

Dolmetscher*innen in Oberösterreich

Erhebung des Ist-Standes und Bedarfsanalyse bei
Dolmetschleistungen

Forschungsbericht

Pöschko Heidemarie & Wurzer Katharina

Dezember 2019

P P
PUND SOZIALFORSCHUNG

Pöschko und Partner/innen Sozialforschung

4240 Freistadt | Hubertusstraße 15 | www.PundPsozialforschung.at | 0664/8584966

Auftraggeber:

Herr Landesrat

Rudolf Anschober

Promenade 37

4021 Linz

Durchführung des Forschungsprojekts:

P und P Sozialforschung

Mag.^a Heidemarie Pöschko

Katharina Wurzer, MA

Hubertusstraße 15

4240 Freistadt

++43 (0)664/ 85 84 966

www.PundPsozialforschung.at

Wissenschaftliche Beratung:

Univ.Prof. Dr. Johann Bacher/ Johannes Kepler Universität Linz

Mitarbeiterinnen:

Mag.^a Sabine Fehringer

Elisabeth Hofstadler, B.Sc.

Ricarda Reichinger, BA

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung & Forschungsfragen	4
2. Methodik & Zeitplan.....	4
3. Ergebnisse der Befragung.....	6
3.1 Situationen mit Übersetzungsleistungen	6
3.1.1 Sprachen, in denen übersetzt wird	7
3.1.2 Herausforderungen beim Bedarf an Übersetzungsleistungen.....	7
3.2 Vorgehen bei Bedarf an Übersetzungsleistungen.....	8
3.2.1 Begleitpersonen als Dolmetscher*innen	9
3.2.2 Muttersprachliche Beratung und Gesprächsmöglichkeiten.....	11
3.2.3 Video-Dolmetscher*innen.....	11
3.2.4 Externe Dolmetscher*innen.....	13
3.2.5 Weitere Übersetzungsmöglichkeiten	16
3.3 Ungedeckter Bedarf an Übersetzungsleistungen.....	17
3.4 Ausbildung(en) für Dolmetscher*innen	20
3.4.1 Ausbildungsangebote für Dolmetscher*innen in Oberösterreich	20
3.4.2 Anforderungen und Wünsche an die Dolmetschausbildung	21
3.4.3 Einsatz (nicht) ausgebildeter Dolmetscher*innen	21
4. Lösungsansätze.....	23
4.1 Ausbau bestehender Angebote.....	23
4.2 Lösungsansätze zur fehlenden Erreichbarkeit von Dolmetscher*innen.....	24
4.3 Zentralisierung.....	24
4.4 Einführung eines neuen Lehrgangs	25
5. Tabellenverzeichnis & Anhang	26

1. Einleitung & Forschungsfragen

Im alltäglichen Umgang mit Menschen mit nicht-deutscher Muttersprache wird immer wieder von Herausforderungen, Dolmetscher*innen zu finden, berichtet. Da diese Personengruppe bzw. ihre Dienstleistung jedoch wichtig für die Integrationsarbeit ist, wurde eine Studie zur aktuellen Situation durchgeführt. Dabei wurden zum einen der Ist-Stand erhoben und zum anderen der Bedarf ermittelt. Aus der Differenz der aktuellen Situation und des vorliegenden Bedarfs werden praxisorientierte Empfehlungen und Lösungsansätze (z.B. hinsichtlich Ausbildung von Dolmetscher*innen) abgeleitet.

Im Fokus der Arbeit stehen folgende Forschungsfragen:

- Wer hat in welchen Situationen **Bedarf** an Dolmetsch-Leistungen?
- Wie wird derzeit **vorgegangen**, wenn Dolmetsch-Leistungen notwendig sind?
- Auf welche Personen/Listen wird von den Regelsystemen (z.B. Schulen und Kindergärten, AMS) und von NGOs (z.B. Caritas) zurückgegriffen?
- Welche Angebote bestehen im Bereich der Ausbildung zum/zur Dolmetscher*in in Oberösterreich?
- Mit welchen Lösungsansätzen - abgeleitet aus den in der Studie erhobenen Daten - kann die Situation im Dolmetschbereich in OÖ bedarfsgerecht verbessert werden?

2. Methodik & Zeitplan

Nachgegangen wird den oben genannten Fragestellungen mittels eines qualitativ ausgerichteten Forschungsdesigns. Hierfür haben die Forscherinnen unter Berücksichtigung explorativer Interviews im August 2019 einen Fragebogen mit offenen und geschlossenen Fragen erstellt (siehe Anhang). Nach einem Ankündigungsschreiben¹ per E-Mail führten sie zwischen September und November 42 telefonische und 9 persönliche Interviews. Als Interviewpartner*innen dienen Vertreter*innen von **Systempartner*innen**:

9 Schulen/Kindergärten

4 AMS

6 Krankenhäuser/Ärzte

2 Polizei

¹ Wir bedanken uns an dieser Stelle bei Frau Mag.a Elisabeth Gierlinger und Frau MMag.a Tina Tauß (Integrationsstelle OÖ) für die Aussendung der Ankündigungsschreiben an die Organisationen sowie für die wertvollen Anregungen zum Fragebogen.

8 Gemeinden/Magistrate/Bezirkshauptmannschaften

2 Land OÖ (Kinder- und Jugendhilfe/Alkohol- und Suchtberatung)

2 Wohnungsgenossenschaft/Sozialservice

2 Arbeiterkammer/Wirtschaftskammer

3 Gerichte

sowie Vertreter*innen von 11 NGOs (Autonomes Frauenzentrum, Babsi, Caritas, Gewaltschutzzentrum, Migrare, Neustart, Olympe, Pangea, Paraplü, Promente, Volkshilfe).

Die Organisationen wurden großteils per Zufallsziehung (z.B. gesplittet nach ländlichen und städtischen Regionen, verschiedenen Schultypen) ausgewählt. Die Interviewpartner*innen kommen aus ganz Oberösterreich, sind zu 59% weiblich und zu 41% männlich. Sie sind zwischen wenigen Monaten und 40 Jahren (Median: 8,5 Jahre) in ihrer Funktion - beispielsweise als Lehrer*in, Schulleiter*in, Kindergartenpädagogin, Richter*in, Sozialarbeiter*in, Polizist, Geschäftsführer*in einer NGO, Arzt/Ärztin -tätig (n=48). Eine große Spannweite zeigt sich außerdem bei der Anzahl der Mitarbeiter*innen in den befragten Organisationen. Während manche weniger als fünf Mitarbeiter*innen haben, sind es bei anderen mehrere hundert (Median: 29 Mitarbeiter*innen; n=49).

Im Durchschnitt dauerten die Interviews rund 30 Minuten (Minimum 15 min, Maximum 70 min). Die 51 Interviews wurden wortwörtlich transkribiert und im November für die zusammenfassende qualitative Inhaltsanalyse aufbereitet. Aus der Datenanalyse - der Forschungsbericht dazu entstand im November und Dezember 2019 - abgeleitet werden Empfehlungen und Lösungsansätze. Herr Univ.Prof. Dr. Johann Bacher (Institut für Soziologie/Johannes Kepler Universität Linz) begleitete den Forschungsprozess in Form einer methodischen Beratung.

3. Ergebnisse der Befragung

Auf die Einstiegsfrage, wie häufig im beruflichen Alltag Kontakt mit Menschen besteht, deren Deutschkenntnisse für die Kommunikation nicht ausreichen, antworten 65% der Befragten mit täglich, 13% geben wöchentlich, 4% vierzehntägig, 10% monatlich und 2% vierteljährlich an (6% geben an, das nicht einschätzen zu können; n=48). Dabei haben vor allem Mitarbeiter*innen von Kindergärten und Schulen, Weiterbildungsinstitutionen, NGOs, AMS und Krankenhäusern täglichen Kontakt. Diejenigen, die nicht einschätzen können, wie häufig sie mit Menschen ohne ausreichende Deutschkenntnisse zu tun haben oder in wie vielen Fällen davon übersetzt wird, begründen das unter anderem damit, dass die Kommunikation teils trotz schlechter Deutschkenntnisse (z.B. durch Einsatz von Körpersprache) noch irgendwie möglich sei oder dass sich ein Überblick schwierig gestalten, da bei ihnen sowohl mündlich als auch schriftlich übersetzt werde. Angemerkt wird auch, dass aufgrund fehlender Ressourcen (z.B. Zeit, Geld) nicht jedem Dolmetschbedarf nachgegangen werden könne.

3.1 Situationen mit Übersetzungsleistungen

In welchen Situationen Bedarf an Übersetzungsleistungen besteht, hängt primär vom jeweiligen Schwerpunkt der Organisation ab. Beispiele für Situationen, in denen derzeit sowohl intern als auch extern gedolmetscht wird, sind bei

Schulen/Kindergärten: Anmeldungen, Elternarbeit

NGOs: Beratung, Therapie, Vorträge und Workshops

Gerichte: Verhandlungen, Amtstag beim Bezirksgericht (z.B. rechtliche Informationen einholen)

Polizei: Fahrzeugkontrollen, Verwaltungsstrafen, Befragungen von Zeug*innen

Magistrate/Gemeindeämter/Bezirkshauptmannschaften: Ansuchen um Beihilfe, Übersetzen von Dokumenten

In diesem Kontext schildert ein*e Interviewteilnehmer*in: *„Das [Dolmetschen] ist bei Eheschließungen, zum Beispiel. Oder bei Asylwerbern, die Kinder kriegen, wo wir dann die Beurkundungen machen.“* (RR2, Magistrat/Gemeindeamt/Bezirkshauptmannschaft).

Weiterbildungsinstitutionen: Informationen über Kurse und Bildungsförderungen

WIFI/AK: Sozialrechtsberatung, Konsument*innenberatung, Informationen und Beschwerden zu Kursen

AMS: Betreuungsvereinbarungen, gesundheitliche Abklärungen bezüglich Arbeitsfähigkeit, Arbeitsangebote, Geldleistungen

Wohnungsgenossenschaft/Sozialservice: Wohnungsübergaben, Mietverträge, Sozialleistungen

Land Oberösterreich: Beratungs- und Informationsgespräche

Krankenhäuser/Ärzt*innen: Informationen für Patient*innen wie Diagnose, Aufklärungsgespräche vor medizinischen Eingriffen

„Eigentlich bei allen Leistungen, die in der Pflege und Medizin anfallen. Weil ich kann keine Aufklärung oder Informationen machen, wenn die Menschen die Sprache nicht verstehen“, erläutert ein*e Interviewteilnehmer*in (SF6, Krankenhaus/Arzt).

3.1.1 Sprachen, in denen übersetzt wird

Quer durch alle befragten Einrichtungen werden 25 verschiedene Sprachen, in denen übersetzt wird explizit genannt.² An der ersten Stelle landet Türkisch, gefolgt von Arabisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch und Persisch (Dari, Farsi). Gedolmetscht wird aber auch auf Russisch, Rumänisch, Ungarisch, Ukrainisch, Tschechisch, vereinzelt auf Mazedonisch, Albanisch, Tschetschenisch, Französisch, Polnisch, Slowenisch, Slowakisch, Tschetschenisch und Englisch. Zusätzlich werden verschiedene Staaten wie Syrien und Afghanistan, in denen mehrere Sprachen gesprochen werden, aufgezählt.

Die Sprachen, in denen hauptsächlich übersetzt wird, ändern sich im Laufe der Jahre. Ein*e Befragte*r aus dem Schulbereich erzählt: *„Bei meinen Kindern, die ich momentan habe, sind das Russisch, Ukrainisch, Rumänisch und Portugiesisch. Das sind Kinder, die aus dem EU-Raum zugezogen sind. Aber diese anderen Sprachen kommen natürlich viel öfter vor, das stimmt schon, wie Arabisch, Afghanisch, das ist viel häufiger im Normalfall.“* (KW13, Schule/Kindergarten).

3.1.2 Herausforderungen beim Bedarf an Übersetzungsleistungen

Als Herausforderungen in Situationen mit Übersetzungsleistungen werden auf das Dolmetschen bezogene, aber auch Herausforderungen beim Umgang mit Menschen mit

² Die Frage aus dem Fragebogen lautete hierzu: Was sind die 3 häufigsten Sprachen, in denen übersetzt werden muss?

Migrationsbezug genannt. Die Antworten der Interviewteilnehmer*innen lassen sich wie folgt einteilen:

Sprachbezogene Herausforderungen: Bestimmtes Vokabular im juristischen Bereich etc., mögliche Übersetzungsfehler (z.B. bei nonverbaler Sprache), Vermittlung fachspezifischer Inhalte (z.B. Ausbildung, Prozedere beim Arbeitsmarktservice, Erziehungsthemen an Eltern vermitteln)

Schwierigkeiten durch Anwesenheit einer dritten, fremden Person: Dolmetschkräfte werden vereinzelt als nicht ausreichend sensibilisiert (z.B. bezüglich körperlicher und sexueller Gewalt) eingestuft, Herausforderung für vertrauensvolle Gesprächsbasis

Rollenverständnis: Dolmetschkraft nimmt nicht immer eine neutrale Position ein, oder Rollenkonflikt wenn Mitarbeiter*innen von NGOs zugleich Berater*innen und Dolmetscher*innen sind

Herausforderungen inhaltlicher Art: Vermittlung der Dringlichkeit bzw. Relevanz einer bestimmten Sache, kulturelle Unterschiede, unerfreuliche Botschaften (z.B. schlechte Diagnose, Ablehnung eines Antrags)

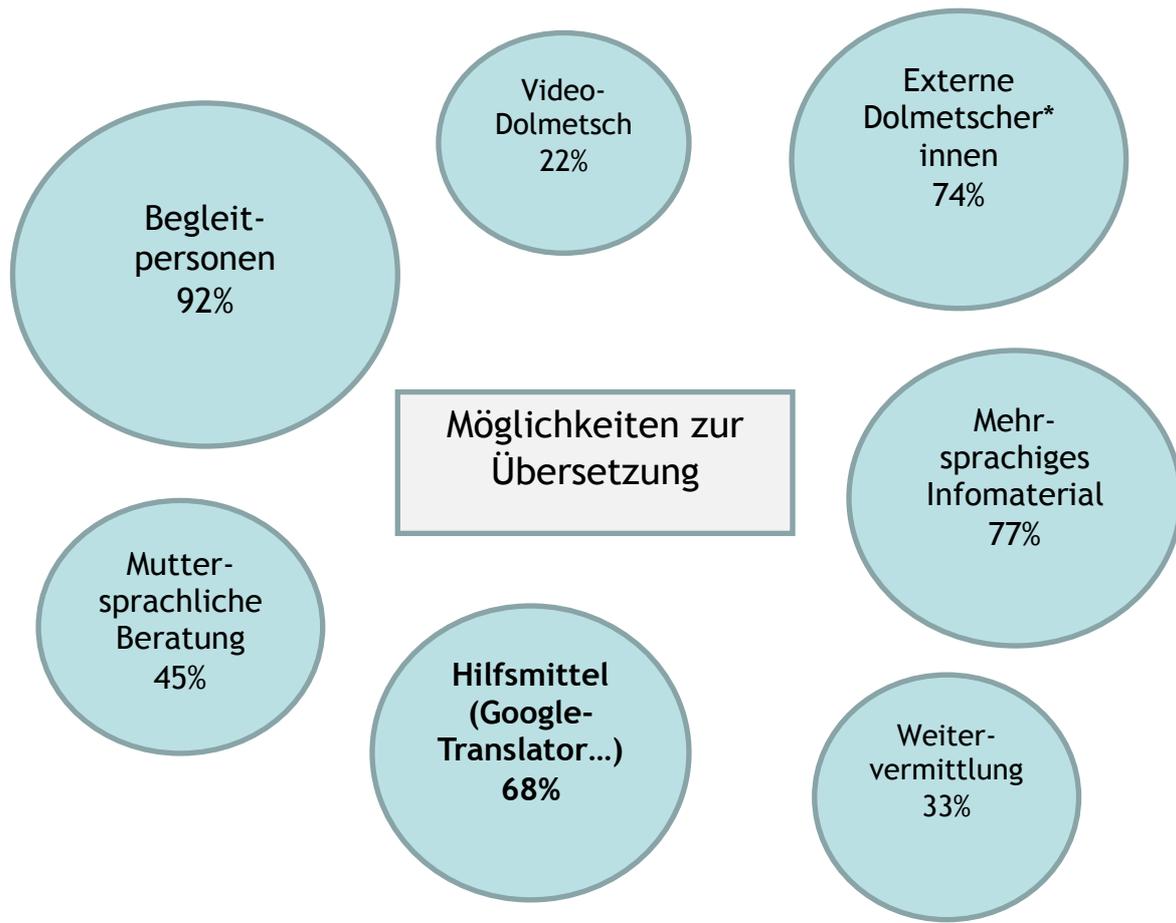
Rahmenbedingungen: beim Dolmetschen werden Ruhe und Konzentration benötigt - Voraussetzungen, die im beruflichen Alltag nicht immer gegeben sind und teilweise erst geschaffen werden müssen

(Fehlende) Ressourcen: für Gespräche mit Übersetzungsleistung wird mehr Zeit benötigt, keine finanziellen Mittel für Dolmetschkraft, Verfügbarkeit der Dolmetscher*innen (z.B. Schwierigkeiten bei der Terminfindung und Erreichbarkeit, vor allem bei „exotischen Sprachen“ am Wochenende oder wenn ein kurzfristiger Einsatz nötig ist)

Begleitpersonen zum Übersetzen werden einerseits als Hilfe für die Kommunikation, andererseits auch als Herausforderung (z.B. wenn sie noch Eigenes in das Gespräch einbringen) gesehen

3.2 Vorgehen bei Bedarf an Übersetzungsleistungen

Ist eine Übersetzung nötig, werden unterschiedliche Wege - in erster Linie Begleitpersonen, mehrsprachiges Informationsmaterial und externe Dolmetschkräfte - in Anspruch genommen:



3.2.1 Begleitpersonen als Dolmetscher*innen

Bei Sprachbarrieren werden Menschen mit mangelnden Deutschkenntnissen zu 59% immer oder häufig, 33% selten oder manchmal und 8% nie von Angehörigen oder anderen Personen begleitet, um zu übersetzen (n=49). Wenn Begleitpersonen mitgenommen werden, handelt es sich dabei vor allem um Partner*innen und Familienangehörige, aber auch um Freund*innen und Bekannte (häufig aus demselben Kulturkreis, mit derselben Religionszugehörigkeit), Nachbar*innen und Betreuer*innen von Hilfsorganisationen oder Asylbetreuer*innen. Sie dolmetschen in unterschiedlichen Kontexten, z.B. bei der Anmeldung im Kindergarten oder an einer Schule sowie zum Einholen juristischer Informationen an Amtstagen beim Bezirksgericht. Besonders häufig werden Begleitpersonen bei Kindergärten und Schulen, aber auch bei Weiterbildungsinstitutionen wie der VHS und dem BFI, oder dem Arbeitsmarktservice mitgenommen.

Unter den Begleitpersonen, die übersetzen, sind bei 54% der Befragten Angehörige unter 14 Jahren, bei 59% Angehörige zwischen 14 und 18 Jahren, bei 81% Angehörige älter als 18 Jahre und bei 78% sonstige Begleitpersonen (z.B. Freund*innen, Nachbar*innen) (n=37, Mehrfachantworten möglich).

Während bei manchen Organisationen bei Sprachbarrieren angeregt wird, Begleitpersonen zum Übersetzen mitzunehmen, lehnen andere Begleitpersonen aus dem sozialen Umfeld der Klientin/des Klienten ab (z.B. aufgrund gesetzlicher Vorgaben bei Strafrechtsdelikten, bei sensiblen Themen in einer Therapie) oder es wird darauf geachtet, bestimmte Begleitpersonen zum Übersetzen (besonders Kinder) zu vermeiden. So bitten Mitarbeiter*innen einer NGO Kinder in einen Aufenthaltsraum und weisen ihre Klient*innen darauf hin, dass sie diese nicht zum Übersetzen mitnehmen sollen. Ein*e Interviewpartner*in bezeichnet die Übersetzung durch Minderjährige gar als „übergriffig“ (SF13, Wohnungsgenossenschaft/Sozialservice): „Wenn Minderjährige übersetzen und den Eltern dann sagen müssen, dass eine Delogierung bei Gericht eingereicht wurde, das ist meiner Ansicht nach übergriffig auf das Kind“ (SF13, Wohnungsgenossenschaft/Sozialservice). Dieser Sensibilität für übersetzende Kinder steht gegenüber, dass sie vor allem bei Organisationen aus ihrem eigenen Lebensumfeld wie Kindergärten, Schulen und der KJH für ihre Eltern dolmetschen. Darüber hinaus werden Kinder aber quer durch die befragten Einrichtungen - etwa bei Weiterbildungsinstitutionen, dem AMS, bei Wohnungsgenossenschaft/Sozialservice, aber auch bei Krankenhäusern und einer Polizeiinspektion - mitgenommen.

Die (Un)Zufriedenheit mit den sprachlichen Kompetenzen der Begleitpersonen im Allgemeinen wird größtenteils als „teils-teils“ (51,3%, n=39) eingestuft (siehe Tabelle 1).

Tabelle 1 Zufriedenheit mit Begleitpersonen

Zufriedenheit & Atmosphäre, wenn Begleitpersonen übersetzen (in %)						
	sehr zufrieden	zufrieden	teils-teils	unzufrieden	sehr unzufrieden	Summe
Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit den sprachlichen Kompetenzen dieser Begleitpersonen? (n=39)	7,7	38,5	51,3	2,6	0	100
	trifft sehr zu	trifft eher zu	teils-teils	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu	Summe
Wenn Angehörige oder andere Begleitpersonen übersetzen, entsteht eine vertrauensvolle Atmosphäre (n=43)	11,6	27,9	39,5	20,9	0	100
Wenn Angehörige oder andere Begleitpersonen übersetzen, entstehen unangenehme Situationen (n=42)	4,8	16,7	35,7	31,0	11,9	100

Tendenziell zeigen sich Schulen und Kindergärten am ehesten unzufrieden mit den sprachlichen Kompetenzen der Begleitpersonen.

Die Atmosphäre, wenn Begleitpersonen übersetzen, hängt laut mehreren Befragten vom Thema ab. Unangenehm ist sie unter anderem bei persönlichen Inhalten wie Scheidungsgesprächen und Gewalttätigkeit (bei einigen NGOs wird dann neutrale Dolmetschkraft organisiert). Dabei kann die Situation für verschiedene Akteur*innen wie die Klient*innen, aber auch die Dolmetschkraft oder die Mitarbeiter*innen der Organisation herausfordernd sein.

3.2.2 Muttersprachliche Beratung und Gesprächsmöglichkeiten

Auf die Frage, ob ihre Organisation ausreichend muttersprachliche Beratung oder Gesprächsmöglichkeiten anbietet, antworten die Interviewteilnehmer*innen wie folgt:

ja, ausreichend 15%	ja, aber noch zu wenig 30%
kein Bedarf 26%	derzeit nicht, aber gewünscht 26%
weiß nicht 4%	

Vor allem Schulen und Kindergärten, sowie Behörden (z.B. Gerichte, Polizei) bieten keine muttersprachlichen Gesprächsmöglichkeiten an und sehen zum Teil auch keinen Bedarf. Begründungen sind zum Beispiel, dass selten eine Übersetzungsleistung notwendig ist (z.B. an einem Oberstufenrealgymnasium, Gemeindeamt) oder dass der Übersetzungsbedarf mittels Video-Dolmetsch (z.B. Land Oberösterreich) oder externen Dolmetscher*innen (z.B. an einem Kindergarten) ausreichend abgedeckt sei.

Das Angebot an muttersprachlichen Gesprächsmöglichkeiten kann zufällig und vereinzelt (z.B. über Mitarbeiter*in, der*die bestimmte Sprache spricht), aber auch gezielt vorhanden sein: Anstellung von Mitarbeiter*innen, die verschiedene Sprachen beherrschen, Einteilung der Beratung je nach Sprache. Die Angebote werden größtenteils von NGOs gesetzt (decken vereinzelt mehr als 20 verschiedene Sprachen ab), zu denen andere Organisationen vermitteln. Zusätzlicher Bedarf wird z.B. bei Pflichtschulen und Beratungsorganisationen gesehen (Herausforderung fehlende Ressourcen). Gefragte Sprachen für muttersprachliche Gesprächsmöglichkeiten sind u.a. Persisch, Arabisch und Rumänisch.

3.2.3 Video-Dolmetscher*innen

Ungefähr jede fünfte befragte Organisation (22%, n=50) nutzt Video-Dolmetsch: regelmäßig vor allem Krankenhäuser, vergleichsweise seltener NGOs und KJH. Behörden wie Polizei und Gerichte verwenden Video-Dolmetsch nicht oder nur in Ausnahmefällen. Mehrheitlich

wird auf dasselbe Institut zurückgegriffen (SAVD Videodolmetschen GmbH), einige Interviewteilnehmer*innen kennen die Namen der Institute nicht.

Gängige Sprachen sind teilweise in weniger als zehn Minuten verfügbar, seltene Sprachen werden vorher angekündigt (Wartezeit: wenige Stunden bis Tage).

Für den Einsatz von Video-Dolmetsch reicht es aus, ein Smartphone, einen Laptop oder Computer mit Internetzugang zu haben, nur die wenigsten haben dafür einen eigenen Raum zur Verfügung.

Die Zufriedenheit mit Video-Dolmetsch ist überwiegend hoch, besonders in den Aspekten Erreichbarkeit, sprachliche Kompetenz und Professionalität (siehe Tabelle 2).

Tabelle 2 Zufriedenheit mit Video-Dolmetsch

Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit Video-Dolmetsch (in Absolutzahlen):						
	sehr zu- frieden	zu- frieden	teils- teils	unzu- frieden	sehr unzu- frieden	Summe
Erreichbarkeit der Video-Dolmetschkräfte (n=11)	7	3	0	1	0	11
Sprachliche Kompetenz (n=10)	6	3	1	0	0	11
Professionalität (n=9)	6	2	1	0	0	9
Technische Ausstattung (n=9)	6	1	0	2	0	9
Soziale Kompetenz (n=9)	5	3	1	0	0	9
Atmosphäre (n=10)	5	2	2	1	0	10
Preis-Leistungsverhältnis (n=7)	3	3	0	1	0	7

Zu erwähnen ist jedoch auch, dass die Mehrheit der Befragten (8 von 12) Video-Dolmetsch für nicht alle Situationen als geeignet erachtet. Als ungeeignet werden gesetzliche Vorgaben, pragmatische Gründe (z.B. in der Gesprächssituationen zu viele Personen für Video-Dolmetsch), aber auch sensible Themen wie schlechte Diagnosen im Krankenhaus aufgelistet.

„Wenn es um persönliche oder eher heikle Themen geht glaube ich, dass es manchmal sinnvoller ist, wenn schon eine Vertrauensbasis zwischen den Personen da ist und das geschieht natürlich durch den persönlichen Kontakt viel einfacher. Ich würde sagen, es

hängt vom Thema ab“, hält ein*e Befragte*r fest (KW22, Magistrat/Gemeindeamt/Bezirkshauptmannschaft).

3.2.4 Externe Dolmetscher*innen

Im Vergleich zu Video-Dolmetsch kommen externe Dolmetscher*innen häufiger zum Einsatz: Rund drei Viertel der Organisationen (74%) greifen auf externe Dolmetschkräfte zurück (=15% häufig, 20% manchmal, 39% selten, n=46). Unter denen, die sich häufig externer Dolmetschkräfte bedienen, sind NGOs (speziell bei sensiblen Themen), vereinzelt aber auch jeweils eine Schule, eine Einrichtung der Polizei und das AMS.

Dabei bedienen sich die Interviewpartner*innen häufig Listen mit Dolmetscher*innen (z.B. des Landes OÖ, des Integrationsbüros der Stadt Linz, der Gemeinde, Liste gerichtlich beeideter Dolmetscher*innen, selbst erstellte Listen mit freiberuflich tätigen Dolmetscher*innen), greifen aber auch auf Dolmetscher*innen von NGOs wie Paraplü in Steyr und Migrare in Linz sowie sonstige Dolmetscher*innen (z.B. Privatpersonen wie Ehrenamtliche) zurück.

Externe Dolmetscher*innen übersetzen beispielsweise bei Beratungsgesprächen einer NGO und bei Veranstaltungen. Obwohl die Zufriedenheit im Großen und Ganzen hoch ist, äußern Interviewpartner*innen auch Kritikpunkte wie den folgenden zur Erreichbarkeit: *„Durch eine gute Erreichbarkeit der Dolmetscher, weil wenn ich fünf Mal anrufen muss bis ich ihn einmal erreiche, ist das ein bisschen fad. Oder drei mit Mails kontaktiere, weil sich keiner zurückmeldet“* (KW25, Gericht).

Tabelle 3 Zufriedenheit mit externen Dolmetschkräften

Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit den externen Dolmetschkräften (in %):						
	sehr zu-frieden	zu-frieden	teils-teils	un-zu-frieden	sehr unzu-frieden	Summe
Pünktlichkeit (n=33)	66,7	27,3	6,1	0,0	0,0	100,0
Sprachliche Kompetenz (n=30)	53,3	43,3	3,3	0,0	0,0	100
Soziale Kompetenz (n=30)	50,0	43,3	6,7	0,0	0,0	100
Professionalität (n=29)	48,3	41,4	6,9	3,4	0,0	100
Erreichbarkeit der externen Dolmetschkräfte (n=31)	32,3	32,2	22,6	12,9	0,0	100,0
Preis-Leistungsverhältnis (n=12)	25,0	50,0	16,7	8,3	0,0	100

In puncto Verfügbarkeit der externen Dolmetscher*innen merken die Interviewpartner*innen Unterschiede je nach dem Standort ihrer Organisation und nach der benötigten Sprache. Im Vergleich zu Video-Dolmetsch sind externe Dolmetschkräfte weniger schnell einsatzbereit (innerhalb weniger Stunden ist die Ausnahme, wenige Tage bis Wochen die Regel). Manchmal ist auch eine Fluktuation spürbar. So erläutert ein*e Interviewteilnehmer*in: *„Die Hauptsprachen sind stabil, aber alle anderen [externe Dolmetschkräfte], die wechseln jährlich oder halbjährlich, weil es eben nur ein Minijob ist. Wenn die Menschen dann berufstätig werden oder sonstiges, sind sie natürlich nicht mehr greifbar“* (KW4, NGO).

Zu ergänzen ist, dass externe Dolmetscher*innen aber nur in seltenen Fällen (z.B. bei einer Krisensituation) rasch benötigt werden. Einige Organisationen (bestimmte NGOs, AMS, Schulen und Kindergärten) brauchen in den wenigsten Fällen sofort eine Dolmetschkraft. Bei einigen Organisationen (z.B. Gerichte, Weiterbildungsinstitutionen, Teil der NGOs, Schulen und Kindergärten) steht ein Termin außerdem längere Zeit im Vorhinein fest, wodurch der*die Dolmetscher*in gleich mitorganisiert werden kann.

Relevanz des Geschlechts beim Dolmetschen

Eine Dolmetscherin würden wohl speziell Frauenberatungsstellen organisieren, da diese die Relevanz des Geschlechts im Vergleich zu Vertreter*innen von Kindergärten, Schulen und

Weiterbildungsinstitutionen als hoch einstufen. Insgesamt ist es für 24% der Befragten (sehr) wichtig, dass die Dolmetschkraft dasselbe Geschlecht hat wie jene Person, für die gedolmetscht wird. 34% halten es für teils-teils wichtig, 41% für (eher) unwichtig (n=46). Als Dolmetschkraft kann sowohl eine Frau (z.B. bei familiärer Gewalt) als auch ein Mann (z.B. bei gesundheitlicher Abklärung für einen Mann oder von „erkonservativen Moslems“ (SF8, AMS)) bevorzugt werden. Die Relevanz des Geschlechts ist laut einem großen Teil der Interviewteilnehmer*innen abhängig vom Kulturkreis der Person, für die gedolmetscht wird, und vom Thema der Situation. Beispiele für kulturspezifische Gründe sind, dass eine Frau nicht mit einem Mann sprechen dürfe oder sich dann weniger öffne, aber auch dass sich ein Mann bei einem Mann eher öffne oder eine Dolmetscherin weniger akzeptiere. Letzteres stellt jedoch einen Wunsch dar, dem nicht unbedingt nachgekommen wird. So schildert ein*e Interviewpartner*in: *„Es kommt öfter vor, dass sie lieber einen Mann haben wollen, aber das gilt auch für unsere eigene Berater, dass es da öfter zu Problemen kommt. Aber dem werden wir nicht gerecht. Aber wie gesagt, wo wir dem gerecht werden, ist eben bei speziellen Frauenproblemen“* (RR5, AK/WK).

Als themenbezogene Motive zählen die Interviewpartner*innen Gesundheit, Sexualität (einzelne Interviewpartner*innen meinen jedoch, dass das Geschlecht keine Rolle spielt), Gewalt, aber auch Erziehung und Kinderbetreuung, Familienstreitigkeiten, Scheidungen und Trennungen auf. Irrelevant ist das Geschlecht der Dolmetschkraft den Befragten nach unter anderem vor allem bei Bildung, Arbeitsvermittlungen, Rechtsberatung und Gesprächen auf dem Magistrat.

Kostenübernahme bei Dolmetschleistungen & Preis-Leistungsverhältnis

Ein Aspekt, der vor allem bei externen Dolmetscher*innen und Video-Dolmetsch zu tragen kommt, ist das Preis-Leistungsverhältnis. An dieser Stelle wird zum Teil von fehlenden finanziellen Mitteln (Deshalb übersetzen in einer NGO beispielsweise nur Personen, die das ehrenamtlich machen) berichtet, aber auch der Wunsch geäußert, dass Dolmetscher*innen besser entlohnt werden sollten. Das sei im Sozialbereich insgesamt ein Problem: *„Die Leistung stimmt, aber es ist halt im Sozialbereich ganz selten, dass man Menschen auch gut bezahlt, sag‘ ich jetzt einmal. Die, die es für uns machen, machen es nur, weil sie es machen wollen, nicht fürs Geld“*, erklärt ein*e Interviewpartner*in (KW4, NGO).

Ein Teil der Befragten (z.B. von Schulen und Kindergärten) weiß nicht, wer die Kosten für Dolmetschleistungen übernehmen würde. Das wird etwa damit begründet, dass der Fall bisher noch nicht eingetreten ist, weil ausschließlich Begleitpersonen zum Übersetzen mitgenommen worden sind. Die am häufigsten genutzte Möglichkeit der Kostenübernahme ist die eigene Organisation mit 61%, wobei für diese Leistung immer wieder Fördermittel

ausbezahlt werden. Sonstige Möglichkeiten der Kostenübernahme wie andere Organisationen als die eigene (z.B. Magistrat) oder staatliche Einrichtungen (z.B. BMI bei Polizei) werden von 34% genannt. Die Person, für die gedolmetscht wird, hat mit 13% vergleichsweise selten die Kosten zu tragen (n=38; Mehrfachnennung). Getrennt davon zu betrachten ist der Einfluss auf den Preis. Manche Interviewteilnehmer*innen schildern keinen Einfluss auf den Preis der Dolmetschleistung zu haben (z.B. aufgrund eines gesetzlich festgelegten Tarifs), wohingegen andere Organisationen (z.B. AMS, einzelne NGOs) den Stundenlohn mit Dolmetscher*innen verhandeln.

3.2.5 Weitere Übersetzungsmöglichkeiten

Zusätzlich zu Begleitpersonen, Video-Dolmetsch und externen Dolmetscher*innen, oder muttersprachlichen Gesprächsmöglichkeiten vor Ort nutzen Mitarbeiter*innen im beruflichen Alltag Hilfsmittel wie Google Translate und Wörterbücher, bieten Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen an und vermitteln in einem geringeren Ausmaß auch an andere Organisationen weiter.

Hilfsmittel wie Google Translate und Wörterbücher

68% der Interviewteilnehmer*innen nutzen im beruflichen Alltag Hilfsmittel zur Übersetzung (n=47). Darunter sind vor allem Google Translate, andere Online-Übersetzungsprogramme, Online-Wörterbücher wie Leo, außerdem Wörterbücher (z.B. englisches Fachwörterbuch), vereinzelt Bildmaterial (z.B. im Kindergarten) und Anrufe bei Personen mit den jeweiligen Sprachkenntnissen. Die Interviewteilnehmer*innen ergänzen jedoch oft, diese Hilfsmittel nur im Ausnahmefall oder für einzelne Telefonate oder (Schlüssel-)wörter zu verwenden, z.B. bei organisatorischen Fragen, bei schriftlichen Informationen und für einen Überblick über die Situation, für die Unterstützung benötigt wird. Hilfsmittel könnten kein Gespräch ersetzen.

Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen

Ähnlich sieht es insofern beim mehrsprachigen Informationsmaterial aus, als dass auch dieses als Ergänzung wahrgenommen wird. Für 33% ist das bisherige Informationsmaterial ausreichend (n=50). Die Organisationen, die Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen haben, zählen z.B. Informationsschreiben (Schulen), Formulare (Gericht), Broschüren über Angebote anderer Organisationen und mehrsprachige Folder zu Deutschkursen auf.

41% geben an, dass sie zwar Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen anbieten, aber einen höheren Bedarf orten. Diese Interviewteilnehmer*innen schlagen beispielsweise

Übersetzungen ihrer Webseite (z.B. NGOs) und Broschüren für Patient*innen vor. Insgesamt sind die Befragten in diesem Punkt aber zweigeteilt. Während die einen ein Mehr an Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen favorisieren, äußern die anderen Einwände bezüglich eines umfangreichen Angebotes. *„Haben wir erst einmal das Angebot, kommt auch das Klientel. Entsprechend brauchen wir Ressourcen“*, meint zum Beispiel ein*e Interviewpartner*in (KW21, Land OÖ). Als Hindernis für ein solches Angebot werden aber nicht nur finanzielle Mittel gesehen. Laut Interviewpartner*innen würden einzelne Sprachen nur selten benötigt werden und Menschen sollten dazu motiviert werden, Deutsch zu lernen. So schlägt ein*e Interviewpartner*in etwa vor, zwischen Menschen, die neu in Österreich angekommen sind und Menschen, die sich seit Jahrzehnten hierzulande aufhalten, zu unterscheiden.

Vermittlung an andere Organisationen

An andere Organisationen für Übersetzungen vermittelt jede*r Dritte (33%, n=49). Das kann rein für eine Übersetzungsleistung (z.B. bei einer Beratung oder zum Übersetzen schriftlicher Dokumente) sein, aber auch den Hintergrund haben, dass der*die Klient*in inhaltlich woanders besser aufgehoben sein könnte. Das ist zum Beispiel dann der Fall, wenn Beratung notwendig ist. *„Bei uns kommt oft sehr viel heraus im Gespräch, was sie noch brauchen. Wir schicken sie zu Förderstellen oder rechtlicher Beratung. Oder wenn wir das Kursangebot nicht haben, dann schicken wir die Leute weiter“*, berichtet ein*e Interviewpartner*in (KW24, Weiterbildungsinstitution).

Vermittelt wird im Raum Linz primär an Migrare, gefolgt von Maiz, Volkshilfe Oberösterreich (z.B. Flüchtlings- und Migrantenbetreuung), AMS und dem Österreichischen Integrationsfonds. Im Raum Steyr ist Paraplü „die Vermittlungsorganisation Nummer 1“. Neben Vermittlungen, die von einer Organisation zur anderen gehen, bestehen genauso Kooperationen. So beraten Mitarbeiter*innen der Schuldnerberatung und des Autonomen Frauenzentrums vor Ort bei Migrare.

3.3 Ungedeckter Bedarf an Übersetzungsleistungen

Zusammengefasst nutzen die Interviewpartner*innen derzeit mehrere verschiedene Übersetzungswege, im Besonderen Begleitpersonen, mehrsprachiges Informationsmaterial und externe Dolmetscher*innen. Um eventuelle Lücken dieser Möglichkeiten und Verbesserungspotential zu eruieren, wurde in den Interviews Fragestellungen zum ungedeckten Bedarf an Übersetzungsleistungen nachgegangen - einerseits in Fachbereichen und Sprachen, andererseits in bestimmten Situationen.

Die Ergebnisse in puncto ungedeckter Bedarf an Übersetzungsleistungen in bestimmten Bereichen zeigen, dass der Bedarf in Psychologie und Pädagogik vergleichsweise am wenigsten abgedeckt ist (siehe Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.). Zu erwähnen ist an dieser Stelle, dass mehr Pädagog*innen, Sozialarbeiter*innen und Mitarbeiter*innen von NGOs, die Beratung oder Therapie anbieten, befragt wurden als etwa Jurist*innen oder Ärzt*innen und Pflegepersonal.

Tabelle 4 Ungedeckter Bedarf in Fachbereichen

Wie hoch bzw. niedrig ist der ungedeckte Bedarf an Übersetzungsleistungen in folgenden Bereichen (in %):				
	Hoher ungedeckter Bedarf	Niedriger ungedeckter Bedarf	Kein ungedeckter Bedarf	Summe
Psychologie (n=29)	37,9	20,7	41,4	100
Pädagogik (n=27)	33,3	33,3	33,3	100
Medizin (n=24)	25,0	29,2	45,8	100
Juristischer Bereich (n=31)	19,4	16,1	64,5	100
Finanzbereich (n=23)	12,5	33,4	54,2	100

Was die Sprachen betrifft, so liegt der hohe ungedeckte Bedarf in Arabisch, Tschetschenisch und Paschto bei jeweils über 30% (siehe Tabelle 5). Kaum ungedeckter Bedarf liegt hingegen in Bosnisch-Kroatisch-Serbisch vor. Hier finden sich zum einen ausreichend Mitarbeiter*innen und Dolmetscher*innen; zum anderen wird berichtet, dass Personen mit diesem Hintergrund häufig bereits Deutsch sprechen.

Tabelle 5 Ungedeckter Bedarf in Sprachen

Wie hoch bzw. niedrig ist der ungedeckte Bedarf in folgenden Sprachen (in %):				
	Hoher ungedeckter Bedarf	Niedriger ungedeckter Bedarf	Kein ungedeckter Bedarf	Summe
Arabisch (n=42)	35,7	23,8	40,5	100
Tschetschenisch (n=38)	31,6	18,4	50,0	100
Paschto (n=33)	30,3	30,3	39,4	100
Persisch (n=38)	26,3	21,1	52,6	100
Somali (n=34)	23,5	14,7	61,8	100
Albanisch (n=37)	21,6	24,3	54,1	100
Kurdisch (n=36)	19,4	30,6	50,0	100
Rumänisch (n=39)	17,9	33,3	48,7	100
Ungarisch (n=40)	12,5	25,0	62,5	100
Türkisch (n=43)	11,6	23,3	65,1	100
Russisch (n=41)	9,8	24,4	65,9	100
Serbisch (n=39)	5,1	17,9	76,9	100
Bosnisch (n=40)	5,0	15,0	80,0	100
Kroatisch (n=40)	2,5	20,0	77,5	100

Ein Teil der Interviewpartner*innen schildert außerdem keinen oder kaum ungedeckten Bedarf an Übersetzungsleistungen zu haben. Sie begründen das unter anderem damit, dass Übersetzungsleistungen im Allgemeinen nicht oft gefragt sind oder damit, dass die bisherigen Wege ausreichen. So sei Video-Dolmetsch bereits flächendeckend im Einsatz oder man greife auf die Dolmetschleistungen anderer Organisationen zurück.

Diejenigen, die noch einen ungedeckten Bedarf verorten, nehmen diesen beispielsweise bei Informationsveranstaltungen, bei Verständnisschwierigkeiten am Telefon, bei schriftlichen Informationen (z.B. Informationsschreiben an Eltern) und in akuten Situationen (vor allem bei der Polizei und im Krankenhaus) wahr. Als Strategien, um mit diesem Bedarf umzugehen, werden im akuten Fall derzeit Dolmetscher*innen der Reihe nach angerufen, es wird mit Bildmaterial gearbeitet (z.B. im Kindergarten), manchmal

aber auch mitgeteilt, dass der*die Klient*in erneut kommen und dann jemanden zum Dolmetschen dabei haben soll. Fehlende Sprachkenntnisse können zudem ein Hindernis darstellen, an einer bestimmten Veranstaltung teilzunehmen.

3.4 Ausbildung(en) für Dolmetscher*innen

Zusätzlich zur Vorgehensweise und zum Bedarf an Dolmetschleistungen sind die Forscherinnen der Fragestellung nach der Ausbildung für Dolmetschkräfte³ nachgegangen. Dazu wurden eine Literaturrecherche zu Ausbildungsangeboten durchgeführt sowie die Interviewpartner*innen nach ihren eigenen Wünschen und Anforderungen an die Ausbildung für Dolmetscher*innen befragt. Ergänzt wird das Thema um die Differenz zwischen Laiendolmetscher*innen und ausgebildeten Dolmetscher*innen einschließlich der Frage, in welchen Situationen wer dolmetschen soll.

3.4.1 Ausbildungsangebote für Dolmetscher*innen in Oberösterreich

Vorweg anzumerken ist, dass Dolmetscher*innen im Bundesland keine spezifischen, umfangreichen Ausbildungen vorfinden. Bisherige Möglichkeiten tragen lediglich zur Vermittlung eines Basiswissens bei. Dazu zählen Lehrgänge für Laiendolmetscher*innen des Institutes Interkulturelle Pädagogik der Volkshochschule Oberösterreich, die in Kooperation mit Gemeinden angeboten werden.

Generell findet Sensibilität für Sprache derzeit Eingang in diverse Ausbildungen wie den Hochschullehrgang Sprachbewusster Unterricht der Pädagogischen Hochschule Oberösterreich.

Wer sich aber zum*zur Dolmetscher*in, und das umfassend an einer Universität, ausbilden lassen möchte, sollte den Weg in ein anderes Bundesland wagen. So wird in Graz das Masterstudium Übersetzen und Dialogdolmetschen angeboten, in Wien kann im Masterstudium Translation ebenfalls der Schwerpunkt Dialogdolmetschen mit der Ausrichtung auf Gerichte, Polizei und Asyl gewählt werden. Letzteres ist ein Fokus, den manche Interviewteilnehmer*innen vorschlagen. Als weitere Maßnahmen, um die bestehende Ausbildungssituation für Dolmetscher*innen zu erweitern, zählen die Befragten eine spezielle Ausbildung im medizinischen Bereich; einen Lehrgang für Personen, die bereits regelmäßig übersetzen; Fortbildungen und Supervisionen (z.B. im Strafbereich) für Dolmetscher*innen auf. Insgesamt sind die Interviewteilnehmer*innen, primär von

³ Die genaue Forschungsfrage lautet (siehe Kapitel 1): Welche Angebote bestehen im Bereich der Ausbildung zum/zur Dolmetscher*in in Oberösterreich?

Gemeindeämtern/Magistraten/Bezirkshauptmannschaften, Kindergärten/Schulen und Weiterbildungsinstitutionen, jedoch wenig über konkrete Ausbildungen informiert, am bekanntesten sind die Studiengänge.

3.4.2 Anforderungen und Wünsche an die Dolmetschausbildung

Speziell die wenig informierten Interviewpartner*innen formulieren kaum Wünsche oder Anforderungen an die Ausbildung für Dolmetscher*innen und begründen dies damit, für die Beantwortung dieser Fragestellung keinen ausreichenden Einblick zu haben.

Die Aussagen der weiteren Interviewpartner*innen können dahingehend zusammengefasst werden, dass in der Ausbildung einerseits sprachliche Kompetenzen, andererseits aber auch soziale und interkulturelle Fähigkeiten (z.B. Einfühlungsvermögen, Geduld, Sensibilisierung für Krisen und dafür, dass diese Auswirkungen auf die Sprache einer Person haben können) vermittelt werden sollen. Gelehrt werden sollen außerdem bestimmte fachliche Kompetenzen wie der Umgang mit Datenschutz, die Kenntnis von Fachbegriffen und Gesetzen. Einzelne Interviewteilnehmer*innen halten auch eine sozialarbeiterische Schulung für Dolmetscher*innen, Kenntnisse der menschlichen Psyche, einen Auslandsaufenthalt und praktische Erfahrungen für wichtig.

Bezüglich der Persönlichkeit der Dolmetschkraft gehen die Meinungen der Befragten eine Spur weit auseinander. So wird auf der einen Seite etwa der Wunsch nach Empathie und dem Verständnis für schwierige Situationen geäußert, während auf der anderen Seite festgehalten wird, dass Verständnis für den*die Klienten/Klientin einer neutralen Position widerspreche. *„Ganz wichtig ist, dass die [Dolmetschkräfte] nicht selber ihre Meinung dazu tun. Sie müssen sich wirklich zurückhalten. Und müssen auch eine neutrale Stellung haben. Weder Empörung noch Verständnis“*, meint etwa ein*e Interviewpartner*in aus dem NGO-Bereich (KW8, NGO).

Einiger sind sich die Befragten im Vergleich dazu, dass die Dolmetschkraft keine eigenen Interpretationen in das Gesagte bringen und sich professionell verhalten soll. Auch ein bestimmtes Rollenverständnis, womit zum Beispiel gemeint ist, dass ein Gespräch nicht in erster Linie zwischen dem*der Berater*in und der Dolmetschkraft von statten gehen soll, und eine Reflexion der eigenen Rolle werden gewünscht.

3.4.3 Einsatz (nicht) ausgebildeter Dolmetscher*innen

Eine neutrale Position der Dolmetschkraft betonen mehrere Interviewpartner*innen. Laut manchen komme dieser gar mehr Bedeutung als der Ausbildung zu. Wenn eine neutrale Haltung gegeben ist, hält die Mehrheit (u.a. Interviewpartner*innen von

Schulen/Kindergärten, Bezirkshauptmannschaften/Gemeindeämtern/Magistraten, AMS, Weiterbildungsinstitutionen, einzelner NGOs) Laiendolmetscher*innen, d.h. nicht an Universitäten ausgebildete Dolmetscher*innen im Alltag für ausreichend. Als Beispiele nennen sie Beratungsgespräche und Entwicklungsgespräche im Kindergarten. Vereinzelt werden Laiendolmetscher*innen im Vergleich zu professionell ausgebildeten Dolmetscher*innen sogar Vorteile zugeschrieben, da sie die Kultur des Klienten/der Klientin kennen. So erzählt ein*e Befragte*r: *„Unsere Laiendolmetscher helfen den Sozialarbeitern dann schon noch zu verstehen, warum dieser Mann oder diese Frau gerade so reagiert hat, weil das vielleicht gerade typisch ist in dem Land und sonstiges. Das ist schon ein feiner Unterschied“* (KW4, NGO).

Universitär ausgebildeten Dolmetscher*innen wird von den Interviewteilnehmer*innen allerdings tendenziell mehr Qualität und Professionalität attestiert. Ihr Einsatz wird bei Amtshandlungen (z.B. der Polizei oder vor Gericht), aber auch wenn ein fachspezifisches Vokabular wie im Gesundheitssektor gefragt ist, gewünscht. Zum Teil wurden auch Vorgaben festgelegt, für welche Situation eine universitäre Ausbildung nötig ist. Ein*e Mitarbeiter*in der Polizei schildert: *„Das bestimmt auch der Richter. Bei bestimmten Amtshandlungen oder bei Prozessen, wo es um Spitzfindigkeiten geht, da kann der Richter sagen, es muss universitären Charakters sein. Oder wenn es zum Beispiel darum geht Schriftstücke zu übersetzen. Um Ausfertigungen zu übersetzen. Dann muss es universitären Charakters beziehungsweise gerichtlich zertifiziert sein“* (KW6, Polizei). Einrichtungen wie Krankenhäuser und Gerichte greifen nur in Ausnahmefällen auf Laiendolmetscher*innen zurück. Das kann zum Beispiel dann sein, wenn universitär ausgebildete Dolmetscher*innen eine bestimmte Sprache nicht abdecken. Dass in diesen Bereichen primär universitär ausgebildete Dolmetscher*innen übersetzen, ist auch Mitarbeiter*innen anderer Organisationen bekannt. Ein*e Interviewpartner*in aus dem NGO-Bereich führt das wie folgt aus: *„Ich schick‘ zum Beispiel unsere Dolmetscher [Laiendolmetscher*innen, die schon länger in Österreich leben] nie zu einem Krankenhaus oder zu einem Psychologen, oder nie zu einem Arzt. Also ich mache das nicht, weil sie vielleicht gerade den Begriff für Diabetes oder Herzerkrankung nicht wissen“* (KW4, NGO).

4. Lösungsansätze

Nach der Erhebung und Auswertung der Daten stellt sich abschließend die Frage, mit welchen Lösungsansätzen die Situation im Dolmetschbereich in Oberösterreich bedarfsgerecht verbessert werden kann. Für diese Forschungsfrage werden Ergebnisse der Erhebung mit Vorschlägen der Interviewpartner*innen verbunden.

4.1 Ausbau bestehender Angebote

Vorab festhalten lässt sich, dass derzeit schon ein breites Spektrum an Dolmetschleistungen wie Begleitpersonen, Video-Dolmetsch und externe Dolmetscher*innen genutzt wird. Video-Dolmetsch wird allerdings vergleichsweise noch wenig eingesetzt, obwohl die dafür nötige Infrastruktur meist vorhanden ist. In als geeignet empfundenen Situationen könnte auf dieses Angebot noch mehr zurückgegriffen werden. Ein*e Interviewpartner*in des Landes Oberösterreich spricht sich für einen Ausbau mobiler Video-Dolmetschgeräte aus: *„Es gibt einen Video-Dolmetsch, der aber jetzt noch in der Versuchsphase ist. So mit mobiler Video-Dolmetsch. Und das wäre natürlich super wenn das ausgebaut werden würde“* (KW9, Land Oberösterreich).

Ausgebaut werden könnte außerdem die Möglichkeit muttersprachlicher Beratung und Gespräche. Dies wird zwar bereits bei 45% der befragten Organisationen angeboten (siehe Kapitel 3.2.2), sagt jedoch nichts über die Häufigkeit oder die Rahmenbedingungen aus. So wird zum Beispiel erwähnt, dass solch ein Angebot zufällig zustande kommen könne oder bei der Beratung keine Einteilung nach der Sprache erfolge (z.B. AMS). Hier ließe sich eine Liste der Sprachkenntnisse der Mitarbeiter*innen anfertigen, die einen Überblick schafft. Interviewteilnehmer*innen schlagen generell die Anstellung von mehr Personal mit verschiedenen Sprachkenntnissen vor. Mitarbeiter*innen (z.B. Lehrkräfte, Kindergartenpädagog*innen und Kindergartenhelfer*innen) könnten laut ihnen darüber hinaus auch für den Umgang mit Menschen mit Migrationsbezug sensibilisiert werden.

Weitere Vorschläge, die gebracht werden, sind die Verstärkung der Kommunikation mit Klient*innen und Nachschlagewerke mit Phrasen für Krankenhäuser- ein Punkt, an den mehrsprachiges Informationsmaterial und Hilfsmittel anschließen. Da 41% der befragten Organisationen angeben, einen höheren Bedarf an mehrsprachigem Informationsmaterial als derzeit abgedeckt wahrzunehmen (siehe Kapitel 3.2.5), ließe sich dieses speziell als elektronisch abrufbares Material oder in schriftlicher Form (z.B. Broschüren) in derzeit oft benötigten Sprachen wie Arabisch und Persisch erweitern.

Hilfsmittel wie Google Translate und Wörterbücher werden von 68% der Interviewteilnehmer*innen (siehe Kapitel 3.2.5) genutzt. Bevorzugt werden dabei elektronische, weshalb Mitarbeiter*innen der befragten Organisationen auf bestehende Apps wie iTranslate für das Smartphone oder iPhone aufmerksam gemacht werden könnten. Solche Apps sind zum Beispiel behilflich dabei, Texte und Webseiten zu übersetzen.

4.2 Lösungsansätze zur fehlenden Erreichbarkeit von Dolmetscher*innen

Was die Personen, die dolmetschen, betrifft, so wird zum Teil der Wunsch nach einem Mehr an Dolmetscher*innen geäußert. Das bezieht sich vorrangig auf gerichtlich beedete Dolmetscher*innen und auf kurzfristig verfügbare Dolmetschkräfte. Während die Erreichbarkeit bei Video-Dolmetsch eine vergleichsweise geringe Herausforderung darstellt, sind externe Dolmetscher*innen vor allem zu Randzeiten wie am Wochenende, an Feiertagen, in der Nacht und für den akuten Bedarf von Behörden schwer zu bekommen. Um diese Herausforderung zu bewältigen, könnte ein spezieller Pool an Dolmetscher*innen, die auch zu diesen Zeiten erreichbar und verfügbar sind, installiert werden. Seitens der Interviewteilnehmer*innen wird außerdem ein betreutes Online-Portal, bei dem sich die Verfügbarkeit der externen Dolmetschkräfte prüfen lässt, vorgeschlagen. Eine solche Plattform könnte zudem Auskunft darüber geben, was Laiendolmetscher*innen und professionelle Dolmetscher*innen leisten (können) und zugleich ein Online-Anmeldesystem für Dolmetschleistungen bereitstellen.

4.3 Zentralisierung

Betreut werden könnte solch eine Online-Plattform etwa von einer Person, die zugleich eine offizielle Ansprechperson für Fragestellungen rund um Dolmetsch ist. *„Also ich glaub‘ es bräuchte in erster Linie eine Ansprechperson für Fragen, eine idealerweise ausgebildete Dolmetscherin oder einen Dolmetscher, der oder die Fragen zu konkreten Stellen beantworten kann“*, hält etwa ein*e Interviewpartner*in aus dem NGO-Bereich fest (KW27, NGO). Der Wunsch einer stärkeren Zentralisierung wird mehrmals geäußert. Damit sind unter anderem die Schaffung „guter Strukturen“ und eine stärkere Vernetzung der Dolmetscher*innen untereinander gemeint. Ein*e Befragte*r schlägt darüber hinaus eine Zusammenlegung der Funktionen eines*einer beratenden Begleiters*Begleiterin und der Dolmetschkraft in einer Person vor.

4.4 Einführung eines neuen Lehrgangs

Zur Frage nach den Ausbildungsmöglichkeiten zeigt sich zusammengefasst nicht nur ein Informationsdefizit bei den Interviewteilnehmer*innen, sondern auch ein fehlendes Ausbildungsangebot in Oberösterreich. Eine Maßnahme hierzu kann die Einführung eines neuen Lehrgangs, der die Rolle einer Dolmetschkraft, Dolmetsch als Dienstleistung und soziale Kompetenzen vermittelt, sein. Angeboten werden könnte dieser Lehrgang (eventuell an Wochenenden geblockt) an einer oberösterreichischen Bildungsinstitution, eventuell in Kombination mit derzeit in der Übersetzung gefragten Sprachen wie Arabisch oder indem die Vermittlung bestimmter sprachlicher Kompetenzen (zum Beispiel auf eine Universität) ausgelagert wird. Eine weitere Alternative wäre ein Fernstudium.

5. Tabellenverzeichnis & Anhang

Tabelle 1 Zufriedenheit mit Begleitpersonen.....	10
Tabelle 2 Zufriedenheit mit Video-Dolmetsch	12
Tabelle 3 Zufriedenheit mit externen Dolmetschkräften.....	14
Tabelle 4 Ungedeckter Bedarf in Fachbereichen	18
Tabelle 5 Ungedeckter Bedarf in Sprachen.....	19

FRAGEBOGEN DOLMETSCHSTUDIE

Vorstellung: Mein Name ist ... vom Institut P und P Sozialforschung. Wir führen gerade eine Studie zu Dolmetsch-Leistungen für Menschen mit Migrationsbezug durch. Interviewt werden dabei Organisationen und Einrichtungen in OÖ, die in den verschiedensten Bereichen Übersetzungsleistungen benötigen. (*Einschub bei größeren Organisationen wie bspw. Gemeinden, Bezirkshauptmannschaften:* Könnten Sie mich bitte mit jener Stelle verbinden, die Dolmetsch-Leistungen für Menschen mit Migrationsbezug brauchen?)

Auftraggeberin der Studie ist die Integrationsstelle des Landes OÖ. Die Leiterin Frau Mag.^a Gierlinger hat in den letzten Tagen ein Info-Mail zur Studie an Sie geschickt. (*Auf Wunsch:* Gerne leite ich Ihnen das Info-Mail nochmals weiter, an welche Mailadresse darf ich es schicken?)

Hätten Sie jetzt Zeit für ein Interview, es dauert ca 15-20min.

Wenn nein: Wann darf ich mich wieder melden?

Aufnahme des Interviews: Darf ich das Interview bitte aufnehmen? Es wird anonymisiert und vertraulich behandelt, sodass keine personenbezogenen Rückschlüsse möglich sind.

Wenn ja: Ich schalte jetzt das Aufnahmegerät ein und werde Sie nochmals um Ihr Einverständnis fragen, damit dies auch auf der Aufnahme zu finden ist. Danke!

Wenn nein: Interviewerin kreuzt Fragen an bzw. notiert offene Antworten mit (Gesprächsprotokoll).

Einschalten des Aufnahmegeräts: Sind Sie einverstanden, dass ich das Interview aufnehme? ... Dann darf ich bitte mit der ersten Frage beginnen:

1. Wie häufig haben Sie bei Ihrer beruflichen Tätigkeit mit Menschen zu tun, die keine ausreichenden Deutsch-Kenntnisse haben? (*Antwortmöglichkeiten nicht vorlesen, sondern Antwort der Interviewpartner*innen unten einordnen bzw. nachfragen*)

- täglich
- wöchentlich
- vierzehntätig
- monatlich
- vierteljährlich
- halbjährlich
- jährlich
- einmal in 2 Jahren
- nie > Welche Abteilung in Ihrer Organisation (*diese nennen: zB. AMS Wels*) hat am häufigsten mit Menschen zu tun, die keine ausreichenden Deutsch-Kenntnisse haben? Könnten Sie mich bitte mit dieser Abteilung verbinden? (mit neuem Interviewpartner*in: Interview von vorne mit Vorstellung beginnen)
- weiß nicht > Fortsetzung s. o. bei Antwort „nie“

2. In wievielen Fällen davon werden Übersetzungsleistungen erbracht?

- ungefähre Anzahl der Fälle pro (*z.B. Woche, s. Antwort bei Frage 1 nennen*)
- Es werden keinerlei Übersetzungsleistungen erbracht, weil ...(*offene Frage*) >weiter mit Frage 28

3. In welchen Situationen bei Ihrer beruflichen Tätigkeit werden - aufgrund mangelnder Deutsch-Kenntnisse von Menschen mit Migrationsbezug - Übersetzungsleistungen erbracht? (*offene Frage*)

4. Was sind die 3 häufigsten Sprachen, in denen übersetzt werden muss? (*offene Frage*)
5. Wie häufig werden Menschen mit mangelnden Deutsch-Kenntnissen von Angehörigen oder anderen Personen begleitet, um zu übersetzen?
- immer
 - häufig
 - manchmal
 - selten
 - nie > weiter mit Frage 9
6. Sind unter den Begleitpersonen, die übersetzen (*Mehrfachnennung möglich*):
- Angehörige unter 14 Jahren
 - Angehörige zwischen 14 und 18 Jahren
 - Angehörige älter als 18 Jahre
 - Sonstige Begleitpersonen, nämlich... > In welchem Alter ca.....
7. Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit den sprachlichen Kompetenzen dieser Begleitpersonen?
- sehr zufrieden zufrieden teils-teils unzufrieden sehr unzufrieden
8. Inwieweit treffen folgende Aussagen zu bzw. nicht zu:
- 8a Wenn Angehörige oder andere Begleitpersonen übersetzen, entsteht eine vertrauensvolle Atmosphäre.**
- trifft sehr zu trifft eher zu teils-teils trifft eher nicht zu trifft gar nicht zu
- 8b Wenn Angehörige oder andere Begleitpersonen übersetzen, entstehen unangenehme Situationen.**
- trifft sehr zu trifft eher zu teils-teils trifft eher nicht zu trifft gar nicht zu (>Frage 9)
- 8c Welche unangenehmen Situationen sind das konkret? (*offene Frage*)**
9. Bieten Sie bzw. Ihre Organisation am Standort muttersprachliche Beratung oder Gesprächsmöglichkeiten an?
- ja, ausreichend
 - ja, aber es sollten noch mehr Beratungen oder Gesprächsmöglichkeiten in verschiedenen Sprachen angeboten werden, nämlich...
 - nein, kein Bedarf
 - derzeit nicht, aber es sollte muttersprachliche Beratung oder Gesprächsmöglichkeiten geben
 - weiß nicht
10. Wie häufig verwenden Sie bei Übersetzungsbedarf einen Video-Dolmetsch?
- immer
 - häufig
 - manchmal
 - selten
 - nie > weiter mit Frage 17

11. Mit welchem Institut arbeiten Sie in Bezug auf Video-Dolmetsch zusammen?

- immer oder größtenteils mit ... (Name des Instituts/der Organisation bitte nennen)
- mit unterschiedlichen Instituten, nämlich ... (Namen der Institute/der Organisationen bitte nennen)
- mit keinem Institut, sondern ...

12. Wie lange dauert es, bis passende Video-Dolmetscher oder Video-Dolmetscherinnen zum Übersetzen zur Verfügung stehen?

- weniger als 10min
- 10-30min
- 30-60min
- länger als eine Stunde
- einen Tag
- mehrere Tage
- eine Woche
- länger als eine Woche
- länger als ein Monat

13. Welche Infrastruktur oder technischen Voraussetzungen müssen in Ihrer Organisation gegeben sein, damit das System Video-Dolmetsch gut eingesetzt werden kann? (offene Frage)

14. Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit:

	sehr zufrieden	zufrieden	teils-teils	unzufrieden	sehr unzufrieden
Erreichbarkeit der Video-Dolmetschkräfte	<input type="radio"/>				
Sprachlichen Kompetenz	<input type="radio"/>				
Professionalität (z.B. Wort für Wort übersetzen, neutrale Position einnehmen)	<input type="radio"/>				
Sozialen Kompetenz	<input type="radio"/>				
Atmosphäre, die durch Video-Dolmetsch vermittelt wird (keine Anwesenheit)	<input type="radio"/>				
Preis-Leistungsverhältnis	<input type="radio"/>				
Technischen Ausstattung meiner Organisation für die Verwendung von Video-Dolmetsch	<input type="radio"/>				
Sonstiges zu Video-Dolmetsch (offene Frage):					

15. Ist das System Video-Dolmetsch für alle Situationen geeignet, in denen Übersetzungsleistungen für Menschen mit Migrationsbezug nötig sind?

- ja >weiter mit Frage 17 nein

16. Für welche Situationen ist das System Video-Dolmetsch nicht geeignet? (offene Frage)

17. Wie häufig übersetzen externe Dolmetscherinnen oder Dolmetscher vor Ort?

- immer
- häufig
- manchmal
- selten
- nie > weiter mit Frage 21

18. Woher kommen diese externen Dolmetschkräfte? (Mehrfachnennung möglich)

- immer oder großteils von der Organisation/Institut(Name des Instituts/der Organisation bitte nennen)
- von unterschiedlichen Organisationen/Instituten, nämlich...(Namen der Institute/der Organisationen bitte nennen)
- von einer Liste, die mir zur Verfügung steht (Welche Liste ist das genau?)
- Sonstige Dolmetscherinnen oder Dolmetscher: (offene Frage)

19. Wie lange dauert es, bis passende externe Dolmetschkräfte zum Übersetzen zur Verfügung stehen?

- wenige Stunden
- einen Tag
- mehrere Tage
- eine Woche
- länger als eine Woche
- länger als ein Monat

20. Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit:

	sehr zufrieden	zufrieden	teils-teils	unzufrieden	sehr unzufrieden
Erreichbarkeit der externen Dolmetschkräfte	<input type="radio"/>				
Pünktlichkeit der externen Dolmetschkräfte	<input type="radio"/>				
Sprachlichen Kompetenz	<input type="radio"/>				
Professionalität (z.B. Wort für Wort übersetzen, neutrale Position einnehmen)	<input type="radio"/>				
Sozialen Kompetenz	<input type="radio"/>				
Preis-Leistungsverhältnis	<input type="radio"/>				
Sonstiges zu externen Dolmetschkräften (offene Frage):					

21. Wer übernimmt die Kosten für Dolmetsch-Leistungen? (Mehrfachnennung möglich)

- Ihre Organisation
- Person, für die gedolmetscht wird
- Sonstige: (offene Frage)

22. Ist es wichtig, dass die Dolmetschkräfte dasselbe Geschlecht haben wie jene Personen, für die gedolmetscht wird?

- sehr wichtig wichtig teil-teils eher unwichtig völlig unwichtig >weiter Frage 24

23. In welchen Situationen ist es wichtig, dass die Dolmetschkräfte dasselbe Geschlecht haben wie jene Personen, für die gedolmetscht wird? (offene Frage)

24. Wann ist es nötig, dass universitär ausgebildete Dolmetschkräfte eingesetzt werden? (offene Frage)

25. Wann ist der Einsatz von Laiendolmetscher*innen (ohne universitäre Ausbildung) ausreichend? (offene Frage)

26. Welche Anforderungen und Wünsche haben Sie in Bezug auf die Dolmetschausbildung: Welche Ausbildungen sollte es für Dolmetscher und Dolmetscherinnen geben? (offene Frage)

27. Verwenden Sie Übersetzungsmöglichkeiten wie z.B. Google-Translate oder andere Hilfsmittel?
 o ja, welche sind das genau (bitte nennen) o nein

28. Vermitteln Sie Menschen ohne ausreichende Deutschkenntnisse für Übersetzungen an andere Organisationen?
 o ja o nein >weiter mit Frage 31

29. An welche Organisationen vermitteln Sie? (offene Frage)

30. Wie zufrieden bzw. unzufrieden sind Sie mit den Übersetzungsleistungen dieser Organisationen?
 o sehr zufrieden o zufrieden o teils-teils o unzufrieden o sehr unzufrieden o weiß nicht

31. Bietet Ihre Organisation Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen an?
 o ja, ausreichend
 o ja, aber es sollte noch mehr Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen angeboten werden, nämlich...
 o nein, kein Bedarf
 o derzeit nicht, aber es sollte Informationsmaterial in verschiedenen Sprachen angeboten werden, nämlich...
 o weiß nicht

32. In welchen Situationen bei Ihrer beruflichen Tätigkeit haben Sie einen ungedeckten Bedarf an Übersetzungsleistungen für Menschen mit Migrationsbezug? (offene Frage)

33. Wie hoch bzw. niedrig ist der ungedeckte Bedarf an Übersetzungsleistungen in folgenden Bereichen:

	hoher ungedeckter Bedarf	niedriger ungedeckter Bedarf	kein ungedeckter Bedarf	weiß nicht/ kann ich nicht beurteilen
Medizin	o	o	o	o
Juristischer Bereich	o	o	o	o
Psychologie	o	o	o	o
Finanzbereich	o	o	o	o
Pädagogik	o	o	o	o
Sonstige Bereiche:				

34. Wie hoch bzw. niedrig ist der ungedeckte Bedarf in folgenden Sprachen:

	hoher ungedeckter Bedarf	niedriger ungedeckter Bedarf	kein ungedeckter Bedarf	weiß nicht/ kann ich nicht beurteilen	Info für Interviewerin
Albanisch	0	0	0	0	
Arabisch	0	0	0	0	
Bosnisch	0	0	0	0	
Kroatisch	0	0	0	0	
Kurdisch	0	0	0	0	
Paschto	0	0	0	0	Amtssprache Afghanistan
Persisch (Dari, Farsi)	0	0	0	0	
Rumänisch	0	0	0	0	
Russisch	0	0	0	0	
Serbisch	0	0	0	0	
Somali	0	0	0	0	
Tschetschenisch	0	0	0	0	
Türkisch	0	0	0	0	
Ungarisch	0	0	0	0	
Sonstige Sprachen (offene Frage)					

35. Und abschließend: Was sind bei Ihrer beruflichen Tätigkeit die größten Herausforderungen, wenn Übersetzungsleistungen nötig sind? (offene Frage)

36. Wie könnten Ihrer Erfahrung nach diese Herausforderungen am besten gelöst werden? (offene Frage)

37. Ich bin nun am Ende des Interviews: Welche Anmerkungen Ihrerseits gibt es noch zum Thema Dolmetschleistungen für Menschen mit Migrationsbezug?

38. Darf ich Sie nun um einige statistische Angaben bitten: In welcher Funktion sind Sie in Ihrer Organisation tätig?

39. Seit wievielen Jahren arbeiten Sie schon in dieser Funktion?

40. Seit wievielen Jahren arbeiten Sie in Ihrer Organisation?

41. Wieviele Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen hat Ihre Organisation am Standort?

Herzlichen Dank für das Interview!

Bitte von der Interviewerin nach dem Interview ausfüllen:

42. Name der Organisation:

43. Name des/der Interviewpartners/in:

44. Geschlecht des Interviewpartners/der Interviewpartnerin: o weiblich o männlich

45. Datum des Interviews:

46. Beginn des Interviews (Uhrzeit):

47. Ende des Interviews (Uhrzeit):

48. Name der Interviewerin:

49. Zusätzliche Informationen:

Interviewnummer:

Danke!

