D:Ja.ja. Auf jeden Fall, beide Sprachen, beide Sprachen. Ja. #00:08:36-2#

I:Die Terminologie, die medizinische Fachterminologie, ist die ein wichtiger Punkt beim Dolmetschen? #00:08:42-6#

D:Auch. Bei der PVA schon. Natürlich. #00:08:47-0#

I:Gibt es da auch Unterschiede. Z. B. wir haben ja verschiedene Fachbereiche #00:08:52-9#

D:Ja. #00:08:54-8#

I:Welche wichtigen Unterschiede gibt es zwischen Orthopädie und Psychiatrie und Neurologie, was muss man da #00:09:05-4#

D:Also das kann ich jetzt auch nicht so rein, sondern ich würde sagen, in jedem Bereich, sollte man sich auch gut auskennen. Also sollte fachkundig sein. Die Terminologie sehr gut können. Auf jeden Fall. #00:09:18-9#

I:Wenn man also die Terminologie gut beherrschen sollte, meinen Sie, dass eine Ausbildung als Dolmetscher auch wichtig ist. D. h. dass man gewisse Dolmetschetechniken beherrscht, die

Dolmetschsituation eben analysiert und so eben dolmetscht. Oder ist auch ausreichend, wenn man einfach ein natürlicher Dolmetscher ist, das heißt, wenn man die Sprachen spricht und quasi #00:09:50-7#

D:Also jetzt für die PVA, also Techniken oder oder speziell etwas würde ich sagen eher nicht. Weil man soll nur eben fachkundig sein. Also medizinische Fachausdrücke kennen können, aber so spezielle Techniken, habe ich bis heute nicht gebraucht. #00:10:10-8#

I:Wo wo ist gibt es diese Situationen, wo man diese Fachterminologie braucht. Welche Situationen sind das? #00:10:21-0#

D:Also am meisten wird beim Neurologen sehr gebraucht oder eben Psychotests die wir Eins-zu-Eins machen. Auch da wird oft verwendet. Dann kommt Innenmedizin usw. also. #00:10:45-1#

I:Und welche Fachterminologie ist das genau? Also können Sie mir ein paar Beispiele geben, also welche Fachtermini? #00:10:51-3#

D:Also Wörter möchten Sie hören? #00:10:57-1#

I:Ja. Beispiele. Gibt es vielleicht ein Beispiel aus der #00:11:01-2#

D:Also Depressionen z. B. Also das ist ein Wort, wo die türkischen Pensionswerber im Türkischen das Wort Stress verwenden. Obwohl es überhaupt nicht stimmt, auf Türkisch heißt es auch Depressionen. Und jedes Mal muß ich den Ärzten erklären, dass das eigentlich Depressionen gemeint sind, das ist ein gutes Beispiel.(lacht) #00:11:28-3#

I:Ja. Das ist interessant, weil sprachlich könnte man ja sagen, ok, das ist Stress wie im Deutschen aber die Verständnis ist ein anderes. #00:11:36-7#

D:Ja.

I:Sehr gut. D. h. man muss auf jeden Fall die Mentalität, die Kultur kennen und wissen welche Begriffe welche Bedeutung haben. #00:11:47-4#

D:Ja.ja. #00:11:49-5#

I:Auch wenn diese Begriffe im Türkischen etwas anderes bedeuten. #00:11:51-8#

D:ja.ja. #00:11:53-3#

I:Aber das allgemeine Verständnis ein anderes ist. #00:11:56-1#

D:Ja. ja.ja. #00:12:00-5#

I:D.h. noch einmal zu den Anforderungen, die Dolmetscher haben sollte, wie meinen Sie, wie sehr ist es wichtig die Institution PVA zu kennen? Wie alles abläuft, wie die Dinge dort passieren. #00:12:19-9#

D:Also ein Dolmetscher muss eigentlich nur jetzt das wissen, was in einer Ordination passiert. Also das trifft nur den Dolmetscher, weil das alles andere rund herum ist jetzt für einen Dolmetscher nicht relevant. Aber das ist für einen Dolmetscher das wichtigste. Weil wie gesagt, es ist jetzt nicht, wie in einem Gerichtssaal oder bei einer Verhandlung. Es wird ganz anders gehandhabt. Die Ärzte sind verschieden, auch die Pensionswerber sind verschieden. Man muss der Situation vertraut sein, man muss beide Seiten gut kennen. Vor allem die Ärzte gut kennen, das ist sehr wichtig, deswegen. Also alleine von den kulturellen, sprachlichen Kenntnisse oder allgemeinen Kenntnisse also Fachwissen sollte man auch wissen, wie der Vorgang in jeden Ordination ist oder was sich die Ärzte wünschen, wie die Begutachtungen machen. Auf was sie Wert legen. Das wird auch bei der Einschulung jeden Dolmetscher mitgegeben. Also wirklich von Persönlichkeiten bis zu Wünsche wird eingeschult. Also das ist ein wichtiger Punkt für uns, dass wir jetzt auch für beide Seite zufriedenstellend sind. D. h. auch für die Dolmetscher und auch für die Pensionswerber, vor allem und auch für die PVA, also Ärzte der PVA. Weil wenn das alles, also einer nicht klappt dann klappt es Ganze nicht. Also für drei Parteien soll es klappen. #00:14:08-7#

I:Sie sagen, man muss die einzelnen Ärzte auch kennen, die Art und Weise, wie sie die Untersuchung durchführen? #00:14:17-3#

D:Ja. #00:14:16-1#

I:Was für Unterschiede gibt es da? #00:14:17-5#

D:Es gibt alle sind verschieden. Es gibt. Jetzt kann ich nicht. Jetzt möchte ich auch nicht so bewerten, es ist verschieden. Es ist verschieden, weil jeder Arzt begutachtet ganz anders, nach seiner eigenen Methode oder wie er es haben will. Also jeder Arzt begutachtet ganz anders. Deswegen bereiten wir oft die Dolmetscher darauf vor. #00:14:43-0#

I: Müssen Sie dann Rücksicht nehmen, dass der Arzt #00:14:46-8#

D:natürlich #00:14:49-0#

I:Gewisse Dinge nicht hören möchte oder nicht wissen will oder einfach direkt die Frage, die gestellt wurde, beantwortet #00:14:53-8#

D:nein, nein, nein, nein, nicht so. Sondern. Also es ist einmal wichtig, die Fragen, das sind meistens Fragen oder es ist eine Untersuchung oder eben eine Begutachtung, die man macht, richtig zu vermitteln. Also das geht von beiden Seiten her leichter, wenn man die Position oder die den Wunsch der Ärzte kennt. Wenn man weiß, wie er, etwas verlangt, oder was er verlangt, alleine so von der Fragestellung weiß man, wie weit will er jetzt was wissen, oder wie kann ich das jetzt in der Muttersprache dolmetschen. Weil das ist sehr wichtig. Also einer sagt, jeder sagt eigentlich in seiner eigenen Art und also so diese Feingespür muss man haben, damit man das auch so weitergibt, damit man auch richtig dolmetscht. #00:15:57-7#

I:Was passiert, wenn man das nicht kann. Was ist die Konsequenz #00:16:00-2#

D:Naja, es dauert dann länger (lacht) dann muss man das wiederholen, dann muss man die Frage anders stellen oder es dauert dann länger, was Zeit auch wichtig ist bei dieser Begutachtungen. Man kann nicht Stunden lang sitzen und sagen,, Ja, wir warten auf die Antwort“.Ja. Das ist eben das. Man sollte wirklich von der Fragestellung her, gleich wissen, was der Arzt eigentlich verlangt. Also wie er auf den Bewerber gehen will eingehen will. #00:16:34-5#

I:Im Prinzip ist der Dolmetscher mehr eine Hilfestellung für den Arzt? #00:16:41-7#

D:Nein. #00:16:42-0#

I: Oder für den PW? #00:16:43-8#

D:Nein. Beide für für beide Seiten also für alle drei Seiten, wie ich vorhin gesagt habe, also. Der Dolmetscher muss beide Seiten sehr gut verstehen und kennen. D. h. den Pensionswerber kennt man natürlich nicht aber eben das kulturelle, das Dialekt, die er spricht oder die sie spricht sagt schon alles. Also es gibt Fälle, wo wie gesagt, eine Handbewegung ganz anders verstanden wird als jetzt in Europa. Wenn man das vergleicht ist es ganz was anderes. Ja. #00:17:23-6#

I:D. h. der Dolmetscher ist dem Arzt, dem PW und der PVA verbunden. Und er muss schauen, dass diese Konstellation passt, dass diese Parteien zufrieden gestellt werden. #00:17:39-1#

D:Genau.genau. #00:17:41-6#

I:Und sich selber? #00:17:44-7#

D:Ich passe ja. Natürlich. #00:17:50-0#

I:D.h. abgesehen von diesen Schwierigkeiten, die man hat, eben als Dolmetscher, dass man, dass man wie in die Dolmetschung reingehe bei dem und dem Arzt, gibt es noch andere Schwierigkeiten oder andere Besonderheiten, die ein Dolmetscher beherrschen sollte. #00:18:04-8#

D:Also ich ich sehe, dass nicht als Schwierigkeit, das gehört zu unserem Job. Also das ist jetzt keine Schwierigkeit, die jetzt die jetzt als Problem ist. Das gehört zu der Arbeit. Das sehe ich ganz selbstverständlich. Man sollte das nicht als Schwierigkeit oder als Problem sehen, sondern um eine gute Arbeit miteinander zu führen, oder um ein gutes Ergebnis miteinander zu erhalten, gehört es auch zu unserem Fachwissen oder zu unserem Wissen, den wir uns also [...] erreichen sollten. Das müssen wir auch eben mit den Dolmetschern, die wir einschulen, vorher wie gesagt besprechen und auch dementsprechend sie aufklären. Aber jetzt nicht von Ärzte Seite der Ärzte sondern auch Seite der Pensionswerber, wird alles besprochen, wird auch alles vorbereitet. Also ich sehe das als keine Schwierigkeit. Kein keine. #00:19:16-7#

I:Aber es ist eine Besonderheit// #00:19:19-3#

D:Es ist eine Besonderheit// natürlich. Ja. #00:19:18-9#

I:Welche Besonderheiten bei den PWs sind zu beachten, weil Sie meinten, man muss halt auch den Dolmetscher darauf vorbereiten, dass die PWs Besonderheiten haben #00:19:28-1#

D: Es kommt eben auf die wie gesagt, es kommt auf das kulturelle an, auf die Krankheiten vor allem es kommt drauf an, bei welchem Fachgebiet der Pensionswerber sitzt also wenn er jetzt depressiv ist, oder wenn er jetzt starke Schmerzen hat, dass man das auch selber jetzt im Akt richtig weitergeben kann. Also das ist sehr wichtig, vor allem bei Neurologen ist es sehr wichtig, dass man Eins-zu-Eins erklären kann, wie weit. Weil also das wissen wir oft, manche kommen mit richtigen Krankheiten, manche machen was vor. Das ist leider so. Und das müssen wir auch weitervermitteln können. #00:20:26-4#

I:D. h. der Dolmetscher muss dann, wenn er merkt, dass #00:20:32-7#

D:nicht von der Meinung her, sondern so also Wortwahl ist sehr wichtig, wie gesagt, Mimiken

sind sehr wichtig. Wenn er jetzt meint, [...] ja "Ich habe Kopfschmerzen" und die Art und Weise also wie stark oder wie schwach er Kopfschmerzen hat oder wie wie sehr er unter der Krankheit leidet muss man auch verständlich machen. #00:20:59-7#

I:Ist es eine kulturelle Schwierigkeit? Ist es vielleicht im Türkischen besonders eine Schwierigkeit eben Schmerzen zum Ausdruck zu bringen? #00:21:06-9#

D:Nein, nein, nein, also #00:21:09-0#

I:Wie wird das #00:21:13-3#

D:Also ich denke, dass es von der Person abhängt. Es ist jetzt nicht so, dass nach Land oder oder Mentalität oder Kultur anhängig ist. Wie ein Mensch seine Schmerzen. Es gibt Art und Weisen, natürlich wie er das ausdrückt aber so vom vom vom Intensivität kann ich sagen, ist das gleich. Aber dem Art auch zu erklären ist eine eine der Dolmetscher. Richtig zu erklären. #00:21:44-8#

I:Wie wie wie wichtig finden Sie Diskretion und Verschwiegenheit als eine Anforderung an den Dolmetscher bei der PVA. #00:21:56-3#

D:Das ist das wichtigste. Das ist das wichtigste. Also [...] es bleibt alles im Raum was gesprochen wird, was gesehen, was getan wurde, es bleibt alles im Raum. Das ist schon das wichtigste eigentlich. (lacht) #00:22:14-8#

I:Der Dolmetscher sollte neutral sein, d. h. wir haben schon festgestellt, er muss aber die PVA und den Arzt und den Pensions Pensionswerber zufriedenstellen, wie schwierig ist das manchmal vor allem die PVA ist der Auftraggeber, es ist ja, manche PWs wollen dann mit einem noch sprachen nach der Untersuchung, wie muss der Dolmetscher da #00:22:44-1#

D:Na das ist ganz leicht, also ich denke, wie gesagt auch, also neutral zu bleiben, gehört eigentlich ganz ganz zu diesen Job, weil also für mich ist eine eine Selbstverständlichkeit, wenn ich da sitze. Ich höre zu, ich gebe das weiter, so in der Form, was ich vorhin auch damit sagen wollte, also wenn es z. B. um Schmerzen geht, also nur ein Beispiel, das man das auch so richtig und verständlich weitergibt. Das bedeutet jetzt nicht, dass ich also neutral ist, für alle Seiten, jetzt nicht nur für den Pensionswerber, das ich sage, "Ja, jetzt mache ich eben ein bisschen mehr schmerzhafter oder weniger, also ein bisschen weniger schmerzhafter, die Erklärung, die er mir in der Muttersprache gibt, also ich sehe da überhaupt keine Probleme damit. Also man man bleibt sowieso sehr neutral, weil es Eins-zu-Eins, also man hört etwas, man gibt es weiter und dann hört man von der anderen Sprache, das gibt man weiter. Also in dem Sinne, ist eigentlich die Neutralität dabei. (lacht) #00:24:07-9#

I:D. h. im Prinzip welche Kompetenzen würden Sie sagen, sind notwendig, damit ein Dolmetscher im medizinischen Bereich arbeiten kann. #00:24:21-5#

D:Also jetzt nicht nur im medizinischen Bereich aber für die für diese Untersuchungen bei der PVA. Es ist sehr wichtig natürlich beide Sprachen sehr gut zu beherrschen und die Kultur sehr gut zu kennen, und auch sensibel. D. h. in dem Sinne das jetzt wie gesagt, es ist ganz was anderes also ich sehe das so, wenn man jetzt allgemein Dolmetschen oder Übersetzungen oder also, das was man allgemein von einer Dolmetschtätigkeit hört und weiß ist ganz was anderes. Es ist sehr sensibel. Man muss sehr darauf achten, dass wirklich alles richtig gemacht wird. Also gefühlmäßig aber neutral muss man dabei sein. Also schon wirklich beide Seite gut verstehen, beide Seiten gut vermitteln, aber also keine Gefühle dabei zeigen, nur die Gefühle gut verstehen. Aber eigene Gefühle oder ja also eigene Gefühle nicht zeigen aber auf jeden Fall schon sehr sensibel damit umgehen. #00:25:48-6#

I:Gibt es bei Ihnen eine Art Supervision? Dass Sie dann mit den Dolmetschern mit den Kollegen oder mit jemanden anderen über das was passiert, über das was gedolmetscht wird noch einmal sprechen? #00:26:04-8#

D:Nein, Nein. Nein. #00:26:06-8#

I:Wäre so was wichtig? Oder meinen Sie, das ist nicht notwendig? #00:26:11-4#

D:Also ich sehe das eigentlich nicht notwendig. Es ist würde dann in jedem Bereich verl sollte man dann in jedem Bereichen einführen. Dann müssen für Ärzte und für alle (lacht) Nein. #00:26:30-7#

I:Das heißt, es ist nicht notwendig, dass man darüber jetzt noch spricht. Wenn man als Dolmetscher dann vielleicht belastet ist durch irgendwelche Gespräche, #00:26:40-3#

D:Nein, nein, nein, nein. #00:26:43-1#

I:Gibt es irgendeinen Punkt, wo Sie meinen das könnte man verbessern, oder in die Richtung wäre es besse wenn etwas ändern könnte, irgendwelche Punkte beim Dolmetschen in der PVA, die vielleicht zu verbessern sind. #00:26:59-5#

D:Also von unserer Seite her eigentlich nicht, nein. #00:27:07-3#

I:Weil es ist nämlich oft der Fall, dass man dann vielleicht neue Dolmetschungen dazu bekommt. #00:27:14-6#

D:Ja. #00:27:16-2#

I:Dass nicht alle Einsätze richtig koordiniert werden können, weil manche PWs vielleicht nicht die Sprache angegeben (unverständlich) sehen Sie da im Türkischen kein Problem? #00:27:25-2#

D:Also es gibt im Türkischen überhaupt kein Problem. Nein, weil es die meistgesprochene ist oder die zweitmeistgesprochene Sprache also – da ist sollte es kein Problem sein. #00:27:38-5#

I:Wo sitzen bei der Dolmetschung im Raum? Im Ordinationsraum? Näher zum PW? oder näher zum Arzt? #00:27:48-3#

D:Also ich wenn es natürlich vom vom Platz her jetzt von der Sitzordnung her gegeben ist sitze ich so, dass ich beide Seiten sehen kann und das auch beide Seiten mich ohne jetzt zehn Mal den Kopf zu drehen oder andauernd eine Bewegung machen, wo sie links und rechts schauen müssen, sitze ich genau in der Mitte, also so dass wir alles drei das Gesicht voneinander sehen können. #00:28:24-0#

I:Und funktioniert, dass dann auch, dass der PW mit dem Arzt direkt spricht? #00:28:28-6#

D:Ja.ja.ja. #00:28:31-1#

I:Und der Arzt mit dem PW? #00:28:31-5#

D:Ja. #00:28:32-8#

I:Und kann es sein, dass dass dass ist es so dass die Ärzte Ihnen den Platz anweisen oder sind Sie diejenige, die sagt, wo Sie sitzen wollen. #00:28:43-5#

D:Also ich persönlich mache das selber aber es ist so, dass manche Ärzte, wie gesagt, das kommt auf den Bereich an. Wenn jetzt der Neurologe will, dass der Pensionswerber einen bestimmten an einem bestimmten Platz sitzen soll, dann lassen wir es. Aber wie gesagt, ich schaue, dass ich beide Seiten sehen kann. Und das kennen auch die Ärzte, das wissen auch die Ärzte. So in einer Dreiergruppe, also sitzen wir eigentlich. #00:29:15-0#

I:Das heißt, es hängt halt vom Arzt ab, ob er Sie frei entscheiden lässt oder ob er einen Wunsch hat wo Sie sitzen sollen. #00:29:24-1#

D:Nein, wenn es notwendig ist. Das kann ich jetzt vom vom Fachwissen her nicht wissen, wenn der Arzt jetzt unbedingt will. Nein, er soll sich jetzt schon so mit dem Rücken zu ihm setzen. Das passiert mir aber wenn der jetzt verlangt, dann kann ich nur Ja sagen. Aber das ist nie passiert. Ich meine jetzt nur als Beispiel. (lacht) #00:29:47-8#

I: Gibt es irgendwelche Vorteile, die Sie sehen, bei der Arbeit als Dolmetscherin bei der PVA. Verglichen mit anderen Arten von Dolmetschen? #00:30:00-7#

D:Also ich würde sagen, es ist es ist für mich vor allem ein Vorteil dabei dass ich jeden Tag andere Menschen kennen lerne. Und vor allem eine ganz andere Seite der Menschen sehe, kenne. Jede Seite ist ganz anders. Es ist also nicht langweilig. #00:30:26-4#

I:Wir sind fast fertig. Würden Sie eine Festanstellung bei der PVA in Betracht ziehen. #00:30:36-1#

D:Nein. #00:30:36-1#

I:Warum nicht? #00:30:36-2#

D:Weil das an sich zum Dolmetscherbild nicht passt. Es wäre nicht in Ordnung, wenn man jetzt im Namen der PVA dort sitzen würde. #00:30:52-7#

I:Warum nicht? #00:30:54-4#

D:Naja. Wir sind jetzt abhängig. **Also wir sind eigentlich im mit unser Persönlichkeit, mit unserem Fachwissen unabhängig. Hab ich jetzt vorhin abhängig. Unabhängig. #00:31:06-2#**

I:Ja. Ich weiß was Sie #00:31:08-7#

D:Entschuldigung, unabhängig. **Wenn wir jetzt von der PVA angestellt werden würden, dann würde es für den Pensionswerber keinen guten Eindruck machen. Ich denke, so in unserer Position, dass wir von außen kommen, dass wir auch unsere Unabhängigkeit auch damit beweisen, weil das wissen viele.** Und fragen, die es nicht wissen, ist mir oft passiert. Ob ich jeden Tag da bin oder ob ich für die PVA arbeite, sag ich "Nein, also wir sind von außen, wir sind direkt jetzt von der PVA also keine Angestellten. Also das finde ich so in Ordnung. #00:31:49-8#

I:Und ja. Jetzt wollte ich Sie fragen, wie alt Sie sind? #00:31:56-7#

D:Genau 42 (lacht) #00:32:00-2#

I:Oh. Und welche Ausbildung haben Sie? #00:32:04-7#
D:Also ich habe, nachdem ich mit der Arbeit begonnen habe, habe ich mein Studium fast vor Abschluss abgebrochen. #00:32:15-9#
I:Welches Studium? #00:32:15-7#
D:Betriebswirtschaft. #00:32:16-6#
I:Ok. Das heißt fast fertige Betriebswirtschaftlerin. #00:32:18-0#
D:Ja. ja. Ist eine ganz andere Branche aber ich bin zufrieden, dass ich die Sprachen gewählt habe, weil das wäre nicht so lustig oder nicht so spannend für mich gewesen. #00:32:33-8#
I:Sie haben jetzt Türkisch gesagt, ist das [...] Sie haben aber auch Kurdische Sprachen #00:32:38-1#
D:Ich kann auch Kurdisch, ja. Ich bin Kurdin und kann auch K, ich mache auch Kurdisch-Dolmetschen. #00:32:45-4#
I:Sie bieten dann also Türkisch, eine spezielle Art von Kurdisch oder #00:32:49-1#
D:Eine spezielle Art. Also es gibt im Kurdischen mehrere Dialekte. Alleine innerhalb von der Türkei gibt es sehr verschiedene. Also ich mache nur das Kurdisch, das ich kenne. Das ich kenne. #00:33:05-6#
I:Hat es auch einen Namen? #00:33:04-3#
D:Kurmanja, es gibt dann Zazaki, wie gesagt es hängt vom Gebiet ab. Es gibt sechs Dialekte oder bis sechs verschiedene Sprachen kann man jetzt nicht sagen aber Dialekte, die sehr unterschiedlich sind, und da Kurdisch keine freie Sprache war, die nicht gesprochen werden durfte, ist es leider auch nicht jetzt so entwickelt worden und hat sich mit Arabisch, mit Türkisch, mit Armenisch vielleicht etwas vermischt, also wir schauen, dass wir wenn jetzt aus Irak ein Kurde ist, dass wir auch jemanden, einen Dolmetscher finden, der aus Irak ist. Also ein türkischer Kurde, der würde das gar nicht schaffen. #00:34:02-3#
I:Ok. Das heißt, man muss das sehr sensibel sein. #00:34:06-3#
D:Ja. ja. auf jeden Fall. #00:34:07-1#
I:mit den Dialekten// #00:34:09-3#
D:nicht nur für Kurdisch, sondern für viele Sprachen, bei Afghanistan haben wir auch das Problem bemerkt, dass z. B. persisch Sprechende nicht Dari oder Paschtu sprechen, wollen wir Dolmetscher haben, weil es zu Konflikten geführt hat und das ist auch ein wichtiger Punkt, wo wir sehr darauf achten, dass jetzt jemand der wirklich auch kulturell vertraut ist und von der Sprache her den Pensionswerber anspricht vermitteln. Das ist schon sehr wichtig und das gehört auch zu unserer Tätigkeit. #00:34:46-7#
I:D. h. Sie sprechen also Türkisch, das ist so ein Standardtürksich, und Kuu #00:34:52-5#
D:Kurdisch, Kurmanja #00:34:56-6#
I:Kurdisch// Kurmanja// diesen speziellen Dialekt. Und verstehen Sie anderen? #00:34:58-2#
D:Verstehen schon aber ich kann das nicht als Fachwissen verwenden. Also. Verstehen kann man es aber es reicht nicht für die Arbeit aus. #00:35:10-3#
I:Sehr gut. Dann sind Sie eigentlich zweisprachig im Prinzip. #00:35:14-9#
D:Ja. So kann man es sagen. #00:35:14-8#
I:Sehr gut, Dankeschön. #00:35:17-1#
D:Bitte gerne.

6.3.5 INT / ARZ I 29.06.2012

I: Also diese Interviewstudie ist noch einmal gesagt, also anonym. Und die wird von mir dann nur ausgewertet und keiner bekommt sie sozusagen in die Hand. Also es wird unter uns bleiben, was Sie gesagt haben. Unter uns und Ihrer Schreibkraft. Ich fang einmal mit den ganz allgemeinen Fragen an und zwar möchte ich gerne wissen, wie lange sind Sie schon bzw. zuerst einmal welche Tätigkeit führen Sie in der PVA aus? #00:00:27-4#

A: Gutachterliche Tätigkeit für orthopädische Fragen. #00:00:31-2#

I: Und wie lange sind Sie schon in Ihrem Beruf tätig? #00:00:35-2#

A: 25 Jahre in Kürze #00:00:40-9#

I: Und da, das heißt auch 25 Jahre für die PVA? #00:00:44-4#

A: Aha (Ja) #00:00:44-4#

I: Seit wann arbeiten Sie allgemein mit Dolmetschern zusammen? Also jetzt nicht in der PVA, sondern allgemein? #00:00:51-9#

A: Die gleiche Zeit. Weil #00:00:53-7# //Weil sonst hab ich nichts//

I: //Also es ist nur bei der PVA// #00:00:54-7#

A: Nur bei der PVA// #00:00:54-7#

I: Und das also heißt 25 Jahre schon mit Dolmetschern im Rahmen der PVA? #00:01:01-2#

A: Gegebenenfalls. Ja, natürlich. Weil nicht jeder Fall ist #00:01:04-5# //Aber//

I: //Ja aber es ist schon seit 25 Jahren// #00:01:08-5#

A: Ja #00:01:08-5#

I: Also das heißt die ganze Arbeitszeit #00:01:07-0#

A: So ist es. #00:01:08-6#

I: Ok [...] Das heißt abgesehen von der PVA keine Dolmetscher [...] und in der PVA? #00:01:19-2#

I: Oder? #00:01:21-1#

A: In einem ganz anderen Zusammenhang schon. Und zwar das Simultandolmetschen für eine größere Konferenzen, die aber mit der Medizin nichts zu tun hatten. Und da waren eben Simultandolmetscher, weil sie aus dem Englischen und aus dem Französischen ins Deutsche übersetzt haben. Was mir persönlich kein Problem darstellt, weil ich beide Sprachen kenne. #00:01:49-3#

I: Oh schön, Ok. Gut, das heißt: Sie haben schon einmal Dolmetscher beim Arbeiten zugeschaut. #00:01:53-7#

A: So ist es. #00:01:54-4#

I: Oder Sie erlebt. Wie oft arbeiten Sie nun mit Dolmetschern in der Woche zusammen? #00:01:59-6#

A: Naja. In der letzten Zeit relativ oft. Das werden sein vier Mal in der Woche. #00:02:06-8#

I: Also fast schon täglich. #00:02:08-1#

A: Fast. Für mich täglich. Weil ich bin nur vier Tage in der Woche hier. Ja. #00:02:14-5#
(Unterbrechung - Telefongespräch) #00:02:14-5#

I: #00:02:19-8#

Und arbeiten Sie dann auch mit Dolmetschern in anderen Situationen? Oder nur hier in der PVA, jetzt, im Prinzip. #00:02:27-7#

A: Nur hier. #00:02:28-9#

I: Wurden Sie je mit für die Tätigkeit mit Dolmetschern eingeschult oder ausgebildet. #00:02:34-6#

A: Nein. #00:02:35-9#

I: Führen Sie ein Vorgespräch mit Dolmetschern? #00:02:39-6#

A: Normalerweise nicht. #00:02:40-4#

I: Vor der Dolmetschung. #00:02:42-5#

A: Normalerweise nicht, aber die Dolmetscher sind ja bereits mit diesem Aufgabenbereich vertraut. Weil die kommen ja nur dann zu mir, wenn sie das schon gemacht haben. **Das sind ja an sich schon eher Fachdolmetscher [...] mehr oder minder, nicht jede.** #00:03:03-5#

I: Und sind Sie mit der Kommunikation mit dem PW zufrieden, wenn ein Dolmetscher anwesend ist? #00:03:09-7#

A: Der PW braucht das mehr als ich. Aber im Grund genommen ja. #00:03:17-7#

I: Wird nur gedolmetscht, wenn der PW nichts versteht? #00:03:21-1#

A: Wenn der PW nicht ausreichend versteht, ja. Nicht in jeden Fall. Es gibt ausländische also mit fremder Muttersprache, die aber ausreichend verstehen und da werden wir auch da können wir auch auf den Dolmetsch verzichten, wenn ausreichend Verständnis vorliegt. #00:03:43-0# #00:03:45-1#

I: //und welche// #00:03:47-0#

A: //Das ergibt sich oft aus dem Gespräch//, das man beginnt mit dem Patienten. Öfters wird ein Dolmetsch vorgeschlagen und es völlig unnötig, weil der (PW) kann gut Deutsch. Ja. Ausreichend Deutsch. Aber mitunter geht es eben nicht. #00:04:02-7#

I: Das heißt, es im Akt steht dann, dass der PW // einen Dolmetscher braucht// #00:04:07-4#

A: //Im Akt steht das dann drinnen// #00:04:07-4# Und wenn das aber sich herausstellt, dass der (PW) gut Deutsch kann, ausreichend gut Deutsch kann und auch nicht darauf Wert legt, dass eben Dolmetscher anwesend ist, dann kann auch verzichtet werden. Oder wird auch verzichtet. #00:04:20-0#

I: Dolmetschen manchmal auch Begleitpersonen? #00:04:24-3#

A: Das lehnen wir eigentlich ab, weil das eine Beeinflussung. Ich will unbedingt die Antworten des Patienten selbst hören. Weil der Dolmetsch also der Verwandte oder wer auch immer das ist eine ganz andere Diktion haben wird und möglicherweise auch anders geschult ist. Ich will das von dem Patienten selbst hören, was er sagt. Mir wichtig. #00:04:54-2#

I: Welche Anforderungen sollten Ihrer Meinung nach Personen erfüllen, die eine problemlose Verständigung mit nichtdeutschsprachigen PWs ermöglichen sollen? #00:05:06-9#

A: Um ehrlich zu sein, würde, sollten eigentlich die Dolmetscher dieser Sprache mächtig sein, die sie vertreten als Muttersprache. Also es sollte ihre Muttersprache sein und Deutsch als zugelernte Sprache. Diese Erfahrung wurde gemacht, weil die können. Die können das besser verstehen, denn wenn die PWs, also die Patienten, nicht so schön sprechen, wie es ein Dolmetsch sich wünschen würde, dann führt das eher zu Missverständnissen als wenn das umgekehrt ist. Wenn die Muttersprache des Dolmetschers das auch ist, dann verstehen die die Leute wesentlich besser. Wahrscheinlich auch mit den Nuancen als wenn sie das gelernt haben. #00:05:55-1#

I: Da meinen Sie die Dialekte, Akzente #00:05:55-9#

A: Ja #00:05:58-1#

I: ..die vorkommen können// #00:05:58-1#

A: //und wie// sie das ins Deutsch bringen, das haben sie gelernt. Das können sie dann. Aber das Verstehen von dem, würde Ihnen wahrscheinlich genauso gehen. #00:06:08-5#

A: Also ich ziehe grundsätzlich jemanden vor, der, dessen Muttersprache dieselbe ist, wie die vom Patienten. #00:06:16-0#

I: Und die Kulturzugehörigkeit, meinen Sie ist das wichtig? Noch dazu? Bei manchen Sprachen ist es nicht unbedingt die gleiche Kultur aber #00:06:24-4#

A: //das hat für meinen Bedarf keinen [...]Belangen// #00:06:29-8#

I: //die eine gemeinsame Sprache// #00:06:31-6# #00:06:30-3#

A: Sollte es auch nicht sein, es sollte ein faires, kulturunabhängiges Gutachten über eine Erkrankung sein. #00:06:39-0#

(Unterbrechung - Telefongespräch) #00:06:40-0#

I: #00:06:46-3#

Meinen Sie, dass die Ausbildung eine wichtige Anforderung ist. Im Sinne von Dolmetschausbildung? #00:06:58-4#

A: Muss die Sprache beherrschen. **Es sind bei mir wahrscheinlich keine besonderen Fachausdrücke notwendig, weil die ja der Patient auch nicht kennt. Also, es ist eher eine breite Palette der Sprachnuancen wichtig. Sprich: Es ist nicht wurscht, ob einer aus dem Osten oder aus dem Westen der Türkei kommt.** Es ist nicht wurscht ob einer aus Bosnien, [...] wo auch immer kommt, denn da wird sicherlich ein Unterschied sein, der möglicherweise sein, der möglicherweise Albanisch auch einbezieht. Also für mich ist eigentlich wichtiger, dass er (DolmetscherIn) diesen Sprachbereich, der da betreut da angesprochen wird, gut beherrscht. Deshalb meine ich ja auch Muttersprache. Aber weniger die klassische Fachausbildung. #00:07:57-0#

I: Und die Dolmetschetechniken, also an sich das Dolmetschen an sich, wie man das macht. Das ist nicht so, das fällt da nicht so ins Gewicht? #00:08:04-4#

A: Sie können davon ausgehen, dass unsere Patienten ja auch die die nicht der Sprache mächtig sind, eher einfache Menschen sind. Und die nicht irgendwelche großartigen Fachausdrücke

verwenden können. Würden wir, würde mir auch ein deutschsprachiger mir nicht sagen können. Es (der PW) ist ja kein Arzt. #00:08:25-6#

I:Aber eine Maturaausbildung sollten die Dolmetscher zumindest haben. #00:08:30-0#

A:Ist mir wurscht. Wenn er gut spricht. Ist es mir wurscht. Aber ich denke, das wird Voraussetzung sein, wenn jemand dolmetscht, oder? #00:08:41-8#

I: Dolmetschen kann jeder. #00:08:43-4#

A: OK #00:08:45-0#

I: Das ist das. Es gibt keinen Berufsschutz. #00:08:48-7#

A:Also ich lege auf eine Matura keinen Wert. #00:08:55-3#

I:Absolut neutrales Verhalten. #00:08:57-6#

A:Das wäre mir wichtig. In jeder Form neutrales Verhalten. #00:09:02-9#

I:Auch Ihnen gegenüber? #00:09:03-8#

A:Auch mir gegenüber. Natürlich weil ich mach mir ein Bild. Er (Dolmetscherin) soll nur sagen, was er (PW) sagt. Und er soll das nicht interpretieren. Das wäre mir ganz wichtig. Das war mitunter schon ein Grund warum wir Dolmetscher abgelehnt haben, weil Sie doch immer wieder versucht haben [...] eine gewissen Interpretation hineinzubringen, die wir dann auch erkannt haben. Und das ist ganz schlecht. Neutral. #00:09:31-8#

I:Warum glauben Sie wurde interpretiert? #00:09:35-3#

A:Aus div verschiedensten Gründen, entweder um den Patienten zu helfen oder um irgendetwas Positives für sich herauszuarbeiten. Also neutral ist ganz wichtig. #00:09:52-7#

I:Diskretion und Verschwiegenheit? #00:09:53-4#

A: Natürlich auch. Es geht ja um persönliche Daten. #00:09:59-5#

I:Und die Institutionellen Kenntnisse also das heißt hier, dass man weiß wie die Dolmetschung abläuft in der Ordination. Anamnesegespräch und dann die Beschwerden und. #00:10:13-6#

A:Ja sicher aber das ist [...] genauso.[...] Also der Patient ..ich frage den Patienten etwas und das muss ja auch würde ja auch in der deutschen Sprache der Patient verstehen können. Es nutzt nicht, wenn ich ihm irgendwelche Fachausdrücke befrage, sondern der kann mir ja nur sagen, es tut mir da oder dort weh. Also ich habe nicht jetzt eine großartige Spondylitis. #00:10:40-6#

I:Ja,Aber wenn der Dolmetscher z. B. sich auskennt, wenn er weiß jetzt ist #00:10:43-9#

A://sicher ist das besser// #00:10:46-6#

I://jetzt ist Sozialanamnese dran, jetzt ist Beschwerde// #00:10:48-7#

A:Ja, aber diese Frage stelle ja ich. Meine Aufgabe diese Frage zu stellen, wenn er (Dolmetscherin) in der [...] eingearbeitet ist, wie unsere jetzigen Dolmetscher eigentlich durchwegs. Dann ist das eine Erleichterung. Klar jetzt kommt die Sozialanamnese und jetzt kommt das und jetzt kommt das. Da muss nicht jetzt besonders erklären muss. Aber im Grund genommen frage ich, stelle ich diese Fragen. #00:11:20-7#

I:Jetzt geht's ganz theoretisch: Was ist Ihrer Meinung nach die Aufgabe eines Dolmetschers bei der PVA? #00:11:28-8#

A:Zwischen dem Patienten und mir so zu vermitteln, dass das was der Patient mir sagen will, ich erfahre, weil ich die Sprache ja nicht kenne und umgekehrt aber auch der Patient das versteht, was ich ihn frage. Aus. #00:11:54-9#

I:Das heißt ein Sprachmittler. #00:11:56-0#

A:Ein Sprachmittler aber kein besonderes besondere Kenntnisse Kenntnis der Medizin. Denn, wenn Sie eine wenn ein Dolmetsch einen Kongress dolmetscht, dann muss der (Dolmetscherin) über den das Thema fast so gut Bescheid wissen, wie die Kongressteilnehmer, hier nicht. Hier spreche ich mit einem ganz normalen Menschen. #00:12:27-2#

der keine medizinische Voraussetzung haben kann oder braucht. #00:12:34-9#

I:Jetzt hätte ich noch eine Frage, eben so was ähnliches aber vielleicht ist es doch eine andere Antwort. Nennen Sie mir bitte Kompetenzen, die ein Dolmetscher Ihrer Meinung nach speziell beim Dolmetschen im medizinischen Bereich braucht? Das ist jetzt vielleicht mehr als PVA #00:12:54-8#

A:Nicht unbedingt. #00:12:58-0#

I:Also im Prinzip die Fachterminologie wahrscheinlich, dann eher im med. Bereich. #00:13:04-3#

A:Nicht wirklich. #00:13:04-9#

I:Wir sind ja hier nicht wirklich im med. Bereich? Oder? #00:13:06-8#

A:Oja #00:13:08-4#
I:Sehr stark sind wir nicht, oder doch? #00:13:09-2#
A:Rein medizinisch, nur ich untersuche hier einen Patienten und kann ihm nur eine Frage stellen, die ein ganz normaler Mensch auch verstehen kann. Also ich kann ihm jetzt nicht sagen, wie tut ihre Spondylitis weh. Der wird mich, sie werden mich genauso wenig verstehen, wie #00:13:26-9#
I://wahrscheinlich nicht// #00:13:28-9#
A:Nein, ich muss ihm diese Frage so stellen: "Haben Sie auch in der Mitte von der Wirbelsäule oder haben Sie dort irgendwie Beschwerden oder haben Sie diese Beschwerden tagüber, nachtsüber, das mehr braucht er (?) nicht. #00:13:40-1#
I:Im Prinzip also das die Gesprächsführung ist auf einem einfachen Niveau Sprachniveau gehalten. #00:13:44-7#
A://Muss sein// #00:13:44-7#
Es muss jeder Patient das verstehen, der nicht med. geschult ist. Außer es ist ein Arzt. Der kommt [...]#00:13:55-9# #00:13:58-0#
I: Was ist Ihrer Meinung nach beim Dolmetschen der Untersuchungen am Schwierigsten? Welche Probleme treten auf? #00:14:04-1#
A: #00:14:08-8#
Wenn sprachliche Probleme sind, die der Patient nicht verstehen würde, nicht weil er jetzt nicht die Sprache versteht sondern weil er mit der Fragestellung überfordert wäre. "Wie oft hatten Sie diese Beschwerden vor drei oder fünf Jahren?" Das kann der Patient mitunter einfach sich nicht erinnern oder er kann das nicht wirklich in Worte fassen. Er kann auch mitunter seine Beschwerden nicht wirklich gut ausdrücken. Das ist aber jetzt nicht ein sprachliches Problem. Sondern das ist ein Problem das der Patient hat. Und wenn das jetzt der Dolmetscher herüberbringen muss wird das schon schwierig. Auch wenn er das ganz wertfrei machen will. Aber es ist nicht einfach. #00:14:58-7#
I:Das heißt diese Gespräche, die einfach zu lang dauern und zu ... //in die falsche Richtung gehen // #00:15:02-7#
A:// Naja wo der Patient// nicht wirklich die Frage versteht, weil er vielleicht nicht kann oder will. Wir müssen ja davon ausgehen, dass manche Patienten sehr sehr einfach strukturiert sind. Möglicherweise auch an einer gewissen Geisteskrankheit leiden. Wir haben ja auch Geisteskranke oder auch Drogenkranke oder was auch immer es ist. Und da wird es natürlich schwierig sein, um dir Ihre Frage irgendwie zu beantworten, aber man wird sich dann schon zusammen sprechen. Da könnte ich mir vorstellen, dass der Dolmetsch Probleme bekommen kann. #00:15:39-5#
I:Und konkret beim Dolmetschen an sich in der in der Ordination, wenn man das vergleicht mit einer Untersuchung, wo keine Dolmetschung ist. Wo sehen Sie da das Problem. Wenn es eine Dolmetschung gibt und wenn es keine gibt? Also das der Unterschied. #00:15:55-1#
A:Das reine Sprachproblem. #00:15:56-6#
I:Einfach nur Sprachproblem? #00:15:56-9#
A:Ein reines Sprachproblem. #00:15:58-2#
I:Ist es auch ein Zeitproblem? #00:15:58-3#
A: Naja. Geduld vielleicht Problem, aber #00:16:04-3#
I:Es dauert ja ein bisschen länger. Weil wenn man dolmetscht braucht man ja immer die doppelte Zeit im Prinzip. Also. #00:16:09-9#
A: Nein. Ich glaube das Gegenteil. #00:16:10-0#
Ich würde sagen, das Gegenteil. Der Dolmetsch vermittelt mit einer entsprechenden Kenntnis der Sprache die Frage leichter als wenn ich jetzt mit dem wenn ich mit einem Österreicher sprechen würde, nicht. Aber wenn ich ... #00:16:28-5#
I:Das meine ich. #00:16:28-1#
A:Aber wenn ich mit einem der mit der Sprache nicht so mächtig ist. Aber auch doch ausreichend geht es mit dem Dolmetsch leichter, sicher leichter. #00:16:39-7#
I:Aber einfach eine gedolmetschte Untersuchung dauert ja auch insgesamt länger. Das ist ja .. #00:16:44-0#
A:Aber unwesentlich. #00:16:45-6#
I:Nicht für Sie so. #00:16:45-5#
A:Unwesentlich. #00:16:46-8#
I:Ich kann mir vorstellen, dass bei der Orthopädie das alles #00:16:50-4#

A:aber ich muss auch dazusagen durch unsere wenn unsere Dolmetsch, wenn sie aus den häufig verwendeten Sprachen sprich: aus dem Türkischen aus dem, ich sag jetzt Jugoslawisch. #00:17:00-9#

I:Serbisch, Kroatisch, #00:17:05-8#

A:Serbisch, Kroatisch oder vielleicht auch aus dem Polnischen. Die sind natürlich schon viel viel mehr daran gewöhnt als wenn ich mit dem Chinesisch (Dolmetscherin) spreche. #00:17:10-9#

I:Das heißt, die wissen dann schon was kommt und wie man das am besten vielleicht auch dolmetscht, // dass das der Patient besser versteht. #00:17:20-8#

A://die sind die wissen schon// die Fragestellung besser zu interpretieren, weil sie kennen was ich fragen will. Und vielleicht jetzt auch dementsprechend den Patienten dann besser beibringt. Wenn das aber jetzt rein Chinesisch wäre, der ja sehr sehr selten kommt, weil wir haben kaum Chinesen, dann wird das vielleicht aufwendig sein. Aber es geht dann. #00:17:43-6#

I:So und jetzt die vorletzte Frage: Wie würden Sie die bisherige Arbeit mit Dolmetscherinnen bewerten? #00:17:55-0#

A:In letzter Zeit würde ich Sie durchaus zufriedenstellend [...] bewerten, bei den. Es hat aber eine Phase gegeben wo [...] das Problem, dass ich schon vorher angesprochen habe, wo wir wirklich das Gefühl hatten, die Dolmetscher [...] interpretieren, sie sagen sie sprechen wesentlich mehr in ihrer eigenen Ideologie als das was wir wirklich gefragt haben. Mit der Zeit kriegt man das auch schon heraus. Und da war [...] Das war mir überhaupt nicht sympathisch. D.h. jetzt würde ich sagen, hier liegt ein sehr wertfreier Bereich vor. Ganz wertfrei kann er nie sein. Aber weitgehend wertfrei. Das heißt es werden wirklich die Fragen und die Antworten übersetzt und das wär und das ist das allerwichtigste. Wenn der Dolmetsch dann beginnt seine eigenen Ideen da einzubringen, das ist katastrophal. Und das hatten wir eine Zeit lang bei manchen Dolmetschern aber die sind ja ausgetauscht worden. #00:19:10-0#

I:Wie kommt wie wie wie passiert das, dass jemand ausgetauscht wird? #00:19:12-8#

Kann man sich da #00:19:15-2#

A:Es werden andere aufgrund diverser Klagen werden dann andere Personen genannt. Oder vielleicht auch andere Firmen. Die (Dolmetscherinnen) gehören ja zu verschiedenen gewissen Firmen. Und die haben eben dann auch dieses Anliegen mehr reflektiert. Und dann auch ein entsprechendes anderes Dolmetscherpersonal zu Verfügung gestellt. So war das eigentlich. Ich denke es waren andere Firmen. #00:19:48-8#

I:Welche Verbesserungsvorschläge gäbe es Ihrerseits bzgl. der Zusammenarbeit mit Dolmetschern, falls es Verbesserungsmöglichkeiten gibt? #00:20:00-0#

A:Im Moment würde ich sagen #00:20:04-7#

I:Was könnte besser werden. #00:20:08-2#

A:Also ich bin eigentlich im Moment zufrieden. Es gibt mitunter sehr selten Dolmetscher, die also ich sag jetzt irgendwas: Arabisches oder irgend so was. Die halt sehr sehr selten kommen und nicht und oft nicht ganz so eingearbeitet. Aber ich bin im Großen und Ganzen durchaus zufrieden. Die Leute, die jetzt da sind funktionieren eigentlich gut. #00:20:34-1#

I:Mei Was meinen Sie würde es helfen, gerade für die die nicht so oft da sind, für diese Sprachen, die seltener vorkommen, das man eine kleine Ausbildung einführt. So einen kleinen Kurs in die Arbeit der Ärzte und was die Ärzte genau machen, wie wichtig diese Tätigkeit ist und #00:20:53-6#

D:Ich würde das als übertrieben bezeichnen. #00:20:55-1#

I:Übertrieben. #00:20:56-3#

A:Weil dann muss man sich dann halt mehr Zeit nehmen und vielleicht auch dem Patient dem Dolmetscher mal erklären, was ich mit dieser Frage will. Wenn er der beiden Sprachen wirklich mächtig ist, dann wird das eigentlich auch problemlos gehen. Also, Sie haben mich gefragt, ob jetzt irgendetwas verbesserungswürdig ist. Das ist ein Versuch, etwas zu finden. Ich bin ja im Grund genommen sehr zufrieden damit. Also [...] und nachdem wir ja NICHT wirklich bei unseren Dolmetschern besonderes Fachwissen voraussetzen, weil des ja auch der Patient nicht verstehen würde. Bin ich durchaus zufrieden damit. Eine prägnante kurze Mitteilung an den nichtdeutschsprechenden Patienten ist mir das Wichtigste. Und das geschieht ja jetzt auch. #00:21:53-2#

I:Gut. Jetzt wenn ich Sie nach Ihrem Alter fragen darf. #00:21:57-9#

A: 60 und ein bisschen. #00:22:02-6#

I: 60+ Und Ihre Sprachkenntnisse. Sie haben erwähnt, Sie sprechen Englisch, Französisch
#00:22:06-6#

A:Und Deutsch. #00:22:06-0#

Latein habe ich auch gelernt, aber das spreche ich nicht. #00:22:13-5#

I:Und sprechen Sie auch diese Sprachen in Ihrem Beruf. Würden Sie das hier anwenden?
Englisch und Französisch? Bei einer den Dolmetschungen, ah bei den Dolmetschungen sag
ich. Bei den Ordinationen. #00:22:21-3#

A:Könnte ich, ja. #00:22:21-6#

In diesen Sprachen könnte ich mein Interview machen können.

I:Haben Sie das schon gemacht? Also haben Sie schon untersucht? #00:22:35-6#

A:Habe ich gemacht, wenn es von Nöten war aber im Grund genommen bei Französisch ist
meistens jemand da. Dolmetscher. #00:22:40-7#

I:Also dann rufen Sie einen Dolmetscher? #00:22:43-5#

A:Ja, schon. Obwohl es würde gehen. Also meine Sprachkenntnisse sind in diesen Sprachen..
#00:22:52-6#

I:Aber Sie rufen trotzdem einen Dolmetscher, weil einfach weil einer verfügbar ist #00:22:54-
6#

A: wenn einer verfügbar ist, wenn einer da ist, dann rufe ich ihn ja (Dolmetscherin).
#00:22:56-8#

I:Verstehe. Super. Ich bedanke mich vielmals für Ihre Teilnahme. #00:22:59-9#

A:Ich bitte sehr.

6.3.6 INT / ARZ II 03.07.2012

I:Also vielen Dank noch einmal, dass Sie sich Zeit genommen haben, um bei diesem Interview teilzunehmen. Das ist also eine Interviewstudie über Erwartungen und Erfahrungen und bleibt anonym. Ich werde für die genaue Auswertung unser Gespräch aufnehmen. Die Angaben bleiben natürlich vertraulich. #00:00:18-1#

Sie sind für die PVA tätig, Was ist genau Ihre Aufgabe? #00:00:23-2#

A:Also ich arbeite hier als Begutachterin, also und als Lungenfachärztin, also ich bin speziell also also ich mein Bereich sind Lungenkranke. #00:00:38-4#

I:Und wie lange sind Sie schon in Ihrem Beruf tätig? #00:00:41-8#

A:Welche? Meinen Sie als Begutachterin? #00:00:44-3#

I:Als Lungenfachärztin. #00:00:49-2#

A:Also hier bin ich wird im August ein Jahr sein. #00:00:49-3#

#00:00:51-5#

I:Und als Lungenfachärztin? #00:00:53-2#

A:Also schon lange also das wird die ganze Ausbildung und [...] weiß nicht die Ausbildung 6 Jahre also 10 Jahre wird sicher sein. #00:01:04-8#

I:Das heißt, für die Täti für die PVA sind Sie schon seit fast einem Jahr tätig und seit wann arbeiten arbeiten Sie als Ärztin mit Dolmetscherinnen allgemein zusammen. #00:01:17-1#

A:Allgemein, also nicht so #00:01:17-9#

I:Allgemein ja. #00:01:19-7#

A:Ja, schon lange her. Also auch im Krankenhaus als haben wir immer. Also #00:01:23-6#

I:Ist es über 10 Jahre oder weniger? #00:01:24-7#

A:Naja also schon seit ei Anfang an, ja. Weil, wenn man im Spital arbeitet und jemand hat Schwierigkeiten, wenn man sich nicht versteht. Also wir haben im OVES (?) einen Lungentuberkulosestation, wo auch viele Migranten und kommen und die viele verstehen überhaupt kein Deutsch, ja. Ja und da musste man also da haben wir manchmal also Dolmet Dolmetscher bestellt und dass wir sie besetzten, ja. #00:01:58-9#

I:Also das war in einem Krankenhaus? #00:02:00-6#

A:Krankenhaus. #00:02:00-6#

I:In Wien? #00:02:00-0#

A:In Wien, ja. Auch in der Ordination, früher also ab und zu, ja. Nicht so oft aber wie gesagt. Bei manchen besonders in den seltenen Sprachen also also aus Ukraina oder so, #00:02:19-7#

Ja. Haben wir immer wieder gebraucht. Ja. #00:02:24-3#

I:Und in der PVA eben dann schon seit einem Jahr ungefähr. #00:02:28-1#

A:Aha (Ja) #00:02:30-3#

I:Und wie war Ihre bisherige Erfahrung mit den Dolmetschern in der PVA? #00:02:35-2#

A:Ja, also. Wie gesagt, ich bin relativ kurz da, ich habe mit Türkischen und und Serbokroatischen also Dolmetscher zutun. Ja bis jetzt habe ich eigentlich keine Schwierigkeit mit gehabt. #00:02:51-1#

Also es funktioniert. Wir haben sehr viele Pensionswerber also das ist, die (Dolmetscherinnen) sind manchmal auch besetzt, weil es ist es ist es sind sehr viele Pensionswerber. #00:02:58-4#

I:Arbeiten Sie sonst noch abgesehen von Krankenhaus und der Ordination und der PVA mit Dolmetschern zusammen? #00:03:09-3#

A: #00:03:11-1#

Momentan nicht. #00:03:12-5#

I:Und wie oft arbeiten Sie dann mit Dolmetschern zusammen, in der Woche, ungefähr? #00:03:17-7#

A:Meinen Sie hier? #00:03:17-7#

I: Ja, z.B. in der PVA. #00:03:19-3#

A:Fast jeden Tag. #00:03:21-8#

I:Also fast täglich. #00:03:23-0#

A:Also es gibt Tage, wo ich drei ausländische Gutachten habe und dann sind drei also drei [...] drei drei Dolmetscher also kommen also es gibt Tage wo man also es gibt Tage wo man wirklich drei Mal also für für für drei Patienten also. Das ist Maximum aber #00:03:40-4#

I:Ja. #00:03:41-1#

A:Es kommt vor. Sehr selten aber es kommt vor. Aber einmal ist sicher. #00:03:45-5#

I:Und wurden Sie für die Tätigkeit mit Dolmetschern eingeschult oder haben Sie da eine vielleicht eine Art Ausbildung bekommen, wie man mit Dolmetschern und Patienten dann in diesem Patientengespräch arbeitet? #00:04:01-2#

A:Nein, eingeschult bin ich nicht also. Aber es ist so dass ich den Patienten eigentlich die Dolmetscher also vorstelle und ja also irgendwie. Ich glaube nicht, dass diese Patienten, dass für diese Klientel das ganz ungewöhnlich ist. Denn die die nicht deutsch sprechen, die haben überall, wenn Sie bei Behörden so etwas ein Termin haben also, die sind schon daran gewöhnt, dass das das Dolmetsch dabei ist. Ich glaube, dass das nicht so wirklich ungewöhnlich ist, ja. #00:04:33-4#

I: #00:04:35-8#

Führen Sie ein Vorgespräch mit dem Dolmetscher? #00:04:39-0#

Vor der Dolmetschung, also bevor der Patient hereinkommt? Um den Dolmetscher zu erklären was was.. #00:04:45-2#

A:Also die die schon bei mir sind, die wissen schon ungefähr wie es laufen wird. Ja. Manchmal informiere ich schon also ein bisschen also bevor Information, dass sich der Dolmetsch irgendwie ein bisschen besser konzentrieren kann. Also weil ich habe reine pulmologische Gutachten und manchmal habe ich Gesamtgutachten, ja. Das bedeutet, wenn das Gesamtgutachten, dann würde ich alles fragen und wenn das nur pulmologisch ist, dann dann werde ich nur also wegen wegen Lunge fragen, ja. Und dann geht auch das Gespräch in diese Richtung, ja. Und das sage ich das dem Dolmetsch von vorne an, **"Also sagen Sie ihm (PW) er ist jetzt beim Lungenfacharzt und ich werde ihn wegen Lungen fragen und er (PW) soll das und das vorbereiten". Ich glaube das ist wichtig, dass der das der Patient, der Pensionswerber, darüber informiert ist, ja. Es soll auch nicht so ein Gefühl haben, dass es eine fremde Person ist, oder so. Verstehen Sie, ja?** #00:05:46-0#

Also ich glaube, dass der Patient oder der Pensionswerber, er soll wissen, welche Funktion jeder von uns hat. Das ist die Sekretärin, ich bin Ärztin und das ist die die die die die die Dolmetscherin, die ist für ihn da. Also, wie gesagt. #00:06:04-3#

I:Das ist ein guter Ansatz. Welche welche Rolle sehen Sie In welcher Rolle sehen Sie die Dolmetscher in der PVA? Sind die Dolmetscher eine Art Hilfestellung für die Ärzte oder sehen Sie sie anders. Also, welche Rolle hat der Dolmetscher? #00:06:21-4#

hier #00:06:23-3#

A:Sie sind die sind für uns so eine Hilfestellung, weil ich denke mir, das ausländische Gutachten, wenn der Patient, der Pensionswerber, nicht Deutsch spricht, also ich denke mir ohne Dolmetsch ist das ist das alles unmöglich das alles zu evaluieren, ja. Also, ... #00:06:41-3#

I:Kann man den Dolmetscher auch als Experten sehen für die Sprache, die er dolmetscht, oder sie dolmetscht? #00:06:47-6#

A:Ob jemand ein Experte ist, das kann ich nicht beurteilen, jetzt, ja. Also für mich ist wichtig [...] dass er (Dolmetscherin) das was ich frage, das er das so übersetzt, ja. Ich kann das nicht überprüfen. Aber wie gesagt, ich nehme an, dass das so ist, ja. Also für mich ist wichtig, dass das was ich was ich habe gezielte Fragen, ja. Also, dass der Dolmetscher das wirklich gezielt [...] also neutral also also nicht subjektiv die Frage stellt, ja. Ja. Also das ist das ist das ist für mich für mich also wichtig. Und dass das auch das das Gespräch auch in diese Richtung geht. Also Also Also das wirklich also die Fragen, die die also Antworten, die ich brauche, bzw. die ich stelle das sie das sie er daran auch hält, ja. Ja. Also das ist, weil sonst dann ganzen Gespräch geht es in der in der der #00:07:54-8#

I:Chaos unter #00:07:54-8#

A:Wird länger und weil es weil es gibt bestimmte gezielte Fragen, die wir stellen und und da muss man sich daran halten, ja. Ja. #00:08:06-5#

I: #00:08:08-5#

Wenn also dann ein Dolmetscher da ist, sind Sie dann mit der Kommunikation mit dem PW zufrieden? Ist das.. #00:08:16-1#

A:Ja. #00:08:16-7#

I:ist das gut #00:08:16-7#

A:Ja, ja genau. #00:08:18-1#

I:Und wird da nur gedolmetscht, wenn der PW nichts versteht? #00:08:20-5#

Also nur wenn wenn er (PW) einzelne Worte vielleicht nicht versteht? #00:08:25-3#

Oder beharren Sie darauf //das alles zu dolmetschen//. #00:08:28-3#

A://Naja es ist so// so bald ich sehe, dass der Pensionswerber Schwierigkeiten hat, ja. Und so [...] nicht alles versteht, dann ist dann ist mir lieber das der Dolmetsch alles übersetzt. #00:08:39-0#

I:Also auch bei wenig Deutschkenntnissen lieber Dolmetschen //als darauf #00:08:44-5#

A:Also also wenn ich wenn ich sehe dann stelle ich eine Frage. Und er fragt, "was ist das?" und so. [...] Ich denke mir es ist auch denke mir für den Pensionswerber vielleicht dann einfacher, dass das so so das lös nicht ein bisschen von mir ein bisschen von ihm (Dolmetscherin) also [...] dann wenn ich sehe, der hat Schwierigkeiten. Wir kommen nicht [...] also so so flüssig, weil da muss man auf die Zeit auch warten. Ich kann nicht hier jetzt lang also muss man sehr die Zeit auch halten. #00:09:15-2#

Ja, wir haben 40 Minuten. Pro Patient habe ich 40 Minuten. Also wenn ich sehe, dass das der Pensionswerber ein bisschen stoppt habe ich Schwierigkeiten, dann ist es besser gezielt über über den Dolmetscher. #00:09:27-3#

I:Dauert die Dolmetschung länger. Also insgesamt eine Untersuchung mit Dolmetscher dauert die länger? #00:09:32-9#

A://Der Dolmetsch muss nicht die ganzen 40 Minuten bei mir sein, also das Hauptgespräch ist wichtig, also diese diese Hauptfragen und und ihm (PW) nachher zu sagen, was er, wohin er nachher geht und was er zutun ist und und so weiter. Also, der Dolmetsch ist nicht bei mir jetzt 40 Minuten, ja. #00:09:49-6#

I:Aber die die Untersuchung mit einem nichtdeutschsprachigen PW mit Dolmetscher dauert sicher länger als die mit einem Inländer ohne Dolmetscher. #00:09:59-1#

A:Naja, es ist sicher, das es mehr Zeit in Anspruch nimmt. Ja. Es hängt von dem welche Krankheiten, also von Teil von der Krankengeschichte und davon ist auch abhängig. #00:10:12-4#

Es ist sicher, dass es wenn ich drei ausländische Begutachter an diesem Tag haben mit drei Dolmetsch, ist es sicher länger. Ja, aber wir sind doch zeitlich begrenzt, ja. Also wir sollen unsere Gespräche so führen, ja, und versuchen doch in diesen 40 Minuten das alles zu evaluieren, weil der Patient kommt dann zu weitere Untersuchungen oder zu zu zu anderen Kollegen. #00:10:38-4#

Wegen Arbeitsablauf. #00:10:41-3#

#00:10:41-3#

I:Schaffen Sie das dann? Also wenn es Dolmetschungen gibt, dass Sie das alles dann in diese 40 Minuten packen, weil es muss ja alles doppelt gesagt werden. #00:10:47-3#

A:Na wenn die Dolmetsch da ist, ist es kein Problem. Es ist nur so, dass das manchmal es gibt solche Tage oder so. Es gibt solche Patienten, die bei dem Antrag nicht angeben, dass sie schlecht Deutsch können und das sie nicht Deutsch können. Dann kommen die rein, dann sehe ich die können nicht Deutsch. Dann brauchen wir doch einen Dolmetsch, ja. Und es ist immer so. Und der Dolmetsch war eigentlich nicht vorgesehen, ja. Da muss man warten, bis der Dolmetsch wieder frei ist, ja. #00:11:13-7#

Also wie gesagt, #00:11:16-7#

I:Ist auch eine Schwierigkeit. #00:11:17-3#

A:Genau, aber ich glaube, dass der Patient selbst manchmal nicht gute schätzen kann. Es ist für den Patienten sicher ein Vorteil, wenn der Dolmetsch da ist, ja. #00:11:28-0#

I:Auf jeden Fall. #00:11:28-7#

A:Ja, also. Aber es gibt immer Fälle, dass die Patienten nicht sagen, also beim Antrag und dann eigentlich bei der Untersuchung sieht man, dass er nicht Deutsch genug hat und dann und dann holen wir ihn (Dolmetscherin) wir sagen da wir brauchen einen Dolmetscher aber ja, nachdem der nicht am Plan war, dann muss dann ist das muss man warten bis jemand frei ist, ja. Ja #00:11:49-7#

I:Ja, das ist das ist kenne ich . #00:11:51-5#

Gibt es auch Situationen, dann wo ein eine Begleitperson vielleicht dolmetscht oder eine ein jemand vom Personal, wenn der Dolmetscher nicht kommen kann oder wird ein Dolmetscher ... #00:12:02-7#

A:Vom Personal meinen Sie? #00:12:02-7#

I://Also Schreibkraft// #00:12:05-3#

A://Also das wurde// das wurde im Krankenhaus wurde das praktiziert. Hier nach dem das wir doch also das sind eine so ein bisschen wir müssen alles dokumentieren und bei einem

Pensionswerber ist ein bisschen anders. Also... #00:12:21-0#
I:Dürfen Sie das hier nicht? #00:12:20-9#
A:Also das jetzt die Familie dolmetscht oder so, ist auch nicht ganz also zulässig. #00:12:31-9#
I:Ist das nicht erwünscht? Also ist das die Anweisung? #00:12:32-6#
A:Ich glaube, dass es von der rechtlichen Seite nicht also... #00:12:39-5#
I:Sie haben ... #00:12:40-7#
A:Es geht darum, dass jemand neutral bleiben soll, ja. Also wenn es Familienmitglieder dabei ist, also dann ist immer so viel Subjektives, ja. Also mir persönlich ist lieber, dass der Dolmetsch übersetzt, ja. Der Familienmitglieder ist ist sehr viel Subjektives, ja. Ja. #00:12:58-0#
Es ist ja eine eine Gelegenheit also... #00:13:03-3#
I:Ist es ist es vielleicht auch die offizielle Anweisung, dass man Begleitpersonen und und und anderes Personal, dass nicht Dolmetschpersonal ist ... #00:13:11-9#
A:Das weiß ich nicht. #00:13:12-9#
I:Aber Sie haben Sie haben das intuitiv für sich so entschieden #00:13:15-5#
A:Das weiß ich nicht #00:13:16-2# #00:13:17-2#
I:Das sie das wollen. #00:13:19-3#
A:Also mir lieber, dass der Dolmetsch das macht, ja. Also ich habe auch bei anderen Ärzten auch Begutachtung gemacht, extern. Und das auch haben wir immer Dolmetscher also ... #00:13:26-6#
I:Also das ist so unter unter den Ärzten ein nicht ausgesprochenes Gesetz, dass man.. #00:13:31-6#
A:Das weiß ich nicht, wirklich #00:13:31-8#
I:Also #00:13:32-8#
A:Wie das hier geregelt ist, dann dann dann dann das weiß ich nicht, ja. #00:13:36-5#
I:OK. #00:13:36-2#
A:Ich glaube, dass doch ist besser, dass der Dolmetsch das macht, weil der bleibt neu neu neu neutral. Familienmitglieder sind, und das ist doch eine ernste Gelegenheit, also, ja. Weiß nicht. Aber ob das wie das ist, dass.. #00:13:54-6#
I:Aber im Krankenhaus ist es ok. Also im Krankenhaus ist.. #00:13:57-0#
A:Im Krankenhaus haben die also [...] #00:13:58-5#
I:Wird das so gemacht #00:13:59-0#
A:So weit, wenn es nicht um Gerichtsfragen geht oder so, dann. Ja. #00:14:05-2#
I:Ich hab jetzt noch ein paar Fragen wegen der Anforderung also bzgl. der Anforderungen, die eine Person erfüllen sollte, die als Dolmetscher arbeitet. Das heißt: Finden Sie ist es wichtig, dass der Dolmetscher die gleiche Kulturzugehörigkeit hat, wie der PW? #00:14:22-7#
Also ist der Dolmetscher, muss der Dolmetsch, die gleiche Kulturzugehörigkeit haben wie der Pensionswerber? #00:14:31-2#
A:Ja das, [...] meinen Sie die Religion oder was? #00:14:35-0#
I:Kultur allgemein, also Religion, muss es.. Ja, ich mein Religion, egal. Ist es wichtig, dass man das man also die gleiche Religion hat bzw. die gleiche Kultur? Ich denke da vielleicht an die Türkei? Wo #00:14:49-3#
A:Gleiche Religion nicht, aber das die die die Sprache soll die so gleiche sein. #00:14:52-6#
I:Die Sprache also nicht die Kultur? #00:14:54-1#
A:Weil es gibt schon also weil bei Serbokroatisch, das schon also. Das sind mehrere Sprachen und es gibt Unterschiede, ja. #00:15:02-2#
Und dann ja vielleicht, dass es für einen Slowener schwer auf Bosnisch etwas zu verstehen oder so. Also, wie gesagt so als andere Sachen, kulturell oder .. #00:15:17-9#
I:Also ist nicht so #00:15:17-7#
A:Ich glaube nicht. Die Sprache ist wichtig. #00:15:20-2#
I:Haben Sie bisher Situationen gehabt wo es wichtig war, dass der Dolmetscher das gleiche Geschlecht hat wie der PW? #00:15:27-9#
Also das vielleicht bei manchen Situationen es dem PW lieber ist, wenn es eine weibliche Patientin ist, dass es auch ein weiblicher Dolmetscher ist? Gab es solche Situationen? #00:15:37-6#
I:Nicht. #00:15:38-2#
A://Ich glaube nicht.// Das habe ich nicht irgendwie wirklich bemerkt. #00:15:41-4#

I:Bezüglich der Ausbildung, was ist Ihrer Meinung nach, wichtig? Sollte ein Dolmetscher eine Dolmetscherausbildung haben? #00:15:51-2#

Oder ist es nicht notwendig? #00:15:54-0#

A: Ich glaube schon. Es sind sehr viele Fachbegriffe. #00:15:57-8#

I:Hier in der PVA? #00:15:57-9#

A:Ja, genau. #00:15:58-5#

Also es ist schon, dass man manchmal den Dolmetscher auch irgendwelche Sachen jetzt ihm (Dolmetscherin), also also sozusagen erklären soll, weil da das ist das ist Medizinbereich, also. Das ist das ist kein Alltagsleben. Also das irgendwelche Fachbegriffe und so. Dann muss man dem (Dolmetscherin) zuerst sagen, was ich brauche, wenn ich das frage. Weil das ist hier im speziellen Gesundheitsbereich. Also es ist Medizin, ja. Also Also das ist was anderes als irgendwie etwa Dolmetscher [...] etwas zu übersetzen in man aus dem Alltag. Es gibt sehr viele Fachbegriffe. Ich weiß nicht, ob ob ob Dolmetsch selbst irgendwie e ei eingeschult sind also in diesem medizinischen Bereich, ja. #00:16:47-0#

I:Ja. #00:16:47-2#

A:Das weiß ich nicht also wie gesagt, #00:16:49-7#

I:Das das das Sie würden schon eine Ausbildung oder einen Kurs für die Dolmetscher die hier tätig sind empfehlen? also im medizinischen Bereich für die medizinische Terminologie? #00:17:00-9#

A:Also ich denke mir diese Dolmetscher. Das soll mindestens also also also entsprechende Ausbildung haben, ja, also also nicht jetzt nur, dass er (Dolmetscherinnen) diese Sprache spricht, ja, also ich denke mir schon das also also ein Studienabschluss oder dass das besser ist, ja. #00:17:22-0#

I: #00:17:25-8#

Das heißt Sie verlassen sich auf die Ausbildung, //dass die Ausbildung ausreicht//. #00:17:30-5#

A://Naja// ich hoffe, dass die die also so ausgebildet sind, dass die eigentlich das lernen, ja, also ich nehme an, dass das auch gelernt wird, wie sich verhalten, ja. Es ist klar, dass jeder Arzt hat auch so ein bisschen andere Arbeitsstil usw., ja. Aber das das das kennen die (Dolmetscherinnen) schon, ja. Ja. Also weil die sind immer bei uns sind immer dieselben Personen, ja. Das jetzt mit der Zeit wird man auch [...] also das alles kennen lernen, ja, also wir haben nur immer nur andere Patienten. Die sind für uns aber [...] #00:18:12-8#

I:Die sind neu uns sonst ist das Personal immer gleich. #00:18:16-0#

A:Genau. #00:18:16-7#

I:Ist es vielleicht wichtig für einen Dolmetscher bei der PVA, dass er oder sie [...] institutionelle Kenntnisse hat, das heißt, dass dass der Dolmetscher sich hier auskennt? Das Prozedere kennt? #00:18:31-0#

A:Ja, das ist sicherlich von Vorteil, ja. #00:18:33-0#

I:Den Ablauf der Untersuchung. #00:18:35-2#

A:Ich glaube, dass das das das von Vorteil ist und das das müsste sein wissen soll. #00:18:41-9#

I:Das ist natürlich gut, wenn die Dolmetscher immer die gleichen sind? #00:18:44-4#

A: Aha (ja) #00:18:44-8#

I:Weil dann #00:18:45-2#

A:Ja. #00:18:45-3#

I:Kennen sie sich schon aus. [...] Und jetzt noch einmal zu der Aufgabe des Dolmetschers. Das heißt, Sie sehen den Dolmetscher eher als eine Hilfestellung, ein Hilfsorgan der PVA? Und als einen Sprachmittler? #00:19:00-7#

A:Ja.als als Über Über Über Über Übersetzer #00:19:05-1#

Diese Funktion sehe ich da. #00:19:06-9#

I: Ist es ist da, wenn man für einen Begriff entscheiden müsste, welche was ist es am meisten? Ist der Dolmetscher eher ein Sprachmittler oder mehr ein Hilfsorgan der PVA? Wie sehen Sie das? Wie ist die Erfahrung bei Ihnen hier in der PVA mit Dolmetschern? #00:19:25-6#

A:Beides,also ich denke mir. Also #00:19:30-9#

I:Könnte man jetzt nicht sagen jetzt nur Sprachmittler oder nur Hilfsorgan. #00:19:35-6#

A:Mehr beides #00:19:36-7#

I: Beides. #00:19:37-4#

A: Wir brauchen [...] also Hilfe bei der Sprache also (?) mehr. #00:19:43-1#

I: Sie haben schon gesagt, dass ein Dolmetscher vor allem im medizinischen Bereich die Fachterminologie kennen sollte. #00:19:51-1#

A: Es ist von Vorteil, wenn er (Dolmetscherinnen) das bisschen sich damit bisschen besser auskennt, ja. [...] ja also weil weil manchmal stelle ich eine Frage und das sind bestimmte Krankheit. Ich frage, ob der Dolmetsch das weiß, ja. Ja. Also da muss man den Dolmetsch zuerst das erklären, ja. #00:20:16-1#

I: Das ist natürlich schwierig. #00:20:17-3#

Das ist dann #00:20:18-9#

A: Das ist eine spezielle Terminologie [...] ja also wie gesagt, ich weiß nicht, ob die bei uns sind ob Sie das spezielle im oder diesen Bereich mit diesen Fachbegriffen so weiter. Wir versuchen natürlich wir versuchen Fragen einfach zu stellen. Und wenn ich sehe, dass der Dolmetsch das nicht ganz ganz erkennt und dann erzähle ihm das zuerst, ja. Ja. #00:20:46-8#

I: Und abgesehen von der Fachterminologie ist dann auch etwas anderes wichtig, was man bedenken sollte, wenn man im medizinischen Bereich dolmetscht, hier, medizinischer Bereich, also. [...] Gibt es da noch etwas abgesehen von der Fachterminologie? #00:21:01-0#

A: #00:21:07-3#

Im Moment fällt mir nichts ein. #00:21:10-2#

I: Ok. #00:21:09-7#

A: Aber ja, [...] soll man doch denken, dass das Patienten sind und kranke Menschen. #00:21:16-9#

I: Also man sollte #00:21:18-1#

A: Also das sind kranke Menschen also soll man wie gesagt [...] soll man schon also soll mit Patienten also ein Umgehen haben also nicht zu laut nicht zu also wie gesagt, das sind die Dinge, die muss man sich ein bisschen [...] wie gesagt, das ist das ist etwas anderes, vielleicht wenn man irgendwo anders eine übersetzt macht. Ich weiß nicht, bei Juristen oder so, ja. Also es ist eine andere Art von von von von Gespräch, ja. Und es ist sicher für die Dolmetsch muss ich viele Unterfragen, ja. Weil vielleicht sind viele Befunde und so weiter und wie gesagt, es ist es ist ein anderer Bereich, ja. #00:22:03-1#

I: Gab es da konkret vielleicht auch Schwierigkeiten? Also wo man da einfach, wo sie dann eingreifen mussten, wo Sie dann vielleicht erklären mussten, wo Sie dann vielleicht dem Dolmetscher das das näher bringen wollten, dass es eben wichtig ist, dass das das dieses Patientengespräch hier eine besondere Rolle hat und aufgrund der rechtlichen Hintergründe vor allem besondere Diskretion besondere Neutralität, bedarf. #00:22:31-1#

A: Ich glaube, dass der der der Dolmetsch wahrscheinlich weiß das. Also das das das das wir haben Schweigepflicht, also ich glaube die Dolmetscher, die bei uns sind. Das ist weiß nicht wie bei euch das geregelt ist aber ich glaube nicht, dass es jetzt extra #00:22:48-4#

I: Bei Gericht ist das auf jeden Fall #00:22:50-7#

A: Das der Arzt das jedes Mal extra extra sagen muss oder weil das ist klar alles. Ja, also. Für mich ist nur wichtig, dass das wirklich korrekt übersetzt wird, dass wenn etwas für den Dolmetsch selbst nicht ganz klar, das sie mich noch einmal fragt. Ja. [...] Also wie gesagt, das ist das ist für mich wichtig. #00:23:15-5#

I: Ja, also Schwierigkeiten #00:23:18-2#

A: Nein. #00:23:19-0#

I: In diesem Bereich. Keine also konkreten, also nur die Schwierigkeiten bezogen auf, wenn dann eben die Zeit knapp wird oder also das das das Protokoll quasi nicht durchgezogen wird. #00:23:34-9#

A: Das das nicht, nein. #00:23:37-9#

I: Gibt es Verbesserungsvorschläge, die Sie bezüglich der Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen hätten? #00:23:46-9#

A: Jetzt. #00:23:47-5#

I: Allgemein. #00:23:50-3#

A: #00:23:53-7#

Nun ja also also es ist im Prinzip es es es es funktioniert. ja. Es funktioniert. Ja, jetzt weiß ich nicht, wie das ist beim beim Dolmetschern manchen. Also es ist so, dass die Familie kann man nicht ganz entfernen. Ja. Wenn der Dolmetsch da ist. Das bedeutet, weil wir möchten auch nicht etwas verstecken. Also der Dolmetsch, z.B. bei mir der die Familie kann in der Kabine bleiben, ja. Also das habe ich schon bemerkt, dass wenn Dolmetsch hier sitzt und der der

Familienmitglied bleibt stehen, ja. Das ist so bisschen
wahrscheinlich auch für den Dolmetsch ein bisschen... #00:24:38-4#

I:Stressig. #00:24:39-7#

A:Stressig. Ja. Da sag ich "OK, also Sie können in der Kabine sitzen und zuhören". Also, wie gesagt, da versuche ich das irgendwie, dass diese Situation, dass ich beide Seiten irgendwie [...] zufrieden sind. Weil wie gesagt, wir können nicht die Familie (?) der Familienmitglied kann bleiben, ja. Er kann sich nur nicht einmischen, ja. Aber da sag ich: "ok, bleiben Sie in der Kabine". Weil manche wollen stehen, neben dem Dolmetscher. Dann merke ich, dass das für die so eine spannende Situation ist, ja. #00:25:19-0#

I:Weil der weil die Begleitperson vielleicht eingreift und den Dolmetscher #00:25:24-8#

A:Der übersetzt der steht daneben, dann also zuschaut usw. und ich glaube es ist auch nicht notwendig, ja. Ja der kann in der Kabine sitzen, kann zuhören usw., ja. Ja. #00:25:39-5#

I:Das heißt der Dolmetscher fühlt sich unwohl in seiner Dolmetscherrolle #00:25:44-1#

A:Wenn die wenn die der Familienmitglied neben ihm steht. #00:25:47-7#

I:Nur weil er steht? #00:25:49-5#

A:Nur weil er steht, ja. #00:25:50-0#

I:Ok. #00:25:50-7#

A:Ja, wenn er steht oder wenn sie bisschen so einmischen, ja. [...] #00:25:56-2#

I:Kann man nicht klar sprechen, also nicht dolmetschen, weil man gestört wird. #00:26:00-6#

A:Wahrscheinlich ist es ein bisschen störend. Ich weiß nicht, ja. Also für mich ist es wichtig, dass sozusagen Verwandte, also wenn Dolmetsch da ist da ist dann brauche ich keine Übersetzung also dann sag ich: "Ok, die Dolmetscherin ist da", "Also Sie können hier bleiben, ja, sich nicht einmischen usw. und so". Es gibt immer so ein bisschen das die Familie auch so #00:26:23-3#

I:Mitreden will. #00:26:24-8#

A:Mitreden will, einmischen. Das ist weiß ich nicht, ein bisschen ein bisschen für den Dolmetsch finde ich nicht ganz angenehme Situation. #00:26:34-3#

I:Könnte man das irgendwie lösen? Könnte man das mit dem Problem des Einmischens irgendwie lösen also für den Dolmetscher? #00:26:41-4#

A:Naja da kann man nur sagen, also wie gesagt, dann das sieht das so eine Spannung, dass das so eine Spannung voran ist. Dann ist ok. Der Mitglied soll in der Kabine sitzen. Tür aufmachen, ja. Kann schon zuschauen usw. aber wir arbeiten hier. Wir übersetzen hier usw. Daher ist das irgendwie. Sie müssen wissen, dass die Familienmitglieder sind manchmal sehr aufgeregt, ja. Also #00:27:11-7#

I:Ja. #00:27:13-2#

A:Aber im Prinzip findet man immer so eine Lösung. Ich glaube doch, dass das als Arzt soll man dann so diese Rollen definieren. Wenn das wenn das vor dem Pensionswerber definiert ist. "Ok, der Dolmetsch ist da, können Sie ihn alles fragen." Also usw. Dann ist das ich glaube ok, dann geht das auch so. #00:27:35-0#

I:Machen Sie das? Ist das Ihre Aufgabe? #00:27:37-3#

A:Ich mache das so, ich mach ich sag so der Dolmetsch ist, ja. Also er wird Sie alles fragen, ich frage dann am Schluss: „Hat er noch etwas zu sagen?“ Ja, ja. Es ist nur nicht gut, wenn der Dolmetsch wenn der Pensionswerber mit dem Dolmetsch irgendwelche Gespräche anfängt, die die nicht so unseres Thema betreffen, ja, dann muss der Dolmetsch selbst darauf reagieren, ja. #00:28:02-5#

I:Das sprechen Sie dann mit dem Dolmetsch aber ab? #00:28:04-6#

A:Nein, dann dann dann merk ich das aber manchmal, ja. Ja. Dann (?) Dann muss man das dann muss man es. #00:28:11-5#

I:Müssen Sie den eingreifen? #00:28:12-4#

A:Muss man sagen "Ok. Wir kommen zum Thema usw." Aber das ist etwas nicht, was von den Dolmetsch kommt, sondern von den Patienten, ja. Ja. Nur dann muss man sozusagen, #00:28:25-8#

I:Ja. Man müsste #00:28:25-7#

A:Aber aber das ist etwas was eh wahrscheinlich bei dem Patient also hat so ein Bedürfnis, ich weiß nicht, ja. Wir müssen doch also an den [lacht] Vorschriften so halten. Und das Gespräch so führen, dass es alles umgefasst ist, ja. Ja. #00:28:45-7#

I:Gut #00:28:47-5#

A:Das einzige was ich merke. Ich bin noch nicht darauf gekommen, warum das so ist. Aber das ist so bei anderen Kollegen, habe schon gehört. Dass man also stellt man eine Frage, eine Frage, der Dolmetsch übersetzt das, ja. Und ich weiß, dass das gut übersetzt übersetzt ist, ja. Und der Pensionswerber also ich frage für die Lunge, er beantwortet über ein anderen Organ. Ja. Wie gesagt, also also mit der Zeit komm ich darauf, warum das so ist. Ja. Ich weiß nicht ob das eine Aufregung ist ja. Und dann muss man wieder aber der der der Dolmetsch kann nichts dafür. Der sagt: "Ich weiß nicht, er er er mir über etwas anderes." Also sie können selbs nichts dafür, un d und wie gesagt, bis man zum Punkt kommt, ja, warum das so ist, weiß ich nicht. Weil die werden in der Muttersprache gefragt, ja. Ja. Warum dann etwas anderes, da muss man dreimal fragen bis sich bis ich zum bestimmten Antwort Antwort komme. ich weiß nicht, ob das Aufregung ist oder oder das habe ich so bemerkt. Also (?) so in der in der Ordination hab ich das nicht. Im Krankenhaus haben wir das nicht so oft bemerkt. Wie gesagt, ich ich weiß nicht woran das liegt. Ja. #00:30:23-0#

I:Hätten Sie noch irgendwie etwas was Sie anmerken wollen zu zu zum Dolmetscherdienst hier bei der PVA? Möchten Sie noch etwas sagen? #00:30:32-7#

A:Nein. Es ist ok also wie gesagt. Es funktioniert. Ich bin zu kurz da, also wie gesagt, mit der mit der Zeit bis ich [lacht]wird man wahrscheinlich mehr erfahren aber wie gesagt, es es es funktioniert und es ist für uns eine eine große Hilfe, ja, muss man sagen. Weil das sind sehr wichtige Untersuchungen und, wenn der Pensionswerber nicht versteht das, dann sind wir behindert, da kann man nicht weiter so. Es ist für uns eine eine sehr große Hilfe. Ja. Und das ist für uns sehr sehr wichtig. Also #00:31:10-1#

I:Gut #00:31:12-7#

A:Ja #00:31:12-8#

I:Dann ich werde ich kurz noch ein paar Fragen stellen. Darf ich Sie fragen, wie alt Sie sind? #00:31:19-3#

A:Also wie alt ich bin. Das muss man sagen? #00:31:20-7#

I:Nein, muss man nicht. Das ist freiwillig. //Wenn Sie es nicht// #00:31:25-2#

A://Also 47.// #00:31:25-8#

I:Und welche Sprachkenntnisse haben Sie? #00:31:29-6#

A: Sprech Ich spreche Kroatisch und Englisch. #00:31:35-1#

I:Wenden Sie diese Fremdsprachen in Ihrem Beruf an? Als Lungenfachärztin? #00:31:40-7#

A:Ja. Ab und zu. #00:31:43-6#

I:Schon. Also . #00:31:44-8#

A:Hier bin ich neutral. Weil das ist ein spezielle Gelegenheit. #00:31:50-1#

I:Hier kann man in der PVA kann man nicht Dolmetschen, //wenn man selbst die Sprachen spricht// #00:31:53-9#

A://Es ist es ist neutral es ist es ist. ich möchte auch neutral bleiben. Weil es ist etwas anderes, weil ich bin Arzt. Ja. Also es ist eine andere Gelegenheit. Also. Das ist, wissen Sie, wissen Sie, wissen Sie, das ist das ist das ist hier ist Begutachtung, ja. Also es geht um Pensions also um Pensionsantrag usw. und im Krankenhaus ist Behandlung Behandlung. Ja. Oder in der in der in der in der in der Ordinationen. Ja. Außerdem gibt es gibt es gibt es keinen keinen Bedarf, hier sind also sowieso Dolmetscher da. #00:32:21-6#

I:Meinen Sie, Sie wären dadurch, dass Sie die Sprache sprechen, des PWs, mit ihm nicht mehr neutral zum PW, weil Sie dann ein anderes Niveau kommen, weil Sie die Sprache sprechen? #00:32:36-3#

A:Nein, ich glaube, dass für diese Gelegenheit, also es ist anders wenn es nur um Behandlung geht. Wissen Sie ? Also hier geht es nicht um Behandlung, ja. #00:32:47-7#

I:Ja. #00:32:48-3#

A:Also wir begutachten hier jemanden, ob jemand arbeitsfähig ist oder oder nicht. Ja. Ja. Das Wir werden hier nicht als Arzt behandelte Arzt gesehen sondern als als als als Gutachter. Ja. Ja. Und das bedeutet ich denke mir, dann ist besser als Gutachter [...] neutral neutral neutral zu zu bleiben, außerdem wir haben hier Dolmetscher. Und es ist auch besser, dass mich dass ich mich auf meine Arbeit konzentriere, ja, als jetzt beides beides so irgendwie, mit beiden Sachen also [...] zu fassen. Behandlung ist etwas anderes. Behandlung ist etwas anderes. Also Spital., Dolmetscher im Krankenhaus, Ordination, wo es um Behandlung geht, das ist das ist das ist anders. Also hier sind auch andere Fragen, hier ist mehr Spannung vorhanden, ja. [...] Erwartungen sind anders, ja. [...] Es ist Es ist Es ist eine andere Ein anderes Bereich. Würde würde ich sagen, ja. #00:33:59-3#

I:Ok. #00:34:00-7#

A:Und es gibt hier kein kein kein Bedarf eigentlich. Also #00:34:05-5#

I:Ist gedeckt also Kroatisch und Englisch #00:34:09-9#

A://ist gedeckt ist gedeckt ist gedeckt // #00:34:08-9#

I:Gut. Ich bedanke mich vielmals. Dankeschön. #00:34:16-9#

6.3.7 INT / ARZ III 05.07.2012

I: Es hat funktioniert. So. Also. Nachdem Abbruch machen wir weiter.[...] Noch einmal zum Dolmetschen. Das heißt, um kurz das was wir bis jetzt gesagt haben zusammen zu fassen. Weil ich jetzt nicht weiß, ob die Aufnahme verloren gegangen ist. Können Sie das noch einmal kurz fassen. Nur eine eine zwei Sätzen. D.h. der Dolmetscher unterscheidet sich durch seine Professionalität, in dem er gewisse Merkmale aufweist. Diese Merkmale betreffen die Fragestellung, bzw. #00:00:33-4#

A:Nein, unter anderem #00:00:34-6#

I:Unter anderem die Fragestellung, Ok. #00:00:36-9#

A:Nicht die Fragestellung sondern die Art, wie sie dann die Fragen, die (?) die das was sie übersetzen sollen, übersetzt. Und dann auch sozusagen, die Antwort, die dann vom Patienten kommt, so wieder gibt, bzw. den Patienten schon versucht, **wie sie merkt, dass der Patient ausschweift, darauf hinzuweisen. "Ja,[.] der Herr Doktor möchte eigentlich auf diese Frage das und das hören". Ja oder Nein hören. Da ist es nicht notwendig, dass Sie jetzt sozusagen anfangen von ihrer Kindheit zu erzählen. Also das, nur einfach. Weil das passiert nicht immer. Und dann merke ich manchmal, dass einfach dann ein Gespräch zustande kommt. Ja. Wo ich daneben sitzt und schau und denk ich mir: "Ok, jetzt bin ich, jetzt hab ich ein paar Minuten gewartet" und manchmal melde ich mich dann: "Darf ich da auch mitspielen oder so?". #00:01:35-6#**

I:Und was gibt es noch abgesehen von diesem einen Merkmal. Gibt es noch andere Merkmale// anhand welcher Sie feststellen können//dass #00:01:42-6#

A://Ja wie// Ja das sind die Profess profess profees Zur Professionalität gehört für mich vieles. Ich kann jetzt nicht also alles, vielleicht vollständige Aufzählung. Aber auch der Auftritt, wie jemand einfach auftritt, wie jemand sich gibt, wie jemand [...] auf den Patienten auch reagiert. Wir haben auch schon, ich habe auch schon Dolmetscher erlebt, die nach den ersten, zwei, drei Fragen fast aneinander geraten sind. Ja. Derartig, dass der Dolmetscher mich gebeten hat, ihn (PW) gehen zu lassen, weil sonst kommt ein Streit oder Handgreiflichkeit zustande, ohne dass ich jetzt da irgendwie beteiligt war an der Geschichte. Da hat die, plötzlich gab es einen Funken, zwischen zwischen Dolmetscher und Patienten und und ohne das ich irgendwie wusste, wo wo woran woran worauf es beruht. Offenbar waren die Antworten des Patienten nicht nicht agres aggressive oder was auch immer, wo sie sich beleidigt beleidigt gefühlt hat oder was auch immer. Aber jedenfalls, das gehört dann aber nicht zur Professionalität. Das sollte eigentlich Das sollte ein professioneller Dolmetscher nicht machen. #00:02:50-9#

I:Was glauben Sie den woran das #00:02:51-9#

A:Darf sich nicht vom Patienten ärgern lassen, aber genauso das trifft genauso auch für den Arzt oder für die Ärztin. Es muss ein gewisser Abstand da sein. Und man darf natürlich nicht auf jede Aussage vom Patienten gleich so aggressiv reagieren. Bzw. man muss damit professionell einfach umgehen. Ja. Manche brauchen ein bisschen mehr Verständnis und mehr Geduld. Das ist so. Man hat ja mit den Kindern zu Hause auch Geduld. Reagiert nicht auf jede sagen jedes Wort, dass sich nicht gehört, gleich. Und all das und so weiter sollte man nicht zumindest. Vielleicht muss man sie ein bisschen, den einen oder anderen mit Geduld sozusagen nehmen und das muss glaub ich ein Dolmetscher auch machen. #00:03:37-9#

I:Was glauben Sie den wo wo woher kommt diese Professionalität? #00:03:42-1#

A:Naja die Ausbildung, vielleicht. **Die Ausbildung ist es, die es ausmacht. Nicht? Sonst könnte ich mir praktisch jeden jeden Native von der Straße reinholen und sagen "Setzen Sie sich hierher und übersetzen Sie mir wie sie, das ist Ihre Muttersprache also müssen Sie das können!". Geht vielleicht bis zu im gewisse einem gewissen Grad auch. Ja. Aber dann haben wir diese Werden sehr viele diese Eigenschaften, die ich zur Professionalität dazu zähle wahrscheinlich nicht da sein. #00:04:05-3#**

I:Das heißt die Grundvoraussetzung für die Professionalität ist eine Ausbildung? #00:04:09-9#

A:Denke ich mir #00:04:11-2#

Schon, ich mein es gibt ja Dolmetscher ist ja sowieso eine Ausbildung als Studium. Und also nicht nur die das sprachliche sondern denke ich mir, dass man auch dazu das Umgehen mit dem Menschen egal ob es im Gericht ist, auch da werden Sie gewisse Verhaltensregeln beachten müssen, auch als Dolmetscher. Ja. Auch in einem Gericht. Man kann nicht plötzlich

mitten in der geregelten Verhandlung beginnen sozusagen wie mit dem Patienten einen Zweier-Gespräch-Monolog zu halten. Ein Zweigespräch zu halten ohne das jeder andere im Gleichigen davon was versteht. Das geht nicht, da würde sich der Richter auch bald melden: " Was redet ihr miteinander? Ich möchte auch wissen worum es geht!" Also das muss man eigentlich so gestalten, dass das passt. #00:04:52-5#

I:Das heißt Sie würden aufgrund der Professionalität [...] schließen, dass es gewisse Dolmetscher bei der PVA noch gibt, die eben noch nicht diese Ausbildung haben, die ihnen aber gut tun würde. Also um einfach das gemeinsame Zusammenarbeiten zu verbessern. #00:05:06-8#

A:Jetzt haben Sie es auf die PVA gezogen, ich habe die Antworten eher ganz allgemein gegeben. #00:05:11-5#

I:Ok. ok. ok.// Aber auf die PVA bezogen.// #00:05:13-4#

A://Ich habe das nicht auf die PVA bezogen// auf die PVA jetzt, habe ich das nicht bezogen. Ja. Wobei [...] da würde sich meine Aussage nicht ändern. **Ich bin der Meinung, dass die Professionalität notwendig ist. Ja. Nicht nur, bezogen auf die Sprache sowieso. Das man auch das, wofür man da ist, auch kann. Also das fachliche Können, sondern auch das [...] zwischenmenschliche Können, das muss auch ein bisschen da sein.** #00:05:40-7#

I:Ist da vielleicht auch die Kulturzugehörigkeit mit dem PW ein ein Aspekt #00:05:46-3#

A:Durchaus. Durchaus. Man merkt den Unterschied. Es gibt Mentalitätsunterschiede. Aber nachdem der Dolmetscher die gleiche Mentalität hat, wie der Patient oder PW in dem Fall, weiß sonst würde sie nicht übersetzen, also in den meisten Fällen, es gibt ja welche die vielleicht mehrere Sprachen vielleicht sprechen können, von Nachbarländern, die vielleicht nicht unbedingt idente Mentalität haben, aber durchaus. Aber da denke ich mir, jetzt Hausnummer, dass ein Kroat mit einem Kroaten umgehen kann. Natürlich sind manche Menschen schwer. Also schwierig. Nicht schwer, sondern schwierig. Das ist das wichtige. Das gehört dazu, dass diese schwierige Menschen auch sozusagen umgehen kann. Wenn wir Sie professionell darauf hinweisen. Ich muss ja auch manchmal Patienten darauf hinweisen, dass sie sachlich bleiben und nicht beleidigend werden, usw. Wenn sie sich nicht an einen gewissen Kodex halten, Regeln halten dann kann ich meinen Untersuchung auch nicht machen. #00:06:47-4#

A:Meinen Sie dann auch, dass der Dolmetscher vielleicht Sie auf gewisse kulturelle [...] Tabus oder Gewohnheiten Aufmerksam machen sollte? #00:06:57-5#

A:Wenn es auf die wenn es jetzt auf die Befragung also körperliche Untersuchung, wird da einmal dafür eine Rolle spielt, jetzt Hausnummer, wenn ein männlicher Dolmetscher türkischer Abstammung ist und die Patientin sich natürlich vor einem fremden Mann nicht ausziehen möchte und weist mich darauf hin und aufgrund dieses diese eigenen Problematik möchte er während der körperlichen Untersuchung den Raum verlassen, freilich, freilich, sollte er darauf hinweisen. In der Regel ist es aber bekannt den Ärzten, die länger mit den Patienten zu tun haben. Die wissen das auch. #00:07:37-4#

I:Was macht man in solchen Situationen, dann muss man einen weiblichen türkischen Dolmetscher Dolmetscher rufen? #00:07:42-2#

A:Naja, während der körperlichen Untersuchung muss ich sagen, kann ich fast alles was ich will, auch per Mimik zeigen. Ganz wichtig ist die Anamneseerhebung. Vorher da will ich natürlich also will ich sicher sein, dass das was der Patient auch sagen will, auch formulieren kann. Nicht, dass ich mir denke, er gibt mir die Hälfte von den Beschwerden, vielleicht weil er es nicht formulieren kann. Dann ist unvollständig die Anamnese. Aber das das z. B. manchmal tief atmen, beispielweise Augen aufmachen, eine Hand hoch halten soll, sich bücken soll. Das kann ich mir alles auch vorzeigen. Also notfalls, wenn ich ihm das vormache und sage: „Machen Sie das gleiche, wie ich“, dann funktioniert das meistens. Also ich brauche den Dolmetsch während dieser Untersuchung nicht immer. #00:08:28-4#

I:Wie ist es bei den Fragen, die dann bei der Sozialanamnese z.B. gestellt werden und da sind vielleicht heikle Informationen, die weiter gegeben werden. Und wie wie wie gehen Sie damit um? #00:08:40-7#

A:Heikle Informationen dürfen eigentlich nicht weiter gegeben werden. #00:08:42-4#

A:Wenn der [...] heikel im Sinne von Kulturverständnis, also wenn jetzt eine türkische PW nicht erzählen möchte, dass sie eine Gebärmutteroperation hatte, und der Dolmetscher, der männliche Dolmetscher, das dann nicht eben nicht weiter erzählen weiter erzählen weiter geben kann. Gibt es auch solche Situationen? #00:09:01-4#

A:Eigentlich, ist mir das noch nie vorgekommen, #00:09:02-6#

I:Ok. #00:09:02-8#

A:Weil bei diesen anamnestischen Daten, natürlich sind die Dolmetscher, müssen ja auch, in dem Fall die Schweigepflicht sind sie, glaube ich, unterworfen. Und Sie müssen diese Informationen, die sie, auf die Gesundheitszustand des Patienten betrifft, für sich behalten. Dürfen das natürlich nicht einem Dritten weiter erzählen. Das muss ihnen bewusst sein. #00:09:21-9#

I:Ist es den Patienten bewusst? #00:09:24-0#

A:Das [...] möglich, dass es nicht allen bewusst ist, aber ich denke mir, wenn der Patient danach nicht fragt, oder wenn der Patient sozusagen nicht darauf hinweist. Aber mein prinzipiell, bis zu einem gewissen Grad ist es ja eigentlich schon selbstverständlich, dass wenn man zum Arzt geht, dass ärztliche Schweigepflicht nicht nur für den Arzt sondern auch für die Sekretärin, die da schreibt, und für die Dolmetscher und Dolmetscherin, die das sitzt, auch. Es ist klar. Wie gesagt, selbstverständlich aber prinzipiell, ob es jetzt jedem Patienten bewusst ist, das [...] weiß ich nicht. Und wage auch zu bezweifeln, weil der Ausbildung das Ausbildungsniveau der Menschen sehr unterschiedlich, ja ist. Also, wenn jemand, einfach strukturiert ist und diese ganzen Dinge weiß, ob es das weiß ich nicht. Also, dann meisten werden von allgemein ausgehend, also sollte es eigentlich allen bewusst sein, dass wenn man zum Arzt geht, dass gewisse Informationen gibt oder dass das also eigentlich professionell und vertraulich behandelt wird. Ja aber diese Informationen. Es gibt ja auch sehr vieles was in den Befunden steht. Ja. #00:10:40-4#

I:Was eigentlich schon bekannt ist für den Arzt. Ja.#00:10:42-6#

A:So ist es. Na und anhand dieser Befunde kommt man ja auf sehr viele Sachen. #00:10:50-0# Die anamnestischen Daten, wie gesagt, das kann man natürlich. Das ist mir noch nie vorgekommen, dass eine jemand sagt, darüber möchte ich vor dem Dolmetsch nicht sprechen. #00:11:00-2#

I:Ok #00:11:00-7#

D.h. für einen Dolmetscher bei der PVA, wir bleiben bei dem Bereich bei der PVA, ist es Ihrer Meinung nach, um die Professionalität zu gewähren wichtig, dass dieser Dolmetscher eine Ausbildung hat als Dolmetscher bzw. wäre es auch eine Möglichkeit, dass man sagt, "Ok, diese Person hat keine Ausbildung hat aber die notwendigen Sprachfähigkeiten, sprachliche Kompetenz, wäre dann vielleicht eine Ausbildung oder eine Art Kurs von Seiten der PVA eine Idee? Das man dann sagt, wir bilden Sie aus, wir zeigen Ihnen wie wir Dolmetscher wie Dolmetscher bei uns arbeiten sollen, was ist wichtig, was ist worauf muss man achten, z. B. Vertraulichkeit, dass das ausgesprochen wird. #00:11:46-3#

A:Ich denke, das steht also eine nach dem wir die Dolmetscher ja nicht nur hier in der PVA eingesetzt werden, sondern nehme ich an, vom Institut auch wo anders hingeschickt werden, ist es eine Aufgabe des Institutes, das zu machen. Ich denke, dass das Institut, um professionelle um seine meist doch professionelle Mitarbeiter eigentlich doch anbietet, sollte auch schauen, dass diese Mitarbeiter sozusagen die notwendige Voraussetzung mitbringen. #00:12:11-7#

I:Das heißt, dass Übersetzungsbüro ist für die// Einschulung und Ausbildung// #00:12:15-5#

A:für die Einschulung und Ausbildung, natürlich was das lokale Einschulung betrifft, das ist für jeden Mitarbeiter, der irgendwo neu an neu beginnt, sollte auch auf gewisse Dinge hingewiesen werden, das können aber dann die älteren Kollegen, die schon länger dort sind, auch übernehmen. Ok, das und das und das und das ist hier, in diesem Zentrum, jetzt in der in der PVA erwünscht. Das man sich so und so verhält. Das ist, sozusagen, die Hausordnung hier oder was auch immer. Diese Tipps können dann die Kollegen an einen neuen Kollegen, der beginnt, weitergeben. Prinzipiell, was das fachliche Können usw. betrifft, bzw., diese Sachen, die die Professionalität jetzt sag ich einmal auszeichnen, bedingen, diese sollte schon eigentlich von dem Institut, den Mitarbeitern, oder bzw. die sollten sich davon überzeugen, dass der Mitarbeiter, den da jetzt angestellt haben, auch das mitbringt. #00:13:12-8#

I:Wie wie können die Übersetzungsbüros dann die Qualität nachhaltig prüfen? #00:13:20-3#

A:Naja, durch Befragungen z.B. Qualitätssicherung. #00:13:23-5#

I://Gibt es so etwas?// #00:13:24-6#

A:Qualitätssicherung gibt es eigentlich mittlerweile schon in jedem Spital. #00:13:27-9#

I:Gibt es das auch in der PVA? Dass man die Dolmetscher. #00:13:31-9#

A:Ja, jedes jedes jede jede jede je größer die Organisation und die PVA hat eine Qualitätssicherungsabteilung, nehme ich an. Und das da so eben, es werden Fragebögen

durchgeschickt und die Mitarbeiter füllen das aus und so weiter, man kann also diese dann auswerten und schauen, wie ist die Meinung der Mitarbeiter, wie ist sozusagen das. Und das sollte natürlich ein Übersetzungsbüro auch eine Qualitätssicherung bis zu einem gewissen Grad haben. Man weiß: "Ok, wie sind meine Mitarbeiter da eigentlich, wie kommen die dort an, wo sie arbeiten?". Ich meine jetzt unabhängig von den Mitarbeitern jemanden dort schickt also die Betroffenen fragen: "Wie sind Sie denn mit meinen Mitarbeiter zufrieden?", "Was fällt Ihnen den Positives auf und was fällt Ihnen Negatives auf"? Wie kann man daran arbeiten, dass man die positiven Dinge lobt. Die Leute müssen auch gelobt werden. Und dann die negativen Dinge anspricht und Strategien sich überlegt, wie man die negativen Dinge minimieren kann. #00:14:26-5#

I:Haben Sie schon einmal so einen Fragebogen ausgefüllt? #00:14:29-2#

A:Nein. #00:14:29-4#

I:Das heißt, Sie erwarten, dass es so einen Fragebogen gibt? #00:14:34-0#

A:Muss nicht sein, es kann auch eine mündliche Befragung sein, es kann ja auch sozusagen sein, aber ich nehme an, dass es eine anonymes eine anonyme Fragebogen ist. Das vielleicht die Leute sich leichter tun, weil man ja natürlich, vielleicht doch vielen unangenehm ist persönlich jemanden bei irgendeiner gewissen Person [...] auf die negativen Eigenschaften hinweisen. Auch wenn es anonym geht, könnte ich mir vorstellen, dass viele, wenn ihnen etwas Negatives oder Positives aufgefallen ist, diese auch im Fragebogen hineinschreiben und dann kann natürlich das Übersetzungsbüro anhand der Ergebnisse schauen, "Ok, meine Mitarbeiter, die sind gut, ja". Oder "Meine Mitarbeiter sind zum Teil nicht so gut" und da muss man was machen, das man die Qualität einfach verbessert. #00:15:24-7#

I:Haben Sie jetzt in den vier Jahren bei der PVA jemals eine Situation gehabt, wo Sie Ihre Ihre Meinung, Ihre Erfahrung weitergeben konnten bezüglich der Dolmetscher, dass Sie dass Sie dann konkret diese Qualitätskontrolle durchgeführt haben, dass Sie daran an so einer an so einer Befragung mündlich oder schriftlich teilgenommen haben? #00:15:43-4#

A:Nein. #00:15:43-5#

I:Haben Sie nicht, aber Sie würden sich so was wünschen? Lese ich das richtig, zwischen den Zeilen? #00:15:47-7#

A:Ich denke mir (räuspert)

Das ist ein Weg um Mängel zu beheben. #00:15:54-4#

I:Was würden Sie denn, wenn Sie so einen Fragebogen bekommen würden und der wäre anonym und es ginge um die Qualitätskontrolle der Dolmetscher, was würden Sie denn reinschreiben? Oder wir müssen jetzt nicht konkrete Dolmetscher ansprechen sondern einfach nur Fallbeispiele //vielleicht, wo Situationen waren// #00:16:11-5#

A://die Sachen die mir positiv aufgefallen sind und die Sachen, die mir negativ aufgefallen sind schon anführen. #00:16:14-9#

I:Was wäre Ihnen positiv aufgefallen? #00:16:17-4#

A:Die Professionalität, wenn jemand sozusagen, wie gesagt, wirklich das ganze wirklich sehr gut macht. Wobei auch das Gesamtbild wichtig ist. Nicht nur die einzelnen Sachen, wie jemand auftritt, wie jemand mit den Menschen redet. Wie die Antworten sind, wie übersetzt wird bis zu einem gewissen Grad fällt einem das auf, nicht. [...] Wenn ich jetzt da Viertelstunde, in der Viertelstunde ist übertrieben einen langen Satz formuliere und der Dolmetsche sagt nur zwei Sätze zwei Worte, dann weiß ich, das hat irgendwie nicht gestimmt. Jetzt habe ich eine ziemlich lange Frage gestellt und übersetzt wird nur zwei Worte. Das ist irgendwie, stimmt das Verhältnis nicht, nicht. Man merkt dann schon wenn es nicht in Ordnung ist, wenn es nicht ganz [Hintergrundgeräusche] ja, also ich würde sagen, sowohl die positiven als auch die negativen Dinge erwähnen, bei so einer Befragung. #00:17:10-1#

I:Bezüglich der der der der der Professionalität, würden Sie sagen, dass eine gründliche medizinische also Kenntnisse der medizinischen Fachterminologie wichtig wären für einen Dolmetscher? Bei der PVA jetzt, bei der PVA sind die Fachtermini wichtig? #00:17:31-0#

A:Würde ich nicht sagen, dass es unbedingt notwendig ist. #00:17:33-3#

I:Für Sie in der internen ? #00:17:34-7#

A:Der Dolmetsch tut sich selber leichter, vielleicht, aber bei uns müsste man jede Frage auch so stellen können, dass es, ich muss sowieso die Frage stellen, dass der Patient es versteht. #00:17:43-4#

Also ich tue mit dem Patienten auch nicht fachsimpeln. Also muss ich die Frage auch wirklich so verständlich stellen, dass der Dolmetscher auch ohne jetzt medizinisches Fachwissen zu

haben auch die Frage verstehen und übersetzen kann. #00:17:56-7#

I: Sind [...] dann institutionelle Kenntnisse wichtig? Das heißt der Ablauf der Untersuchung, die Prozedur die Prozedur an sich. #00:18:06-6#

A: Ist nicht unwichtig aber das kriegt man ja relativ rasch mit der Zeit raus. #00:18:11-6#

I: Ok, //das heißt mit der Zeit// #00:18:13-8#

A: //ja genau// man sollte kennen also aber das ist das findet man relativ leicht heraus. Wie jeder Arzt sozusagen, wie der Ablauf ungefähr bei dem und bei dem ist. Es ist ja der Ablauf nicht überall gleich. #00:18:24-8#

I: Dafür ist aber wichtig, dass der Dolmetscher dann immer bei der PVA dolmetscht, also das es das es eine Kontinuität gibt. #00:18:30-5#

A: Eine Kontinuität ist auf jeden Fall vorteilhaft. Wenn jeden Tag ein andere kommen würde ist glaub ich nachteilig. #00:18:37-5#

I: Derzeit gibt es ja Dolmetscher, die auch hier fast täglich dolmetschen und es gibt dann wieder welche, die //nur alle paar // #00:18:47-1#

A: //Sporadisch sporadisch// #00:18:47-8#

I: ..hier sind, sehen Sie da einen Unterschied in der Qualität? #00:18:51-6#

A: Ja. #00:18:56-3#

I: Wie äußert sich das? #00:18:58-4#

A: Naja, es ist schon so, dass die die jeden Tag kommen gewisse Vorteile haben. Das ist klar, weil sie den Ablauf kennen, weil Sie die Personen kennen und wissen bis zu einem gewissen Grad, was der jetzt will und denken mit. Was und diese die nur sporadisch kommen und sehr selten kommen, die wissen das natürlich nicht. Aber das kann sich schon positiv oder negativ auswirken. Je nachdem wie derjenige oder diejenige wie professionell wirklich damit umgeht. Manchmal merkt man das auch nicht. Manche machen das so gut, dass es ihnen nicht so unbedingt auffällt, dass diese Person jetzt den Ablauf nicht ganz so kennt. #00:19:43-6#

I: Sie haben gesagt, "Ein Dolmetscher soll mitdenken". Wie weit darf ein Dolmetscher mitdenken, wo ist das wo ist Schluss? #00:19:50-3#

A: Das ist jetzt sehr schwierig, diese Frage zu beantworten, weil mitdenken sollte man eigentlich immer. Und. **Mitdenken in jeder Situation. Insofern, dass man weiß, "Ok, ich muss jetzt insofern mitdenken, ich lasse den Patienten z. B. ich lasse ihn jetzt nicht eine Viertelstunde lange ausschweifen und Geschichten erzählen. Sondern, dass hier nicht erwünscht. Auch wenn ich jetzt extra nicht darauf hingewiesen worden bin, weise ich den Patienten darauf hin, bitte gebe Sie eine kurze und bündige Antwort bzw. sagen, er (Arzt) will nur eine Ja oder Nein das ist nur eine Ja- oder Nein-Frage. Geben Sie, sagen Sie Ja oder Nein". Das nenne ich mitdenken.** [Hintergrundgeräusche] wenn die jetzt eine Viertelstunde miteinander. Ich möchte auch wissen, was der Patient sagt. Da hat jemand nicht mitgedacht. Also der sitzt da rum, schaut auf meinen Mund, damit ich der Übersetzer jetzt wenn ich ein paar Minuten ununterbrochen mit dem Patienten, ohne ein Wort zu übersetzen. Das nennt man nicht... man muss in jeder Situation mitdenken. Die Sache sollte man machen (?). Das betrifft nicht nur den Dolmetsch sondern auch den Arzt. Der muss ja auch ständig mitdenken. Und also das was er macht gut macht. Aber daher. Es ist schwierig Grenzen zu setzen. Das muss man einfach herausfinden, selber. Vermutlich ist die Grenze, genauso lokal abhängig, unterschiedlich ist vielleicht, ja. #00:21:19-7#

I: Es kommt auf den Bereich, wo man dolmetscht, an. #00:21:23-5#

A: Nicht nur auf den Fachbereich. Sondern auch auf die Lokalität. Also der eine Arzt möchte, dass der Dolmetsch mehr sich beteiligt der andere will nicht so. Es muss derjenige dann auch wissen, bis zu einem gewissen Grad. Kann ich mich beteiligen? Aktiv, sozusagen? Bis zu einem gewissen Grad, kann ich mich beteiligen. Was Mitdenken betrifft, man muss immer mitdenken. #00:21:49-5#

I: Wie würde Sie dann die Rolle des Dolmetschers einordnen? Bei der PVA jetzt, also konkret bei der PVA. Was ist die Aufgabe des Dolmetschers? #00:21:57-9#

A: Abgesehen vom Dolmetschen, meinen Sie? #00:21:59-3#

I: Das ist auch eine Aufgabe, d. h. #00:22:02-2#

A: Das ist ja auch für mich// #00:22:03-1#

I: Dolmetschen. Was fällt in das Dolmetschen rein? #00:22:05-5#

A: Das Dolmetschen hauptsächlich eigentlich fällt ein, **dass der Dolmetscher, das was der Patient ihm sagt, auch sinngemäß weitergibt und in der umgekehrten Richtung auch. Ohne ohne jetzt sozusagen Eigeninterpretationen reinzubringen. Schon gar nicht solche,**

die den Sinn eventuell verändern. Ja. Manchmal verwendet man eine andere Formulierung und man denkt "Ok. Es ist eine Eigeninterpretation aber ich bringe es rein ohne das der PW das der Dolmetscher das möchte oder es hat den Sinn der Frage doch ein bisschen verändert." Deswegen, ohne Eigeninterpretationen sozusagen das was in jede Richtung gesagt wird vom Arzt oder Patient, sinngemäß zu übersetzen. Ja. Wo hat man nicht wirklich jedes Wort übersetzen muss. #00:23:06-0#

I:Dies wäre sprachlich nicht möglich. Also schon möglich aber sinnvoll. #00:23:11-2#

A:Es ist nicht sinnvoll. Und bis zu einem gewissen Grad muss man viel (?) diesen gewissen Grad den muss der Dolmetscher optimal herausfinden. #00:23:21-7#

I:Und abgesehen von diesen sprachmitteln gibt es noch eine weitere Aufgabe, die der Dolmetscher hier hat? #00:23:29-9#

A:Naja prinzipiell abgesehen, alles es hat alles was der Dolmetscher hier tut, macht hat mit Übersetzen zu tun. Es wird übersetzt, ob sozusagen ich bitte den Patienten zu sagen, wie er zur nächsten Untersuchungsstelle kommt. Oder mir über seine Krankheiten erzählt. Oder was auch immer. Es hat immer etwas mit sprachlichen mit Übersetzen zu tun. Also es geht nur darum zu übersetzen. Wenn ich mit dem Patienten etwas sagen will. Und man versteht es nicht oder umgekehrt. #00:24:04-8#

I:Ist der ist der Dolmetscher vielleicht ein eine Hilfestellung für den PW? #00:24:11-4#

A:Freilich. Weil Patient ja, durch die Anwesenheit des Dolmetschers. Das was er sagen will, besser aus zum Ausdruck bringt. So das man es verständlich machen. Weil ja oft ist es so, dass viele Leute mehr verstehen als sie reden können. Das ist auch normal. Also wenn sie die deutsche Sprache nicht so gut können. Aber dann möchten sie einem was sagen. Einem was sagen, die Beschwerden formulieren, sie können sie in der Muttersprache beschreiben aber in Deutsch nicht. #00:24:44-0#

I:Ist ist Neutralität wichtig? Bei der Hilfestellung? #00:24:47-4#

A:Ja, #00:24:48-5#

I:Wie schaut die Neutralität des Dolmetschers aus? #00:24:51-1#

A:Bis jetzt #00:24:53-7#

I:Wie würden Sie definieren? Die Neutralität des Dolmetschers. Der Dolmetscher ist zwar eine Hilfestellung für den PW aber er darf #00:25:03-1#

A:Auch für den Arzt... #00:25:03-5#

I:Auch für den Arzt #00:25:05-2#

A:Freilich. #00:25:05-5#

I:So in beide Richtungen. #00:25:07-0#

A:Na sicher, weil ich will ja den weil ich will ja den Patienten auch verstehen. Der Patient will verstehen, was ich sage. Ich will ja auch verstehen, was er sagt. Also so so der Dolmetscher sozusagen ist eine Zwischenstelle, die beiden Seiten hilft sich zu verstehen. #00:25:20-6#

I:Ist der Dolmetscher ein Experte auf seinem Gebiet? #00:25:22-9#

A:Sollte schon sein. #00:25:25-9#

I:Das heißt Sie Sie klassifizieren den Dolmetscher als Experten im im Arbeitsbereich der PVA. #00:25:34-1#

A: Weil das was er tut sollte er schon also eigentlich eine Ausbildung haben. Also ich finde es ok, wenn er eine Ausbildung hat. Wenn er also das was er tut wirklich auch professionell tut. Sonst könnte ich mir sozusagen von der Straße jemanden holen und sagen, "Bitte Sie haben, die die Sprache ist auch Ihre Muttersprache. Also übersetzen Sie mir das. Ja. Also ich optimal wäre es, wenn ein professioneller Dolmetscher da sitzt und nicht ein Laie, der die Sprache zufällig kann. #00:25:58-7#

I:Das heißt: Optimal ist vielleicht nicht immer gegeben. #00:26:03-1#

A:Das ist nicht gegeben. #00:26:03-9#

I:[...] #00:26:12-5#

Gibt es irgendwelche Schwierigkeiten, die Sie bei den Dolmetschungen erleben. Jetzt zeitlicher Faktor oder räumlicher Faktor. #00:26:21-6#

A:Ja zeitlicher schon. Manchmal muss man warten. #00:26:24-0#

I:Auf wen? #00:26:25-8#

A:Auf den Dolmetscher. #00:26:26-7#

I:Weil der immer besetzt ist. #00:26:28-7#

A:Aber nicht weil er sozusagen, jetzt weiß ich nicht also einen Kaffee trinken geht sondern woanders übersetzt. Und das und das dann länger dauert, nicht. Also terminlich, das ist auch

wirklich sehr schwierig zu kombinieren. (räuspert) #00:26:42-4#
I:Obwohl die #00:26:43-6#
A:Könnte man damit lösen, dass man mehr Dolmetscher bestellt. #00:26:45-5#
I:Obwohl ja im Vorhinein feststeht, wann welcher #00:26:49-4#
A:Ich habe ja immer wieder Patienten #00:26:50-9#
I://Wann welcher PW//
A: Ich hab ja immer wieder auch Patienten die auf ihrem Antrag trotz ihrer mangelnden Sprachkenntnisse nicht angegeben haben, dass sie einen Dolmetsch brauchen. Das heißt sie kommen hierher und dann merkt man gleich, da ist die Sprachbarriere zu groß. Wir würden dann doch den Dolmetsch brauchen. Ist aber nicht von vornherein. vorgesehen. Oder sie nehmen einfach ihre Kinder oder ihre Verwandten mit und und möchten, dass die übersetzen. Und das ist es mir auch lieber, wenn ein unabhängiger das macht. Der den Patienten nicht kennt. #00:27:22-3#
I:Das heißt es dürfen auch Begleitpersonen bei der PVA dolmetschen? #00:27:26-1#
A:Dürfen. Nein, sie dürfen mit hinein. Ja. #00:27:29-3#
I:Aber dolmetschen. #00:27:30-4#
A:Ja. Also dolmetschen dürfen sie meines Erachtens eigentlich nur dann wenn der Arzt sozusagen sagt "Ok, es gibt keine andere Möglichkeit für mich jetzt einmal etwas zu verstehen, dann lassen sie dann dann dann lässt an sie ja dolmetschen. Ja. Aber wie gesagt, optimal und denke ich mir da ist es, und ich handhabe das auch so, dass ich lieber einen unabhängigen Dolmetsch hier habe. #00:27:55-6#
I:Passiert es oft, dass Begleitpersonen dolmetschen müssen, weil die anderen, weil die Dolmetscher, die hier #00:27:59-9#
A:Selten eher, ja. So oft passiert das nicht. Also #00:28:03-8#
I:So ungefähr, gibt es da so einen Schnitt? #00:28:04-7#
A:Das ist selten, muss ich sagen. Aber vielleicht liegt es auch daran, dass ich darauf bestehe, dass ein Dolmetsch dabei ist. Ja. #00:28:10-9#
I:Wenn es passiert ist es dann einmal monatlich, oder, oder ? #00:28:12-9#
A:Kann ich nicht sagen, selten eher. Sagen wir selten im Verhältnis (?), dass die Verwandten als Übersetzer da einspringen. #00:28:22-3#
[spricht zur Schreibkraft] #00:28:24-0#
[Schreibkraft antwortet – unverständlich]
Wie? #00:28:26-0#
Schreibkraft: Seit ich da bin gar nicht. #00:28:26-5#
A:Ja. Also, das ist wirklich selten. #00:28:27-2#
I:Über ein Monat, dass Sie da sind. #00:28:29-4#
A:Ja. #00:28:30-9#
I:Das #00:28:32-3#
A:Ist schon ein Jahr? Ist schon ein Jahr? [Zur Schreibkraft] #00:28:32-3#
Schreibkraft: Nein, noch nicht. #00:28:34-4#
A:Noch nicht. #00:28:34-6#
I:Also schon so lang. Ok. Na im Prinzip ist das jetzt eine Anweisung von oben? Sozusagen. Dass die Begleitpersonen nicht dolmetschen dürfen. Woher wissen Sie, dass die Begleitpersonen nicht dolmetschen dürfen? #00:28:47-0#
A:Also // #00:28:47-3#
I:Gibt es da? #00:28:47-6#
A:Ja also es ist, ja das ist mir auch so gesagt worden, dass es optimal ist, wenn der Dolmetsch unabhängige Dolmetsch ist. [...] Und das finde ich auch richtig so. #00:29:01-7#
I:Das #00:29:02-2#
A:Natürlich nicht weiß, was dann ausgemacht ist. Und jetzt. Natürlich hat das eigene Kind oder eigene Frau Interesse. Weil es geht bis zu einem gewissen Grad, auch doch um [...] #00:29:12-2#
I:Rechtliches. #00:29:16-3#
A:Rechtliches, tja also. Ja es geht ja ums Geld für den Patienten. #00:29:23-3#
I:Das heißt, wie Sie in die Arbeit eingeführt wurden, wurde Ihnen gesagt, es wäre optimal, wenn von der PVA verfü zur Verfügung gestellte Dolmetscher bei den Begutachtungen dolmetschen und nicht die Begleitpersonen. #00:29:36-3#
A:Ja, wenn ein unabhängiger Dolmetsch dabei ist. Ja. Freilich, im Gericht ist es ja auch

deswegen, wird es ja auch angeboten. Weil, das sind die beiden großen Gruppen und sagen wir Patienten, die wir hier haben also Serbokroatisch und Türkisch. Deswegen wird es ja auch hier angeboten. Und und auch mit einen anderen wird vorbestellt. Wird also bestellt, also weil einfach sonst. Ich denk mir für den Psychiater ist es ja noch wichtiger. Da ja doch, wie gesagt, die Professionalität von einem ausgebildeten Dolmetscher, dass stellt sich dann intern. Wissen Sie wa ich meine? Weil, natürlich hat der Verwandte auch gewisse Interessen. Er ist beteiligt, nicht, als jemand der keine Interessen hat. #00:30:26-1#

I: Sollte der Dolmetscher befangen sein, müsste er das sagen? #00:30:29-2#

A: Ja. Wenn zufällig sein Onkel da sitzt, dann muss er ein bisschen da "Es ist nicht gescheit, wenn ich da übersetze. Der Herr ist ein Großonkel von mir, jetzt." #00:30:38-3#

I: Und da nehmen Sie wieder an, dass das Übersetzungsbüro den Dolmetscher soweit aufgeklärt hat, bzgl. der Vertraulichkeit, bzgl. Befangenheit, dass diese das dann melden sollte, wenn er befangen ist. #00:30:50-5#

A: Davon gehe ich aus. Zumindest sollte es so sein. #00:30:55-9#

I: Die Dolmetscher bekommen Tageslisten im Voraus in St. Pölten. In Wien nicht. Der Dolmetscher wäre dann in der Situation, dass er erst, wenn er zur Untersuchung kommt, sieht, ob er befangen ist. #00:31:11-4#

A: Hier. #00:31:13-2#

I: In Wien. #00:31:13-2#

A: Und auch dann. #00:31:14-4#

I: So ist die Situation in Wien. In St. Pölten weiß man im Voraus. Weiß man fast ein Monat im Voraus, dass man, wer zur Dolmetschung geladen, also wer zur Untersuchung geladend ist also geladen ist. Man kennt nach dem Namen und nach der persönlichen Versicherungsnummer den den PW. Schon fast ein Monat im Voraus. Und man könnte da rechtzeitig reagieren, aber in Wien nicht. #00:31:36-8#

A: Ja. #00:31:36-6#

I: Das ist leider ein Problem. Also das ist, das wäre so eine Diskrepanz bei der Befangenheit, weil da müsste man sofort den Dolmetscher die Dolmetschung stornieren und melden, dass man befangen ist. Das ist ein sehr interessanter Aspekt. Weil da gibt es nämlich Parallelen zum Gerichtsdolmetschen. Gerichtsdolmetschen ist es, ich glaub gesetzlich geregelt, dass ist sogar glaub ich gesetzlich geregelt. Dass der Dolmetscher bei Befangenheit sofort unverzüglich den Richter darüber informieren muss. Und sich sofort zurückziehen. #00:32:08-7#

A: Und beim Gericht, wissen Sie ja den Namen auch nicht vor. #00:32:11-9#

I: Doch. Ich kann ihn vorher schon wissen. #00:32:14-7#

A: Sie können ihn vorher schon wissen. #00:32:15-6#

I: Ich bekomme ihn also, es kommt immer auf den Richter an. Aber es gibt, wenn man sch wenn man schriftlich geladen wird, gibt es eine eigen also Akten wird alles preisgegeben. Wenn man telefonisch geladen wird, bekommt man auch vom Richter die Informationen. Das und das und um das und das geht es. Man darf ja auch zum Sachverhalt sich informieren. Wenn es nicht vertraulich ist. Man darf die Akten einsehen, man darf sogar bestellen, wenn es ein größerer Fall ist. Wenn das wenn man die Akten nicht bekommen kann, also ausgehändigt, außerhalb des Gerichtsgebäudes kann man wegen dieser Tatsache einfach ins Gerichtsgebäude und sich dort dann Akteneinsicht holen. Das ist möglich. Und ich, das wollte ich Sie auch fragen, bezüglich der Dolmetschungen hier in der PVA. Ist es Usus, dass man dem Dolmetscher, jetzt bei Ihnen, konkret, den Dolmetscher vor dem PV in den Raum holt. Und über die über den Sachverhalt informiert? #00:33:17-0#

A: Also das ist nicht der Fall. Aber das ist unterschiedlich und das manchmal ist es so, dass in der Regel hole ich den Dolmetscher vorher. Aber manchmal ist es auch so, dass er gerade woanders ist und der Patient kommt vorher schon hinein. #00:33:33-0#

I: Warum holen Sie den Dolmetscher früher rein. Gib es da einen bestimmten Grund? #00:33:37-9#

A: [...] Prinzipiell jetzt nicht deswegen, weil ich jetzt mit dem Dolmetscher vorher besprechen will. Das nicht. #00:33:45-4#

I: Aus welchem Grund dann? [...] Weil es praktisch ist. Weil er dann schon da ist? #00:33:50-6#

A: // Weil es praktisch ist, ja// #00:33:50-8#

Das ist praktisch. #00:33:52-6#

I: Also er ist dann sofort verfügbar. #00:33:55-2#

A: Weil es ist es ist so **Wenn dann mehrere Leute reinkommen, kann man gleich ihn [PW] darauf hinweisen, dass ein Dolmetscher im Raum ist und dass die Verwandten nicht [...] sozusagen, dass es nicht notwendig ist, dass die Verwandten dabei dabei sind dabei geblieben, um zu dolmetschen. Das mache ich schon. Und das manchmal macht es dann auch auf meine Bitte dann die Dolmetsch, " Bitte weisen Sie daraufhin, Sie sind da und die Tochter oder die Verwandten müssen jetzt nicht also da bleiben um zu übersetzen".**

#00:34:25-9#

I: Das ist ja auch eine Schwierigkeit. Die Verwandtensituation. Diese Konstellation. Es ist ja nicht nur, es sind ja nicht nur dort drei Parteien im Raum, abgesehen von der Schreibkraft. (lacht) Sondern es sind ja vier Parteien eigentlich. Die ein Interesse haben. #00:34:43-2#

A: Naja. Interesse hat nur der Patient und dann seine Verwandten. Ja #00:34:47-5#

: Und der Arzt hat ja auch ein Interesse, weil er möchte ja die Situation er muss ja die Begutachtung durchführen. #00:34:50-9#

A: Insofern, dass er dass er dass er dass er möchte dass das ganze völlig objektiv ist und unabhängig. Ja. Das möchte dazu sagen, dass der Patient sich äußert und er möchte dazusagen die äußeren Einflüsse soweit wie möglich minimieren. Vor allem, wenn er merkt. Es sind nicht alle Verwandten so, dass manche Verwandte versuchen Einfluss zu nehmen. Versuchen den Patienten dazu zu bringen gewissen Antworten so zu geben wie die denken, dass es so richtig ist. Das sollte nicht sein. #00:35:21-3#

I: Das... #00:35:22-3#

A: Die dürfen keinen Einfluss nehmen. Die dürfen keinen Einfluss nehmen. #00:35:25-0#

I: Ist ist das eine Schwierigkeit, weil das weil das Begutachtungsverfahren ja eigentlich nicht nur medizinisch medizinischen Charakter hat. #00:35:31-4#

A: Ja. Also schwierig ist es nicht. Ich weise die Leute darauf hin. #00:35:36-3#

I: Würden Sie als Begutachtungsverfahren, hier eher rechtlicher Natur oder eher medizinischer Natur sehen? Wo ist da? #00:35:45-7#

A: Medizinisch #00:35:46-5#

I: Eher medizinisch #00:35:48-0#

I: #00:35:53-8#

Sind Sie jetzt allgemein mit Ihrer, wenn Sie jetzt die ganze Erfahrung zusammen nehmen und diese betrachten. Sind Sie allgemein mit den Dolmetschern in der PVA zufrieden? #00:36:08-1#

A: Teils teils. #00:36:15-6#

I: Würden Sie das noch erörtern? Warum teils teils. #00:36:20-4#

A: Naja weil manche das meine meine meiner Meinung nach besser und gut machen und manche machen das nicht so toll. #00:36:27-2#

I: Glauben Sie, dass Sie das nicht verändern können. Sie haben keinen Einfluss auf diese Situation. #00:36:37-1#

A: Nein, nein. Ich glaube schon, dass ich also sozusagen irgendwie das melden kann aber ob das wirklich im weiteren Verlauf was ändert ist nicht meine Entscheidung. Ich habe das zu melden. #00:36:50-4#

I: Tun Sie das? #00:36:52-8#

A: Naja bis jetzt ist es nicht so weit gekommen, dass ich mich also wegen jemanden mich sozusagen negativ äußere beschwere oder so. #00:36:59-1#

I: Wie weit muss es kommen? #00:37:00-3#

A: Naja, wenn ich dann sehe, dass das also nicht mehr tragbar ist. Dann natürlich ... #00:37:05-5#

I: Nach mehrmaligen Ermahnen #00:37:07-7#

A: Ja. Natürlich weise ich denjenigen daraufhin, wenn ich grob nicht in Ordnung ist. Aber natürlich versuche ich immer zuerst direkt mit demjenigen #00:37:19-3#

I: Das heißt Sie geben Feedback? #00:37:21-0#

A: Ja ich gebe ihm Feedback. Ich gebe ihm [Dolmetscher] Tipps: Das war jetzt nicht so ganz in Ordnung. Das sollte man so und so machen. Das ist etwas, das ich als wichtig erachte und anderer Kollege sagt, dass ist für mich nicht so wichtig. Aber ich gebe Tipps, weil es ist doch sozusagen in der Ordination, wo ich bin... wo ich der Meinung bin, dass das und das so zu beachten ist. Ja. Und abgesehen, da rede ich schon mit demjenigen kurz. Und weise ich ihn [Dolmetscher] darauf hin, dass ich das und das nicht ganz optimal gefunden habe. Aber es ist nicht so, dass ich jetzt sozusagen jetzt, natürlich redet

man auch mit anderen Kollegen usw. Oder es ist sozusagen dezidiert versuche versuche Schritte in die richtige zu leiten, dass ist noch nicht vorgekommen. #00:38:15-8#

I: Hat sich das Feedback gelohnt? Also haben Sie nachdem Feedbackgeben #00:38:20-2#

A: Ja, bis zu einem gewissen Grad, ja. Bei manchen habe ich es auch gleich gar nicht versucht. #00:38:26-0#

I: Warum nicht. #00:38:27-5#

A: Weil sie sporadisch und selten kommen vielleicht. Was einem auffällt, naja. Mein Gott da war die Sache nicht so professionell. Dass die Übersetzungen waren nicht so toll und das und das sehe ich denjenigen wieder drei Monate vier Monate gar nicht und ist sporadisch wieder da. Was dann wieder auffällt naja, der wieder da. #00:38:52-0#

I: Hatten wir schon mal. (lacht) #00:38:56-1#

A: Also wenn jemand natürlich häufig da ist und das hoffentlich passt dann würde [unverständlich] #00:39:04-3#

I: Gut. Abgesehen von diesen Informationen, hätten Sie noch weitere Verbesserungsvorschläge? Wir haben ja gesagt, dass mit einer Evaluierung eine Qualitätskontrolle wäre nicht schlecht? Und mehr Professionalität? #00:39:23-8#

A: Das setze dann, das würde dann bei dieser Qualitätssicherung wahrscheinlich auch rauskommen. Wen diejenigen den Betroffenen einfach interviewt. Wo sind sozusagen die Punkte, wo man ansetzen muss. #00:39:42-2#

I: Das sind im Prinzip #00:39:43-1#

A: Wie sehen das die einzelnen Betroffenen, ja. Wo ist für jeden einzelnen der Manko. Wo sind die positiven Punkte. #00:39:54-0#

I: Gibt es noch abgesehen von diesen zwei Aspekten weitere Verbesserungsvorschläge, wie man die Zusammenarbeit mit Dolmetschern in Zukunft hoch also qualitativ hochwertiger leisten einrichten könnte oder #00:40:16-2#

A: Wenn Sie mich so fragen, auf Anhieb, abgesehen von [unverständlich]. #00:40:21-4#

I: Ok. Gut. Darf ich Sie noch einmal fragen, Nein. Darf ich Sie überhaupt fragen, wie alt Sie sind? #00:40:29-1#

A: Nein. #00:40:33-3#

I: [Lacht] #00:40:34-4#

Wie jung sind Sie? #00:40:42-1#

A: Unter 70 #00:40:45-3#

I: Unter 70 gut. Welche Sprachkenntnisse haben Sie? Abgesehen von der deutschen Sprache natürlich. #00:40:48-7#

A: Persisch und Englisch. #00:40:51-3#

[Off Record] #00:40:53-5#

I: Wenden Sie Ihre Fremdsprachen im Beruf an? #00:41:32-9#

Also wenden Sie die Fremdsprachen Persisch und Englisch hier in der Ordi an? In der PVA? #00:41:37-6#

A: Ja. #00:41:40-2#

I: Das heißt Sie Dolmetschen? #00:41:41-6#

A: Nein. Ich helfe manchmal der Dolmetscherin. Wenn es um die persische Sprache geht. #00:41:45-1#

I: Sie helfen den Dolmetschern? #00:41:50-0#

Aber Sie sprechen selbst nicht mit dem PW in Ihren anderen Sprachen. #00:41:56-3#

A: Wenn es sich vermeiden lässt, nein. Weil ja ich möchte, dass meine meine Assistentin ja auch versteht, was ich mit dem Patienten spreche. Und jetzt den Eindruck entsteht, dass ich den Patienten jetzt kenne - oder was auch immer, net. Aus dem Grunde der Korrektheit. Deshalb, auch wenn Sie meine Muttersprache sprechen, habe ich bis jetzt keinen einzigen Dolmetscher abbestellt. [unverständlich] Ich habe es übersetzen lassen. Hab's dem Patienten auch erklärt, warum ich da irgendwie das negativ bewertet wird und das hat seine Korrektheit. Und es muss auch so sein, dass meine Assistentin ja auch weiß wie, was ich mit ihnen spreche. #00:42:41-5#

I: Wurde das kommuniziert? Wurde das von oben kommuniziert oder haben Sie das für sich selbst entschieden? Aufgrund der Praktikabili Praktikabilität und aufgrund der Neutralität #00:42:51-6#

A: //Kommt nicht so häufig vor// #00:42:52-2#

I: Neutralität ihrer Rolle. #00:42:55-6#

A:Erstens ist das sehr selten. Das ist nicht so häufig. Zumindest war es bei mir nicht so häufig.
Und das habe ich jetzt einmal selbst entschieden. #00:43:02-6#
I:Ich bedanke mich vielmals. #00:43:05-8#
A:Gerne. #00:43:05-6#

6.3.8 INT / ARZ IV 12.07.2012

I:So, Ich bedanke mich noch einmal für die Teilnahme und ich noch einmal hier darauf aufmerksam machen, dass das eine anonyme Studie ist und alle Informationen natürlich vertraulich behandelt werden. Fangen wir doch zuerst mit den allgemeinen Fragen an. Sie sind für die PVA tätig, was ist genau Ihre Aufgabe? #00:00:23-7#

A:Als Facharzt für Neurologie und Psychiatrie muss ich hier Gutachten erstellen über die Arbeitsfähigkeit oder aber über die Hilfsbedürftigkeit im Sinne der einzelnen Sozialgesetze. #00:00:39-6#

I:Wie lange sind Sie schon in Ihrem Beruf tätig? #00:00:43-0#

A:Als Gutachter seit 2003 als FA für Neurologie u. Psychiatrie seit 1997 1996. #00:00:58-6#

I:Und seit wann arbeiten Sie als Arzt mit Dolmetschern allgemein zusammen? #00:01:03-5#

A:Eigentlich seit 2004 hier vor Ort. #00:01:08-1#

I:Arbeiten Sie sonst noch mit Dolmetschern zusammen? Abgesehen von der Tätigkeit in der PVA? #00:01:14-7#

A:Nur wenn ich sie privat brauche. #00:01:16-4#

I:Aha das heißt Sie hatten schon privat Dolmetscher in Anspruch genommen? #00:01:20-9#

A:Ja, nebenbei. #00:01:22-9#

I:Was war das für eine Dolmetschertätigkeit, die sie da in Anspruch genommen haben? #00:01:27-2#

A:Übersetzen eines Staatsopernprogrammes. #00:01:30-9#

I:Ok. Das heißt eine Übersetzung. #00:01:32-4#

A:Für Bekannte. #00:01:32-2#

I:Und Dolmetscher? Haben Sie Dolmetscher schon gebraucht? #00:01:38-6#

A:Achso. Ja. Nein nein, das nicht, eigentlich. #00:01:40-2#

I:Also Dolmetscher nicht, aber Übersetzer schon. #00:01:44-4#

Wie oft arbeiten Sie mit Dolmetschern in der Woche in der PVA zusammen? #00:01:50-2#

A:Nahezu täglich. #00:01:52-8#

I:Also wirklich jeden Tag fast. #00:01:56-5#

A:Ja. #00:01:57-8#

I:Wurden Sie für die Tätigkeit mit Dolmetschern eingeschult oder wurde Ihnen erklärt, wie Dolmetscher arbeiten. #00:02:09-0#

A:Nein, das wurde ich wurde weder eingeschult noch wurde es mir erklärt. Ich habe mir das selber zusammengesucht. #00:02:18-3#

I:Also mit der Zeit? #00:02:19-2#

A:Ja, naja #00:02:21-3#

I:Mit der Praxis? #00:02:23-2#

A:Ja auch im Bekanntenkreis herumgeschaut, was eigentlich ein Dolmetscher machen muss oder können sollte. Und vor allem wie die rechtlichen Grundlagen sind. #00:02:33-0#

I:Für Dolmetscher? Oder #00:02:35-6#

A:Naja für Dolmetscher im Bezug auf die Tätigkeit beim Erstellung eines Gutachtens. Weil die Gutachtenmedizin hat ja bestimmte Auflagen. #00:02:46-3#

I:Welche? #00:02:47-9#

A:Das heißt: es besteht Schweigepflicht. Das weiß ich zwar als Arzt aber mancher Dolmetscher weiß das nicht. #00:02:57-4#

I:Woher haben Sie diese Informationen. Wo steht das Schweigepflicht für Dolmetscher besteht. #00:03:04-4#

A:Wo steht, weiß ich nicht. Ich haben es nur irgendwo einmal aufgeschnappt. #00:03:09-1#

I:Aber Sie haben keine internen Anweisungen bekommen. #00:03:12-7#

A:Nein. #00:03:13-8#

I:Und sprechen Sie mit Ihren Arbeitskollegen, anderen Ärzten, darüber, wie Dolmetscher arbeiten. Wie zu arbeiten ist mit Dolmetschern. #00:03:23-2#

A://Das bringt nichts weil mir keiner zuhört. // (lacht) #00:03:30-2#

I:Gut. Das heißt, Sie haben gesagt, Sie haben sich im Bekanntenkreis umgehört. #00:03:37-0#

A:Ja. #00:03:39-1#

I:Gibt es da Dolmetscher im Bekanntenkreis. #00:03:39-8#

A:Ja. #00:03:40-4#

I: Was sind das für Dolmetscher? In welchem Bereich arbeiten sie? #00:03:41-8#

A: Zum Beispiel [...] der Leiter des Dolmetschbüros der UNIDO ist ein ehemaliger Schulkollege von mir. #00:03:51-8#

I: Aber er ist Konferenzdolmetscher. #00:03:53-8#

A: Der macht alles Mögliche. #00:03:55-7#

I: Konsektiv und also Dialogdolmetschen und und und und Konferenzdolmetschen. #00:03:58-6#

A: //Ja// #00:03:57-9#

I: Gut. Führen Sie ein Vorgespräch mit Dolmetschern? Bevor die Dolmetschung beginnt? #00:04:07-7#

A: Häufig. Nicht jedes Mal. Weil das ist oft sinnlos. Aber wenn es eine bestimmte Fragestellung gibt, dann die herausgearbeitet werden muss oder die Probleme machen kann, wird der Dolmetscher vorher informiert. So ist mir einmal vor Jahren passiert, dass eine Chinesischdolmetscherin ganz erstaunt gefragt hat: "aber wie soll ich das übersetzen, der redet ja nur blödes Zeug und ganz verwirrt ist er auch." Ich habe ihr dann im Nachhinein erklärt, dass das zu seinem Krankheitsbild passt. Dass das ein sehr wichtiger Inhalt ist, dass sie sozusagen W.O. gegeben hat, dass zu übersetzen, weil es schon für sie keinen Sinn gemacht hat. Das war eine sehr lehrreiche Situation, die natürlich jetzt nicht mehr passiert, denn wenn ich ahnen kann was kommt, informiere ich den Dolmetscher. #00:05:06-5#

I: Sie meinten, meistens ist es nicht sinnvoll, den Dolmetscher in das Gespräch einzuführen. #00:05:13-4#

A: Na sinnvoll darum geht es gar nicht, denn ich weiß ja oft selber nicht, wenn jemand kommt wegen Depressionen, kann das sehr viel sein. Oder auch gar nichts. Und oft stellt sich heraus, dass hinter einer Depression eine psychotische Störung steckt. Wo einfach wirres Zeug gesprochen wird oder das ein Patient trotzdem er noch jung ist schon eine Demenz hat und daher auch daneben ist, sozusagen. #00:05:40-4#

I: Man kann gar nicht wissen, was was dann eigentlich auf einen zukommt. #00:05:45-1#

A: Nein, das das ist nicht die immer eindeutig. #00:05:47-8#

I: Wie ist Ihre bisherige Erfahrung dann also mit Dolmetschern und mit der Arbeit hier bei der PVA? #00:05:53-4#

A: Je gebildeter, desto besser. #00:05:55-9#

I: Der Dolmetscher? #00:05:57-4#

A: Der Dolmetscher. Ja. Es gibt hier viele [...] Dolmetscher, die also unter Anführungszeichen Dolmetscher, die übersetzen können oder sagen wir es so: die halt in zwei Sprachen sich ausdrücken können. Inwieweit sie wirklich interpretieren können, das muss ich mich manchmal hinterfragen. #00:06:20-9#

I: Sind Sie dann also der Meinung, dass die Kommunikation mit dem PW ausreichend gut ist, wenn ein Dolmetscher vorhanden ist. #00:06:32-7#

A: Na es ist auf alle Fälle besser als wenn man nur mit Händen und Füßen spricht. Es hängt aber sehr davon ab, ob ein Dolmetscher sich in die Situation des Patienten hineinknien kann. Und zwar weniger das Krankheitsbild aber z. B. schon allein die Mentalität eines Patienten übermitteln kann. **Ich habe gelernt, dass man eigentlich immer in seine Muttersprache übersetzen sollte. Bei uns ist es hier vielfach anders. Man übersetzt, der Dolmetscher übersetzt in seine Fremdsprache. Das macht schon einen Unterschied. #00:07:14-7#**

I: Woher wissen Sie das? #00:07:16-6#

A: Bildung ist alles. Nicht von Internet und nicht von #00:07:20-5#

I: Haben Sie nachgefragt? Nein, woher wissen Sie das die Dolmetscher in die in ihre Nicht-Muttersprache dolmetschen. // #00:07:26-5#

A: Das hat mich interessiert und da ist es es immer wichtig, dass man in die eigene Muttersprache übersetzt. #00:07:30-9#

I: Und Sie wissen aber das hier Dolmetscher nicht unbedingt immer in ihre Muttersprache dolmetschen. #00:07:35-0#

A: Das weiß ich. Ja. Das ist immerhin ein gewisses Manko. Was aber manche ausgleichen können, weil sie dadurch mehr die kulturelle und emotionale Oberfläche des Patienten miterklären können. #00:07:50-6#

I: Das heißt: Bei den Anforderungen, die ein Dolmetscher erfüllen sollte, wäre auf jeden Fall die das Kulturverständnis des PWs #00:08:03-5#

A:Neben dem Wortschatz wäre es günstig so ein nicht in die eigene Muttersprache übersetzt. Nein, gerade wenn er in die eigene Muttersprache übersetzt, **dass also die kulturellen Eigenheiten, irgendwie vermitteln kann. Und wenn er zum Beispiel in die Fremdsprache übersetzt, also ins Deutsche, dass er einem auch mitteilt, warum gewisse Emotionen oder gewisse Situationen in seiner Kultur oder beim Patienten dann, wenn das allgemein gültig ist, so ausschauen.** #00:08:40-5#

I:Das ist für Sie wichtig? Vor allem in Ihrem Bereich? #00:08:42-6#

A:Naja es ist, es geht in der Psychiatrie über die Übertragung. **Ein großes Beispiel ist im mittleren Osten gibt es immer noch Klageweiber, das ist etwas, was bei uns nicht verstanden wird. Und es gibt Völker, die den Schmerz einfach als unmännlich, als genant, verbergen. Dazu gehören die Chinesen, die Japaner. Die wie hinter einer Fassade erscheinen. Und dann gibt es sehr extrovertierte Typen, die das halt in den Vordergrund stellen.** #00:09:24-0#

I:Welche anderen Anforderungen sollte ein Dolmetscher bei der PVA erfüllen? #00:09:31-7#

A: Auf alle Fälle eine unparteiische Vorgangsweise. Ich hatte mal die Situation, dass ich eine dolmetschende Hilfsschwester hatte, die zwar sehr lieb und nett zum Patienten war aber diese Liebe zum Patienten so übertrieb, dass sie in seinen Interessen übersetzte. Sprich, sein Leid noch dramatischer darstellte und Antworten also eigentlich Fragen schon vorweg nahm, weil sie wusste, dass muss sie auch anbringen und das auch. Das war natürlich dann untragbar. Also eine unbeteiligte, ein unbeteiligtes Interesse muss er eigentlich haben. Nicht? Er muss das Interesse haben jemanden die Sprachbarriere überwinden zu helfen ohne, dass er sich gleich als Anwalt des Patienten in dem Fall aufspielt. #00:10:42-8#

I:Da stellt sich immer die Frage: Welche Rolle genau der Dolmetscher zu spielen hat? Ist er der Dolmetscher hier in der PVA ein Hilfsorgan der Ärzte, oder eher eine Hilfestellung für den PW? #00:11:02-4#

A:Nein, es ist ein Gegenfahrbahn sozusagen, das geht vice versa. Es ist zweispurig. Einmal hin und einmal zurück. So wird die Frage des Arztes direkt übersetzen muss oder auch sagen muss, bitteschön, das kann ich so nicht übersetzen, weil dafür gibt es in unserer Sprache keinen Ausdruck. So muss er aber auch umgekehrt, dass was der Patient sagt, eins zu eins wiedergeben. Und vor allem, wenn's undeutlich wird, vom Patienten, oder wenn der Sinn, widersprüchlich wird, dann muss er auch aufmerksam machen, den Arzt - das er (der PW) einmal so redet und einmal so redet. #00:11:53-1#

I:Das heißt der Dolmetscher muss mitdenken? #00:11:56-0#

A:Na mitdenken auf alle Fälle. Und es ist nicht nur ein, es ist eigentlich nicht immer nur ein eins zu eins übersetzen, wie in einem Wörterbuch, wo man nachschaut und dann die ersthäufigste Diag das ersthäufigste Wort oder den Begriff übernimmt, sondern es ist auch eine Interpretation gefragt. Wenn wir sprechen, dann sprechen wir eher mit Händen und Füßen oder mit Gesichtsausdruck und das muss er (der Dolmetscher) schon auch beachten. Redet er das nur trocken runter, der Patient, oder wie auswendig gelernt, wie eingelernt oder bemerkt er, dass der Patient gar nicht den Wortschatz dafür hat. Was er gefragt wird. Ein wichtiges Beispiel in der Türkei sind z. B. Flüsse und Teiche offensichtlich sehr selten. Viele der Patienten wissen gar nicht was ein Fluss und was ein Teich ist. Ob das jetzt statistisch statistisch signifikant ist, weiß ich nicht, aber es ist schon sehr auffallend. Es ist ein trockenes Land. Weihnachtsskarpfen gibt es dort nicht also kann man auch damit nicht die Eselsbrücke machen. #00:13:21-9#

I:Das heißt, wenn Sie dann Ihre Begutachtung durchführen, sollte der Dolmetscher darauf Aufmerksamkeit aufmerksam machen, wenn kulturelle Hürden zu überwältigen sind. #00:13:32-9#

A:Ja.Das ist ganz wichtig #00:13:34-7#

I:Bis wohin geht denn das mit denken? Wo ist die Grenze? Naja er soll nicht Vorausschauend sein, er soll nicht Fragen oder Antworten vorweg nehmen. Aber. #00:13:50-4#

I:Wenn wir das in Bezug nehmen, dass also der der Dolmetscher Verständnis und kulturelles Feingefühl haben sollte, aber auch zur Psyche nicht zur Psyche aber zum Verhalten des des des PWs was sagen soll, welche weiteren Anforderungen, sollte ein Dolmetscher noch haben, abgesehen von den Sprachkenntnissen. #00:14:16-5#

A:Unparteilichkeit, Fachwissen, #00:14:22-6#

I:medizinisches Fachwissen? #00:14:25-6#

A:Nein, nein, ich meine jetzt auf das Vokabular. Bezogen. **Man versucht ja den Patienten**

nicht mit lateinischen Diagnosen zu befragen sondern nach Symptomen. Und da ist es auch ganz wichtig. Das ist so wie bei Kindern, denen sagt man auch nicht, die fragt man auch nicht: Haben Sie abdominelle Schmerzen? Oder hast du abdominelle Schmerzen? Das kann man vielleicht einen Erwachsenen fragen, aber bei einem Kind muss man auch auf dieses Entwicklungsniveau gehen und sagen: Tut dir das Baucherl weh? Baucherl, ja! Beim 10-jährigen wird man wahrscheinlich schon sagen können: Hast du Bauchweh? Beim 15-jährigen sagt man dann: Hast du Bauchschmerzen? Das müsste eigentlich in der Interpretation für den angepasst an den Patienten, den er ja mit seinen Worten versteht funktionieren. #00:15:24-0#

I:Das heißt der Dolmetscher muss sein Sprachregister anpassen. #00:15:28-9#

A: Genau! An dem Ausbildungsstand und dem zu erwartendem Ausbildungsstand und an die besonderen Eigenheiten. In manchen Völkern, da gibt es Tabuzonen. Dann muss er [Dolmetschende] das irgendwie versuchen dem [Pensionswerber] das [die gestellte Frage] beizubringen, dass da eine Antwort kommt.

#00:15:58-4#

A:Ich habe hier das Problem, dass ich hier engagierte zweisprachige Menschen zum Übersetzen habe. Und ich könnte mir vorstellen, dass doch, weil es ja eine eigene Berufsgruppe ist, dass einer der zwar zwei Sprachen spricht aber den Beruf doch nicht so gut ist wie einer der ihn wirklich erlernt hat. #00:16:24-0#

I:Können Sie mir kurz sagen, welche Unterschiede Sie da sehen? Wo ist da der feine Unterschied? #00:16:31-8#

A: Es gibt viele die zusammenfassend übersetzen und es gibt welche, die praktisch simultan übersetzen. #00:16:41-7#

I:Also Flüsterdolmetschen? Wird bei Ihnen auch geflüstert oder nicht geflüstert aber simultan #00:16:46-9#

A:Das ist der Fachbegriff. #00:16:48-8#

I:Also simultan gedolmetscht. #00:16:49-3#

A:Das manche tun das. Das ist manchmal recht gut, weil's kurz und bündig. Bei manchen manchmal ist es so, dass es zu schnell geht. Dann ist der aus dem Konzept gerissen, aber es soll wirklich so sein, dass möglichst viel Information direkt oder eins zu eins, oder richtig, richtig interpretiert rüberkommt und nicht eine Zusammenfassung wo vielleicht das eine oder andere aufgrund der Länge des sehr das Patienten dann schon verloren geht. Ich muss immer wieder gerade die nicht ausgebildeten muss ich immer wieder sagen: "bitte schön, wenn es ihnen zu viel wird, weil manche reden ja sofort wie wild los, unter den Patienten, dass sie dem sagen, halt einmal. Jetzt übersetze ich das. Und ich glaube, wenn man das gelernt hat, in der im als Beruf, dann weiß man, wie schnell man, sozusagen, traduieren kann. Und kann auch hat dann auch von sich aus, sozusagen, die Autorität dem Patienten zu verstehen zu geben, halt das wird zu viel und jetzt wird es zu schnell, jetzt machen wir mal langsam, und das muss ich noch fertig übersetzen und dann reden wir noch weiter. Diese Fähigkeit, diese ist nicht immer zu finden. #00:18:18-5#

I:Bezüglich der Ausbildung, wären Sie, würden Sie mir zustimmen, wenn ich sage, dass Sie dann eine Ausbildung als Dolmetscher als erforderlich sehen. Oder genügt eine ein Kurs? #00:18:38-1#

A:Also wenn's um Leben und Tod geht, dann will ich wissen, ob der eine Allergie hat oder nicht, dann würde mir ein einer von der Straße, der zwei Sprachen spricht wahrscheinlich ausreichend helfen. Wenn es nun um Spitzfindigkeiten geht und vor allem mit einem sehr großen rechtlichen Hintergrund oder mit einer sehr großen rechtlichen Folgewirkung, dann erachte ich eigentlich den Begriff des Gerichtsdolmetschers in seiner Funktion hier als verpflichtend und stehe daher sicherlich in anderen Lager als mein Dienstgeber. #00:19:23-8#

I:Warum glauben Sie denn, dass ein Gerichtsdolmetscher gerade wichtig wäre als als ein Dolmetscher hier// #00:19:31-1#

A:Weil ich da eine zertifizierte Ausbildung annehmen kann. Der hat einen Stempel. Der ist Magister oder jetzt irgendwann einmal Bachelor für Übersetzung und da kann ich dann sagen, naja, er hat was gelernt. Sicherlich kann man viele Zeugnisse sich ergaunern oder hineinrutschen durchwurtscheln, also es gibt nicht letztendlich die 100% Qualitäts den 100 % igen Qualitätsbeweis habe ich nicht. Nie. Das habe ich nirgendwo. Das gibt es nicht. Es gibt auch Neurologen, die den Schlaganfall nicht kennen. Aber in Österreich sagt man, man geht

nicht zum Schmiedel wenn man zum Schmied gehen kann. Und das ist halt auch ein wahrer Ausspruch, stammt übrigens aus dem Volk und nicht akademisch. #00:20:24-0#

I:Ein Dolmetscher, der eine Dolmetscherausbildung abgeschlossen hat, z. B. einen Bachelor in Übersetzen und Dolmetschen bzw. einen Bachelor in Transkulturelle Kommunikation, oder einen Master in Dolmetschen wäre auch so eine Ausbildung für Sie ein Idealfall? Wie das Gerichtsdolmetschen? Wie der Gerichtsdolmetscher. #00:20:48-2#

A:Ist da ein Unterschied? #00:20:48-7#

I:Gerichtsdolmetscher ist noch eine zusätzliche Prüfung. #00:20:53-4#

A:Naja ich mein, ich möchte natürlich an alle glauben, also einer mit Stempel mit einem Titel, #00:21:01-4#

I:Mit einem Titel? Weil Stempel kriegt ein der Gerichtsdolmetscher nach einer Gerichtsdolmetscherprüfung. #00:21:07-1#

A:Dann ist das sozusagen nur eine Vorgehenseinschulung, er ist der Gerichtsdolmetscher nicht ein Studierter? #00:21:13-8#

I:Es ist so: [Erklärung wie man Gerichtsdolmetscher wird] #00:22:16-1#

A:Das habe ich nicht gewusst, aber **es geht mir um eine Waffengleichheit. Mein Gutachten kann vor Gericht angefochten werden, und wenn es daran krankt, dass ich einen mittelprächtigen Dolmetscher hatte, dann gibt es Bröseln. Und daher ist es ganz wichtig, dass sozusagen im beiden Institutionen, ob Gericht oder hier in der Anstalt, das gleiche Ausbildungsniveau zu gegeben ist. Und ich kann mir vorstellen, wenn einer von Gericht anerkannt ist mit 5 Jahre Dolmetschpraxis, dann ist der sicherlich besser ausgebildet als ein eine Musikstudentin, mit Sprachtalent, die halt was sich dazuverdient. Und vor allem gemäß der Anstellungsrichtlinien als geringfügig beschäftigt eingesetzt wird, damit es noch weniger kostet. Davon kann ich ausgehen, dass die nur selten übersetzt und dementsprechend die Lücken mitbringt.** #00:23:23-9#

I:Für Sie ist also diese [...] die Ausbildung insofern wichtig als sie eine Art Zertifikat für Qualität ist. #00:23:41-1#

A:Ja. Es geht ja beim Übersetzen geht ja sehr viel verloren, gerade in der Psychiatrie. Und wenn ich jetzt dann noch zittern muss, dass der Wortschatz zu gering ist, das die Verhaltensmaßregeln nicht immer eingehalten werden. Das die unparteiisch die unparteiische Vorgangsweise nicht gewährleistet ist, weil der das einfach nie erfahren hat, weil er nur hingeschickt wird um zu sagen, erzähl halt was der sagt. Dann ist das prekär. Und ist eigentlich, man redet so viel über Qualitätsmanagement und Qualitätssicherheit man muss ich sagen, da sind wir eigentlich weit entfernt. #00:24:23-8#

I:Wie könnte man dann die Qualität dann verbessern? #00:24:25-7#

A:Na in dem man endlich einmal einen Mindeststandard von den Büros (Übersetzungsbüros) fordert. Und sagt bitteschön, wir brauchen Leute die das, das, das, das haben und damit es einfacher verständlich ist. Sagt man: "Wir brauchen Leute, die auch bei Gericht anerkannt sind. Oder anerkannt werden können. #00:24:48-0#

I:Gibt es jetzt schon Maßnahmen der Qualitätssicherung oder Qualitätskontrolle? #00:24:54-9#

A:Hinsichtlich der Dolmetscher nicht. Die Leistung wird zugekauft und man schiebt sozusagen in letzter Instanz das auf das das engagierte Übersetzungsbüro, dass die Leute schickt. Also sollte es zu irgendeiner Gerichtsverhandlung kommen, wo es darum geht, wurde richtig oder falsch übersetzt, dann trifft es nicht das Haus, das Haus sagt, dann ganz einfach: "Wir haben ja den gekauft, damit er uns übersetzt und er hat uns vorgemacht, dass er das auch kann." #00:25:30-3#

I:Gab es schon Fälle? #00:25:32-1#

A:Mir ist nichts bekannt. #00:25:34-0#

I:Wie ist das noch also wir haben jetzt das Problem der Schwierigkeiten beim Dolmetschen hier in der PVA angesch angerissen. Welche Probleme oder welche Schwierigkeiten sehen Sie noch beim Dolmetschen in der bei der Untersuchung in der PVA? #00:25:52-2#

A:Naja, in der Psychiatrie spricht man viel von der Übertragung, d. h. wenn ich lache, wenn mein Vis-a-vis lacht dann lache ich auch, wenn es weint werde ich auch gerührt sein, das als Psychiater ist man drauf sehr abgestellt, dass man das erkennt, dass man es natürlich nicht unter die Haut lässt, weil sonst heilt heult man um die Wette. Das geht natürlich verloren. Ja, weil der Patient schaut den Dolmetscher an, der Dolmetscher, der Zuhörer schaut auf meistens, den der spricht, beobachtet zwar auch den Patienten. Aber das ist aber prozesshaft, das geht verloren. Ich kann nicht verlangen vom vom Dolmetscher, dass er jetzt wie ein Schauspieler

die Emotionen des Patienten übernimmt in seinem Gesichtsausdruck, das ist nicht, das geht nicht, das verlangt auch keiner nur ganz wichtig ist, wenn er mir sagt, in diesem Landstrich ist das ist ein gewisses Thema sehr negativ besetzt oder es handelt sich, wenn man darüber spricht über ein Tabu. Wie es im Türkischen gibt. Essen wir Süßes, reden wir Süßes. Das wird es wahrscheinlich in jeder Sprache geben, dass man gewisse Dinge nicht mitteilt und schon gar nicht wenn es über einen Dolmetscher geht. Aber das ist prozesshaft, das geht halt nicht. #00:27:26-0#

I:Wie ist das mit der Sitzordnung. Ist Ihnen die Sitzordnung wichtig? Eine bestimmte Sitzordnung zwischen Dolmetscher und PW und Arzt? #00:27:34-3#

A:Die ist an und für sich raumgebunden aber ich mein, das kann man immer beliebig variieren - die Sitzordnung. Wenn man einen Patienten hat, der kaum was hört, dann wird man natürlich nicht den Dolmetscher in die andere Ecke setzen. Also das kann man regeln. Da muss nichts fixes sein, sondern man muss halt sein, wie das ist. Und es kommt oft vor, dass die Patienten, da ist der Dolmetscher, dass sie von mir abrücken und zum Dolmetscher und den praktisch umarmen, mit ihren Beschwerden. Das beobachte ich auch, und der Dolmetscher sagt dann: "Nein, nein, nicht ich der ist der Arzt. Aber mein Gott, ja das sind so lustige Geschichten, aber ich glaub nicht, dass die Dolmetscher der Dolmetscher jetzt an einem bestimmten Punkt sitzen muss und viele gehen ja auch her und stellen sich dann neben den Patienten, wenn es darum geht Anordnungen für die neurologische Untersuchung in der Muttersprache des Patienten preis zu geben. Dann ist es so, dann steht er neben mir, hinter mir. Neben dem Patienten und so. #00:28:39-3#

I:Das heißt der Dolmetscher muss immer einen neuen Platz für sich finden. Immer neu positionieren. #00:28:42-5#

A:Na situationsabhängig, manches kann man mit reden herausfinden und manches ist halt so, dass der Dolmetscher dabei daneben steht, weil es der Patient nicht sieht, von den Lippenlesen nicht von den Lippen ablesen kann oder er es einfach nicht hört, wenn er zu weit weg ist. Das sind die kleinsten Probleme. Er sollte zumindest im Raum anwesend sein und nicht einschlafen, wenn's fad ist. #00:29:16-0#

I:Wie ist es mit Begleitpersonen, wenn die anwesend sind. Gibt es da Diskrepanzen Diskrepanzen #00:29:21-0#

A:Naja. An und für sich ist die Begleitperson für mich nicht verpflichtend vorgeschrieben, **ich versuche immer von vorn herein Begleitperson räumlich zu trennen, weil sie viele [...] weil viele von denen eigentlich mehr reden als der Patient. Vom Gesetz her ist es vorgeschrieben, dass ich als Arzt immer nur die Symptome und die Angaben des Patienten primär beachten sollte. Und nicht die Interpretationen der Angehörigen, weil die unterliegen einem emotionalen Druck und da wird dann alles verwässert oder aufgebauscht und wir kommen auf die falsche Ebene. Es ist halt leider Gottes so, dass gerade bei angelernten oder nicht-ausgebildeten Dolmetschern die dann auch vielleicht ein Vokabelproblem haben, dort vielfach der Angehörige einhackt. Es ist mir passiert, dass eine sehr temperamentvolle polnische Begleitperson mir dann trocken gesagt hat, dass mein Dolmetscher nicht Deutsch kann oder nicht Polnisch kann. Das ist dann natürlich genant. #00:30:45-4#**

I:Ansonsten dürfen aber Begleitpersonen nicht dolmetschen? #00:30:48-6#

A:Nein, sie dürfen nicht dolmetschen, sie sind an und für sich nur eine also nur wichtig, wenn man die Anamnese erweitern will. Wenn ich also sage, jetzt hat mir der Patient was gesagt, was ich nicht was ich nicht (...) #00:31:13-6#
also ich hab #00:31:16-3#

I:Erweiterung der Anamnese #00:31:16-3#

A:Erweiterung der Anamnese also zuerst wird einmal der Patient befragt, der ja seine Beschwerden am besten empfindet, am besten darstellen kann. Es gibt immer wieder Situationen, wo der Patient gewisse Dinge gar nicht erzählt, weil es gar nicht wahr nimmt. Wenn er z. B. in der Nacht herumgeistert, das weiß er ja nicht. Dann ist es schon gut, dass eine Begleitperson auch noch befragt wird. Aber wir alle wissen, wenn wir, wenn unsere Oma auf der Bahre liegt und einen Herzschmerzen hat, dass wir immer an das Schlimmste denken und das wird dann auch von den Patienten in der Begutachtungssituation oder von den Angehörigen in der Begutachtungssituation genauso gemacht. Die versuchen natürlich das Schlimmste dazustellen, was einmal gewesen ist, während der Patient sagt: "ich hab einen Herzinfarkt auch gehabt, aber ich lebe noch". Das ist das Problem. Daher zuerst der Patient

und wenn nicht dann mir denke: "Na, hallo, der erzählt mir da was, was aber gar nicht gut möglich ist. Alte Leute die dement werden, die haben dann oft nicht, die wissen nicht, dass Sie gewisse Dinge nicht mehr können, glauben aber, dass sie es noch tun. Dann ist aber die Außenanamnese wichtig. Dann wird der ja eh gefragt. Aber es kann nicht sein, dass der die Begleitperson, den Dolmetscher bei der Hand nimmt und sagt: "Du sagst jetzt was der Vater alles hat." #00:32:47-5#

I: Welche Rolle sehen Sie da in dem Dolmetscher innerhalb der PVA? #00:32:52-9#

A: Er muss eine neutrale Position beziehen. Er ist sozusagen unser Instrument uns mitzuteilen oder einen Input verständlich zu machen. Darum ist es auch so, dass die Dolmetscher ein eigens Kammerl haben und nicht wie früher einmal im Warteraum herumgeistern. Und ich persönlich achte immer darauf, dass der Dolmetscher durch eine andere Tür den Raum verlässt und nicht mit dem Patienten hinausgeht. Weil draußen stürzen sich dann die Patienten auf den Dolmetscher und sagen, das und das und bringen den dann nur in eine Situation, wo er sagt: Jesus, nein, das habe ich ja nicht übersetzt, das sollte man ja noch dazusagen usw. Dafür kann ja der Dolmetscher nicht, der ist ja eigentlich nur ein ein Hilfsmittel. #00:33:42-3#

I: Ist ein Dolmetscher hier auch ein Experte? #00:33:43-5#

A: Für die Sprache. #00:33:49-3#

I: Haben wir jetzt alle Schwierigkeiten aufgezählt? #00:33:56-5#

A: Momentan fällt mir nichts ein. #00:33:59-1#

I: Welche Verbesserungsvorschläge hätten Sie? #00:34:04-3#

A: Ich möchte [...] Fachkräfte. Spezialisten mit objektivierbaren Fähigkeiten und nicht angelernte eingeladene oder durch Freunderlwirtschaft erhobene Dolmetscher. #00:34:32-9#

I: Wie würden Sie dann also die Arbeit bisher bewerten, also mit Dolmetschern? #00:34:38-4#

A: Schwierig, wenn es darum geht, dass man prima Vista feststellt, dass der Dolmetscher nicht das richtige Zeug hat. Sonst ist es kein Problem. Wenn einer den Beruf aus dem Effeff kann, dann sonst wäre er das nicht geworden. Das wäre so, wie wenn ich als Neurologe eine geburtshilfliche Operation leiten würde. Das geht schief. Es sei denn das Kind kommt von allein. Das ist nämlich lustig, es gab schon die Situation, dass der Patient die Dolmetschversuche des Dolmetschers aufgegeben hat oder unterbrochen hat und gesagt hat, dann rede ich lieber selber Deutsch. #00:35:23-3#

I: Noch eine Frage und dann sind wir fertig. Warum glauben Sie denn, dass es diese Missstände oder diese Qualitätsmängel gibt? #00:35:32-5#

A: Ich glaube vielen Leitenden ist es einfach nicht bewusst, was in der, was das Fußvolk sozusagen alles erledigen muss. Was die Ärzte, was die Frontkämpfer erledigen müssen. Wenn ich irgendwo in der Etappe sitze und die Übersetzung bekomme, na gut dann, denkt man sich: " ist eh einfach" - Nicht. Ich bin überzeugt, dass es welche gibt die sagen, das sind einfach nur Spezialisten im Vokabellernen, aber das ist es nicht. Es ist nur ein Teilaspekt. #00:36:06-0#

I: Also der Kenntnis des Berufszweiges der Dolmetscher. #00:36:10-3#

A: Ja. Das glaube ich schon. Und vor allem. Es gibt von der Politik für Großbetriebe und für staatsnahe Betriebe, die aus den die Auflage, so billig wie möglich zu arbeiten. Und billig heißt nicht unbedingt besser. Billig heißt: " es kostet nichts". Aber nichts kosten ist manchmal auch umsonst. #00:36:40-1#

I: Darf ich Sie noch fragen, wie alt Sie sind? #00:36:43-0#

A: Schrecklich. 49. Tendenz steigend. #00:36:49-6#

lacht) #00:36:50-0#

I: Haben Sie #00:36:51-8#

A: Schon über der Mitte, nein noch nicht, im März bin ich geboren. Na ich hab noch. #00:36:56-6#

I: Haben Sie Fremdsprachkenntnisse. #00:37:00-4#

A: Ja. #00:37:00-1#

I: Welche? #00:37:01-5#

A: Englisch, Französisch, Russisch, [...] ein bisschen für den Hausgebrauch ein bisschen Italienisch und für die Schamoffensive ein bisschen Chinesisch. #00:37:21-5#

I: Wenden Sie auch die Fremdsprachen, die Sie sprechen in Ihrem Beruf an? #00:37:25-8#

A: Nein. #00:37:26-0#

I: Warum nicht? #00:37:27-1#

A: Im Notfall, ja, wenn es um Leben und Tod geht, ja. Sonst nicht, weil ich einfach dazu wenig

kann. Ich habe meine Fremdsprachkenntnisse sind Schulkenntnisse, die dort und da vielleicht auf Reisen und auf einschlägige Gespräche etwas ausgebauter sind, aber ich maße mir nicht an, die psychischen Feinheiten sogar eines Deutschen, ich bin Österreicher, eines Deutschen wirklich richtig zu verstehen. Geschweige denn in einer Fremdsprache, noch dazu Englisch gehört zu meiner unbeliebtesten, und da. Französisch kann ich mich einleben, und wenn ein Italiener herumsummt, dann schmelze ich wahrscheinlich dahin und verstehe trotzdem nichts. Weil ich finde, dass gehört natürlich in die Hand eines geschulten Fachmannes. Also das ist ja ein Unterschied, ob ich erste Hilfe leiste und sage: "Wo tut weh?" Oder wenn ich mir interpretieren muss, die Schreckenserlebnisse in der Kindheit eines Patienten. Das ist ein Unterschied. Das kann ich nicht. Es ist auch ein Unterschied, ob ich eine Sprache passiv beherrsche. Ein englisches Büchlein werde ich schon lesen können. Sogar ein Fachbuch. Da sind genug englische Ausdrücke drinnen. Aber das ich jetzt einen Vortrag halte oder es muss ja nicht ein Vortrag sein, aber das ich eine Gegenfrage so formulieren kann, dass ich das richtig gemein, das traue ich mir nicht zu und dazu habe ich auch nicht die Ausbildung und auch nicht das Interesse gehabt, dass ich ins Ausland gehe und jetzt dort Medizin zu betreiben. Das wollte ich nie. Und das werde ich auch nicht tun. #00:39:34-5#
I:Ok. Danke. Ich bedanke mich vielmals. #00:39:36-4#

Abstract (Deutsch):

Diese Masterarbeit hat als Ziel die kritische Bestandaufnahme der Dolmetschsituation von medizinischen Begutachtungen im Rahmen der Pensionsanträge wegen Berufsunfähigkeit oder Invalidität sowie bei Pflegegeldanträgen in der Landesstelle Wien der österreichischen Pensionsversicherungsanstalt. Als größter Sozialversicherungsträger in Österreich bietet die Pensionsversicherungsanstalt seit Beginn der 2. Republik einen Dolmetschdienst für fremdsprachige Pensionswerber und Pensionswerberinnen an.

Das erste Kapitel der Masterarbeit behandelt für die Arbeit wichtige theoretische Ansätze, welche vor allem in der Auswertung der empirischen Studie zum Tragen kommen. Der zweite große Abschnitt gibt einen Einblick in die Organisation und den Einsatz der Dolmetschenden in der Pensionsversicherung. Im dritten großen Teil werden die Ergebnisse der qualitativen Experteninterviews ausgewertet. Im Rahmen der empirischen Studie wurden 4 Ärzte und Ärztinnen sowie 4 Dolmetscherinnen zur ihrer Erwartungshaltung und dem Selbst- bzw. Fremdbild der Dolmetscherin befragt. Die Auswertung der Leitfadeninterviews zeigt deutlich, dass sehr wohl eine Diskrepanz im Verständnis der Aufgabenstellung der Dolmetscherinnen und Dolmetscher besteht. Während die meisten Ärzte und Ärztinnen der Meinung waren, dass Dolmetschende nur für die sprachlichen Bedürfnisse der Pensionswerber und Pensionswerberinnen benötigt werden, sind Dolmetschende stark auf Anliegen und Arbeit der Ärzte und Ärztinnen ausgerichtet. Aus den Interviews geht ebenfalls stark hervor, dass mangelnde Kenntnisse des Berufstandes der Dolmetscherinnen und Dolmetscher maßgeblich den Umgang mit Dolmetschenden beeinflussen. Eine deutliche Verbesserung der gesellschaftlichen Stellung von Dolmetschenden könnte mit der Bewusstseinschärfung hinsichtlich der Rolle und des Aufgabengebietes dieser geschaffen werden.

Abstract (Englisch):

This master's thesis aims to provide a critical evaluation of the interpreting used in medical examinations of applicants for disability and occupational disability pensions as well as of applicants for long-term care benefits in the Austrian Pension Insurance Fund's provincial office in Vienna. As the country's largest social insurance provider, the Pension Insurance Fund has been providing interpreting for foreign pension applicants since the creation of the Second Republic.

The first chapter will look at those theoretical approaches deemed important for the thesis, which are mainly implemented in the analysis of the empirical study. The organisation and use of interpreters in the area of pension insurance is described in the second main section. The third section will then analyse the results of the qualitative expert interviews, in the course of which four doctors and four interpreters were questioned regarding their expectations as well as their perception of the interpreter or the interpreter's self-perception.

The analysis of the interviews clearly shows a discrepancy in how both parties view the role of the interpreter. Whereas most doctors believed that interpreters merely catered to the pension applicants' linguistic needs, the interpreters themselves took a lot of care to aid the doctors in their work and to see that their needs were also fulfilled. It is also evident that a lack of knowledge regarding the interpreting profession has a considerable influence of the manner in which doctors communicate with interpreters. A definite improvement in the social standing of interpreters could be achieved by raising awareness of not only their role but also their scope of duty.

Lebenslauf

Ivana Havelka, Bakk. phil.

Beruflicher Werdegang

Jänner 2007 – aktuell

freiberufliche Dolmetscherin und Übersetzerin

- **Übersetzungen,**
- **Kommunaldolmetschen** in den Sprachen
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch – Deutsch und Deutsch -
Bosnisch/Kroatisch/Serbisch

Februar 2011 – Februar 2013

Bauunternehmen Drmi Bau GmbH

- **Office Management** und Assistenz

Februar 2010 – Oktober 2010:

Übersetzerin bei MindTake NewMedia Consulting GmbH

Juni 2007 – April 2008

Projektassistentin im Forschungsinstitut CEIT ALANOVA gemeinnützige GmbH

Geschäftsführer DI Manfred Schrenk

Juni 2006 – Mai 2007

Projektassistentin Multimediaplan.at DI Schrenk

Februar 2006 – April 2006

Praktikum:

Übersetzerin im Übersetzungsbüro am Westbahnhof, Wien

Januar 2005 – Mai 2006

Mitarbeiterin im Service Wienerwald Restaurant in Wien 1180

1997-2000

Moderatorin beim Kroatischen Radio und Fernsehen HRT

- Moderation einer Jugendsendung

Ausbildung

seit November 2010

- Masterstudium Konferenzdolmetschen für die Sprachen Deutsch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch und Englisch

März 2005 – November 2010

- Erfolgreicher Abschluss des Bakkalaureatstudiums in Übersetzen und Dolmetschen in den Sprachen Deutsch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch und Englisch mit Wahlfächern aus der Rechtswissenschaft

September 2000 – September 2002

- 4 Semester Rechtswissenschaftliche Fakultät in Zagreb

September 1996 - Juni 2000

- AHS - Opća gimnazija, Knin, Kroatien
Matura mit Auszeichnung

bis 1996

- Realgymnasium Singrienergasse in 1120 Wien
- Volksschule West in Stockerau

Schulungen

- **Trans Summer School 2008**
(10-tägiger Workshop zum Thema Dolmetschen und Übersetzen)
Abschlussarbeit über die kulturspezifischen Probleme in der Filmsynchronisation
Language – Culture - Translation
Avantgarde Subtitling, Screen Translation, Translation und Cognition,
Open source tools for translators and terminologists, Multidimensional Translation
- **Diversity Summer School 2007**
(5-tägiger Workshop zu Diversity Management)
Abschlussarbeit mit dem Thema Sprachenvielfalt in Jugoslawien
Diversity im Kontext, Sprachendiversität, Kulturdiversität
- **Office Management Kurs** (Zeitmanagement, Projektmanagement, Ablage)
- **Microsoft Office Kurs** (Word, Excel, Access, Outlook)