



Zwischenstationen / Inbetween

Kommunikation mit geflüchteten Menschen /
Communicating with Refugees

Katia Iacono / Barbara Heinish /
Sonja Pöllabauer (Hg./eds.)

Katia Iacono/Barbara Heinisch/Sonja Pöllabauer (Hg./eds.)
Zwischenstationen / Inbetween

Katia Iacono/Barbara Heinisch/Sonja Pöllabauer (Hg./eds.)

Zwischenstationen

Kommunikation mit geflüchteten Menschen

Inbetween

Communicating with Refugees

Umschlagabbildung: © Rebekka Moser, Zeichnung für Lernportfolio, Seminar „Crisis Translation“ (Sommersemester 2022), Zentrum für Translationswissenschaft, Universität Wien



**Co-funded by
the European Union**

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or OeAD-GmbH. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.



Working with Interpreters in Refugee Transit Zones: Capacity building and awareness-raising for higher education contexts – ReTrans, <https://www.retrans-interpreting.com>

Project reference: 2021-2-AT01-KA220-HED-000048753



CC-BY-NC-ND

ISBN 978-3-7329-0945-2

ISBN E-Book 978-3-7329-9001-6

DOI 10.26530/20.500.12657/92036

Frank & Timme GmbH Verlag für wissenschaftliche Literatur
Berlin 2024.

Herstellung durch Frank & Timme GmbH,
Wittelsbacherstraße 27a, 10707 Berlin.

Printed in Germany.

Gedruckt auf säurefreiem, alterungsbeständigem Papier.

www.frank-timme.de

Inhaltsverzeichnis / Table of Contents

KATIA IACONO, BARBARA HEINISCH & SONJA PÖLLABAUER

**Introduction: Negotiating Understanding
in Situations of Arrival and Reception –
Communication with Refugees
in Spaces of Stasis and Uncertainty 9**

ÜBER DIE ZUFÄLLE DES LEBENS – EINE PERSÖNLICHE PERSPEKTIVE / ON THE HAPPENSTANCES OF LIFE – A PERSONAL PERSPECTIVE

ABBAS SALAMAT

Die Katze, die Katzenfutter hasste 47

UNTERWEGS / ON THE MOVE

ANASTASIOS IOANNIDIS & STEFANOS VLACHOPOULOS

**Remote Interpreting in Public Service Settings:
The Case of Public Employment Service of Greece 53**

JÉRÔME DEVAUX, SARAH COX & AHMED HALIL

**Interpreting for Syrian Refugees in Turkey:
An Overview of the Interpreter’s Background and Training 65**

SILVANA SIMOSKA, TATJANA PANOVA-IGNJATOVIKJ &
MIRJANA ALEKSOSKA-CHKATROSKA

**Between Empathy and Professionalism:
Cultural Mediators Along the Western Balkans Route –
The Macedonian Experience 77**

ALEKSANDRA NUČ BLAŽIČ & SARA ORTHABER
**Auf dem Weg zur Professionalisierung:
Rahmenbedingungen und Praxis
auf dem slowenischen Kommunaldolmetschmarkt 97**

SOŇA HODÁKOVÁ
**Specifics of Communication With Migrants
in the Context of the War in Ukraine: The Case of Slovakia 115**

ANKOMMEN / ARRIVING

YANNICK WAGNER
**„Wenn’s brennt.“ Erfahrungen, Herausforderungen und
Lösungsansätze einer erfolgreichen Krisen-Kommunikation
und -Koordination in der akuten Flüchtlingshilfe
am Beispiel von Train of Hope-Flüchtlingshilfe 129**

ANNA SOURDILLE
**„They are like me.“ Chancen und Grenzen des
Peer-Dolmetschens für queere Geflüchtete 149**

IM GESPRÄCH / TALKING

ANNIKA BERGUNDE, LILIAN HAGENLOCHER,
SARAH MACKENZIE & VERENA PLUTZAR
**„Es darf ein bisschen mehr sein.“ Zur Kommunikation
relevanter Informationen im Asylverfahren 169**

VIRGINIE BOBIN
**Refusing to Disappear: The Ambivalent Role of Interpreters
in the Field of Asylum Rights 189**

OLENA FERGUSON & IULIIA GIMPL
**Dolmetschen im Beratungskontext – Ein Erfahrungsbericht.
Der Einstieg von Laiendolmetscher*innen
in den Beratungskontext und damit
verbundene Herausforderungen 199**

MARINA TATSIDI, ANASTASIOS IOANNIDIS &
STEFANOS VLACHOPOULOS
Do They Know? Stakeholder Quality Awareness in Public Service 217

VERMITTELN / MEDIATING

BARBARA HEINISCH
**University Responses to Crisis Translation:
Interpreting in Refugee Transit Zones
From a Students' Perspective 229**

MARIA BERNADETTE ZWISCHENBERGER, NATALIE DENK,
HARALD PASCH & SIMON WIMMER
**(Un-)Finished Stories: Crafting Interactive Stories of
Interpreted Encounters for Educational Purposes 253**

MASCHA DABIĆ & KATHARINA REDL
**„Weitere Kurse dieser Art“:
Reflexion über einen Lehrgang für Kommundolmetschen 267**

CLARA HOLZINGER & ANNA-KATHARINA DRAXL
**Forschung mit Dolmetscher*innen:
Praktische Erfahrungen und methodische Reflexion 279**

Autor*innen-Biographien / Author Biographies 293

Introduction: Negotiating Understanding in Situations of Arrival and Reception

Communication with Refugees
in Spaces of Stasis and Uncertainty

1 Working with interpreters in refugee transit zones

This collective volume presents an array of contributions that arose from or in connection with a project that was funded under Erasmus+ (action type KA220-HED – Cooperation Partnerships in Higher Education) entitled ‘Working with Interpreters in Refugee Transit Zones: Capacity building and awareness-raising for higher education contexts (ReTrans)’, 2022–2024¹. It centres on communication in a migration context from a European perspective, with a focus on migration to and between different European countries.

Migration, for whatever reason, always comes with “movement, displacement and change”, also including the need to cope in “new linguistic and cultural environments” (Merlini & Schäffner 2020: 5). This book focuses in particular on communication with and for refugees and displaced people in what we refer to as ‘refugee transit zones’² in the context of the ReTrans project,

.....

1 The European Commission’s support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. For more information, see the project’s homepage (ReTrans 2023) (2021-2-AT01-KA220-HED-000048753).

2 This term is used in different publications; we have not found one source to which it can be traced or one definition that seems to be commonly used.

concentrating specifically on interpretation³ in such environments. There is little training available for interpreters working in such contexts (O'Brien 2016, Todorova 2019, 2020), and we feel that scenarios of communication and interpreting in such contexts have remained underrepresented in higher education (university) translation and interpreting curricula⁴, probably also due to the paucity of more traditional languages offered at these facilities. This was also the reason for initiating the ReTrans project.

In a nutshell, the aim of ReTrans was to raise awareness of the issue of interpreting in a transborder migration context among students and teachers in higher education interpreter and translator training facilities and contribute to the diversification of didactic materials. The following partners were involved in the project: the Centre for Translation Studies at the University of Vienna (Austria), the Department of Translation Studies at the University of Maribor (Slovenia), the Center for Applied Games Studies at the University for Continuing Education Krems (Austria), the Department of Foreign Languages, Translation and Interpreting at the Ionian University (Greece) and the Blaze Koneski Faculty of Philology at the Ss. Cyril and Methodius University in Skopje (North Macedonia). The project was structured in four strongly interconnected work packages which entailed different activities aimed at producing innovative and open-source training resources based on authentic experiences of individuals, interpreters and institutional representatives in the field. A key element of the project was the participation and involvement of students and teachers as a major target group, as well as the involvement of other stakeholders (institutional and NGO representatives, refugees) and interpreters working in the field.

The first product of ReTrans was a survey on the challenges of communication in transborder migration in the project partners' countries, which served as the starting point for further activities and project results. The objective of this survey, which was distributed among stakeholders in the participating

.....
3 Our focus lies on interpreting, though forms of written communication and translation are, of course, also present in such settings, see, for instance, Čemerin (2020).

4 The Citizen Translation course, which was developed within the INTERACT project, is one example of a specific training programme and is available at no cost on YouTube (see Crisis Translation 2024).

countries, was to get an insight into current practices and challenges related to interpreting in refugee transit zones and reception centres. The focus of this survey was users of interpreting services, such as public service institutions, humanitarian aid workers, interpreters and refugees. By assessing their needs, expectations and experiences, we sought to gain an insight into the current situation. The survey was distributed in late 2022 and resulted in 64 valid questionnaires, allowing us to get an overview of the language combinations used, the responsibilities of interpreters, ethical challenges and best practices, among other topics (Kozobolis et al. 2022).

On the basis of the survey's results, we conducted interviews with different stakeholders and used them to produce vodcasts and podcasts on interpreting in refugee transit zones. In addition, we also produced training videos with the aim of making students, interpreters and interpreter users more aware of the dynamics of interpreter-mediated communication, issues of cooperation and the specific challenges arising in the field. The survey data, the interview material, the vodcasts and podcasts and the training materials were finally used to produce game-based and interactive simulations of interpreting situations which were based on a story-telling approach.

Most, though not all, contributions collected in this book result from a lecture series that was organised by the Centre for Translation Studies at the University of Vienna within the project and focused on communication and translation in transnational zones of reception and arrival. The book, first and foremost, addresses very broad and general questions about communication and interpreter-mediated interactions in such fields as: What are the communicative needs that arise for and need to be covered by the different stakeholders in such communicative spaces? Who communicates with whom and in which concrete situations? How do the players in these fields forge understanding? What importance do they lend to concepts such as cooperation, trust and empathy? Also, which roles(s) do interpreters assume or are required to assume in such transnational zones and spaces of arrival, reception and, potentially, stasis?

The contributions collected in this book provide an insight into different fields and present the perspectives of different stakeholders, including representatives of state institutions, non-governmental organisations, welfare

and social organisations, researchers, interpreters and, most importantly, refugees and displaced persons, who are those most in need of information in a new and unfamiliar reality. The book is aimed at students, teachers and, in general, readers who are interested in gaining an insight into communication and interpreting in a transborder migration context.

2 Interpreting in the “Age of Migration”

In today’s “Age of Migration” (Castles & Miller 1993), migration affects all European countries, not only the North-Western European countries which were “the first migration catchment areas” (Martiniello & Rath 2012: 15) in a European context for so-called guest workers following World War II. Despite its inflationary use, ‘migration’ is an ambiguous term and can be used differently depending on the context and the reasons why people move to other places. Within the European Union, migration has been used as an umbrella term both for immigration and emigration; in this perspective, the notion of ‘migrants’ covers anyone who moves to another country. The United Nations, on the other hand, use the term ‘migrants’ to designate people who deliberately make the decision to move to another country and hence are not forced to do so (see Mariani 2020). The International Organisation of Migration (IOM) provides the following broader definition of migrant: “An umbrella term, not defined under international law, reflecting the common lay understanding of a person who moves away from his or her place of usual residence, whether within a country or across an international border, temporarily or permanently, and for a variety of reasons” (IOM 2019: 132). The IOM explicitly specifies that there is no universally accepted definition of the term: this definition was developed “for its own purposes and it is not meant to imply or create any new legal category” (IOM 2019: 132).

People leave their homes for a variety of reasons (see Martiniello & Rath 2012 for contributions on some of these different types of migration): for work and better employment chances, including also the right to free movement of persons within the EU, or for being sought after due to a specific skill set (“skilled migration”), to fill a labour shortage (“guest worker migration”), to enjoy one’s

retirement in a different (sunnier) environment (“sunset migration”), to be with one’s family, to study and improve one’s career chances (“student migration”) and for love, but also to escape an environmental disaster or harsh climate conditions (“environmental migration”) or to flee conflicts, from a war zone or from an oppressive regime. These latter examples of forced migration are those types of migration that are relevant to the context of our project and this volume. It is also this type of migration that seems to be most prevalent in media and is often connoted negatively and even marked as “a historic mistake” (Martiniello & Rath 2012: 19). In this sense, it is also often exploited for ideological reasons by conservative and right-wing parties with an anti-immigration agenda in different countries across Europe. Discourse studies on migration state that the use of the term ‘migrant’ in the public discourse has been changing over the last few years to a more negative connotation (see, for example, Spina 2020 for the discourse in Italian or Ruz 2015 for the discourse in English): “[I]n order to limit immigration refugees are considered and defined as migrants and thus refused asylum and either returned to their home countries, or interned in detention centres” (Nergaard 2021: 36).

The recent mass migration movements (for details see below), derogatorily labelled as “migrant emergency” (Federici 2019) or “refugee crisis”, are an example of this xenophobic perspective, where the “nation state feels threatened by ‘invading’ migrants arriving in ‘flows’ and ‘tsunamis’” (Nergaard 2021: 29). This may leave the uninformed audience with the impression that these kinds of migration movements are the only or most widespread form of migration, which is not always and everywhere the case. Our country, Austria, may serve as an example: the largest groups of non-citizens over the last few years were citizens of the Federal Republic of Germany (Statistik Austria 2022), not individuals from non-European countries. With a focus on forced migration due to conflicts and war, international statistics show that it is still the world’s poorest countries that bear the brunt and host the largest numbers of refugees, not European countries. At the end of 2022, the UNHCR, the UN refugee agency, counted 108.4 million people who were forcibly displaced worldwide due to conflicts, persecution, violence, human rights violations or other life-threatening events (UNHCR 2023). Of those, 62.5 million were internally displaced, 35.3 million were refugees, 5.4 million were asylum-seekers and

5.2 million other groups in need of protection (ibid.). 76% were hosted in low- and middle-income countries and 70% in neighbouring countries. The largest number of refugees was hosted by Turkey, followed by Iran, Colombia, Germany and Pakistan (ibid.). These numbers vary, of course, depending on current geopolitical developments, but recent years have shown that these general migratory trends continue and that large-scale forced migration has also arrived in Europe.

The project partners in the ReTrans project are all from countries which have received or hosted larger numbers of refugees over the last decade, or which are transit countries from which migrants continue to other countries. Recent history has provided several, and gloomy, examples of situations that involved the mass arrival of people fleeing their home countries due to political upheaval and war. Current examples are the arrival of large numbers of refugees from Syria and other Middle Eastern countries in 2015/2016 in Europe or the arrival of Ukrainian refugees in 2022 after Russia's onslaught on Ukraine. These developments had repercussions on most European countries, which, particularly in 2015, did not yet have proven support systems and routines for managing such situations, often in an adversarial political climate, fuelled by populism, xenophobic resentment and precarity (see Roth et al. 2020). These examples provided the specific backdrop that motivated us to start the ReTrans project. It warrants, however, pointing out that the arrival of larger groups of refugees is by no means a novel situation, not in the post-war era after 1945, not in Europe, and certainly not in other parts of the world. What perhaps makes these examples more obvious is the larger scale of arrivals that many countries seem to have struggled with coping with in these situations and the increased visibility through (social) media coverage (also see Nuč & Pöllabauer 2021).

3 Spaces of communication and labelling

The group of individuals in need of receiving information on diverse matters and in diverse situations are a heterogeneous group and often in a vulnerable position. They have diverse backgrounds and different reasons for having left their home countries and being stranded in a new environment. What they

have in common is that it may be assumed that translation will play a role for them in some way: “[...] migration and translation are deeply connected, [...] a person who dislocates – whatever the reason behind her [sic] movement – enters a complex process of translation” (Nergaard 2021: 1). This collective of individuals who need to rely upon translation in the specific context of reception and transit zones is a specific group that would fall at one end of a “continuum of the migrant’s different conditions of being in translation” (Nergaard 2021: 5), as Nergaard illustrates graphically for people who are forced to migrate for diverse reasons, as opposed to migrants who voluntarily and under more privileged circumstances take up residence in a new country where they are welcome and do not meet (as many) legal obstacles:

I am thinking of the migrants who flee from the southern and eastern parts of the world towards Europe – that same Europe in which I experience my privileged translation condition – where they are met with closed borders, wire fences and walls, and increasingly hostile immigration policies that are creating obstacles to their migration, making border crossings both illegal and dangerous, putting those who arrive in a condition of illegality, without documents, without rights. (Nergaard 2021: 5)

Individuals who fall under this description are assigned different labels. Most commonly used, depending on these individuals’ legal status and the respective speakers’ perspective and positionality, are labels such as ‘asylum seekers’, ‘asylum applicants’, ‘refugees’, ‘illegal’, ‘irregular’ or ‘undocumented migrants’, ‘displaced persons’ or ‘stateless people’. If these individuals’ linkage to their home environment while being simultaneously rooted in their new environment is to be emphasised, terms such as ‘transmigrants’ also have come into use (originally see Glick Schiller et al. 1995, and more recently, with a focus on translation studies, Nergaard 2021). Forced migrants lack “the fixity of social membership” (Nergaard 2021: 3) and often do not have the opportunity for political participation and the rights associated with it. Khosravi (2007), borrowing from Agamben (1998), holds that this depoliticisation turns a migrant into a *homo sacer*, individuals in an ambivalent outside position.

According to Khosravi, who himself has a refugee background, being in such a position as a refugee often comes with shame and the “disapproving gaze of others” (2007: 331): “The importance and centrality of shame in the refugee experience is still unexplored.” (ibid.: 332) This shame also comes from having no documentation, no papers, and entails a lack of “dignity”, as pointed out by Derrida (2002: 135) with a focus on the plight of so-called “sans-papiers”. Bauman (2004: 58; italics in original) phrases it even more brutally and blames modern life and the negative repercussions of globalisation for the production of “human waste” and “wasted lives”, mentioning “refugees, the displaced, asylum seekers, migrants, the *sans papiers*” as sad examples. Though on the part of the nation-state, migrants may also be viewed as the “ideal deviant other”: “One is tempted to say that were there not immigrants knocking on the doors, they would ideally have to be invented. [...] Indeed they provide governments with an ideal ‘deviant other’, a most welcome target for the ‘carefully selected campaign issue.’” (Bauman 2004: 56)

Arriving and living in such contexts requires both written and oral communication and translation. The situations in which linguistic support is needed are diverse and require support and commitment on the part of diverse stakeholders. This is also supported by the wide array of contributions presented in this volume. Communication often takes place face-to-face but may also rely on videoconference tools or be supported by other tools that may “serve as a lifeline” connecting refugees to their family but also helping to access information and navigate on their journeys (Inghilleri 2017: 8), though little is known and more research would be necessary about the usage of new technological tools and its consequences in these specific settings (see Deck 2023).

Not always but often interpreters are needed in such situations and these are not always trained (our survey, for instance, showed that 28% always and 25% sometimes use trained interpreters, see Kozobolis et al. 2022), but often interpreters provide their services as a form of volunteering or side-by-side with interpreters that are officially assigned (and paid) by the responsible authorities that are present in this field (for instance, police, border control and asylum authorities). Volunteering and political activism are also very common in this field (see Mokre 2015, Wagner 2017, Roth et al. 2020, Grbić & Wolf 2021, Pasch

2021), both on the part of actors of civil society and volunteer collectives, non-governmental or welfare organisations and also through refugee movements (see, for instance, Mokre 2015). In some countries that are hotspots of the Mediterranean route and receive large numbers of boat refugees (Moreno-Lax & Papastavridis 2016), such as, for instance, Greece or Italy, the provision of specific services, including also interpreting, may also be outsourced to other players. In the case of interpreting, international translation service providers (TSP) bid for large tenders offered by organisations, such as EUAA (European Asylum Agency) (formerly EASO, European Asylum Support Office), and here we are talking about millions of euros that are being shifted around on this market. As an example, in 2019, four large international (Belgian, Italian and Spanish) translation service providers won such tenders of almost 119 million euros in total (CIES ONLUS – Centro Informazione Educazione allo Sviluppo; ITC – Interpreti E Traduttori In Cooperativa, now ITM – Interpreti, Traduttori, Mediatori; OnCall Europa Language Services Sprl; SeproTec Multilingual Solutions) (see Slator Language Industry Intelligence 2019). This also indicates that this is a field with a considerable market volume, where not all players are active out of pure altruism and have philanthropic motives.

Within this overall context, we can distinguish different spaces of communication where translation is needed, from acute and emergency situations to contexts with a lower degree of urgency. Some of these situations may be viewed as adversarial, some as more collaborative (Davitti & Braun 2020: 279). It is neither feasible nor useful to exhaustively list such concrete communicative situations, but we can attempt to develop a typology of different spaces of communication, which may all either be collaborative or adversarial or a combination, depending on the concrete context and the speakers involved:

- sites along both the route and journey to a receiving country (for instance, being on the move and travelling, refugee camps as temporary stopovers, internment camps, ...);
- sites of arrival and reception (harbours, railway stations, airports, border controls, reception and identification camps, welcome centres, volunteer support facilities, ...);

- sites of documentation and registration (border, military, police facilities, reception facilities, ...);
- sites of acute medical, psychological or social support (health and psychological services and institutions, accommodation and social services and institutions, ...);
- sites of admission into the system (asylum and migration institutions, social service institutions, educational services for minors, ...);
- sites in different situations of temporary permanence (everyday life situations, life in refugee centres or private accommodations, ...), where translation may be needed until it is clear what the future holds for these individuals, that is whether they are officially recognised, return voluntarily, are forced to return non-voluntarily, move on their own, etc.

As already mentioned, those who provide translation in such contexts may be trained or not or semi-trained, work on a voluntary basis or be assigned officially as staff interpreter or on a freelance basis by an organisation or institution, be from the respective speech community themselves, or ex-pats, or from the host country (Filmer & Federici 2018, Federici 2020: 179). Whether they refer to themselves or are being referred to as ‘translators’, ‘interpreters’ or ‘(inter)cultural or language mediators’ depends on the respective speakers’ backgrounds. In particular, the line between ‘interpreting’ and ‘mediation’ is often fuzzy and is contingent on the respective national context and also still debated in research (Taviano 2019: 23). In some countries, ‘mediation’ is understood to involve a higher degree of involvement and support, including advice and counselling, that would not be acceptable in other contexts, while in other countries it may be used as a synonym for interpreting (see Pöchhacker 2008). Also, in some countries, particularly those with specific training for intercultural mediation and a professional profile, there is a clear(er) distinction and a greater awareness among users as to the differences between mediation and interpreting (see, for instance, Pokorn et al. 2020).

Taking an even closer look at interpreting in such contexts, we also find different labels that are used and may apply to these spaces of communication mentioned above. One of the most common designations used for interpreting

in dialogic contexts outside the traditional realms of conference, diplomatic or business interpreting is Community Interpreting (CI), sometimes also referred to as Public Service Interpreting (PSI) or dialogue interpreting. Labels such as these either use the general communicative setting or the mode as the main defining descriptor. CI may be broadly defined as interpreting in more institutionalised intranational communication environments for foreign-language speakers, often marginalised or members of autochthonous minority groups, on the one hand, and representatives of public service, health, social, educational or legal institutions or of non-governmental organisations on the other hand (Pöllabauer & Ahamer 2023). Some of the situations mentioned above would fall under this description, particularly those taking place in traditional public service settings.

More fine-grained differentiations also make a distinction between CI and legal interpreting. They differentiate between different types of legal communicative situations, for instance, court interpreting and non-courtroom legal settings (see Bancroft et al. 2013), here again, the classification revolves around the context in which the interpretation takes place. Situations in the context of asylum proceedings, police or border control can be subsumed under such types of legal interpreting (Monteoliva-Garcia 2018: 39). Following Bancroft et al. (2013: 94), such types of non-courtroom legal interpreting may be viewed as a “grey zone” where rules that are prevalent in other fields of interpreting “may mesh or collide”, thus causing confusion about the job demands and strategies available to interpreters in such settings. Another label applying to some of the communicative spaces mentioned above is “humanitarian interpreting” which has been used by Moser-Mercer et al. (for instance, 2014: 145) and defined by Delgado Luchner and Kherbiche (2018) as interpreting in fields where humanitarian organisations are active, for instance interpreting in refugee camp situations or reception and identification centres where the Red Cross or UNHCR are present, that is, both reception situations but also settings where refugees are hosted or forced to dwell for a longer time, sometimes for years. In a similar context, Melhem et al. (2023) use the label “field interpreters” for freelancers who interpret, often consecutively and on-site or remotely, interviews with victims, witnesses or suspects for the Language Services Unit at the Office of the Prosecutor at the International

Criminal Court. Generally, many of these situations arise from a “conflict or post-conflict scenario” (Footitt & Kelly 2012, Ruiz Rosendo & Todorova 2023), which is another label that is used. If we take the concept of ‘crisis’ as the main defining trait, we can also use the label ‘crisis translation’. Crisis translation is an umbrella term for translation and interpreting in situations that arise from a crisis. Over the last decade, communication needs in situations of “cascading crisis” (Federici & O’Brien 2019) have received increased attention. The INTERACT project, as one of the first larger-scale projects on this matter, under the leadership of Sharon O’Brien at Dublin City University, has fostered a rise in publications and more awareness of the need for training in different areas of crisis translation (Federici & Declercq 2019). Following Federici (2020: 177), a crisis can be defined as “[...] an event or series of events that are non-routine, pose a significant threat and require a response to mitigate the harm often involving communication across multilingual barriers, or crisis translation”. According to Montalt Resurreccio (2019: 105), there are four categories of crisis that lead people to migrate: 1) armed conflicts (see, for instance, Ruiz Rosendo 2021), 2) disasters due to a natural hazard (see e.g. Rogl 2017), 3) endemic or epidemic disease (see e.g. Delizée 2022) and 4) social violence (see e.g. Wallace & Hernández 2017) as well as healthcare exclusion. People involved in a crisis experience a loss which can be human, material, economic or environmental (Pena-Díaz 2019: 65). Following Federici (2020: 179) crises may, of course, also include other – local, (inter)regional, global, natural, man-made, social, planned or unplanned (Federici 2016: 122) – incidents, emergencies and disasters than the situations we focus on in this contribution, such as for instance earthquakes, which have been among those disasters that have been most reported on in translation studies (see, for instance, O’Brien 2016: 92).

Interpreting for refugees on their route towards a safe country and in situations where they have newly arrived in a host country brings an immediate need for communication, also including translation and interpreting which has been viewed as a “perennial problem” in humanitarian operations (Harvard Humanitarian Initiative 2011). The right to receive information in crisis situations has been viewed as a human right (Mendel & Notess 2020). These are not everyday situations, and they entail problems that require short-

term solutions – hence we may view them as examples of crisis translation. A feature that is common to many crisis situations is that crises often entail a “cascading effect” if they are not managed properly, thus increasing error probability, barriers, and vulnerabilities (Federici 2020: 130), and that there are specific challenges to be considered, also with regard to communication (see, for instance, Todorova 2017). Communication, including translation and interpreting, is a relevant element of crisis management and may be viewed as a strategy for risk reduction (Federici & O’Brien 2019: 1), though there is often little awareness of the role of interpreters in humanitarian crises (Federici 2016: 3f.), and lack of awareness of adequate linguistic support may have a significant effect in cascading crises (Federici 2020: 177; see Čemerin 2020: 52f. for different low- or high-scale forms of communication in humanitarian crisis situations like “language accommodation strategies”, using a lingua franca, Google Translate or similar tools and English or French as relay language).

There are some obvious parallels in all these fields, no matter what label is used, for instance, the emotionality, volatility and conflict-proneness of encounters in such a context (see Bernardi 2023), the heterogeneous backgrounds of interactants, asymmetrical relationships, role conflicts and lack of training of interpreters in these fields (for the latter, also see Todorova 2020), and the fact that for refugees these situations bring with themselves a sometimes high degree of uncertainty and also stasis, in the sense of having to wait for something (to be able to continue, to be admitted into a country, or into an administrative procedure, to be given accommodation, food, information, ...).

4 Border zones as sites of stasis and uncertainty

Host countries and their political, social and linguistic regimes often depart from the idea of a traditional nation-state that is shaped by (one) shared “language, culture and traditions” (Nergaard 2021: 2). Such a regime, that is primarily based on monolingualism, may be viewed as a “regime of *stasis*” (Nergaard 2021: 2, italics in original; with reference to Nail 2015). The opposite of stasis is ‘movement’, which may be viewed as *the* constitutive element of migration and, ultimately, a constitutive trait of Western societies. Migration in its

different forms may be viewed as one of the “most ordinary” (Nergaard 2021: 2) conditions for many individuals across the world. While for some, it is voluntary and a privilege, offering new changes in new environments, which are hospitable and welcoming if migrants bring the right kinds of capital in a Bourdieusian sense of the term (economic, cultural, social), for others it is “cruel fate” (Bauman 1998: 70, quoted after Nergaard 2021: 4) that comes with displacement, inhospitality, hostility and borders, both physical and emotional, that exclude and prevent them from participating in a host country’s systems and society: “[it] may therefore, on the one hand, have a creative potential for plural and heterogeneous identities to emerge, but on the other hand evolve into delimited and closed spaces, like internment camps for those beings who are rejected as undesirables to a politics of exclusion” (Nergaard 2021: 15). Nergaard, with reference to Pratt (2008), who in her monograph ‘Imperial Eyes’, talked about the “normativity of staying”, holds that staying can no longer be taken for granted in today’s globalised world, yet many feel that these “new mobilities are disrupting” (Nergaard 2021: 25). The monolingual nation state feels threatened by “‘invading’ migrants” (Nergaard 2021: 29) and (some) migrants’ movement across borders are taken as “transgression”: “the migrant throws into crisis the original fiction of sovereignty” (Nergaard 2021: 3). This general feeling of threat entails a policy of exclusion and criminalisation, “a politics that in the end both refuses and negates translation” (Nergaard 2021: 5).

One commonality migrants share, irrespective of their reasons for migration, is “some fundamental experiences that have to do with otherness, of being other, of encountering alterity” (Nergaard 2021: 11). Border zones are both “a dynamic space of transaction” (Nergaard 2021: 15) and “a space of translation” (ibid.). In this sense, Nergaard applies Apter’s (2013) construct of “translation zones” to border zones, which are also “contoured by walls of non-transitivity and untranslatability” (2013: 114). Borders have, by definition, two sides, but there is also an in-between zone that is “characterized by a continuous and multidirectional flow of different languages, cultures, where subjects interact and negotiate, where all forms of translation, but also untranslatability, and even denial of translation occur.” (Nergaard 2021: 111). This concept of ‘thirdness’ or ‘in-betweenness’ has also been discussed in translation studies, see, for instance, Bhabha’s (1994) construct of the “third space”, and is sometimes also

reflected in concrete linguistic practices. Maryns and Blommaert (2001), for instance, use Jacquemet's (2000, quoted after Maryns & Blommaerts 2001) notion of "deterritorialization" and "transidiomaticity" to outline language practices used by asylum applicants that are "[...] 'out of place', i.e., that are not usually associated with the geographical, social or psychological *space* in which they are used" (Maryns & Blommaert 2001: 63, italics in original).

There is no institutionalised response to translation needs in border zones. Nergaard (2021) views translation in such contexts, where the onus often lies on those in need to help themselves to get access to information, as a form of victimisation: "The migrant is educated to translate herself [sic] into a victim, thus requiring someone [...] to speak for her." (Nergaard 2021: 38) This is a form of hospitality where the 'guest' has to accept the monolingual rules of the host country and which comes with "with the obligation to translate herself [sic] into the host language", and by doing so she becomes a "stranger to herself": "This is the law of conditional hospitality, this is the law of translation [...]" (Nergaard 2021: 79). This is also a system that involves a process of "passivation" (Nergaard 2021: 40), which turns individuals into needy receivers, in a process of bureaucratisation where credibility and plausibility have to be proven (Nergaard 2021: 41). Barsky (1996), in one of his seminal publications on asylum interpreting, compared this system to a Kafkaesque process where the requirements for admission and success are opaque and even absurd. With reference to Derrida (2000: 7), Nergaard describes this implicit requirement as a form of violence, "since it obliges her to leave behind her way of speaking, of thinking, of being in the world" (Nergaard 2021: 79). Ambivalence is a constant trait of such situations: "When hostility, division, and stasis motivate the vision of the other, the migrant becomes translated accordingly into fixed categories that avoid relation and interaction, or ambiguity, making her [sic], or for forcing her, to be acceptable, intelligible." (Nergaard 2021: 17) One uncommon response to this state of disinformation and ambiguity, described comprehensively by Nergaard (2021: 143ff.), is a guide in Arabic, English, Farsi and French for refugees: 'Europa. An Illustrated Introduction to Europe for Migrants and Refugees' was produced by a group of photographers, scholars, refugees and migration experts as a "sort of illustrated *Lonely Planet* for refugees" (Nergaard 2021: 143;

italics in Original), illustrated with pictures from Magnum photographers (Magnum Group 2016).

The spatial and temporal sites in which these kinds of interactions take place can be viewed as a modern “frontierland”, “a border zone that is itself characterised by ambivalence, continuous translations and negotiations” (Nergaard 2021: 4). This is a space that is not only and necessarily located between two concrete borders but may extend to “transnational neighbourhoods present in so many contemporary cosmopolitan cities with a plurality of different linguistic and cultural communities” (Nergaard 2021: 48). Pratt refers to these zones of contact as “contact zones of migration”, where “transplanted people [who] exercise their citizenship in the forms of an often permanent ‘awayness’” (Pratt 2008: 242). These are sites that are often shaped by “conditions of scarcity, insecurity, and restricted choice” (Pratt 2008: 242), with “unequal relations” (Pratt 2008: 8) between “peoples geographically and historically separated”. Access is blocked by different regimes of exclusion, both on a physical and formal level, such as through borders and camps, but also on a symbolic level through immigration practices and institutional or linguistic practices that impede access to a territory but also to translation; Mau (2021), for instance, sees the borders of the 21st century as “sorting machines”. In the last few years, physical borders and border controls, with fences and all the other paraphernalia that go with it, have been newly installed in different countries in Europe to monitor, filter and exclude those who cannot prove legitimisation to cross a border. A border, as a construct, may also be viewed as the “place where uncertainty (has) found its most exact recognition” (Agier 2016: 23, quoted after Nergaard 2021: 15). Borrowing from Inghilleri (2003), who took up the Bourdieusian idea of a general state of uncertainty in some communicative settings, such zones may be viewed as “zones of uncertainty” which create an immediate communication need between refugees and other stakeholders. Such zones of communication place individuals “in total uncertainty by offering no scope to their capacity to predict” (Bourdieu 2000: 228). They are also “sites par excellence of anxious, powerless waiting” (Bourdieu 2000: 228), where refugees either pass through quickly or are grounded or encamped longer as “transmigrants”, “whose daily lives depend on multiple and constant connections across international borders and whose public identities are

configured in relationships to more than one nation-state” (Glick Schiller et al. 1995: 48). Examples of concrete physical manifestations of uncertainty and waiting are ‘camps’ (also referred to as ‘reception centres’ or ‘identification centres’). We all have to wait sometimes, in different life situations, but for groups such as refugees, waiting sometimes seems to be used as a form of governance and “a weapon to make existence intolerable” (Bandak & Manpreet 2020: 3). Camps are spaces of “eternal liminality” (Bendixsen & Hylland Eriksen 2020: 107), where time is “slow, circular and directionless” (ibid.: 90) compared to the fast spacing common to our neoliberal, globalised way of living. Nergaard (2021: 114), with reference to Agier (2016: 20), sees them as a “liminal space, a limbo, characterized by extraterritoriality, exception, and exclusion”. They have a specific function in border regimes and are the “ultimate and also desperate attempt to keep the undesirables, the unwelcome away, responding to a politics of exclusion” (Nergaard 2021: 114). Due to a systemic lack of comprehensive translation regimes, such an encampment policy may thus be described as a “policy against translation.” (Nergaard 2021: 114). Camp inhabitants often feel that their lives are suspended “in an endless border condition, at the margins of society” (Nergaard 2021: 115). Camps are metaphorical “waiting rooms”, where those, who are stranded in such sites, are often forced to wait for years “to move, to receive an answer to their asylum application, or [...] for a good moment to flee” (Nergaard 2021: 115), enduring inhumane living conditions, pushbacks and exploitation. Sadly, many have become numb to such conditions and related topics. Nergaard (2021: 157ff.), as a case in point discusses what happens to the bodies of those who have lost their lives on their journey over the Mediterranean Sea and are found, and whether and how their families are informed, one example of a topic that is given little prominence in the media coverage on the “migration crisis”.

5 Challenges of interpreting in zones of uncertainty

There is, as yet, little academic literature on interpreting in contexts of immediate arrival and reception which are not (fully) regulated and institutionalised, and often volatile and emotion-laden (Rudvin & Carfagnini 2020, Todorova 2019,

2020), compared to other fields of interpreting, particularly studies that are data-based. Communication in such contexts is, however, mentioned, often fleetingly, in reports or guidelines by different stakeholders who are active in this field (international organisations, non-governmental organisations activist groups, civil and human rights groups), Translators without Borders probably being one of the most well-known within the translation community (see O'Brien 2016) and providing a section with resources for interpreters, providers and anyone interested (Translators without Borders 2023). Based on a brief review of relevant literature as discussed above, we can derive a number of challenges and topics that are relevant to this field and that are also discussed to varying degrees in this volume:

- challenges related to the language used to communicate with migrants such as diatopic, diastratic and diaphasic varieties;
- challenges related to the role of the interpreters such as empathic stress, ethical dilemmas and consequences;
- challenges related to (mis)trust in the interpreter on the part of migrants and representatives of the institutions;
- challenges related to power asymmetries, such as activism and empowerment of vulnerable groups;
- challenges related to an interpreter's competences and the lack of training.

6 About the contributions in this volume

The collective volume offers a comprehensive view of the need for communication in different transborder situations across Europe, drawing insights from interpreters, aid organisations, universities and support services. Geographically, it covers a range of countries in Europe, including Greece and Turkey, then moving to North Macedonia, Slovenia, Austria and Slovakia, highlighting unique communication challenges faced by migrants. Overall, the chapters underscore the complexities of interpreter-mediated communication in humanitarian contexts and advocate ongoing reflection

and professional development to improve effectiveness. They discuss challenges within Public Service Interpreting, such as quality assurance and ethical considerations, while also emphasising the importance of professional training and standards.

The contributions, which are written in English or German, draw from experience or research, and many of them also originated from within the ReTrans project. Highlighting the different modes of interpreting and the role perceptions of interpreters as well as the roles attributed by others, the contributions are organised along the topoi of having to leave one's country, arriving in a new country and having to deal with life in new surroundings in different spaces of communication. Recurring topics are quality aspects, the importance of empathy, trust and professionalisation, interpreting provision as well as the dichotomy and complementarity between interpreting and (inter) cultural mediation. The texts also discuss innovative approaches to integrating interpreting in such contexts into university education, including interactive storytelling, transdisciplinary collaborations and projects. These discussions underscore the complexities of interpreter-mediated communication, including issues of power dynamics, cultural sensitivity and the need for ongoing reflection and professional development.

Über die Zufälle des Lebens – eine persönliche Perspektive / On the Happenstances of Life – A Personal Perspective

The collective volume opens with a captivating story by **Abbas Salamat**, *Die Katze, die Katzenfutter hasste*, about a cat that hated cat food, highlighting the intricacies of life: through the eyes of this feline protagonist, who serves as a metaphor for displaced people and displacement, the juxtaposition of safety and discontentment, survival and unfulfilled desires unfolds – a journey of a cat grappling with loss and longing amidst the complexities of life. As the cat navigates its newfound life, it grapples with the realisation that fulfilment often eludes us even in moments of tranquillity.

Unterwegs / On the Move

This section, which focuses on the hardships of being on the move, starts with a contribution by **Anastasios Ioannidis** and **Stefanos Vlachopoulos** entitled *Remote Interpreting in Public Service Settings: The Case of Public Employment Service of Greece*. The authors answer the question of ‘Who communicates with whom and in which concrete situations?’, shedding light on remote interpreting in Greece, a primary entry point for migrants into the European Union. Their work addresses the complexities of communication in such settings, where tele-counselling services relying on remote interpreting have been introduced to assist non-Greek speakers. Their study, a collaboration between the Public Employment Service and the Ionian University’s translation department, involved student interpreters providing remote interpreting services in conversations between employees of the service and beneficiaries. This form of interpretation, however, much like forced migration itself, is fraught with uncertainty. Communication in this setting proved to be challenging due to technological limitations, interruptions and a lack of interpreter autonomy. Despite generally positive feedback from the student interpreters, challenges abound, including stress, inexperience, technical glitches, time constraints and linguistic ambiguities. The use of video conferencing exacerbated these issues, obscuring the complexities of interpreting. Through their research, Ioannidis and Vlachopoulos illuminate the demanding nature of remote interpreting in public service settings, highlighting the need for enhanced support and resources to navigate this intricate terrain effectively.

Highlighting crisis translation, **Jérôme Devaux**, **Sarah Cox** and **Ahmed Halil** offer insights into *Interpreting for Syrian Refugees in Turkey: an Overview of the Interpreter’s Background and Training*. With Turkey hosting the largest refugee population globally, primarily from Syria, the demand for interpreting services is paramount. Their survey of interpreters reveals a trend: many possess higher education but lack specialised interpreting training, relying instead on on-the-job learning. Despite the nascent stage of PSI and related training, interpreters often exhibit proficiency in Arabic (including Syrian dialects) and Turkish, many being Syrian refugees themselves. While on-the-job training predominates, alternative avenues, such as non-university interpreting

courses, are emerging. Additionally, interpreters receive supplementary training, including interpreting for trauma survivors and psychological first aid. Recognising the importance of both interpreter and refugee well-being and resilience, the authors advocate expanded trauma-informed interpreting training to better address the complex needs of communication in crisis situations.

With a focus on North Macedonia, a key transit point along the Western Balkans route, **Silvana Simoska, Tatjana Panova-Ignjatovikj** and **Mirjana Aleksoska-Chkatroska** discuss the professional competences of interpreters, presenting the concept of ‘cultural mediators’ bridging empathy and professionalism in their contribution *Between Empathy and Professionalism: Cultural Mediators Along the Western Balkans Route – The Macedonian Experience*. Their analysis, based on data from the ReTrans project, examines stakeholders’ expectations and the role of cultural mediators in the region. Arabic, Farsi, Urdu and English, among others, emerge as the primary languages in interpreter-mediated interactions, with language barriers and cultural knowledge gaps and ethical questions posing significant challenges. Organisations often recruit individuals fluent in relevant languages from camps. There is a notable demand for more female interpreters, sensitive to gender-related issues in asylum and migration contexts. Effective interpreter training, particularly in rare languages and addressing aspects of intercultural communication, ethics and impartiality is identified as a crucial need. Selection criteria for cultural mediators in North Macedonia typically include origin, particularly from the Middle East, and previous interpreting experience. Interviews underscore the tension between empathy and professionalism in humanitarian interpreting, prompting a call for clearer professional profiles and training to balance these qualities effectively.

Focusing on the situation in Slovenia, **Aleksandra Nuč Blažič** and **Sara Orthaber** illuminate the journey towards professionalising CI in Slovenia (*Auf dem Weg zur Professionalisierung: Rahmenbedingungen und Praxis auf dem slowenischen Kommunaldolmetschmarkt*). The arrival of large numbers of refugees in Europe since 2015 has amplified the need for translation and interpreting services, particularly in facilitating communication between refugees and host country authorities. This heightened demand brought

increased attention to CI in Slovenia and a call for professionalisation. Their study shows that linguistic and cultural barriers pose significant challenges in CI, with healthcare settings often bearing the brunt of these obstacles. Several projects in Slovenia have aimed to address these issues by implementing standards to regulate activities, ensure quality and establish certification and ethical conditions for CI. A national qualification framework allows interpreters to gain a national professional qualification for some languages, while practical standards and ethical codes set by specialised associations and expert committees guide their work. Despite these measures, a study conducted during the ReTrans project revealed discrepancies between standards and practice. Some interpreters receive briefing and feedback; however, in interpreted utterances, deviations can be observed from the established standards specifying that interpreters should reproduce the content, register, style and tone of the speaker's utterance. These deviations include simplifying statements or adding explanations. Language proficiency, soft skills and cultural competence are deemed crucial for community interpreters in Slovenia. Although strides have been made in establishing practical standards and ethical frameworks, raising awareness and enhancing capacity, both among interpreters and public services, remain ongoing priorities.

Another example of humanitarian interpreting is given by **Soňa Hodáková** addressing the *Specifics of Communication With Migrants in the Context of the War in Ukraine: The Case of Slovakia*. Slovakia found itself ill-prepared to address the migration situation and the subsequent demand for public service interpreters. Similar to several other countries featured in this book, Slovakia lacks dedicated university programmes for CI, with most academic programmes centring on conference interpreting. Moreover, and here again similarities to other contributions in this book surface, PSI remains largely unregulated, with the exception of court interpreting. Hodáková sheds light on the current state of interpreting services provision, which largely relies on ad hoc solutions. Volunteer interpreters at border crossings, typically young Ukrainian nationals without formal training in interpreting, play a significant role. Conversely, Slovak institutions often resort to machine translation applications or non-professional interpreters when communicating with migrants, sometimes providing no interpretation or translation at all, as they

consider it the clients' responsibility to understand the information provided. To address the shortage of trained public service interpreters, universities are compiling training materials in a centralised database, aiming to bridge the gap between demand and supply in interpreting services.

Ankommen / Arriving

Yannick Wagner's contribution (*„Wenn's brennt“: Erfahrungen, Herausforderungen und Lösungsansätze einer erfolgreichen Krisen-Kommunikation und -Koordination in der akuten Flüchtlingshilfe am Beispiel von Train of Hope-Flüchtlingshilfe*) describes on crisis communication and coordination for the NGO Train of Hope, focusing on its role in providing first response for refugees in Austria. As a coordinator of volunteer interpreters, Wagner highlights the vital aspects of communication, coordination and organisation necessary to address the linguistic, cultural and medical challenges faced by refugees. Train of Hope, working alongside other governmental and non-governmental organisations, mobilises volunteers to provide rapid assistance. These first-response interpreters require not only linguistic skills but also psychosocial competences, teamwork abilities and resilience to navigate the emotionally charged and often chaotic situations they encounter. Interpreters act as crucial liaisons between refugees and organisations, bearing the load of building trust and providing accurate information amidst challenging circumstances. They must balance empathy with practicality, often taking on additional responsibilities beyond interpreting, such as distributing aid or caring for children. Managing volunteers' expectations, providing ongoing support and supervision and recognising signs of burnout are essential tasks of a coordinator. Train of Hope emphasises the need for interpreters with diverse skills, as they are often not (only) interpreters but social workers speaking multiple languages. The complexity of first-response communication underscores the need for practical training and experience, as decisions are often guided by intuition and situational awareness rather than rigid protocols. Wagner describes how students were introduced to this dynamic field, preparing them for the multifaceted challenges of crisis translation.

Anna Sourdille's study („*They are like me.*“ *Chancen und Grenzen des Peer-Dolmetschens für queere Geflüchtete*) focuses on peer-to-peer interpreting for LGBTIQ refugees in Vienna. LGBTIQ refugees, facing multiple forms of marginalisation and violence along the entire migration path, encounter several communication challenges, particularly in interpreting situations; therefore, competent interpreters using non-judgemental verbal and non-verbal communication as well as correct terminology, among other things, are crucial in asylum procedures. Queer Base, an NGO providing support for LGBTIQ refugees in Austria, offers peer counselling in multiple languages, facilitated by interpreters who share similar experiences and backgrounds with the clients. The interpreters at Queer Base, mainly refugees themselves from the Global South and former clients of the NGO, are motivated by a desire to support their community. While their empathy and shared experiences enhance trust and understanding, the interpreters also face emotional strain and struggle to maintain professional boundaries. Peer interpreting presents both opportunities and challenges. Interpreters' close ties to clients increase empathy and trust, but also vulnerability as interpreting traumatic experiences can trigger flashbacks or even re-traumatisation or affect the interpreter's personal life. A lack of career prospects contributing to high staff turnover and a loss of expertise within NGOs underscore the need for professionally trained interpreters outside LGBTIQ organisations to fill the gap in the long term.

Im Gespräch / Talking

How relevant information can be spread in asylum procedures in Austria is explained by **Annika Bergunde Lilian Hagenlocher, Sarah Mackenzie** and **Verena Plutzar** as they advocate 'a bit more' information („*Es darf ein bisschen mehr sein.*“ *Zur Kommunikation relevanter Informationen im Asylverfahren*). They stress the importance of providing clear and timely information to asylum seekers to ensure a smooth procedure, trust and active participation. Currently, asylum seekers often rely on informal channels, such as other refugees or social media, for information, leading to misunderstandings or outdated advice. To address this, the authors recommend providing complete and up-to-date information in clear, plain (spoken and written) language to asylum seekers.

This includes providing access to information media in refugees' languages, multilingual information events, trained mediators and qualified interpreters. The recommendations also specify increasing communication competences among all staff at authorities. Reliable access to information and transparent structures are essential to establish trustworthiness, increasing the likelihood of acceptance by asylum seekers of their vulnerable circumstances. The Federal Agency for Reception and Support Services (BBU) in Austria is responsible for taking care of people seeking protection. It plays a crucial role in providing basic care, legal advice and legal representation, interpreting and translation services and implementing these recommendations.

From an artistic standpoint, the theme of crossing borders takes centre stage in **Virginie Bobin's** contribution in which she explores the role of interpreters through a theatrical script crafted from conversations with interpreters, asylum claimants, civil servants and non-profit organisations. These conversations reveal that interpreters were *Refusing to Disappear*. In addition, interpreting is portrayed as a means to assess the credibility of a claimant's statements. The *Ambivalent Role of Interpreters in the Field of Asylum Rights* emerges, as interpreting should give exiled persons a voice but is also instrumentalised to control and exclude migrants. The expectations of asylum bodies that interpreters should 'disappear' and be invisible are confirmed by the fact that interpreting in these contexts lacks public attention; however, this expectation clashes with interpreting as a performance, being scripted and staged, where everyone has a role to play. In this performance, power dynamics and conflicting positions come to light, challenging interpreters who must navigate them while remaining detached for their own protection. Despite their constant presence, interpreters paradoxically disappear while steadfastly asserting their presence.

Counselling, often involving dialogue interpreting, becomes a form of humanitarian and crisis interpreting in the case of a Ukrainian counselling centre in Austria as described by **Olena Ferguson** and **Iuliia Gimpl** (*Dolmetschen im Beratungskontext – Ein Erfahrungsbericht: Der Einstieg von Laiendolmetscher*innen in den Beratungskontext und damit verbundene Herausforderungen*). Communication between aid organisations and Ukrainian refugees required urgent recruitment of interpreters, mainly 'lay interpreters'.

Trained and untrained interpreters alike are hastily deployed to train stations and counselling centres without prior preparation, resulting in challenges stemming from lack of experience (both on the interpreters' and the counsellor's side) and disparate information levels. To address these challenges, the Ukrainian counselling centre of Diakonie Österreich developed guidelines and professionalisation trajectories for non-trained interpreters. These guidelines delineate roles in counselling sessions, emphasise interpreter impartiality and define problematic behaviours to be avoided, such as summarising utterances or questioning statements. Interpreters are tasked with balancing the expectations of complete interpreting, impartiality and empathy to meet the participants' communication needs effectively. In addition to face-to-face interpreting, interpreters are expected to work across various settings, including interpreting via telephone, reception duties and assisting clients in completing forms. Follow-up discussions between interpreters and counsellors facilitate reflection and problem-solving, ensuring effective communication and support for clients.

Back in Greece, **Marina Tatsidi, Anastasios Ioannidis and Stefanos Vlachopoulos** examine *Do They Know? Stakeholder Quality Awareness in Public Service Interpreting in Greece*. Their empirical study focuses on public service personnel working with refugees in Greece to assess the awareness of the importance of quality in communication in such critical contexts. The study reveals a lack of clarity about adequate interpreting provision in the public sector. Major challenges include a shortage of interpreters, insufficient training and language barriers, along with ethical and communication skill issues among interpreters. In addition, the authors describe an NGO providing training for interpreting services. These training programmes address codes of conduct, communication protocols and confidentiality. When interpreters are unavailable or cannot communicate in the required dialect, alternatives such as telephone interpreting or machine translation tools are used; however, relying on children to interpret for their parents presents ethical dilemmas and quality concerns. While interpreters are expected to be impartial and professional, practical challenges arise, particularly when interpreting for refugees from the same culture, which may lead to ethical dilemmas, quality issues and arduous asylum procedures. The study highlights a shortage of interpreters, low professionalism and instances where interpreters fail to adhere to guidelines.

Strict procedural norms and the interpreter's performance affect the quality of the overall communication. To address these challenges, Greece requires nationwide standards, guidelines and accreditation to improve transparency and interpreting quality.

Vermittlung / Mediating

Transitioning from the practice of PSI to interpreter education and training, **Barbara Heinisch** examines *University Responses to Crisis Translation: Interpreting in Refugee Transit Zones From a Students' Perspective* in Austria. As part of the ReTrans project, the University of Vienna initiated a Crisis Translation course, involving students in fieldwork and interviews with stakeholders. Pre- and post-fieldwork interviews aimed to gauge students' knowledge, expectations and impressions, while allowing for reflection on humanitarian interpreting. In post-fieldwork, students demonstrated a deeper understanding of the needs and expectations of refugees and interpreters. They highlighted refugees' feelings of foreignness and helplessness, the interpreters' ability to establish boundaries and manage expectations with regard to additional activities interpreters are often expected to carry out. In addition, students mentioned that refugees may perceive interpreters as "a safe haven" and "a bridge between the old and the new life". Students emphasised the need for paid positions, clarity on the interpreter's role, improved communication between interpreters and authorities and a shift in attitudes toward PSI. While the course enhanced awareness of interpreter-mediated encounters in humanitarian contexts, university education needs to give additional attention to areas such as self-care and ethics training for interpreters and stakeholders alike.

Also in the realm of university education, **Maria Bernadette Zwischenberger, Natalie Denk, Harald Pasch** and **Simon Wimmer** explore *(Un-)Finished Stories: Crafting Interactive Stories of Interpreted Encounters for Educational Purposes*. As part of the ReTrans project, they organised an interuniversity, interdisciplinary course entitled Interpreting Studies Meets Game Studies to develop interactive stories together with students. These authentic stories, drawing on playful learning and game design methods, aim to enhance learners' critical thinking skills and prompt reflection on recurring themes in

transborder migration situations. Developed by students and researchers from translation and game studies, the stories cover various interactions, settings, forms of interpreting and target groups, including vulnerable groups. Players navigate through these stories, making decisions that impact the storyline and lead to different outcomes. Prior to a two-day workshop, students studied literature on context-based ethical reasoning, interpreting, educational game design and storytelling. They also received training in game studies, software usage and interpreting for refugees, followed by creative writing sessions and iterative story development. The interdisciplinary course, focusing on designing ReTrans interactive stories, proved enriching for both students and teachers. It allowed for nuanced exploration of complex situations in PSI, dynamics and actors, while addressing sensitive topics authentically and promoting immersion in the stories.

Transitioning from university education to professional training, **Mascha Dabić** and **Katharina Redl** examine a community interpreter training course focused on social services and healthcare in their reflection on „*Weitere Kurse dieser Art*“: *Reflexion über einen Lehrgang für Kommunaldolmetschen*. Initially aimed at improving collaboration between counsellors and interpreters, a course held for Diakonie Flüchtlingsdienst expanded to offer comprehensive training for experienced interpreters seeking to enhance their skills and reflect on their practice. The course covered various modules including interpreting basics, techniques, professional ethics, role conflicts and coping strategies. It utilised lectures, simulated interpreting scenarios and group discussions to provide content input, practical application and reflection on real-world experiences. The training course was based on three pillars, including content input through lectures to draw attention to different phenomena and dilemmas, staging different interpreting situations to practice interpreting techniques and strategies, and discussions to link the contents of the course with the participants' practical experiences and reflect on existing practices. Participants found topics such as setting boundaries, practical tips, handling uncertainties and maintaining mental well-being particularly valuable. Feedback highlighted the impact on interpreters' self-perception, professionalism and boundary-setting. Unlike university students, course participants already had practical experience in CI, making many sessions more about supervision and discussing

the challenges and personal effects of their work. This allowed both participants and instructors to reflect on their roles as interpreters.

Clara Holzinger and **Anna-Katharina Draxl** introduce a unique perspective in their chapter *Forschung mit Dolmetscher*innen: Praktische Erfahrungen und methodische Reflexion*. As social scientists, they explore how interpreting facilitates their research with migrants, specifically investigating the dequalification of migrants in the Austrian labour market. Their research involved conducting interviews with migrants, utilising either consecutive or simultaneous interpreting. Early engagement with interpreters about the study's content and methodology was crucial. Interpreting influenced the interview dynamics, causing distractions, alterations in speech patterns and changes in seating arrangements and eye contact as the researchers and interviewees were no longer the only ones present. Consecutive interpreting sometimes disrupted the flow of narration, leading to clarifications or corrections. It also posed challenges, however, with non-verbal cues not aligning with verbal utterances. Despite requiring higher concentration, interpreter-mediated interviews allowed researchers to take notes and formulate questions. Differences emerged between the researchers' interpretative paradigm and interpreters' approaches, particularly regarding condensation and presence. Interpreters often condensed statements, potentially omitting crucial details for the researchers who rely on both verbal and non-verbal cues to interpret the utterances. Therefore, researchers recommend using translated transcripts for detailed analysis. Additionally, interpreters' efforts to remain invisible were noted, yet all participants acknowledged their role in constructing the interview setting. Reflective practices and documentation are essential in interpreter-mediated interviews in the social sciences, alongside early interpreter involvement.

Acknowledgements

The editors would especially like to thank all the contributors to this collective volume for their openness and Jessica Tajs for harmonising, proofreading and laying out all the chapters, and Fran Bower for proofreading some of the English texts.

References

- Agamben, Giorgio (1998). *Homo Sacer. Sovereign Power and Bare Life*. Stanford/California: Stanford University Press.
- Agier, Michel (2016). *Borderlands. Towards an Anthropology of the Cosmopolitan Condition*. Cambridge: Polity Press.
- Apter, Emily (2013). *Against World Literature. On the Politics of Untranslatability*. London/New York: Verso.
- Bancroft, Marjory A./Bendana, Lola/Bruggeman, Jean/Feuerle, Lois (2013). Interpreting in the Gray Zone: Where Community and Legal Interpreting Intersect. *The International Journal of Translation and Interpreting Research* 5:1, 94–113.
- Bandak, Andreas/Janeja, Manpreet K. (2020). Introduction: Worth the Wait. In: Bandak, Andreas/Janeja, Manpreet K. (eds.) *Ethnographies of Waiting. Doubt, Hope and Uncertainty*. London/New York: Routledge, 1–39.
- Barsky, Robert F. (1996). The Interpreter as Intercultural Agent in Convention Refugee Hearings. *The Translator* 2:1, 45–63.
- Bauman, Zygmunt (1998). *Globalization. The Human Consequences*. Cambridge: Polity Press.
- Bauman, Zygmunt (2004). *Wasted Lives. Modernity and Its Outcasts*. Cambridge/Oxford: Blackwell.
- Bendixsen, Synnøve/Hylland Eriksen, Thomas (2020). Time and the Other: Waiting and Hope among Irregular Migrants. In: Bandak, Andreas/Janeja, Manpreet K. (eds.) *Ethnographies of Waiting. Doubt, Hope and Uncertainty*. London/New York: Routledge, 87–112.
- Bernardi, Eleonora (2023). The psychological implications of interpreting in conflict zones: Elements for potential mental-health and self-care training for interpreters. In: Ruiz Rosendo, Lucía/Todorova, Marija (eds.) *Interpreter Training in Conflict and Post-Conflict Scenarios*. London/New York: Routledge, 197–209.
- Bhabha, Homi K. (1994). *The Location of Culture*. London/New York: Routledge.
- Bourdieu, Pierre (2000). *Pascalian Meditations*. Stanford/California: Stanford University Press.
- Castles, Stephen/Miller, Mark J. (1993). *The Age of Migration. International Population Movements in the Modern World*. New York: Macmillan.

- Čemerin, Vedrana (2020). Language Mediation in Emergency Migration Contexts: A Case Study of the Migrant Crisis 2015 in Croatia. In: Federici, Federico M./Declercq, Christophe (eds.) *Intercultural Crisis Communication. Translation, Interpreting and Languages in Local Crises*. London: Bloomsbury, 39–62.
- Crisis Translation (2024). Crisis Translation. Available at: <https://www.youtube.com/@CrisisTranslation/featured> (Accessed: 06/05/2024).
- Davitti, Elena/Braun, Sabine (2020). Analysing interactional phenomena in video remote interpreting in collaborative settings: implications for interpreter education. *The Interpreter and Translator Trainer* 14:3, 279–302.
- Deck, Andrew (2023). AI translation is jeopardizing Afghan asylum claims. Available at: <https://restofworld.org/2023/ai-translation-errors-afghan-refugees-asylum/> (Accessed: 30/10/2023).
- Delgado Luchner, Carmen/Kherbiche, Leïla (2018). Without fear or favour? The positionality of ICRC and UNHCR interpreters in the humanitarian field. *Target* 30:3, 415–438.
- Delizée, Anne (2022). Mission humanitaire médicale en situation de crise COVID-19: L'agentivité du médiateur interculturel. *FITISPos International Journal* 9:1, 146–166.
- Derrida, Jacques (2000). Hospitality. *Angelaki Journal of Theoretical Humanities* 5:3, 3–18.
- Derrida, Jacques (2002). Derelictions of the Right to Justice. In: Rottenberg, Elizabeth (ed.) *Jacques Derrida. Negotiations. Interventions and Interviews, 1971–2001*. Edited, Translated, and with an Introduction by Elizabeth Rottenberg. Stanford, CA: Stanford University Press, 133–144.
- Federici, Federico M. (2016). Introduction: A State of Emergency for Crisis Communication. In: Federici, Federico M. (ed.) *Mediating Emergencies and Conflicts. Frontline Translating and Interpreting*. New York: Palgrave Macmillan, 1–29.
- Federici, Federico M. (2019). Emergenza Migranti: From Metaphor to Policy. In: Federici, Federico M./Declercq, Christophe (eds.) *Intercultural Crisis Communication. Translation, Interpreting and Languages in Local Crises*. London: Bloomsbury, 233–259.
- Federici, Federico (2020). Translation in Contexts of Crisis. In: Bielsa, Esperança/Kapsaskis, Dionysios (eds.) *The Routledge Handbook of Translation and Globalization*. London: Routledge, 176–189.

- Federici, Federico M./Declercq, Christophe (eds.) (2019). *Intercultural Crisis Communication. Translation, Interpreting and Languages in Local Crises*. London: Bloomsbury.
- Federici, Federico M./O'Brien, Sharon (2019). Cascading Crises. Translation as Risk Reduction. In: Federici, Federico M./O'Brien, Sharon (eds.) *Translation in Cascading Crisis*. London: Taylor & Francis, 1–22.
- Filmer, Denise Anne/Federici, Federico M. (2018). Mediating migration crises: Sicily and the languages of despair. *European Journal of Language Policy* 10:2, 229–253.
- Footitt, Hilary/Kelly, Michael (2012). *Languages at War. Policies and Practices of Language Contacts in Conflict*. New York: Palgrave Macmillan.
- Glick Schiller, Nina/Basch, Linda/Szanton Blanc, Cristina (1995). From Immigrant to Transmigrant: Theorizing Transnational Migration. *Anthropological Quarterly* 68:1, 48–63.
- Grbić, Nadja/Wolf, Michaela (eds.) (2021). *Translation und Migration. Dolmetschen als gesellschaftspolitische Aufgabe*. Wien: LIT.
- Harvard Humanitarian Initiative (2011). Disaster Relief 2.0: The Future of Information Sharing in Humanitarian Emergencies. Washington/Berkshire: UN Foundation & Vodafone Foundation Technology Partnership. Available at: <https://hhi.harvard.edu/sites/hwpi.harvard.edu/files/humanitarianinitiative/files/disaster-relief-2.0.pdf?m=1612814759> (Accessed: 03/05/2024).
- Inghilleri, Moira (2003). Habitus, Field and Discourse: Interpreting as a Socially Situated Activity. *Target* 15:2, 243–268.
- Inghilleri, Moira (2017). *Translation and Migration*. London/New York: Routledge.
- IOM (2019). Glossary on Migration. Available at: https://publications.iom.int/system/files/pdf/iml_34_glossary.pdf (Accessed: 30/10/2023).
- Khosravi, Shahram (2007). The 'illegal' traveller: an auto-ethnography of borders*. *Social Anthropology* 15:3, 321–334.
- Kozobolis, Stavros/Ioannidis, Anastasios/Pasch, Harald/Heinisch, Barbara/Nuč Blažič, Aleksandra/Orthaber, Sara/Zwischenberger, Maria-Bernadette/Simoska, Silvana/Panova-Ignjatovik, Tatjana/Aleksoska-Ckatroska, Mirjana/Pappa, Marina/Iacono, Katia/Vlachopoulos, Stefanos/Pöllabauer, Sonja (2022). Working with Interpreters in Refugee Transit Zones: Capacity building and awareness-raising for higher education contexts (Survey Report). Available at: <https://www.retrans-interpreting.com/retrans-survey-report/> (Accessed: 30/10/2023).

- Magnum Group (2016). Europa: An Illustrated Introduction to Europe for Migrants and Refugees. Available at: <https://www.magnumphotos.com/newsroom/europa-an-illustrated-introduction-to-europe-for-migrants-and-refugees/> (Accessed: 30/10/2023).
- Mariani, Jessica (2020). La terminologia della migrazione nelle istituzioni europee. Tendenze e occorrenze dal 1950 al 2016. In: Pietrini, Daniela (ed.) *Il discorso sulle migrazioni / Der Migrationsdiskurs. Approcci linguistici, comparativi e interdisciplinari / Linguistische, vergleichende und interdisziplinäre Perspektiven*. Berlin/Bern: Peter Lang, 37–56.
- Martiniello, Marco/Rath, Jan (eds.) (2012). *An Introduction to International Migration Studies. European Perspectives*. Amsterdam: Amsterdam University Press.
- Maryns, Katrijn/Blommaert, Jan (2001). Stylistic and Thematic Shifting as a Narrative Resource: Assessing Asylum Seekers' Repertoires. *Multilingua* 20:1, 61–84.
- Mau, Steffen (2021). *Sortiermaschinen. Die Neuerfindung der Grenze im 21. Jahrhundert*. 2. Aufl. München: C. H. Beck.
- Melhem, Nada/Collart, Nathalie/Elman, Dimitri (2023). Resourcefulness when resources are lacking. A case study of field interpreters at the Office of the Prosecutor at the International Criminal Court. In: Ruiz Rosendo, Lucía/Todorova, Marija (eds.) *Interpreter Training in Conflict and Post-Conflict Scenarios*. London/New York: Routledge, 75–86.
- Mendel, Toby/Notess, Laura (2020). The right to information in times of crisis: access to information – saving lives, building trust, bringing hope! Available at: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000374369> (Accessed: 21/05/2024).
- Merlini, Raffaella/Schäffner, Christina (2020). Narrating narratives of migration through translation, interpreting and the media. *Cultus* 13, 3–23.
- Mokre, Monika (2015). *Solidarität als Übersetzung. Überlegungen zum Refugee Camp Vienna*. Wien/Linz: transversal texts.
- Montalt Resurreccio, Vicent (2019). Medical Translation in Crisis Situations. In: Federici, Federico M./Declercq, Christophe (eds.) *Intercultural Crisis Communication. Translation, Interpreting and Languages in Local Crises*. London: Bloomsbury, 105–125.
- Monteoliva-Garcia, Eloisa (2018). The last ten years of legal interpreting research. A review of research in the field of legal interpreting. *Language and Law / Linguagem e Direito* 5:1, 38–61.

- Moreno-Lax, Violeta/Papastavridis, Efthymios (eds.) (2016). *'Boat Refugees' and Migrants at Sea: A Comprehensive Approach. Integrating Maritime Security with Human Rights*. Leiden/Boston: Brill Nijhoff.
- Moser-Mercer, Barbara/Kherbiche, Leïla/Class, Barbara (2014). Interpreting Conflict: Training Challenges in Humanitarian Field Interpreting. *Journal of Human Rights Practice* 6:1, 140–158.
- Nail, Thomas (2015). *The Figure of the Migrant*. Stanford: Stanford University Press.
- Nergaard, Siri (2021). *Translation and Transmigration*. London/New York: Routledge.
- Nuč, Aleksandra/Pöllabauer, Sonja (2021). In the Limelight? Interpreters' Visibility in Transborder Interpreting. *ELOPE: English Language Overseas Perspectives and Enquiries* 18:1, 37–54.
- O'Brien, Sharon (2016). Training Translators for Crisis Communication: Translators Without Borders as an Example. In: Federici, Federico M. (ed.) *Mediating Emergencies and Conflicts. Frontline Translating and Interpreting*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 85–111.
- Pasch, Harald (2021). Flüchtlingshilfe als gesellschaftspolitischer Aktivismus: Dolmetschen in Zeiten des erhöhten Flüchtlingsaufkommens in Ungarn im Sommer 2015. In: Grbić, Nadja/Wolf, Michaela (eds.) *Translation und Migration. Dolmetschen als gesellschaftspolitische Aufgabe*. Wien: LIT, 17–32.
- Pena-Díaz, Carmen (2019). The Role of the Translator and Interpreter in Terrorist Conflicts. In: Federici, Federico M./Declercq, Christophe (eds.) *Intercultural Crisis Communication. Translation, Interpreting and Languages in Local Crises*. London: Bloomsbury, 63–80.
- Pöchlhacker, Franz (2008). Interpreting as Mediation. In: Valero-Garcés, Carmen/Martin, Anne (eds.) *Crossing Borders in Community Interpreting. Definitions and Dilemmas*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 9–26.
- Pöllabauer, Sonja/Ahamer, Vera (2023). Lessons Learnt from a Socio-Critical Pedagogical Approach: A case Study of an Optional Course on Crisis Translation with Elements of Hands-on Ethnography. In: Valero Garcés, Carmen (ed.) *Traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP) en transición / Public Service Interpreting and Translation (PSIT) in Transition*. Alcalá: Editorial Universidad de Alcalá, 143–156.
- Pokorn, Nike K./Grammenidis, Simos/Wiedenmayer, Anthi/Viezzi, Maurizio/Falbo, Caterina/Chiarenza, Antonio/Ciannameo, Anna/Radanović Felberg, Tatjana/

- Skaaden, Hanne/Lipovec Čebtron, Uršula/Škraban, Juš/Hirci, Nataša (2020). The Profiles of a Community Interpreter and of an Intercultural Mediator in Greece, Italy, Norway and Slovenia. In: Pokorn, Nike K./Viezzi, Maurizio/Radanović Felberg, Tatjana (eds.) *Teacher Education for Community Interpreting and Intercultural Mediation: Selected Chapters*. Ljubljana: Ljubljana University Press, 18–78.
- Pratt, Mary Louise (2008). *Imperial Eyes. Travel Writing and Transculturation*. 2. Aufl. London/New York: Routledge.
- ReTrans (2023). Home Page. Available at: <https://www.retrans-interpreting.com> (Accessed: 30/10/2023).
- Rogl, Regina (2017). Language-related disaster relief in Haiti: Volunteer translator networks and language technologies in disaster aid. In: Antonini, Rachele/Cirillo, Letizia/Rossato, Linda/Torresi, Ira (eds.) *Non-Professional Interpreting and Translation: State of the Art and Future of an Emerging Field of Research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 231–255.
- Roth, Birgit/Leschanz, Petra/Altenbacher, Sylvia (eds.) (2020). *Border Crossing Spielfeld*. Wien: Verlag Südwind.
- Rudvin, Mette/Carfagnini, Astrid (2020). Interpreting Distress Narratives in Italian Reception Centres: The need for caution when negotiating empathy. *Cultus: The Journal of Intercultural Mediation and Communication* 13, 123–144.
- Ruiz Rosendo, Lucía (2021). Narrative Representations of the Interpreter in Wartime. In: Todorova, Marija/Ruiz Rosendo, Lucía (eds.) *Interpreting Conflict: A Comparative Framework*. Basingstoke: Palgrave Macmillan, 155–173.
- Ruiz Rosendo, Lucía/Todorova, Marija (eds.) (2023). *Interpreter Training in Conflict and Post-Conflict Scenarios*. London/New York: Routledge.
- Ruz, Camila (2015). The battle over the words used to describe migrants. Available at: <https://www.bbc.com/news/magazine-34061097> (Accessed: 06/11/2023).
- Slator Language Industry Intelligence (2019). EU Agencies EASO and Frontex to Spend Over EUR 100 Million on Two Interpreting Contracts. Available at: <https://slator.com/demand-drivers/eu-agencies-easo-and-frontex-to-spend-over-eur-100-million-on-two-interpreting-contracts/> (Accessed: 06/11/2023).
- Spina, Stefania (2020). Un confronto tra il discorso della stampa quotidiana e quello delle interazioni in Twitter sul tema delle migrazioni. In: Pietrini, Daniela (ed.) *Il discorso sulle migrazioni / Der Migrationsdiskurs. Approcci linguistici, comparativi*

- e interdisciplinari / Linguistische, vergleichende und interdisziplinäre Perspektiven.* Berlin/Bern: Peter Lang, 145–162.
- Statistik Austria (2022). Mehr als ein Viertel der österreichischen Gesamtbevölkerung hat Migrationshintergrund. Available at: <https://www.statistik.at/fileadmin/announcement/2022/07/20220725MigrationIntegration2022.pdf> (Accessed: 06/11/2023).
- Taviano, Stefania (2019). The Counternarratives of Migrants and Cultural Mediators. In: Federici, Federico M./Declercq, Christophe (eds.) *Intercultural Crisis Communication. Translation, Interpreting and Languages in Local Crises*. London: Bloomsbury, 21–37.
- Todorova, Marija (2017). Interpreting at the Border: ‘Shuttle interpreting’ for the UNHCR. *CLINA: An Interdisciplinary Journal of Translation, Interpreting and Intercultural Communication* 3:2, 115–129.
- Todorova, Marija (2019). Interpreting for Refugees: Empathy and Activism. In: Federici, Federico M./Declercq, Christophe (eds.) *Intercultural Crisis Communication. Translation, Interpreting and Languages in Local Crises*. London: Bloomsbury, 153–171.
- Todorova, Marija (2020). Interpreting for refugees: Lessons learned from the field. In: Ng, Eva N. S./Crezee, Ineke H. M. (eds.) *Interpreting in Legal and Healthcare Settings. Perspectives on research and training*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 63–81.
- Translators without Borders (2023). Resources. Available at: <https://translatorswithoutborders.org/resources/> (Accessed: 06/11/2023).
- UNHCR (2023). Refugee Data Finder. Available at: <https://www.unhcr.org/refugee-statistics/> (Accessed: 06/11/2023).
- Wagner, David (2017). *Dolmetschen für Train of Hope*. Vienna: University of Vienna. [Unpublished Master’s Thesis]
- Wallace, Melissa/Hernández, Carlos Iván (2017). Language Access for Asylum Seekers in Borderland Detention Centers in Texas. *Revista de Lengua i Dret, Journal of Language and Law* 68, 143–156.

ÜBER DIE ZUFÄLLE DES LEBENS –
EINE PERSÖNLICHE PERSPEKTIVE

ON THE HAPPENSTANCES OF LIFE –
A PERSONAL PERSPECTIVE

“Refugees are mothers, fathers, sisters, brothers, children, with the same hopes and ambitions as us – except that a twist of fate has bound their lives to a global refugee crisis on an unprecedented scale.”

– Khaled Hosseini
(@khaledhosseini, UNHCR World Refugee Day 2016)

Die Katze, die Katzenfutter hasste

Vorbemerkung der Herausgeberinnen: Das vorliegende Werk wurde in einer spielenden Rhetorik verfasst, welche oberflächlich betrachtet durchaus anmutig erscheint. In den subtileren Schichten des Textes offenbart sich jedoch ein konkretes Abbild eines Integrationsprozesses. Der Verfasser hat sich darum bemüht, die Wechselwirkung bzw. die gegenseitige Beeinflussung des Einwanderers und der Gastgemeinschaft detailliert zu skizzieren. Dabei wird besonderes Augenmerk auf die damit einhergehenden Belastungen der Migration und die fortwährenden Verbindungen des Einwanderers zu den Ursprungsgemeinschaften gelegt. Ergänzend dazu wurden die sozialen Strukturen sowie die intellektuellen und ethischen Grundlagen beider Gemeinschaften in dieser Abhandlung behandelt.

Die linguistische Dimension, welche in diesem Werk gelegentlich in temporaler Form erscheint, dient dazu, die Funktion und Rolle der Sprache in einem Integrationsprozess darzustellen.

Keywords: Integration; Fremdheit; Schicksalsschläge

Die Zufälle des Lebens sind nicht immer schlimm. Manchmal sind sie auch gut und manchmal eine Kombination von gut und schlecht.

Seit langen Jahren hatten wir, meine Familie und ich, in diesem Bezirk gewohnt. Als ich meinen ersten Schultag feierte, hatte mich mein Vater zur Schule begleitet. Genau an diesem Tag passierte in einer nahe gelegenen Straße ein Katzenstreit. Mein Vater, der sich ein Leben lang mit Informationen über Katzen im Internet beschäftigt und diese regelmäßig veröffentlicht hatte, war aus Neugierde dorthin gegangen. Bis jetzt wissen wir nicht, wer meinen Vater

getötet hat, wie und warum. Zwei Wochen nach seinem Tod ist auch meine Mutter plötzlich gestorben, vielleicht aus Kummer.

Familie Sulzenbacher hatte mich danach adoptiert, und ich wurde die Katze von Ettore, des Sohnes der Familie. Familie Sulzenbacher war vegetarisch. Für eine Katze kann es kein größeres Pech geben. Aber wie ich vorher erwähnt habe, hat das Leben immer zwei Seiten, eine schlimme und eine gute. In der Nähe von uns gab es ein Mülltrennungscenter und ich konnte manchmal heimlich dorthin gehen. Seitdem die Mülltrennung in den Häusern in Trend kam, sank unsere Lebensqualität.

Ettore nahm mich immer montags zu einem Park mit. Ehrlich gesagt, wusste ich nie, ob er mich begleitete oder ich ihn. Dort traf Ettore oft seine Freunde und ließ mich frei. Er und seine Freunde sprachen stundenlang über Themen, von denen ich nichts verstand.

Jeder Freund hatte einen Hund oder eine Katze mit, und wir, ich meine die Tiere, durften lange miteinander spielen. Ettore konnte mich mehrmals nicht finden, da ich weit von der menschlichen Welt in meine Tierwelt eingetaucht war. Das machte ihm aber nie Sorgen, denn er wusste, dass ich den Heimweg kannte und nirgendwo anders hingehen wollte.

Bei Ettore gab es ein warmes Schlafzimmer, Sicherheit, Ruhe und teures, aber zum Erbrechen bringendes und bei Spar gekauftes Katzenfutter.

Ehrlich gesagt, war die Welt, die mir Familie Sulzenbacher geschenkt hatte, nicht die, die ich mir gewünscht hatte. Trotzdem war sie besser als die auf der Straße. Bei der Familie durfte ich sein, wenn auch nicht so, wie ich es gern gehabt hätte. Im Haus ging es um unerfüllte Wünsche, aber auf der Straße um das Überleben.

Es war Samstag, der 21., als mein Cousin Songnong zu Besuch kam. Er lud mich zur Hochzeit seines Sohnes Ringnong ein. Sie sollte am Montag, den 23., stattfinden. Das war sowohl ein Glück als auch ein Problem. Ein Glück, weil ich an Montagen immer mit Ettore im Park war. Ich konnte ihn ohne Angst mehrere Stunden verlassen, ohne dass er meine Abwesenheit bemerkte. Aber das Problem war, wie konnte ich mir diesen Termin vormerken? Ich war eine Katze und wir Katzen waren nicht wie die Menschen. Wir hatten keinen Kalender. Unsere Zeitbestimmung war anders. Beispielsweise wusste Ettore's Mutter, dass sie in den kommenden neun Monaten, am neunten um neun Uhr

auf der neunten Straße im neunten Bezirk jemanden treffen sollte, aber ich war weder Ettore noch seine Mutter, sondern Ningnong. Andererseits konnte eine Hochzeit das sein, was man sich nach dieser Ernährungskrise wünschen durfte, besonders, wenn dort gebratene Mäuse serviert würden. Das künstliche Katzenfutter hatte mich ermüdet und deswegen war diese Hochzeit ein persönliches Muss.

Wir hatten die Nachsilbe ‚Nong‘ von unserem Großahnen Nangnong geerbt. Man konnte auf dieser Hochzeit mehrere Nongs treffen, sowohl die alten als auch die, die in den vergangenen Jahren zur Welt gekommen waren.

Plötzlich tauchte in meinem Kopf eine Idee auf, wie ich mir den Termin merken konnte. Ich malte zwei große Mäuse an die Wand und jeden Tag löschte ich eine davon, in der Hoffnung, dass ich so eine große Maus auf der Hochzeit verspeisen würde.

Nach zwei Tagen war der Montag gekommen. Es war am Anfang des Winters und die Blätter der Bäume hatten die Straßen bemalt. Die Stimme des Windes sang in jeder Ecke der Stadt. Währenddessen hatte ich mich mit den Mäusen beschäftigt, sowohl mit den an die Wand gemalten als auch mit den für die Hochzeit vorbereiteten.

Ich stellte mir einen Platz in der Nähe der Grillstation vor. So würde ich die Hitze des Feuers genießen und mit Begeisterung den Mäuseduft riechen.

Mit einem blauen Sakko, das ich neben meinem Namen von Nongnong geerbt hatte, wollte ich die Pötzleinsdorferstraße überqueren. Als Hochzeitsgeschenk nahm ich für die Braut eine handgemachte Kette mit, die meine Großahnin, Frau Nangnong, aus den Zähnen der Mäuse gemacht hatte, die ihr Mann gejagt und ihr geschenkt hatte.

Ich hatte große Eile, die Straße zu überqueren. Ich wollte so schnell wie möglich den Park erreichen und Ettore verlassen. Man konnte mit 20 Schritten an die gegenüberliegende Seite gelangen, ich mit meiner Katzenschwindigkeit würde es in weniger als einer Sekunde schaffen. Trotzdem beherrschte ich mich. Ich wollte nicht Ettore Aufmerksamkeit erwecken.

Wir waren in der Mitte des Weges, als ich blitzschnell einen Stich durch meinen Körper spürte. Danach wurde ich weich und begann wie ein Drache aufzusteigen. Während des Aufstiegs erblickte ich den heulenden Ettore. Neben ihm lag eine zermanschte schwarze Katze, die ein blaues Sakko so wie meines

trug. Ich konnte auch eine Rettung sehen, die mit Windeseile fuhr, so als ob der Fahrer den Weltrekord im Überfahren von roten Ampeln brechen wollte.

Dann flog ich höher als die Wolken. Dort traf ich meinen Vater, meine Mutter, auch Herrn Nongnong. Ich war durcheinander und fragte meine Mutter, die mich umarmte, wo ich sei. Sie lächelte und antwortete: „Raste, mein Sohn. Du bist gerade gekommen. Es ist eine lange Geschichte. Ich bringe dir etwas zu essen.“

Ich saß neben dem Vater. Als die Mutter mit einem Teller zurückkam, knurrte mein Magen, doch dann wollte ich erbrechen: Es war ein im Spar gekauftes Katzenfutter.

UNTERWEGS

ON THE MOVE

“Refugees didn’t just escape a place. They had to escape a thousand memories until they’d put enough time and distance between them and their misery to wake to a better day.”

– Nadia Hashimi
(When the Moon is Low, 2016)

Remote Interpreting in Public Service Settings

The Case of Public Employment Service of Greece

Abstract: As a response to the COVID-19 pandemic, the Public Employment Service of Greece introduced tele-counselling services offering remote interpreting for non-Greek speaking beneficiaries. The Department of Foreign Languages, Translation and Interpreting provided the technical know-how and the actual interpreting services. This contribution is an account of the main findings generated by a questionnaire-based survey and aims at providing useful insight into remote interpreting and its challenges in public service settings.

Keywords: Remote Interpreting; Public Service Interpreting; Public Employment Service of Greece

1 Introduction

The term ‘Remote Interpreting’ (RI) refers to the delivery of interpreting services at a distance by means of information and communication technology (Ziegler & Gigliobianco 2018: 122). The major geopolitical and social changes of the last few years brought this interpreting type to the fore, thus accelerating the advent of what Fantinuoli (2018) describes as the ‘technological turn’ in interpreting: a breakthrough that “has the potential to radically change the profession [...] from the way it is perceived by the general public to the status and working conditions of interpreters” (Fantinuoli 2018: 3). In fact, RI has received an enormous boost from the increased migration flows in recent years, as well as from the health measures and restrictions on mobility implemented in response to the COVID-19 pandemic (Pöchhacker 2022: 24, Havelka et al.

2022: 215), creating new opportunities and challenges for interpreters and public institutions.

In this light, the Public Employment Service (PES) of Greece, i.e. the authority responsible for connecting jobseekers with employers through information, placement, counselling and other active support services, decided to suspend in-person meetings and introduced tele-counselling as an alternative to on-site services. To this end, a digital platform was created to connect jobseekers and staff members throughout Greece. At the same time, this platform allowed the Greek PES to test new services, such as tele-counselling with interpretation for people who do not speak the Greek language. Job counsellors provided thereby their services to foreign citizens remotely with the assistance of an interpreter. In this context, the Greek PES requested assistance in interpreting matters from the Department of Foreign Languages, Translation and Interpreting (DFLTI) at the Ionian University in Corfu, the only university department in Greece offering a bachelor's degree with specialisation in interpreting, asking both for technical know-how on RI and for the provision of interpreting services by students on a pilot basis. This paper presents the main findings of a questionnaire-based survey conducted among job counsellors and interpreters and provides insights into RI in the context described above.

2 Remote Interpreting: opportunities and challenges

As already mentioned, RI introduced new opportunities for public services, allowing them to address several issues more easily and flexibly compared to on-site interpreting. For example, public services will be able to recruit an interpreter more quickly and directly or deal more effectively with the major problem of the availability of interpreters, especially in the so-called lesser-used languages (Skaaden 2018). This is particularly important in the asylum context, where it is almost impossible to find local interpreters in every language combination. Finally, RI ensures the protection of participants' anonymity, in the case of audio-mediated interpreting, as well as physical integrity and health, for example when interviewing an aggressive detainee, or in the case of

the recent pandemic crisis (Ziegler & Gigliobianco 2018: 119f., Amato 2017: 54, Havelka et al. 2022: 218).

However, RI also poses several challenges, mainly linked to the special conditions under which distance communication is performed. For example, the total or partial lack of certain elements of communication, such as direct eye contact and body language, or technology-related issues may force interpreters to manage the interaction more dynamically by interrupting, for example, a speaker more often, regulating the rotation of the speakers (turn-taking), indicating for how long they should speak, etc. (Spinolo et al. 2018: 16, Devaux 2018: 101). Interpreters are also forced to 'do more' than just interpreting which includes asking their counterparts, for example, to restart their camera, speak louder or closer to the microphone, move to a place with a better Wi-Fi signal, or repeat their words due to internet outages, echoes or background noises (González Rodríguez 2018: 139). Another question that may arise in this context is how to deal with written documents that are exhibited during the remote communication and how the sight-translation of these documents should be organised (Havelka et al. 2022: 219).

In addition, the physical separation of the participants, the sense of isolation and the inability to fully gauge the atmosphere of the meeting create feelings of uncertainty and imply more cognitive load than in-person interactions (Mouzourakis 2006: 56, Braun & Davitti 2017: 166). It has been shown, for example, that remote interpreters must make more effort to stay concentrated, their renditions are less coherent, they tend to speak louder or are much more susceptible to redundancies (Furtado 2013: 241, Braun 2011: 314). Finally, remote interpreters often suffer from medical conditions, such as eye fatigue, back or neck pain, headaches, nervousness and lack of concentration. In the event, for example, of poor sound or video quality, instability of the internet connection, delays in transmission, etc., interpreters get easily distracted and struggle to hear, reconstruct and even guess the original message (Roziner & Shlesinger 2010: 238, Mouzourakis 1996: 12, Furtado 2013: 241, Havelka et al. 2022: 223).

3 The survey results

Non-native speakers of the Greek language were given the opportunity of an interpreter-mediated counselling session through the online platform of the Greek PES. Beneficiaries were able to log on and request an online appointment with an interpreter in a language combination of their choice, establishing, thus, a remote interaction between three parties: job counsellors, foreign beneficiaries and interpreters. The interpreters in this triadic constellation were, among others, students of the Department of Foreign Languages, Translation and Interpreting (DFLTI) at the Ionian University. They provided remote interpreting services from Greek into English or French and vice versa on a pilot basis from November 2020 to June 2021. In order to investigate the challenges of these interpreted-mediated sessions and capture the experiences of both students and job counsellors, we decided to conduct a questionnaire-based survey by designing two different types of questionnaires, one for each group. The questionnaires contained both closed and open-ended questions, allowing for both quantitative data and qualitative assessments of the respondents' perceptions. The DFLTI students completed the questionnaire after each session, while the PES staff provided their feedback once at the end of the project.

In this way, 18 completed questionnaires were collected from the interpreting students and twelve from the PES staff, reflecting their perceptions on RI and the difficulties encountered by both groups during the sessions. For the sake of clarity and ease of reading, the main findings¹ from the DFLTI students' responses are presented first, followed by the corresponding findings from the PES staff questionnaires. In particular, the survey results are divided into three thematic sections accounting for the way the interpreting process was conducted (questions one and two), how the interpreters performed their task (question three) and the respondents' assessment of the interpreters' performance and their overall experience (questions four and five).

.....
1 For the overall results of the survey, see Vlachopoulos and Ioannidis (2022).

3.1 Interruption of the conversation

The purpose of the first question was to explore the factors that might have hindered the smooth and uninterrupted flow of the online counselling sessions and to examine the extent to which the interpreters could influence this. More precisely, the question addressed to the interpreters was whether the session was interrupted and, if so, for what reason. The responses collected show that most sessions were conducted without any interruption, as the large majority of the interpreters (66.6%) answered this question in the negative. The remaining respondents (33.4%), on the other hand, reported that the session in which they participated was interrupted for reasons ranging from simple practical or technical problems to circumstances that made their presence unnecessary. In particular, the reasons given can be summarised as follows:

- The beneficiaries asked for a short break to bring their identification documents and the job counsellors to look at some helpful websites or charge their PC.
- The interpreters asked the interviewees to repeat their last sentence due to network connection problems.
- The interpreters interrupted to ask for clarification.
- The beneficiary was accompanied by a Greek-speaking NGO worker who spoke directly to the counsellor and then informed the beneficiary of what had been said and the next steps to be taken. The discussion took place exclusively between the counsellor and the NGO worker, while the interpreter was released as s/he was no longer needed.

3.2 Use of interpreting aids/tools

Since interpreting is an act of communication in which unforeseen situations may arise, the second question should explore how interpreters dealt with such circumstances. In this context, they were asked whether they used any aids or tools during interpreting and, if so, to name them. The survey results indicate that 61.1% of the interpreters provided their services without using any tools,

while, on the contrary, 38.9% resorted to tools such as notepads, electronic dictionaries, printed glossaries and internet search engines. However, a completely different picture emerges when processing the corresponding results of the questionnaires of the PES staff. All of them (100%) answered that no such tools had been used by the interpreters in any of the sessions. The discrepancy observed between the answers of the two groups of respondents is probably due to the specific conditions of distance communication (lack of physical presence, etc.) which may not have allowed the PES staff to perceive or observe the use of the above-mentioned tools by the interpreters.

3.3 Autonomy of action

The next question aimed to explore the interpreters' ability to act autonomously and independently when interacting with the other participants in the meeting. In fact, there is still a lot of confusion in the theory and practice of Public Service Interpreting about the exact boundaries of interpreters' duties. Different roles are ascribed to them, which may lie between two conflicting extremes: from the role of a mere conduit of words to that of a consultant, mediator or cultural mediator. Unlike the former, whose role is limited to conveying what is being said from one language into another, the interpreter in a mediating role is often given a wide scope of action, such as managing the proceedings independently, asking questions, filling in documents, giving individual advice, etc. (Hertog 2010: 51). In this light, the interpreters were asked if they conducted any part of the interview on their own without the participation of the PES staff and, if so, they were asked to briefly describe their experience. The results showed that the sessions were conducted exclusively by the staff in most of the cases, as 16 of the 18 respondents (88.8%) answered that they were not given any room for autonomous action. The remaining two respondents (11.2%), on the other hand, suggest a relative degree of autonomy. The interpreters replied, in particular, as follows (quote):

- I asked the beneficiary to give us one minute each time the employee had connection problems.

- I asked the beneficiary what he meant by the term ‘programming’ (knowledge of computer programming or programme management?).

In the first case, the interpreter took on the role of the employee as coordinator of the discussion for as long as she encountered internet-related problems. The second case concerns a clarifying question, which the interpreter considered necessary in order to ascertain the exact meaning of the utterance and convey it correctly. Such questions are, in general, legitimate, as they promote communication and prevent misunderstandings and do not necessarily indicate that interpreters assume the role of the employee or act autonomously.

3.4 Performance of the interpreters

The next question was designed to explore how the respondents rated the performance of the interpreters. In this context, the interpreters were first asked to indicate the percentage of utterances that they felt had been fully and accurately conveyed into the other language. In particular, ten of the respondents (58.9%) stated that they managed to convey the meaning of the utterances at a rate of 90%, four respondents (23.6%) at a rate of 95% and another three respondents (5.8%) at a rate of 80%, 85% and 100% respectively, thus indicating that they were generally satisfied with their performance. Finally, one questionnaire did not contain an answer to the question. Students were then asked to identify the reasons why they had not fully and accurately conveyed the meaning of the utterances in each case. The reasons given can be summarised in the following categories (in order of frequency):

- stress, inexperience and unfamiliar terminology on the part of the interpreters;
- technical problems, such as poor sound quality or internet connection;
- poor knowledge of the English language, which in the absence of available interpreters was used as a lingua franca in most of the sessions, poor pronunciation, as well as unclear statements/utterances on the part of the beneficiaries;

- rapid speech rate and unclear statements/utterances on the part of PES staff;
- time constraints, lack of time.

In the same context, the PES staff were asked to write down any comments or observations they would like to share about their experience with interpreting, suggestions for improvement, etc. The five comments collected in this regard again confirmed an overall satisfaction with the interpreting services provided by the DFLTI students, with the exception of one comment focusing on the adequacy of their English language skills (quote): “Sometimes the level of English was not excellent.”

3.5 Main problems

The purpose of the last question was to identify the main difficulties encountered by the interpreters during their assignment. They were given a number of predefined options, including difficulties in working with the PES staff member or the beneficiary, difficulties related to the interpreting process and problems related to videoconferencing and were asked to select one or more appropriate answers. Of the 18 respondents, one did not answer this question. For the rest, the answer ‘Problems related to the videoconference’ was selected by eight of the remaining 17 interpreters (47.1%), followed by the answer ‘Difficulties related to the interpreting process’ that was selected by six respondents (35.2%). The option ‘Difficulties in cooperation with the beneficiary’ was chosen by four interpreters (23.5%), while ‘Difficulties in cooperation with the PES employee’ was chosen by only one respondent (5.8%). Finally, it is worth mentioning that one student chose the option ‘other’ and gave another reason. She reported, in particular, that she had to work in sight translation mode, which caused her additional difficulties: due to audio problems, the beneficiary gave his answers in writing on the digital platform of the PES and then she had to translate these written messages into oral utterances in real time.

4 Conclusion

The paper presented the main results of a questionnaire-based survey conducted in Greece among DFLTI interpreting students and staff members of the Greek PES regarding their experiences with RI. The analysis of their answers provides insights into several areas, such as language issues, interpreting and conversation management skills and use of technology that posed the greatest challenges for RI in public service settings. Firstly, the survey results revealed how linguistically challenging the PES counselling sessions were for the interpreters. Students' responses highlighted the difficulties caused by the vocabulary and terminology used in the meetings. In addition, there seemed to be significant difficulties caused by the insufficient use of English by the foreign beneficiaries, which was used, as mentioned above, as a lingua franca in most of the sessions. When asked about the reasons that prevented them from fully and accurately reproducing what the interviewees said, the students mentioned that English was not the mother tongue of the beneficiaries, that the latter did not have a sufficient command of the English language and that they had difficulties with their accent. In addition, a PES staff member's response stating that the interpreters' level of English was not always excellent can also be included in this context. This may explain why, in several cases, the interpreters had to resort to external sources, such as dictionaries or glossaries, in order to cope with the unfamiliar terms used in the meetings.

The results of the survey also highlighted several challenges related to students' interpreting skills. These include, first, the ability to manage the stress involved in the interpreting process. For example, anxiety, inexperience, lack of practice and time constraints were mentioned by the students as some of the most important reasons that prevented them from fully and accurately delivering all utterances. Another relevant difficulty concerned the use of the sight translation mode, as in one case the beneficiary gave his answers in writing and the interpreter had to translate them orally in real time. The student reported this as one of the main difficulties she faced throughout her participation in the project (see above under 3.5). It is true that, although this case is rather exceptional, public service interpreters may be required to translate written documents orally (Hertog 2010: 49). Finally, the challenges

discussed here include the fact that the students had to intervene in the conversation and manage its flow in several cases. For example, they had to ask clarifying questions to understand the meaning of an utterance or to ask for repeating an utterance because of the fast speech rate or the long sentences used by the PES staff. Conversely, in one case the student interpreter was replaced by an unknown person acting as an interpreter and thus excluded from the conversation (see above under 3.1), which may reveal the ignorance of the PES staff member who allowed this to happen.

Finally, technical problems were mentioned in many cases, showing the extent of the challenges that the use of technology posed in the process. For example, when asked about the reasons why the discussion might have been interrupted, students mentioned problems with the internet connection which forced them to intervene in the conversation and ask for it to be repeated. Similarly, one student's answer to the question of whether she managed part of the process autonomously without the involvement of the PES staff member can be seen in this context. In particular, the student explained that problems with the staff member's connection forced her to take over the role of the central coordinator of the meeting for a while. Among the reasons why it was not possible to transmit all the statements fully and accurately, the students mentioned technical problems, such as poor sound quality or internet connection. It is noteworthy that when asked about the main problem encountered during the sessions, technical challenges came out on top. This includes the use of the sight translation mode mentioned above, which the student was forced to apply because of the sound problems. Finally, we can add to the difficulties caused by technology the fact that the students used interpreting aids without being noticed by the PES staff. It seems that the lack of physical presence prevented the latter from being fully aware of the demanding nature of the interpreting process.

References

- Amato, Amalia (2017). Telephone Interpreting for Health Care Service: Potential Problems and Solutions. *Shift Report 2: Remote Technologized Interpreting (Telephone-Based And Video-Based Remote Interpreting): Main Features And Shifts With On-Site Bilateral Interpreting*. Erasmus+, 52–85.
- Braun, Sabine (2011). Recommendations for the use of video-mediated interpreting in criminal proceedings. In: Braun, Sabine/Taylor, Judith L. (eds.) *Videoconference and Remote Interpreting in Legal Proceedings*. Antwerp/Cambridge: Intersentia, 301–328.
- Braun, Sabine/Davitti, Elena (2017). Video-mediated communication. *Shift Report 1: Characteristic Features Of Remote Discourse*. Erasmus+, 150–167.
- Devaux, Jerome (2018). Technologies and role-space: How videoconference interpreting affects the court interpreter's perception of her role. In: Fantinuoli, Claudio (ed.) *Interpreting and Technology*. Berlin: Language Science Press, 91–117.
- Fantinuoli, Claudio (2018). Interpreting and technology: The upcoming technological turn. In: Fantinuoli, Claudio (ed.) *Interpreting and Technology*. Berlin: Language Science Press, 1–12.
- Furtado, Marco (2013). Die (Un)Wichtigkeit der Bildübertragung beim Dolmetschen von Videokonferenzen – eine Analyse im Bereich des Dolmetscherstudiums. In: Barranco-Droege, Rafael/Pradas Macias, Esperanza M./García Berrera, Olalla (eds.) *Quality in Interpreting: Widening the Scope*. Vol. 2. Granada: Editorial Comares, 239–254.
- González Rodríguez, Maria J. (2018). Basic requirements and prerequisites for successful communication with remote interpreting. In: Amato, Amalia/Spinolo, Nicoletta/González Rodríguez, Maria J. (eds.) *Handbook of Remote Interpreting – SHIFT in Orality*. Erasmus+, 137–141.
- Havelka, Ivana/Iacono, Katia/Pöllabauer Sonja/Stachl-Peier, Ursula (2022). Distance interpreting in asylum proceedings. In: UNHCR Austria/Pöllabauer, Sonja (eds.) *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures*. 2nd ed. Vienna: UNHCR Austria, 213–239.
- Hertog, Erik (2010). Community Interpreting. In: Gambier, Yves/van Doorslaer, Luc (eds.) *Handbook of Translation Studies: Volume 1*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 49–54.

- Mouzourakis, Panayotis (1996). Videoconferencing: Techniques and challenges. *Interpreting* 1:1, 21–38.
- Pöchhacker, Franz (2022). *Introducing Interpreting Studies*. 3rd ed. London: Routledge.
- Roziner, Ilan/Shlesinger, Miriam (2010). Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. *Interpreting* 12:2, 214–247.
- Skaaden, Hanne (2018). Remote interpreting: Potential solutions to communication needs in the refugee crisis and beyond. *The European Legacy* 23:7–8, 837–856.
- Spinolo, Nicoletta/Bertozzi, Michela/Russo, Mariachiara (2018). Basic tenets and features characterising telephone- and video-based remote communication in dialogue interpreting. In: Amato, Amalia/Spinolo, Nicoletta/González Rodríguez, Maria J. (eds.) *Handbook of Remote Interpreting – SHIFT in Orality*. Erasmus+, 12–25.
- Ziegler, Klaus/Gigliobianco, Sebastiano (2018). Present? Remote? Remotely present! New technological approaches to remote simultaneous conference interpreting. In: Fantinuoli, Claudio (ed.) *Interpreting and Technology*. Berlin: Language Science Press, 119–139.

Interpreting for Syrian Refugees in Turkey

An Overview of the Interpreter's Background and Training

Abstract: The arrival of 3.5 million Syrian refugees has put pressure on some public services in Turkey. To mitigate language challenges, interpreters have been called upon to facilitate Syrian refugees' access to these services. However, there has been limited research into the profiles and training needs of those interpreters. This article partly reports on a survey conducted with 27 interpreters. The data reveals that while these interpreters are often educated to university level, they frequently lack specialised training in interpreting. When training is provided, it is typically conducted on-the-job, although Public Service Interpreting courses are gaining traction. Crucially, this contribution advocates for enhanced training, particularly when working with trauma survivors.

Keywords: Public Service Interpreting; Interpreting Training; Syrian Refugees; Turkey

1 Contextualisation

Migration and refugee integration remain at the centre of contemporary political and public discourses. One reason lies in the number of forcibly displaced people across the globe having now reached over 100 million, the highest ever recorded (UNHCR 2023). Being able to communicate in the dominant societal language of the host community is recognised as key within integration frameworks for refugee receiving countries (Ager & Strang 2004, Wolffhardt et al. 2019). However, refugees may not speak the language of the host country and will rely on trained or 'ad-hoc' interpreters to help them overcome linguistic and cultural barriers.

In this context, the authors of this paper launched a research project in January 2023 to investigate interpreting provision for Syrian refugees who have sought refuge in Turkey. This paper reports on two key aspects of the project: the interpreters' demographics and the interpreting training they received. By examining both the interpreters' backgrounds and the training they received, this paper provides an insight into the current interpreting provision on the ground and identifies potential training needs to support interpreters.

2 Contextualising the research

When the Syrian war broke out in 2011, many Syrians initially sought refuge in neighbouring countries. However, poor conditions which included a lack of employment rights and insecure legal status led many of these people to try to reach Europe (Heck & Hess 2017). In the absence of a common European asylum policy, Germany, for instance, announced it would accept Syrian asylum applications even for people who had previously applied for asylum in other European countries. In 2015, one million people sought humanitarian protection in the European Union (EU) (Lehner 2019). In March 2016, to “end the irregular migration from Turkey to the EU” (European Parliament 2016) the EU agreed what is commonly referred to as the ‘EU – Turkey refugee deal’. This joint statement agreed three key points; firstly, that Turkey would try to stop people travelling irregularly from Turkey to the Greek islands. Secondly that anyone who arrived in Greece irregularly from Turkey would be returned to Turkey and thirdly that for each Syrian returned from the Greek islands, the EU would settle another Syrian refugee from Turkey to the EU (European Parliament 2016). In exchange, Turkey received six billion euros to improve humanitarian conditions for refugees in Turkey and Turkish nationals were granted visa free travel to Europe. The EU also agreed to resume Turkey’s EU accession negotiations as part of the deal (Batalla Adam 2017).

According to the United Nations High Commissioner for Refugees (UNCHR 2023), and despite the above deal, Turkey currently hosts more refugees than any other country in the world. Figures from the Norwegian Refugee Council (2023) indicate that Turkey has received 4.3 million refugees

since 2011, a figure relative to 5% of Turkey's total population. It is estimated that 3.5 million of these people are Syrians who have sought refuge there since the start of the civil war in Syria in 2011.

As discussed by Lowndess and Polat Karakaya (2022), Turkey had, at first, an open-door policy welcoming Syrians fleeing the civil war. Although Turkey is a signatory of the United Nations 1951 Geneva Convention and the 1967 Protocol, the two key legal documents which define international standards of protection and clarify the rights of refugees, Turkey has upheld the geographical limitation clause of the Convention, meaning it only grants refugee status for people arriving from Europe (Heck & Hess 2017). For refugees who are not Europeans, the process for gaining refugee status must be channelled through the UNHCR (Heck & Hess 2017). As part of the 'open door' policy, Syrians were initially offered 'guest' status, which later became 'temporary protection status'. As a result, Syrians have no pathway to a more secure legal status or longer term right to remain in Turkey (Heck & Hess 2017), but they are provided with access to public services, including courts, health services and education (Lowndess & Polat Karakaya 2022: 390).

According to Eser (2020), Syrian refugees currently live in many different regions of Turkey, notably the provinces of Istanbul, Gaziantep, Hatay, Sanliurfa, Mersin, Izmir and Kilis. Given the significant number of Syrian refugees, the local government has experienced difficulties with implementing national strategies to integrate them. Due to the length of the Syrian war, now in its twelfth year, the nature of support needed has also changed since the 2015/2016 reception crisis. Initially, it was assumed that the refugees would return to Syria when the war ended. The need for urgent short-term protection and humanitarian assistance has now shifted into a need for longer-term social and economic integration which requires appropriate policy, collaboration and support services. As İçduygu and Şimşek (2016) note, supporting refugees in Turkey is no longer a case of preventing large numbers of people arriving or returning them to Syria, instead it "requires practical measures aimed at providing them with better settlement and integration opportunities" (ibid.: 59). In fact, since 2018, there has been a change in the government approach and anti-refugee narratives have emerged, with one of the major barriers being language differences (Lowndess & Polat Karakaya 2022). Notably, the arrival of

such high numbers of Syrian refugees has been highlighted as putting pressure on local services. Eser (2020) reports that, at the end of 2016, there were nearly 21 million visits to medical centres by Syrian refugees, over 160,000 students in schools and nearly 300,000 in temporary learning centres.

The need to access public services, often in a different language, is to be understood with the context of Public Service Interpreting still being in its infancy in Turkey. Eser (2020) reports a lack of more formalised training, especially in the required language combinations, to cater for refugees' needs when accessing public services. The issue is not new. Indeed, 20 years ago, Diriker and Tahir-Gürçağlar (2004) noted that only very few courses in Community Interpreting existed in Turkey, with the UNHCR offering some training. Similarly, the Between Languages and Cultures programme also offered interpreting training, focusing more specifically on ethical and practical interpreting dilemmas in asylum settings when the interpreters themselves are asylum seekers. Taking stock of the situation ten years later, Diriker (2015) finds that professional interpreters in Public Service Interpreting are greatly lacking, especially in health and education settings. For instance, "arrangements involving Kurdish [...] are still very much ad hoc and rely on non-professional interpreters" (ibid.: 98). More recently, in her study with a small group of interpreters, Polat Ulaş (2022) highlights that interpreters working with Syrian refugees come from different ethnic backgrounds (although primarily Syrian Turkmen) and their level of education varies. Her study shows a lack of training and when available, the training was limited in scope and content.

3 Research methodology

To investigate the current interpreting provision offered to Syrian refugees in Turkey, an online questionnaire was designed and administered through the platform JISC (n. d.). The online questionnaire, originally designed in English by the research team, was translated into Turkish by one of the team members. It was preceded by a Participant Information Sheet and a Consent Form. The questionnaire was then structured into the following four sections: demographics, interpreting training, interpreting experience and

remote interpreting technology. It included a total of 43 questions designed to elicit factual, behavioural and attitudinal data. This was achieved through a combination of open-ended and closed-ended questions, employing Likert scales and semantic differential scales for responses. The questionnaire concluded with a thank-you page, which included a request for participants to share the questionnaire link with their colleagues who work as interpreters for Syrian refugees in Turkey.

Upon receiving the Open University Human Research Ethics Committee's approval, a pilot study with three participants was conducted. Based on the participants' feedback and the research team's analysis of the responses they provided, the questionnaire was refined and launched. The questionnaire was made accessible from 15 June 2023 to 21 July 2023. A link to the questionnaire was sent by email to prospective participants and charities working with interpreters. It was advertised and distributed through social media networks and participants were also asked to snowball the questionnaire to their colleagues and existing networks. To ensure the study's relevance, participants had to confirm that they were practising interpreters in Turkey and that they had experience in working with Syrian refugees. In total, 30 people participated in the study. However, three participants opted out of having their responses included in any publications. Therefore, for the purpose of this article, their data was excluded from the analysis.

The following section presents findings based on the responses of the remaining 27. Given the sample size, this study's results will be reported in terms of participant numbers rather than percentage. Furthermore, qualitative responses were analysed using thematic analysis. In order to preserve the participants' anonymity, they will be referred to as P1 for Participant 1 and so forth.

4 The interpreter's profile

This section presents the data gathered from the questionnaire's first two sections: the interpreters' demographics and interpreting training.

4.1 Demographics

Among the 27 study participants, 15 identified as male and twelve as female. The majority of the participants ($n=26$) fell below the age of 40, with the largest subset ($n=20$) being in the 21 to 30 age range. There were no participants below the age of 21 or above 50.

Regarding ethnicities, ten participants identified as Turkish, five as Turkmen and ten as Arab (Syrian origin). Additionally, two participants selected the option 'other' and one of them specified that they identified as Arab with mixed Kurdish, Turkish origins.

Slightly over half of the participants ($n=14$) were Syrian refugees. The yearly distribution of their arrival spanned from 2010 to 2018, with most arriving in a steady stream each year.

Participants were also asked to self-report on their language proficiency on a scale from one to ten, with one being the lowest proficiency and ten being the highest proficiency. While the proficiency in Modern Standard Arabic varied among participants, the majority ($n=25$) self-reported a high level of competency in both Arabic (Syrian dialects) and Turkish, with scores of seven or higher. However, there were two exceptions. P18 indicated a low proficiency in Syrian Arabic dialect, scoring a two, but self-reported a higher competency in Modern Standard Arabic, with a score of six. Similarly, P24 self-reported a lower proficiency in Turkish, scoring a six, but stated they were a native speaker of Arabic, proficient in both Modern Standard Arabic and Syrian dialects.

As a follow-up question, 22 participants specified the type of Syrian dialects they speak. Four participants said that they spoke all the dialects in Syria and three other participants indicated that they were fluent in more than one Syrian dialect. The others noted that they spoke dialects from the areas of Aleppo (six participants), Damascus (seven participants), Idlib (four participants), Homs (two participants), Latakia (one participant), Harran (one participant), Rakka (one participant) and Hasak (one participant).

Finally, participants reported that they could speak other languages. Fifteen stated they spoke English at levels ranging from beginner to very advanced. One participant indicated they had post-beginner proficiency in Russian, while another mentioned speaking Libyan dialects, though they did not specify their

proficiency level. Additionally, one participant reported a high proficiency in the Turkmen dialect and another indicated a moderate ability in Kurdish.

4.2 Interpreting training

The participants' highest level of education can be broken down as follows:

High school	5
Higher Education Institute (2-year degree)	4
Bachelor's degree (4-year degree)	13
Master's degree	4
Other	1 (currently university student)

Table 1: Participants' level of education

Regarding interpreting training, the responses were evenly divided: 13 participants reported having undergone some form of interpreting training, while 14 stated that they had not received such training. Among those who had received interpreting training, participants provided further information on the source or type of training they had received which could be divided into two categories: more formalised interpreting training as part of an undergraduate course (n=1) or a Public Service Interpreting course (n=7), or on-the-job training received when working on a project with an NGO, WHO or UNHCR (n=6). Additionally, 16 participants indicated they had received specific training for working with Syrian refugees, in contrast to eleven who had not undergone such training.

When asked about training received to interpret for trauma survivors, only seven participants had received some specific training. Five participants provided further information, as follows. Two people stated that they had received psychological first aid training, one person had received training delivered by UNHCR, one participant had received training from the university and during a project working with people who had experienced trauma and one participant had received occupational health training.

When asked about more recent training, particularly following the earthquakes in Turkey in February 2023, 23 participants stated that they had not received any further training. Three did receive further training and identified the following sources:

- Public Service Interpreting training;
- psychological first aid training;
- training offered by the Turkish Disaster and Emergency Management Authority (AFAD).

Participants were then offered the opportunity to elaborate on the kind of interpreting courses that would help them hone their interpreting skills and knowledge. Out of the ten people who gave some qualitative feedback, the areas identified were either to help interpreters with their interpreting skills (simultaneous interpreting, communication and public speaking skills), the interpreting field they work in (including interpreting for trauma survivors and interpreting in emergency aid), or improve their language competencies (including terminology).

In terms of whether the training needs have changed more recently, particularly since the earthquakes, the picture was very split, with eleven participants saying ‘yes’, compared to 15 saying ‘no’. In their qualitative answer, one participant identified the need for interpreters in disaster response. The other six participants, who provided an answer, highlighted the need to train interpreters to work with people who suffered trauma and in the area of crisis management, especially for victims of the earthquakes.

4.3 Shedding light on the interpreting provision for Syrian refugees in Turkey

The data discussed above offers an insight into the interpreters’ profiles for those working with Syrian refugees in Turkey. In line with Polat Ulaş’s (2020, 2022) studies, interpreters tend to be under 40 years of age and many are Syrian refugees themselves. The interpreters are well-educated and they self-report a high proficiency level in Arabic (Syrian) and Turkish. However, it is also

apparent that many have not received interpreting training. When participants reported that they had received some type of training, the data indicate that it was rarely delivered through an undergraduate course within a university context, but more often through a Public Service Interpreting course or on-the-job training. To some extent, our data confirms Diriker and Tahir-Gurcaglar's (2004), Diriker's (2015) and Polat Ulaş's (2020, 2022) findings in the sense that training is still lacking, as many of our participants had not received any training. However, our data also shows a new tendency as training is not just offered on the job through NGOs and that Public Service Interpreting courses are becoming more popular. This suggests that the Public Service Interpreting landscape, often described as being in its infancy in Turkey, is changing.

The data in this paper clearly identifies some training needs. The data shows that only half of the interpreters were trained to work with Syrian refugees and very few had received training to work with trauma survivors. Although relatively new to the field of interpreting studies, the need for trauma-informed approaches to refugee integration and language teaching is well-evidenced in academic literature (Palanac 2019). As many refugees experience trauma, interpreters themselves are often exposed to the retelling of traumatic events as part of their work. A trauma-informed approach to interpreting training aims to enable interpreters to better understand the presentation and impact of trauma and support the wellbeing and resilience of both interpreters and the refugees with whom they work. Drawing on principles from mental health services (SAMHSA 2014), Naimi (2022: 2) notes that a trauma-informed approach is based on the six key principles of "safety; trustworthiness and transparency; peer support; collaboration and mutuality; empowerment, voice and choice; and humility and responsiveness". These principles could be embedded within specialist training for interpreters to improve their skills and confidence when working with people who have experienced trauma.

5 Conclusion

In conclusion, this study provides insights into the landscape of interpreting services for Syrian refugees in Turkey. While many interpreters are well-

educated, the lack of formal interpreting training remains a concern. The tendency towards on-the-job training offered by charities and emerging Public Service Interpreting courses indicates a shift towards more structured learning, yet there is an evident need for more comprehensive, targeted training programs. This is crucial not only for effective communication in public services but also for addressing the complex needs of trauma survivors. As Turkey continues to host a large number of Syrian refugees, the role of interpreters becomes increasingly vital in facilitating access to essential services.

References

- Ager, Alastair/Strang, Alison (2004). *Indicators of integration*. Home Office, Research, Development and Statistics Directorate.
- Batalla Adam, Laura (2017). The EU-Turkey deal one year on: A delicate balancing act. *The International Spectator* 52:4, 44–58.
- Diriker, Ebru/Tahir-Gurcaglar, Sehnaz (2004). Türkiye’de Toplum Çevirmenliği [Community Interpreting in Turkey]. *Çeviribilim ve Uygulamaları Dergisi* 14, 73–92.
- Diriker, Ebru (2015). On the evolution of the interpreting profession in Turkey. In: Tahir-Gurcaglar, Şehnaz/Paker, Saliha/Milton, John (eds.) *Tradition, Tension and Translation in Turkey*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 89–106.
- Eser, Oktay (2020). *Understanding Community Interpreting Services – Diversity and Access in Australia and Beyond*. Guildford: Palgrave Macmillan.
- European Parliament (2016). EU Turkey Statement and Action Plan. Available at: <https://www.europarl.europa.eu/legislative-train/theme-towards-a-new-policy-on-migration/file-eu-turkey-statement-action-plan> (Accessed: 18/12/2023).
- Heck, Gerda/Hess, Sabine (2017). Tracing the effects of the EU-Turkey Deal. *Movements. Journal for Critical Migration and Border Regime Studies* 3:2, 35–56.
- İçduygu, Ahmet/Şimşek, Dogus (2016). Syrian refugees in Turkey: Towards integration policies. *Turkish Policy Quarterly* 15:3, 59–69.
- JISC (n. d.). Online surveys. Available at: <https://www.jisc.ac.uk/online-surveys> (Accessed: 22/04/2024).

- Lehner, Roman (2019). The EU-Turkey-‘deal’: Legal challenges and pitfalls. *International Migration* 57:2, 176–185.
- Lowndess, Vivien/Polat Karakaya, Rabia (2022). How do local actors interpret, enact and contest policy? An analysis of local government responses to meeting the needs of Syrian refugees in Turkey. *Local Government Studies* 48:3, 546–569.
- Naimi, Tasnim-Musa (2022). Contextualizing Trauma in Trauma-Informed Interpreting: A Narrative Literature Review. *New Voices in Translation Studies* 27:1, 1–36.
- Norwegian Refugee Council (2023). These 10 countries receive the most refugees. Available at: <https://www.nrc.no/perspectives/2020/the-10-countries-that-receive-the-most-refugees/> (Accessed: 17/12/2023).
- Palanac, Aleks (2019). Towards a trauma-informed ELT pedagogy for refugees. *Language Issues: The ESOL Journal* 30:2, 3–14.
- Polat Ulaş, Asli (2020). A Bourdieusian Perspective on the Public Service Interpreters Working at the Non-Governmental Organizations. *Çeviribilim ve Uygulamaları Dergisi* 28, 144–176.
- Polat Ulaş, Asli (2022). Emotional Challenges of Interpreters Working with Refugees in Türkiye. *New Voices in Translation Studies* 27, 64–89.
- Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA) (2014). Trauma-informed care in behavioral health services (Treatment Improvement Protocol [TIP] Series 57; HHS Publication No. SMA 13-4801), Rockville, MD. Available at: <http://store.samhsa.gov/shin/content/SMA14-4816/SMA14-4816.pdf> (Accessed: 05/01/2024).
- UNHCR (2023). Refugee Data Finder. Available at: [unhcr.org/refugee-statistics/](https://www.unhcr.org/refugee-statistics/) (Accessed 17/12/2023).
- Wolffhardt, Alexander/Conte, Carmine/Huddleston, Thomas (2019). The European benchmark for refugee integration. Available at https://migrant-integration.ec.europa.eu/library-document/european-benchmark-refugee-integration-comparative-analysis-14-eu-countries_en (Accessed: 17/12/2023).

SILVANA SIMOSKA, TATJANA PANOVA-IGNJATOVIKJ &
MIRJANA ALEKSOSKA-CHKATROSKA

Between Empathy and Professionalism

Cultural Mediators Along the Western Balkans Route – The Macedonian Experience

Abstract: This contribution intends to shed light on how interpreters and other stakeholders perceived the humanitarian crisis in 2015/2016 when large numbers of refugees passed through North Macedonia via the so-called Western Balkans route on their way to safety and more humane living conditions in Western and Northern European countries. Based on the experiences of different stakeholders in North Macedonia during this period and their implications for the years ahead, the role of so-called cultural mediators, as opposed to that of public service interpreters, will be discussed. This contribution presents data collected in the ReTrans project (Working with Interpreters in Refugee Transit Zones: Capacity Building and Awareness-raising for Higher Education Contexts) to discuss how interpreters and cultural mediators coped with interpreting in different situations where they had to struggle because they felt the need to show empathy while still remaining professional.

Keywords: Cultural Mediators; Empathy, Professionalism; North Macedonia; Western Balkans Route

1 Introduction

Interpreting in humanitarian and transborder migration contexts demands specific skills and communicative competencies both from interpreters, who are often non-trained interpreters and other stakeholders who are all faced with considerable challenges in having to provide services to a highly

vulnerable group of clients, which is also very heterogeneous as regards gender, age, religion, socio-cultural and socio-economic backgrounds. This situation inevitably produces ethical pitfalls, especially for interpreters who may be torn between empathy and professionalism while working in the field.

In this contribution, we will outline the situation in North Macedonia, one of the countries that has become a transit country along the Western Balkans route since 2015. Non-trained interpreters who are used in such humanitarian settings also are often referred to as “(inter)cultural mediators” by governmental institutions and non-governmental organisations in North Macedonia (e.g. by UNHCR North Macedonia and IOM North Macedonia; for a definition also see Pokorn et al. 2020: 11). The data collected within the ReTrans project (for details on the project see Iacono, Heinisch & Pöllabauer in this volume) show that cultural mediators working as interpreters in humanitarian contexts often work alongside trained and non-trained interpreters; the specific professional profiles of these two groups of ‘language workers’, however, are not always clear and there does not always seem to be a consensus as to the differences between interpreting and cultural mediation. Cultural mediators may show a high degree of awareness as regards aspects of transcultural communication (Simoska 2016: 113) and may be well-versed in non-regional languages and dialects, so-called languages of limited diffusion (LLDs). This special profile of language mediators has played a key role in contexts such as the so-called “European refugee crisis” (Todorova 2017: 116) of 2015/2016 since refugees often use languages (e.g. Arabic, Dari, Farsi, Urdu) that are not offered at higher education institutions in European countries.

With a focus on North Macedonia, the concepts of ‘cultural mediation’ and ‘cultural mediator’ are relatively new concepts both for Macedonian society and for Macedonian scholars. Very few Macedonian sources are available which provide a definition and outline its scope. According to Petroska-Beshka (2019):

[...] cultural mediators are expected to contribute to the promotion of social inclusion of service users who come from different social, cultural, and religious contexts. [...] [The] primary role of cultural mediators is to mediate in the process of service provision, in a way

that allows them to bridge the gap between the lack of awareness of cultural differences among the service providers and the insufficient understanding of the system by the service users. (Petroska-Beshka 2019: 3, our translation)¹

In other countries, these concepts of ‘intercultural mediation’ and ‘cultural mediation/mediator’ have been used for a longer time. The TRAMIG project (see Pokorn et al. 2020), for instance, presents an overview of some such applications of the concept and introduces the following, rather succinct definition, whereby the terms “[...] ‘community interpreter and translator’ and ‘intercultural mediator’ [...] indicate individuals who facilitate communication between parties who do not share a common language, typically between the public service provider and the service user” (TRAMIG 2021: 1). Pokorn et al. (2020: 11) provide a more refined definition that corresponds more closely to the context of North Macedonia and will be used as a working definition for the purpose of this contribution:

The term “intercultural mediators” refers to individuals who assist migrants when they lack cultural awareness and understanding of the system and, consequently, cannot access and benefit from basic quality social services, quality education, primary health care, fair trial, and political participation in the host country. For example, in healthcare settings, intercultural mediators aim to empower healthcare users by informing them of their rights and helping them make choices. Alternative terms for the same profession are mother-tongue mediators, cultural mediators and integration assistants. (Pokorn et al. 2020: 11)

In this contribution, we seek to address the following research questions and try to answer them by using data that were collected within the ReTrans project: 1) Are both (public service) interpreters and cultural mediators used in

.....

1 This definition was taken from an unpublished publication which we are allowed to use with the author’s kind permission.

humanitarian interpreting in a Macedonian context? 2) What do stakeholders in the field expect of them? 3) Is there a clear profile for these two groups of language workers?

2 Methodology

The information gained and the data that were collected first-hand in the field during the implementation of ReTrans between May 2022 and April 2024 by a team of practising interpreters and scholars in North Macedonia will be used to outline how cultural mediators were used in North Macedonia, how they worked alongside interpreters and what challenges both groups experienced. The data used for this contribution include field interviews conducted with interpreters, governmental, intergovernmental and non-governmental representatives, and a survey that was conducted by the ReTrans consortium in the countries of the project partners (for further information on the survey, see Kozobolis et al. 2022).

The survey was conducted under the lead of the Ionian University in work package (WP 1). The interviews were conducted under the lead of the Ss. Cyril and Methodius University of Skopje in WP 2. In their capacity as leaders of WP 2, the authors of this contribution drafted the guidelines for the interviews, which include information on the roles of interviewers and interviewees, the diverse types of questions that can be used and the most relevant steps to follow in conducting the interviews. Both the survey and the interview data provide us with a unique insight into the challenges Macedonian stakeholders face in communication situations that require interpreting. In what follows, we will primarily present results that focus specifically on North Macedonia, contrasting them, where suitable, with the situation in the countries of our project partners (Austria, Greece and Slovenia).

For the survey (see Kozobolis et al. 2022), public service representatives and humanitarian aid workers in the field were asked to fill in an online questionnaire on working with interpreters between September 15th 2022 and October 31st 2022 (a snowballing sampling technique was used for addressing relevant respondents). The survey questionnaire was sent to 82 contacts in

Macedonian institutions and organizations (government ministries and public service institutions, NGOs and humanitarian organizations and translator/interpreter associations) at the end of September 2022 and was open until the end of October 2022. The questionnaire focused on the respondents' perceptions, experiences and expectations. A total of 64 valid responses were collected, allowing an insight into issues of language combinations, duties and responsibilities of interpreters, best practices, ethical challenges, etc. (Kozobolis et al. 2022: 4). The survey was answered by 22 respondents from North Macedonia.

In addition, as part of the ReTrans work package two, which was aimed at the creation of podcasts and vodcasts, the Macedonian research team conducted 14 interviews between November and December 2022 with 13 different stakeholders in North Macedonia who agreed to share their experience. The table below presents an overview of the interviews.

No.	Interviewed participant ²	Function	Institution	Date of the interview
1	P-R-NMK1	Deputy Ombudsman	Ombudsman of the Republic of North Macedonia	23.11.2022
2	P-R-NMK2	Director	Crisis Management Centre, Skopje, Republic of North Macedonia	07.12.2022
3	P-R-NMK3	Director	Reception Centre for Asylum Seekers in Skopje, North Macedonia	22.11.2022
4	P-R-NMK4	Protection Officer	United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR) in North Macedonia	14.12.2022

.....

- 2 In the table 'P' stands for interviewed participants, 'R' for institutional/NGO representative, 'CM' for cultural mediator, 'Re' for refugee, 'I' for trained interpreter and 'NMK' for North Macedonia.

No.	Interviewed participant ²	Function	Institution	Date of the interview
5	P-R-NMK5	Head of Sector for Migration, Integration of Refugees and Foreigners, and Humanitarian Aid	Ministry of Labour and Social Policy, Republic of North Macedonia	14.11.2022
6	P-R-NMK6	Head of Sector of Operations and Coordination	Crisis Management Centre, Republic of North Macedonia	07.12.2022
7	P-R-NMK7	Project Assistant	MARRI Regional Centre Skopje, North Macedonia	23.11.2022
8	P-R-NMK8	Secretary-General	City Red Cross, Skopje, North Macedonia	08.11.2022
9	P-CM-NMK1	Cultural Mediator	City Red Cross, Skopje, North Macedonia	16.11.2022
10	P-CM-NMK2	Cultural Mediator	Reception Centre for Asylum Seekers in Skopje, North Macedonia	16.11.2022 14.12.2022
11	P-CM-NMK3	Cultural Mediator and Licensed Translator / Interpreter for Arabic and Macedonian	Reception Centre for Asylum Seekers in Skopje, North Macedonia	14.12.2022
12	P-CM-NMK4	Cultural Mediator	City Red Cross, Skopje, North Macedonia	16.11.2022
13	P-Re-NMK1	Refugee from Somalia	Transit Centre Tabanovce, North Macedonia	15.11.2022

Table 1: Interview overview

3 Results

3.1 Survey results

The survey report (Kozobolis et al. 2022) suggests that across all participating countries (Austria, Greece, North Macedonia and Slovenia), public service institutions and NGOs often face a shortage in the number of interpreters, not just trained interpreters but interpreters in general, including cultural mediators, for the languages more frequently used, and that in most cases interpreters work on a freelance basis.

With a focus on the situation in North Macedonia, the survey results show that at the time of responding to the survey, the respondents most often need linguistic support for communicating with refugees from Afghanistan (19) and Syria (19), followed by Pakistan (14), African countries (nine), and Ukraine (eight) (Kozobolis et al. 2022: 30). 64% of the respondents emphasise the need for recruiting more interpreters at their institutions, while 36% consider the number of interpreters sufficient. 73% of the respondents also emphasise that there is a lack in the number of trained interpreters at their institutions, whereas 27% of them are satisfied with the interpreting skills of the interpreters in their institutions.

As for the languages that are used during interpreter-mediated encounters with refugees in North Macedonia, Arabic is most frequently used (90.9%), followed by Farsi (81.8%), Urdu (50.0%) and English (50.0%), Dari (27.3%), Punjabi (22.7%), Russian (18.2%) and Ukrainian (18.2%), Spanish (9.1%), German, French, Kurdish and Bengali (4.5%). Other languages mentioned are Lingala, Pashto, Tamil and Turkish (*ibid.*).

For the Macedonian respondents, the three greatest challenges in an interpreter-mediated encounter are linguistic challenges (63.6%), lack of socio-cultural knowledge (45.5%), and ethical challenges (40.9%). Interpreters' communication skills (27.3%) and issues of gender (27.3%) are also mentioned as challenges (*ibid.*: 35). Soft skills (e.g. empathy, situation awareness, etc.) are of particular importance for seven respondents (31.8 %), very important for ten respondents (45.5%) and important for five respondents (22.7%).

55% of the respondents have been working with refugees for more than five years, 41% of them for one to five years, and 5% for up to a year, which shows that the Republic of North Macedonia has had substantial experience in dealing with refugees. Hence, not only the humanitarian crisis of 2015/2016 and its aftermath but also other previous crises (see below) that shaped the Macedonian response to crises, have greatly affected our country. This indicates that developments in the larger Balkans region also directly affect the country.

Most of the stakeholders who completed the survey emphasise the need to employ interpreters and cultural mediators and that the formal education of interpreters should include training for different communicative settings (Kozobolis et al. 2022: 44).

3.2 Interview results

The interviews conducted for WP 2 were aimed at obtaining a more detailed picture of the situation along the Western Balkans route, including an assessment of the current situation, and the challenges and needs of the stakeholders. The interviews also shed light on the (perceived) role of and expectations towards interpreters from the perspective of multiple stakeholders.

In a similar way to the survey, the interviews also addressed the availability (or rather lack) of (trained) interpreters for certain languages. For example, interviewee P-R-NMK7, from MARRI, an intergovernmental organisation established in 2004 by the Ministers of Foreign Affairs from six Western Balkans countries (North Macedonia, Albania, Bosnia and Herzegovina, Serbia, Montenegro and Kosovo), acting as an administrator of the Regional Centre Skopje, stated that there are enough interpreters for the Arabic language and Farsi but the most sought-after non-regional languages that are still in short supply are Pashto and Urdu, followed by Kurdish, Bengali, Tamil, Lingala, Tigrinya, and so on. Moreover, P-R-NMK7 emphasised the need for a greater number of female interpreters in the areas of migration and asylum, since their presence helps address gender-specific concerns and contributes to a more inclusive and supportive environment. This supports the findings from the survey since gender issues were also an issue mentioned by the respondents. From the interviews, we might conclude that gender is an aspect related to

empathy since female interpreters might have a better understanding of how other women might feel in a certain situation and which worries they have.

With regard to professionalism, the greatest challenge of the migrant crisis in 2015/2016, according to the interviewee P-R-NMK1, was North Macedonia's capacity to cope with the urgent need to communicate with vulnerable groups in languages that had never been used in an official context in North Macedonia until then. In this specific context of providing interpreting services, Macedonian governmental and non-governmental organisations were forced to respond and adapt quickly to the situation by recruiting mostly lay interpreters or citizens who originated from Afghanistan, Syria, or other Middle Eastern countries, or who lived there, and who had a good command of the language and the cultural background. This confirms the findings from the survey for North Macedonia since the lack of socio-cultural knowledge was one of the major challenges when communicating in situations of humanitarian crises. As the interviewee P-R-NMK5 testified, “[w]e walked around the camps looking for people from that region who knew one of the international languages so that we could communicate. So, the problem with communication was one of our biggest problems”.

Another challenge identified by both the survey and interviews regarding interpreter-mediated encounters with refugees in North Macedonia and related to professionalism was appropriate interpreter training. This concerns, in particular, the training for interpreters and mediators working with rare languages, and the need for training in intercultural communication. Training is especially needed in the field of ethical issues and impartiality that is expected from interpreters. Room for improvement with regard to the professionalisation of interpreting services in North Macedonia is related to the current lack of publicly available information on specialised institutions for the support of interpreters if they feel threatened or at risk.

Although the language profession in North Macedonia aims to comply with specific professional standards, such as EN15038, North-Macedonian universities, like almost all European universities affected by the migration crisis, do not offer training for the languages needed in humanitarian contexts. Nonetheless, initiated by the Ministry of Labour and Social Policy and supported by the UNHCR-Skopje, a special module for cultural mediation

training for non-trained interpreters, who had experience as humanitarian interpreters, was developed within the framework of the social protection system. This specialised training helps non-trained interpreters perform their role as cultural mediators (P-R-NMK5).

Regarding professionalisation, especially training of interpreters, interviewee P-R-NMK6 from The Crisis Management Centre stressed that they have a list of interpreters who are already registered; however, these interpreters must obtain certain certificates to enable them to work legitimately and legally in the processes that are set up in a humanitarian context. Additionally, the interviewees suggested creating a database of interpreters or a platform with guidelines for social and cultural specifics as a means for self-study for interpreters.

Another aspect related to professionalism is the experience of interpreter-mediated communication among the public institutions and NGOs and the related institutionalisation of interpreting services. Although North Macedonia has experienced several humanitarian crises since the breakup of Yugoslavia (the Bosnian refugee crisis in 1993, the Kosovo crisis in 1999 and the domestic crisis of internally displaced persons in 2001), as interviewee P-R-NMK8 pointed out, North Macedonia's institutions or organisations have only recently gained experience of interpreter-mediated encounters with refugees. Recently, the country dealt with an unprecedented number of Syrian and Afghan migrants and refugees during the 2015/2016 crisis, which not only hit the Western Balkans countries but also the EU countries (Spindler 2015, P-R-NMK8). Until then, Macedonian institutions had coped very well with the situation since the refugees came from the former Yugoslav Republics. This meant that there were no pronounced problems in communication since the Macedonian authorities were usually familiar with most of the languages the refugees spoke (i.e. Albanian, Bosnian, Croatian and Serbian) as these are languages spoken in neighbouring countries and used by different ethnic communities in North Macedonia. After the 2015/2016 refugee crisis, North Macedonia continues to be in the path of migrants and refugees. There are new refugees arriving from Afghanistan, Syria, Pakistan, African countries and recently, Ukraine.

To date, the main criteria for recruiting interpreters and cultural mediators in humanitarian contexts in North Macedonia are the interpreters' origins, as well as personal and professional experience. Cultural mediators in North Macedonia were often born (P-CM-NMK2) and grew up in countries of the Middle East (P-CM-NMK3); some are married to Macedonian citizens (P-CM-NMK4) or were refugees themselves (P-CM-NMK1). Many of them also worked as lay interpreters and thus have gained professional experience in different interpreter-mediated encounters which allowed them to earn a living from their work as public service interpreters (P-CM-NMK2) or as licensed interpreters for Arabic and Macedonian (P-CM-NMK3). When they were recruited by the Red Cross of the city of Skopje, by UNHCR and refugee camps, they had the chance to further hone their skills in coping with the different challenges they already had to face. Some of these interpreters had also attended training seminars such as, for instance, Gestalt psychology training programmes, psychological sessions or meetings with psychologists, or short training programmes for translation and cultural mediation.

With regard to empathy, all interviewees admitted that the migrants' stories about their difficult journeys across different national borders took a real toll on them: "[...] they need support, to calm and encourage them. And you will get an effect from them [...]" (P-CM-NMK1). Empathy is described as a trait that needs to be learned by one interviewee: "[...] we simply learned to have empathy, compassion [...] this job is very difficult and mentally beating [...]" (P-CM-NMK2). And coping with difficult situations that require empathy is perceived as daunting: "[...] you have to keep all these things to yourself and all that will eventually affect you; honestly, it affects me personally [...] made me stressed and worried [...]" (P-CM-NMK3).

Many national and international organisations can only work efficiently in humanitarian crises when they rely on trained interpreters or cultural mediators. Since the 1990s, and throughout the years following the post-Yugoslav period of internal, regional, and international crises, North Macedonia has developed an institutional framework for professional interpreting services. According to the interviewee P-R-NMK2, the Crisis Management Centre of the Government of North Macedonia can respond easily to new challenges, especially since there is only a small number of

migrants and the fact that North Macedonia is only a transit country. The centre recruits interpreters to facilitate the migrants' stay and to communicate with them, sometimes also in English as a lingua franca. According to the interviewee P-R-NMK8, the Red Cross of the city of Skopje, with the help of the Association of Syrians, recruits volunteers speaking Arabic or Pashto, Urdu and Farsi, even if they are not licensed translators and interpreters. The centre provides mandatory training courses (e.g. on communication, including non-verbal communication, and communicating with vulnerable target groups, etc.) for Red Cross staff, including interpreters. The interviewee P-R-NMK7 points out the crucial role of the regional centre of MARRI for remote interpreting since its establishment during the humanitarian crisis in 2015/2016. MARRI have enough interpreters in the Western Balkans for Arabic and Farsi. Interviewee P-R-NMK4, a Protection Officer at UNHCR in Skopje, underlines the importance of interpreters' linguistic competence for enabling communication, since migrants may use different dialects or rare languages, which sometimes makes it very difficult to find a "[...] linguistic specialist for rare languages [...]" who is competent enough to ensure quality. This statement is in line with the survey results, where linguistic competences, intercultural communication and socio-cultural knowledge were mentioned as key challenges. P-R-NMK4, for instance, also acknowledges that "[...] much of the substance is lost [...]" when a relay language is used (e.g. French as a relay language for interpreting an African dialect into Macedonian). As P-R-NMK4 points out, interpreters are sometimes trained and paid by international organisations. UNHCR, for instance, organises specific training for interpreters working in the refugee context, which is essential for interpreters' mental health, as interpreters do not only need language and transfer skills but also traits such as "resilience", "empathy", "a strong character", and a "humanitarian heart" (P-R-NMK4). Statements such as this show how much importance is placed on professionalism and empathy in the field of humanitarian interpreting.

According to the results of the interviews that were conducted with the interpreters and cultural mediators in North Macedonia, "acting strictly by the book" (P-CM-NMK3), does not always lead to the desired results. Instead, they emphasise that empathy is key to overcoming communication barriers,

considering the complex psychosocial and emotional situations refugees are faced with. A qualified female dentist, working as a cultural mediator (P-CM-NMK4), stresses the importance of being given the chance to personally ‘warm up’ with a refugee before starting to interpret. Such empathetic introductions, according to the interviewee, create significantly more trust between the persons involved, which is crucial for the successful outcome of an interpreted encounter (P-CM-NMK4). This can be a beneficial situation for all three parties. Furthermore, experienced cultural mediators in North Macedonia state that empathy and cultural knowledge, especially about traditions (Simoska 2012), can sometimes even be more important than neutrality and professionalism in emotionally challenging situations, such as conveying bad news to relatives (P-CM-NMK2). Though, in general, interpreters are required to remain neutral and impartial, interviewee P-CM-NMK2 stresses that “the strict adherence to hundred-percent neutrality is not appropriate in physically and mentally stressful situations. In that case, a dose of empathy is needed”. Therefore, while neutrality and impartiality are core elements in PSI, professional conduct may also require empathy, especially in humanitarian interpreting settings.

4 Professionalism and empathy

The results of the survey and of the interviews show that both (public service) interpreters and cultural mediators are used in humanitarian interpreting in North Macedonia (see research question 1). Due to the emergency nature of humanitarian settings, Macedonian institutions are often forced to resort to lay interpreters. Nevertheless, the institutions reached through the survey and the interviews admitted that they would prefer to employ interpreters and cultural mediators.

With regard to stakeholders’ expectations (see research question 2), both interpreters and cultural mediators should have more than linguistic competence: they should be able to understand and transfer social and cultural specifics and should have soft skills and ethical competence. In some situations,

they also have specific preferences in terms of the gender of the interpreters and cultural mediators.

Concerning the third research question, related to the profile of the interpreters and cultural mediators, both the results of the survey and the interviews suggest that there still is a “[...] lack of a minimum professional framework [...]” (Kozobolis et al. 2022: 59) in North Macedonia. Before this backdrop, it seems paramount to address the apparent need to delimitate and raise awareness of the role(s) of public service interpreters, who are sometimes also referred to as community interpreters or dialogue interpreters, as opposed to that of cultural mediators, and to develop a “well-defined professional profile” (Arumí Ribas & Vargas-Urpi 2017: 120) of these groups of ‘language workers’. With a focus on cultural mediation, North Macedonia is faced with a situation that is similar to what has been described, for instance, by Arumí Ribas and Vargas-Urpi (2017: 120) with a focus on Catalonia: their role often extends beyond interpreting and also entails other tasks such as, for instance, providing advice and support (also see Pokorn et al. 2020 for other similar examples). We therefore feel that, whether these language workers are referred to as ‘cultural mediators’, ‘communication-facilitators’ or ‘bilingual, bicultural specialists’ (also see Roy 2002: 350f.), users should be acquainted through workshops, seminars, and (interprofessional) training with the specific professional profiles and skills both interpreters and cultural mediators have, so that they know what to expect and how to work with them in the best possible way.

Both cultural mediators and public service interpreters need specific training to be aware of their specific professional profiles and be able to deliver their services in a professional manner; and both, of course, also need excellent language skills, which is a *sine qua non* not only for professional interpreting (Simoska 2005) but also in a cultural mediation context. Researchers, trainers, interpreters, and stakeholders in North Macedonia should proactively attempt to address this new reality for Macedonian society by seeking to develop and delimitate specific professional profiles and establishing specific training for both public service interpreting and cultural mediation.

Next to an awareness of the specifics (and limits) of professional codes of practice specific to the community interpreting context (Pöchhacker 2004: 164f.), and ‘integrity’ as a moral virtue (Pöchhacker 2004: 166), issues

of role and divergent role expectations (see, for instance, Barsky 1996, Knapp-Potthoff & Knapp 1986), agency (Roy 1992), interactivity and coordination (see, for instance, Wadensjö 1998) should be at the core of Public Service Interpreting (PSI) training to allow interpreters to comply with quality requirements in the best interests of their clients. Interpreters need to know how to manage and coordinate the interaction in order to promote mutual understanding while staying within the limits of their role. To be able to do so, interpreters need to develop an awareness of the specifics of different community-based settings (Pöchhacker 2004: 162f.) and the various parameters impacting different communication situations (Alexieva 2002: 230). As Roy (2002: 347) pointed out as early as the beginning of the 2000s, professional training is needed to develop a better understanding of face-to-face interaction; also, ideally, training should be based on an interdisciplinary approach by “[adapting] notions from communication, sociolinguistics, intercultural communication and other, similar disciplines [...]” (Roy 2002: 347) to make future interpreters aware of the psychological and social impact interpreted interactions may have both on themselves, as interpreters, and the other interactants. Considering that the interpreter may (and should be) perceived as a “valued co-worker” (Ciordia 2022: 420), empathy and social responsibility are important traits interpreters need to possess when it comes to emotionally challenging situations.

5 Conclusion

Working with interpreters and cultural mediators in humanitarian and migration contexts is still and will probably remain a challenge due to ongoing international wars and crises (climate change) causing exodus around the globe. Facilities of higher education and stakeholders (interpreters, governmental, intergovernmental and non-governmental organisations, and institutions) are in a relation of reciprocal dependence and should be motivated to cooperate even more in the future to undertake all possible efforts to adapt to the quickly changing circumstances worldwide. Providing community interpreters with an additional set of linguistic and cultural, religious and psychological skills and competencies, and in particular certificates for rare languages (Arabic,

Persian, Farsi, Urdu, Pashto, etc.), should be the focus for future collaboration between authorities, academics and practitioners in the field, not only in North Macedonia.

Training intercultural mediators in the Macedonian context seems equally important since many challenges have already been identified in the past, but also in the present. The professionalisation of cultural mediators would require the design of a specific university training programme for interpreter-mediated encounters with refugees, ensuring certification and recognition of this particular profession, and focusing on rare languages as well as on intercultural differences. Particular emphasis should be placed on ethical issues and impartiality considering the fact that they would work with vulnerable persons in a humanitarian context.

What both groups need is to develop an awareness of how to be both empathetic and professional through training. While there are few(er) practice guidelines for cultural mediation, professional expectations towards community interpreters have been outlined in different codes of ethics and publications (see, for instance, Valero-Garcés & Alcalde Peñalver 2021). Within the ReTrans project, we have addressed these specifically under the following five headings: integrity, comprehensibility, impartiality, confidentiality and humanity. Humanity should be understood as a universal human virtue that entails empathy towards people in settings with a power imbalance, irrespective of their social, ethnic, cultural, religious or sexual affiliation. Empathy can be defined as the “ability to recognise, understand, and respond to the feelings of others” (Edlins & Dolamore 2018, as cited by Valero-Garcés & Alcalde Peñalver 2021: 17). We feel that our results suggest that both interpreters and cultural mediators need to be empathetic while being professional at the same time, particularly in exceptional situations such as work in a humanitarian context (also see Todorova 2017). That is why Macedonian cultural mediators working in this special humanitarian context consider it natural to show empathy and do ‘more’ than interpreting because, as they claim, it is the personal fate of a refugee that matters. Based on the results of both the survey and our interviews, we can conclude that empathy and professionalism should be considered complementary when interpreting for refugees as a highly vulnerable group of clients.

With a focus on North Macedonia, the main objective is to respond to the urgent needs of users of interpreters and cultural mediators to ensure quality services and respect for human rights for vulnerable groups, such as migrants and refugees. It is time to work towards the professionalisation and standardisation of interpreter-mediated encounters in North Macedonia, and we feel it would be paramount to give interpreters and cultural mediators working in humanitarian contexts an official and formal status, psychological support and more credibility, as well as appreciation for their work in the field and the commitment they have shown. Those objectives can be achieved by appropriate training, which would consider the multidimensional aspect of interpreting in humanitarian contexts.

References

- Alexieva, Bistra (2002). A typology of interpreter-mediated events. In: Pöchhacker, Franz/Shlesinger, Miriam (eds.) *The Interpreting Studies Reader*. London/New York: Routledge, 219–233.
- Arumí Ribas, Marta/Vargas-Urpi, Mireia (2017). Strategies in public service interpreting: A roleplay study of Chinese-Spanish/Catalan interactions. *Interpreting* 19:1, 119–142.
- Barsky, Robert F. (1996). The Interpreter as Intercultural Agent in Convention Refugee Hearings. *The Translator* 2:1, 45–63.
- Ciordia, Leticia Santamaría (2022). The mediating role of empathy in community interpreting. In: Busch, Dominic (ed.) *The Routledge Handbook of Intercultural Mediation*. London/New York: Routledge, 415–422.
- Knapp-Potthoff, Annelie/Knapp, Karlfried (1986). Interweaving Two Discourses. The Difficult Task of the Non-Professional Interpreter. In: House, Juliane/Blum-Kulka, Shoshana (eds.) *Interlingual and Intercultural Communication. Discourse and Cognition in Translation and Second Language Acquisition Studies*. Tübingen: Gunter Narr, 151–168.
- Kozobolis, Stavros/Ioannidis, Anastasios/Pasch, Harald/Heinisch, Barbara/Nuč-Blažič, Aleksandra/Orthaber, Sara/Zwischenberger, Maria Bernadette/Simoska, Silvana/Panova-Ignjatovik, Tatjana/Aleksoska-Chkatroska, Mirjana/Pappa, Marina/Iacono,

- Katia/Vlachopoulos, Stefanos/Pöllabauer, Sonja (2022). Working with Interpreters in Refugee Transit Zones: Capacity building and awareness-raising for higher education contexts (Survey Report). Available at: <https://www.retrans-interpreting.com/research/> (Accessed 01/11/2023)
- Petroska-Beshka, Violeta (2019). *Интеркултурна медијација, Прирачник за учесници* [Cultural Mediation. Manual for Participants]. Skopje: UNHCR. [Unpublished manual]
- Pöchhacker, Franz (2004). *Introducing interpreting studies*. London/New York: Routledge.
- Pokorn, Nike K./Viezzi, Maurizio/Radanović Felberg, Tatjana (2020). Teacher Education for Community Interpreting and Intercultural Mediation: Selected Chapters. Available at: <https://tramig.eu/files/2021/12/V2-Znanstvena-monografija-Strani-Posamezno.pdf> (Accessed 12/03/2024)
- Roy, Cynthia B. (1992). A Sociolinguistic Analysis of the Interpreter's Role in Simultaneous Talk in a Face-to-Face Interpreted Dialogue. *Sign Language Studies* 74, 21–61.
- Roy, Cynthia B. (2002). The problem with definitions, descriptions, and the role metaphors of interpreters. In: Pöchhacker, Franz/Shlesinger, Miriam (eds.) *The interpreting studies reader*. London/New York: Routledge, 345–353.
- Simoska, Silvana (2005). Aller Anfang ist schwer: Ausbildungsmöglichkeiten für Übersetzer und Dolmetscher in Mazedonien am Beispiel des Lehrstuhls für Übersetzen und Dolmetschen in Skopje. *Informatologia, Translation Science II* 38, 113–117.
- Simoska, Silvana (2012). Training in and for different cultures: The case of Macedonia. In: Lee-Jahnke, Hannelore/Forstner, Martin (eds.) *CIUTI-FORUM BEIJING 2011. A Global Vision: Development of Translation and Interpreting Training*. Peking: Foreign language teaching and research press, 27–36.
- Simoska, Silvana (2016). Bosnien vor und nach 1914: Literarische Meilensteine zur wechselvollen Dolmetschkultur zwischen Krieg und Frieden. *Studia Germanistica* 19, 107–114.
- Spindler, William (2015). 2015: The year of Europe's refugee crisis. Available at: <https://www.unhcr.org/news/stories/2015-year-europes-refugee-crisis> (Accessed: 05/06/2023)

- Todorova, Marija (2017). Interpreting at the Border: “Shuttle Interpreting” for the UNHCR. *CLINA: An Interdisciplinary Journal of Translation, Interpreting, and Intercultural Communication* 3:2, 115–129.
- TRAMIG (2021). The community interpreter and translator and/or intercultural mediator trainer profile. Competence of the trainer of community interpreters and translators and/or intercultural mediators. Available at: <https://tramig.eu/files/2021/09/CI-and-IC-Trainer-Profile.pdf> (Accessed 12/03/2024)
- Valero-Garcés, Carmen/Alcade Peñalver, Elena (2021). Empathy in PSI: Where we stand and where to go from here. *FITISPos* 8:1, 17–27.
- Wadensjö, Cecilia (1998). *Interpreting as Interaction*. London/New York: Routledge.

Auf dem Weg zur Professionalisierung

Rahmenbedingungen und Praxis auf dem slowenischen Kommunaldolmetschmarkt

Abstract: Der Beitrag widmet sich den Professionalisierungsbemühungen im Bereich des Kommunaldolmetschens im slowenischen Raum ab dem Jahr 2015, in dem Europa mit einer großen Einwanderungswelle konfrontiert wurde. Auf der Grundlage von abgeschlossenen Projektarbeiten, die unterschiedliche Aspekte in diesem Setting beleuchten, des eingeführten nationalen beruflichen Qualifizierungsrahmens, der Praxisstandards sowie des Ethikkodex soll zunächst der derzeitige Status quo in diesem Setting eruiert werden. Das Hauptaugenmerk gilt dem Projekt ReTrans samt einer Analyse der slowenischen Ergebnisse der ersten beiden Arbeitsphasen, in denen eine Online-Befragung, gefolgt von Interviews mit Kommunaldolmetscher:innen und Vertreter:innen von Organisationen durchgeführt wurden. Die Erkenntnisse daraus weisen teilweise auf Diskrepanzen zwischen der Verberuflichung auf der deklarativen und der berufspraktischen Ebene und werden im Bereich der Briefings und der Feedbackmechanismen sowie der Verhaltens- und Vorgehensweisen der Dolmetscher:innen diskutiert.

Keywords: ReTrans; Slowenien; Kommunaldolmetschen; Professionalisierung

1 Einführung

Die 2015 von der Europäischen Kommission erlassene Europäische Migrationsagenda konstatiert einleitend, dass es seit jeher Menschen gab, „die ihre Heimat verlassen und sich auf den Weg zu neuen Orten gemacht haben“. Als Hauptgründe für die Flucht werden politische Unterdrückung, Krieg, Armut,

wirtschaftlicher Aufstieg, Bildung und letztlich auch der Wunsch, die Familie wieder zusammenzuführen, angeführt (European Commission 2015: 2). Mit Beginn des Jahres 2015 nahmen zahlreiche Flüchtlinge den weiten Weg nach Europa auf sich und riskierten dabei oft ihr Leben. So kam eine große Anzahl von Migrant:innen nach Europa, etwa 4,7 Millionen davon in die Länder der Europäischen Union (Schuster & Baixauli-Olmos 2018: 734). Dieser immer noch anhaltende Trend wurde damals von den Medien negativ als die europäische Flüchtlingskrise bezeichnet (Nuč & Pöllabauer 2021: 40). Wie Grbić und Wolf (2021: 2) ausführen, war in Folge dieser umfangreichen Migrationsbewegungen einerseits eine Hilfestellung in Form von Zurverfügungstellung von grundlegenden Gütern und Dienstleistungen erforderlich, andererseits war auch die Hilfeleistung bei der Verständigung zwischen den Geflüchteten und Beamt:innen in den Ankunftsändern nötig. Die damit verbundenen translatorischen Dienstleistungen beschreiben sie treffend wie folgt:

Es wurde übersetzt und gedolmetscht: am Zelt an der Grenze, das medizinische Versorgung anbot, in der Psychotherapie, im Deutschkurs, bei Beratungsgesprächen, bei Asylverfahren u. v. m. Die Translations-tätigkeiten fanden ad hoc, durch Profis und Laien und Laiinnen, mehr oder weniger erfolgreich, aber mit dem Einsatz aller möglicher Mittel, die dem Einzelnen zur Verfügung standen, statt. (Grbić & Wolf 2021: 8)

Durch den erhöhten Bedarf an translatorischen Dienstleistungen für die neu angekommenen Geflüchteten ab dem Jahr 2015 erfuhr das Kommunaldolmetschen im slowenischen Kontext in der Wissenschaft und in der Projektarbeit zunehmend an Aufmerksamkeit. Der vorliegende Beitrag stellt die angestrebte Professionalisierung des Kommunaldolmetschmarktes in Slowenien, fokussiert auf den Zeitraum ab 2015, dar. In diesem Sinne sollen zunächst einige mit Blick auf dieses Dolmetschsetting durchgeführte Projekte diskutiert und anschließend das slowenische berufliche Anerkennungsverfahren sowie zwei für die Professionalisierung dieses Berufsbildes grundlegende Dokumente, die Praxisstandards und der Ethikkodex, behandelt werden. Nach einer kurzen Darstellung des Projektes ReTrans – Working with Interpreters in Refugee Transit Zones: Capacity building and awareness-raising for higher education

contexts gilt das Hauptaugenmerk ausgewählten Themenbereichen der Untersuchungsergebnisse aus der ersten und zweiten Projektphase. Im Abschluss sollen die wichtigsten Erkenntnisse zusammenfassend beleuchtet werden.

2 Projektbezogene Untersuchungen des Kommunaldolmetschens

Ab 2015 wurden im slowenischen Kontext einige internationale und nationale Projekte im Bereich des Kommunaldolmetschens mit einer breiten Palette an Zielsetzungen durchgeführt, wovon eine Auswahl dieser Projekte im Folgenden, ohne Anspruch auf Vollständigkeit, skizziert werden.

Im Zeitraum von 2016 bis 2018 wurde das Projekt *Izdaja slovarja, namenjenega lažji komunikaciji migrantov z zdravstvenim osebjem* durchgeführt, gefördert vom Asyl-, Migrations- und Integrationsfonds der Europäischen Union (AMIF) und vom slowenischen Ministerium für Inneres.¹ Eine interdisziplinäre Forschungsgruppe (Multilingual Health o. J.), an der Translationswissenschaftler:innen, Kulturwissenschaftler:innen, Ethnolog:innen, Kulturanthropolog:innen, Ärzt:innen und Krankenschwestern beteiligt waren, erarbeitete u. a. das ‚Mehrsprachige Handbuch für eine einfachere Kommunikation im Gesundheitswesen‘ für Albanisch, Englisch, Arabisch, Farsi bzw. Persisch, Französisch, Chinesisch und Russisch.² Mit der vordergründigen Zielsetzung, die Kommunikation bei nicht schwerwiegenden Gesundheitsproblemen zu erleichtern, umfassen die Wörterbücher die häufigsten Fragen und Antworten aus einem gewöhnlichen Behandlungsverlauf. Bei den Übersetzungen in die jeweilige Sprache wurde neben einem Arzt/einer Ärztin stets ein Migrant/eine Migrantin als Muttersprachler:in herangezogen.

-
- 1 Am Projekt waren drei Fakultäten der Universität Ljubljana, und zwar die Philosophische Fakultät, die Medizinische Fakultät und die Fakultät für Gesundheitswissenschaften sowie das Nationalinstitut für die öffentliche Gesundheit und der Ärztekammer Sloweniens beteiligt (Multilingual Health o. J.).
 - 2 Alle Wörterbücher sind auf der Webseite Multilingual Health zugänglich (Multilingual Health o. J.).

Ein weiteres Projekt, welches sich in den Jahren 2017 bis 2020 u. a. mit der Vorbereitung eines systemischen Vorschlages für die Herstellung der interkulturellen Mediation im Gesundheitswesen befasste, trug den Titel *Model Skupnostnega pristopa za krepitev zdravja in zmanjševanje neenakosti v zdravju v lokalni skupnosti* (MoST) und wurde von der Republik Slowenien und dem Europäischen Sozialfonds kofinanziert (MoST 2021). Auf der Grundlage einer breit angelegten Felduntersuchung im Rahmen des Projektes setzte sich Lipovec Čebren (2020: 120ff.) vorrangig mit der Kommunikation in Gesundheitseinrichtungen auseinander, wobei die sprachlichen und kulturellen Hindernisse im Vordergrund standen, die im Kontakt zwischen den Migrant:innen und den Mitarbeiter:innen in öffentlichen gesundheitlichen Einrichtungen entstehen. Obwohl sprachlich und kulturell bedingte Hindernisse in allen Bereichen der öffentlichen Dienstleistungen bestehen, haben diese im Gesundheitsbereich die schwerwiegendsten Folgen. Diese Hindernisse resultieren in zahlreichen fachlichen, ethischen und zeitlichen Dilemmata für die Mitarbeiter:innen, die Verantwortung dafür wird jedoch oft den Migrant:innen zugeschrieben. Der Nachteil für Migrant:innen ist entweder eine weniger zielführende Behandlung oder der problematische bzw. nicht existente Zugang zu bestimmten Behandlungen.

Eine universitäre Projektpartnerschaft zwischen den Philosophischen Fakultäten in Maribor und in Rijeka, gefördert von der Slowenischen Forschungsagentur (ARRS), befasste sich im Rahmen des Projekts *Prevajanje in tolmačenje za migrante in begunce – izkušnje Slovenije in Hrvaške* in den Jahren 2018 und 2019 mit dem Ziel, die Schwierigkeiten in der Kommunikation mit Migrant:innen in Bezug auf das Übersetzen und Dolmetschen als Form eines konstruktiven interkulturellen Dialogs zu beleuchten und auf Problemfälle beim Kommunaldolmetschen in unterschiedlichen Settings hinzuweisen (Filozofska fakulteta 2020).

Das Erasmus+ Projekt *Training newly arrived migrants for community interpreting and intercultural mediation* (TRAMIG) adressierte in den Jahren 2019 bis 2020 vordergründig die Qualifizierungsmaßnahme für Ausbilder:innen in Kursen im Bereich Kommunaldolmetschen und interkulturelle

Mediation.³ Das langfristige Ziel des Projekts war es, die neu angekommenen Migrant:innen erfolgreich in das sprachliche und wirtschaftliche Umfeld des Aufnahmelandes zu integrieren. Dabei sollten die Migrant:innen in die Lage versetzt werden, selbständig als Kommunaldolmetscher:innen und/oder interkulturelle Mediatoren:innen⁴ insbesondere im Gesundheitswesen oder in Ausbildungsprogrammen arbeiten zu können (TRAMIG o. J.). Einen weiteren Baustein in der slowenischen Projektlandschaft stellt seit 2022 das Projekt ReTrans dar, auf welches im Abschnitt 4 näher eingegangen wird.

3 Nationaler beruflicher Qualifikationsrahmen, Ethikkodex und Praxisstandards

Im Vergleich zum Konferenzdolmetschen ist der Professionalisierungsgrad des Kommunaldolmetschens in Slowenien nach wie vor geringer, jedoch wurden in den letzten Jahren zahlreiche Anstrengungen unternommen, um eine umfassendere Professionalisierung dieses Berufsbildes zu erreichen. Einen wichtigen Baustein stellen dabei die Standards dar, die den Tätigkeitsbereich, die Qualität, die berufsethischen Standards und die Zertifizierung regeln (Grbič 2023: 36f.).

.....

- 3 Die Projektpartnerschaft umfasste die Universität in Ljubljana, die Aristoteles-Universität Thessaloniki, die Universität Triest, die Universität Oslo Metropolitan University, die lokale Gesundheitsbehörde von Reggio Emilia und das slowenische Nationalinstitut für öffentliche Gesundheit (TRAMIG o. J.).
- 4 Auf der Grundlage von 13 deontologischen Dokumenten, die die ethische Positionierung von Kommunaldolmetscher:innen und interkulturellen Mediator:innen definieren, gehen Pokorn und Mikolič Južnič (2020) auf die Unterschiede zwischen den beiden Berufsbezeichnungen ein. Dabei kommen sie zum Schluss, dass Differenzen insbesondere bei der ethischen Positionierung während des Dolmetschens bestehen. Von interkulturellen Mediator:innen wird z. B. erwartet, dass sie sich an der Konfliktvermeidung und -lösung beteiligen und die Dienstleister:innen in einer kulturell kompetenten Weise proaktiv unterstützen und anleiten. Für Kommunaldolmetscher:innen sehen die deontologischen Dokumente andererseits das Konfliktmanagement im Allgemeinen nicht als eine ihrer Aufgaben. Ebenso wird in diesen Dokumenten überwiegend die Erwartung formuliert, dass Kommunaldolmetscher:innen den Grundsatz der Neutralität und Unparteilichkeit wahren, während die Dokumente, in denen die ethische Positionierung von interkulturellen Mediator:innen definiert wird, stets offen für Fürsprache sind.

Einen Schritt in Richtung Professionalisierung stellt in Slowenien demnach die Umsetzung eines nationalen Qualifikationsrahmens dar. Seit dem Jahr 2020 können Kommunal Dolmetscher:innen eine nationale Berufsqualifikation für die albanische Sprache erlangen. 2022 wurden zusätzlich Qualifikationsrahmen für Arabisch, Persisch und Ukrainisch veröffentlicht; die vier Qualifikationsrahmen legen den grundlegenden Standardkatalog des fachlichen Know-hows fest. Sie umfassen eine detaillierte Beschreibung der wichtigsten Tätigkeiten, der Kenntnisse und der Fertigkeiten und der damit verbundenen Aufgaben im Prüfungsverfahren, das sowohl das Dolmetschen als auch die Übersetzung eines kürzeren Textes in die Mutter- und Fremdsprache umfasst (NPK 2020, NPK 2022a, b, c).

Wegen des speziellen Settings, in dem Kommunal Dolmetscher:innen tätig sind, bestand in Slowenien auch der Bedarf an grundlegenden unterstützenden berufsethischen und deontologischen Regelwerken. Somit entstanden zwei Dokumente, als Erstes der Ethikkodex für Kommunal Dolmetscher:innen (*Etični kodeks skupnostnih tolmačev*, Stridon 2021), gefolgt von den Praxisstandards für Kommunal Dolmetscher:innen (*Slovenski standardi prakse za skupnostne tolmače*, Pokorn et al. 2021). Beide Dokumente wurden von den Fachverbänden STRIDON – *Slovensko translatološko društvo* (Der slowenische Verband für Translatologie), dem Verband *Združenje tolmačev za slovenski znakovni jezik* (Vereinigung der slowenischen Gebärdensprachdolmetscher) und den Vereinigungen *Društvo prevajalcev in tolmačev Slovenije* (Verband der Übersetzer und Dolmetscher Sloweniens und ZKTS – *Združenje konferenčnih tolmačev Slovenije* (Verband der Konferenzdolmetscher Sloweniens) angenommen und sind auf der Webseite in slowenischer und englischer Sprache abrufbar. Der Ethikkodex definiert den Begriff Kommunal Dolmetscher:in und listet Grundprinzipien bzw. -werte auf, die die Arbeit von Kommunal Dolmetscher:innen leiten, und definiert somit akzeptables und wünschenswertes berufliches Verhalten und Handeln. Näher wird auf folgende acht ethische Grundsätze eingegangen: inhaltliche Genauigkeit und Angemessenheit, Unparteilichkeit, Verschwiegenheit, berufliches Rollenbild, Respekt, Kulturkompetenz, fachliche Weiterbildung sowie Fachlichkeit und Kollegialität (Stridon 2021). Auf der Grundlage zahlreicher relevanter nationaler und internationaler Dokumente, Ethikkodizes und Praxisstandards wurden die Praxisstandards

für Kommunaldolmetscher:innen (Pokorn et al. 2021) von einer Kommission erarbeitet, in der anerkannte slowenische Fachvertreter:innen sowie Vertreter:innen von Berufs- und Fachverbänden mitwirkten. Im Unterschied zum Ethikkodex konzentrieren sich die Standards in erster Linie auf praktische Gesichtspunkte und geben Hinweise für Verhaltensweisen und Strategien, die im alltäglichen Kommunaldolmetschen als gute Praxis gelten. Die Praxisstandards beziehen sich auf die acht ethischen Grundsätze aus dem Ethikkodex, die durch einzelne Normen sowie anonymisierte Beispiele aus der slowenischen Praxis, der Fachliteratur und vergleichbaren internationalen Standards ergänzt werden. Das Dokument richtet sich in erster Linie an bereits tätige Kommunaldolmetscher:innen, dient aber auch als Basis zur Vorbereitung für die nationale Berufsqualifikation. Eine weitere Zielgruppe stellen Ausbilder:innen von Kommunaldolmetscher:innen dar sowie Mitarbeiter:innen von Institutionen, in denen Dolmetschbedarf besteht. Betrachtet wurden ebenfalls Institutionen, die Kommunaldolmetscher:innen beschäftigen. Schließlich richten sich die Standards auch an Klient:innen, die Kommunaldolmetscher:innen beim Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen benötigen. So ist das grundlegende Ziel der Praxisstandards, die Qualität des Kommunaldolmetschens im slowenischen Umfeld zu verbessern, einen Konsens über die gute Praxis zu erzielen und die breite Öffentlichkeit für diesen Beruf zu sensibilisieren.

Nach der Darstellung der im slowenischen Kontext vorgenommenen Professionalisierungsbestrebungen durch die vorgenannte Projektarbeit und die Standards soll im Folgenden spezifisch auf das Projekt ReTrans mit Fokus auf die vom slowenischen Projektpartner durchgeführten Aktivitäten eingegangen werden.

4 Das Projekt ReTrans

Das zweijährige Projekt ReTrans wird in Zusammenarbeit mit Partneruniversitäten aus Österreich, Griechenland, Nordmazedonien und Slowenien durchgeführt (ReTrans 2023, siehe auch Iacono, Heinisch & Pöllabauer in diesem Sammelband). Wie die Projektpartner aus Wien, Skopje und Corfu in ihrem jeweiligen Umfeld waren auch die Autorinnen des vorliegenden Beitrages von

der Abteilung für Translationswissenschaft der Philosophischen Fakultät in Maribor in der ersten Phase an der Aussendung des Fragebogens an Vertreter:innen slowenischer öffentlicher Einrichtungen beteiligt und analysierten anschließend die Antworten (siehe auch Abschnitt 5). In der zweiten Projektphase erstellten die beiden Mitarbeiterinnen aus Maribor zwei Pod- und drei Vodcasts mit einer ausgebildeten Dolmetscherin, zwei nicht ausgebildeten Dolmetscher:innen sowie zwei Vertreterinnen von öffentlichen Einrichtungen. Unter der Leitung der beiden Projektmitarbeiterinnen wurden in der dritten Phase von den Projektpartnern in Skopje und Corfu Trainingsvideos, Educasts und Quiz erstellt, die anschließend bei Multipliierveranstaltungen in Maribor, Skopje und Corfu vorgestellt und diskutiert wurden.

Im nachfolgenden Kapitel werden die Untersuchungsgrundlagen dargestellt, anschließend werden die Ergebnisse der Analyse der ersten und zweiten Projektphase besprochen (siehe Abschnitt 6).

5 Untersuchungsgrundlagen

Die Projektpartner setzten sich in der ersten Projektphase als Ziel, die gegenwärtigen Praktiken und die Herausforderungen beim Kommunaldolmetschen in Transitzonen und Aufnahmezentren mit einem Online-Fragebogen zu erfassen. Auf dieser Grundlage wurden in Slowenien 33 öffentliche Einrichtungen und NROs als Endnutzer von Dolmetschdiensten kontaktiert, neun Fragebögen wurden ausgefüllt. In der zweiten Projektphase wurden fünf Einzelinterviews durchgeführt, um einen breit gefächerten Überblick über die momentane Lage in Slowenien zu gewinnen⁵. In Tabelle 1 (zusammengestellt nach Ciribuco 2020: 185) sind die relevanten Informationen zu den Interviewpartner:innen zusammengefasst:

.....
5 Für nähere Informationen zu den Interviews siehe Nuč et al. (2024: 36ff.).

Teilnehmer:innen	Kommunaldolmetscher:innen/Vertreter:innen von öffentlichen Einrichtungen	Sprachen	Interviewdauer (in Minuten)
NAD_1 ⁶	Nicht ausgebildete Dolmetscherin	Farsi, Dari	28:39
NAD_2	Nicht ausgebildeter Dolmetscher	Arabisch	29:54
AD_1	Ausgebildete Dolmetscherin	Slowenisch, Italienisch, Spanisch	34:59
V_1	Vertreterin von öffentlichen Einrichtungen	/	21:00
V_2	Vertreterin von öffentlichen Einrichtungen	/	30:45

Tabelle 1: Interviewteilnehmer:innen

Den Daten aus Tabelle 1 kann entnommen werden, dass zwei nicht ausgebildete Dolmetscher:innen und eine ausgebildete Dolmetscherin für die Interviews gewonnen werden konnten. Beide nicht ausgebildeten Dolmetscher:innen wurden während der Migrationskrise von den Behörden ad hoc, kurz vor dem Dolmetscheinsatz, angefragt, weil sie aus Ländern stammten, deren Sprachkenntnisse im Rahmen der Einwanderungswelle dringend erforderlich waren. Die ausgebildete Dolmetscherin verfügt über eine abgeschlossene formelle linguistische Ausbildung. Die beiden Vertreterinnen von öffentlichen Einrichtungen sind Pädagoginnen, die Slowenisch an lokalen Bildungseinrichtungen unterrichten. Bezüglich der hier erwähnten Intervieweckdaten ergibt sich folgendes Bild⁷:

.....

- 6 Die Akronyme für die einzelnen Interviewpartner:innen sind aus den Buchstaben NAD für nicht ausgebildete Dolmetscher:innen, AD für ausgebildete Dolmetscherin und V für Vertreterinnen öffentlicher Organisationen zusammengesetzt.
- 7 Die Tabelle wurde nach Rick (2023: 7) erstellt und entsprechend angepasst.

Interviewsituation	Anzahl der Interviews	Interviewdauer (in Minuten)
Vor Ort	2	57:93
Online	3	86:04

Tabelle 2: Eckdaten der fünf Interviews

Die ausgewerteten Interviews dauerten somit insgesamt fast 2,5 Stunden. Auch wenn die Bewertung der Schlussfolgerungen zum slowenischen Kommunaldolmetschmarkt eine aussagekräftige Studie mit einer größeren Anzahl an Akteur:innen erfordern würde, sollen im folgenden Abschnitt beispielhaft die Ergebnisse der Online-Befragung und der Interviews analysiert werden.

6 Analyse

Im Folgenden werden die zentralen Erkenntnisse aus der Online-Befragung und den Einzelinterviews zusammengeführt und in den Kategorien Professionalisierung (Briefing, Verhaltens- und Vorgehensweisen) und Erwartungshaltungen zusammenfassend dargestellt.

6.1 Professionalisierung

In den vorigen Abschnitten wurde der Professionalisierungsprozess beim Kommunaldolmetschen anhand einiger durchgeführter Projekte, des nationalen Berufsqualifizierungsverfahrens und der angenommenen Standards beschrieben. Da Professionalität auch „eine bestimmte Art und Weise der Ausübung einer Tätigkeit“ (Hebenstreit & Marics 2021: 76) darstellt, sollen im Folgenden einige berufspraktische Aspekte erörtert werden. Diese umfassen Aspekte des professionellen Umgangs mit dem Beruf aus der Perspektive der Vertreter:innen der öffentlichen Organisationen (insbesondere Briefing) sowie aus der individuellen Perspektive der Kommunaldolmetscher:innen (vor allem Verhaltens- und Vorgehensweisen).

6.1.1 Briefing

Ein wesentliches Merkmal der Professionalität besteht darin, dass Dolmetschereinsätze auf mehreren Ebenen und in mehreren Schritten vorbereitet werden. Es ist wichtig, dass Dolmetscher:innen das Informationsrecht aktiv ausüben und die erforderlichen Informationen rechtzeitig einfordern. Es ist unabdingbar, dass sie z. B. die Bedeutung der Gespräche verstehen und den typischen Ablauf kennen. Zudem sollten sie Lösungen für absehbare Dolmetschprobleme erarbeiten und notwendige Hilfsmittel so vorbereiten, dass sie den Gesprächsverlauf nicht behindern (Hebenstreit & Marics 2021: 76). In diesem Sinne können auch Nutzer:innen von Dolmetschdiensten einen Beitrag zur beruflichen Professionalisierung leisten, indem sie Dolmetscher:innen vor dem Einsatz wichtige Informationen zur Verfügung stellen und ein vorbereitendes Gespräch oder ein Nachgespräch abhalten. In der Online-Umfrage führten vier Befragte an, dass ein Briefing sowohl vor dem gedolmetschten Gespräch als auch danach stattfand. Zwei Befragte meinten, dass ein Briefinggespräch gewöhnlich nur vor dem Dolmetschereinsatz angeboten wird, bei drei Befragten wurde kein Briefing durchgeführt. Die Frage, ob Dolmetscher:innen nach dem Einsatz ein Feedback erhielten, wurde mit 60 % positiv beantwortet. Das Briefing vor dem Einsatz wurde von einer befragten Person detailliert geschildert. In diesem Briefing wurden insbesondere ethische Aspekte besprochen, die Dolmetscher:innen erhielten ein Informationspaket mit ethischen Normen und unterzeichneten eine Verschwiegenheitserklärung. Zusätzlich wurden der Zweck der Sitzung, die Erwartungshaltungen gegenüber den Dolmetscher:innen, die Sitzordnung und der Blickkontakt thematisiert. Im Detail wurden auch die gewünschten Verhaltensweisen, wenn der Migrant/die Migrantin bestimmte Fragen nicht versteht, Fragen der nonverbalen Kommunikation (Tonfall, Körpersprache) besprochen und wie vorzugehen ist, wenn Dolmetscher:innen Notizen machen sollten. Im Einklang mit den internen Verfahrensregeln in der Organisation dieser Nutzerin erhalten Dolmetscher:innen auch nach dem Dolmetschereinsatz ein Feedback. Ein weiterer Befragter/eine weitere Befragte erwähnte diesbezüglich regelmäßige Treffen mit der interkulturellen Mediatorin, ging darauf aber nicht im Detail ein (Kozobolis et al. 2022: 49f.). Die Antworten der Interviewpartner:innen zu diesem Thema ergaben, dass in den meisten Fällen keine Briefings und Nachgespräche durch-

geführt wurden. V_2 meinte, dass Dolmetscher:innen lediglich grundlegende Informationen zum behandelten Thema erhielten. Die Dolmetscher:innen AD_1, NAD_1 und NAD_2 berichteten weder von einem Briefing noch von einem Feedback nach dem Dolmetscheinsatz.

6.1.2 Verhaltens- und Vorgehensweisen der Dolmetscher:innen

Bezüglich der Verhaltens- und Vorgehensweisen der Dolmetscher:innen wurden in der Online-Befragung sieben Antworten vorgegeben. Die Vertreterinnen der öffentlichen Institutionen konnten folgende Verhaltensweisen der Dolmetscher:innen beobachten: Sieben Befragte berichteten, dass sich die Dolmetscher:innen zu Beginn vorstellten; sechs antworteten, dass die Dolmetscher:innen pünktlich seien. Fünf Befragte führten aus, dass die Dolmetscher:innen unparteiisch blieben, vier Befragte beobachteten identifizierendes Dolmetschen (Ich-Form), drei meinten, dass die Dolmetscher:innen auch Notizentechnik anwandten, eine befragte Person gab an, dass Dolmetscher:innen Online-Wörterbücher benutzten. Eine befragte Person konnte sich für keine der vorgegebenen Antworten entscheiden. Auch wenn die Vorstellung zu Beginn der gedolmetschten Interaktion und Pünktlichkeit als wichtige Aspekte der Professionalität bewertet werden, scheint es Unterschiede in Bezug auf professionelles Verhalten zu geben; so wurden identifizierendes Dolmetschen, die Unparteilichkeit, die Verwendung der Notizentechnik und der Wörterbücher seltener beobachtet (Kozobolis et al. 2022: 50f.).

In ihren Interviews nannten V_1 und V_2 weitere Kategorien in Bezug auf Professionalität während des Dolmetschens, wie etwa die sprachliche Vereinfachung bei Verständnisschwierigkeiten in Bezug auf abstrakte Inhalte:

[...] als ich mit der Dolmetscherin für Albanisch zusammenarbeitete, übersetzte sie und vereinfachte meine Erklärung, manchmal dachte ich, wie kann das sein, ich sage drei Sätze, und sie erklärt es ihnen fünf Minuten lang. Die Sachverhalte, die ich erklärte, meinte die Dolmetscherin zu mir, musste sie zusätzlich erklären und mit Beispielen untermauern, um zu erklären, zu überzeugen. (V_2, Übers. Nuč Blažič & Orthaber)

Die Vereinfachung des Gesagten, um Klarheit zu schaffen und den Nutzer:innen von Dienstleistungen das Verständnis zu erleichtern, stellt ein oft diskutiertes ethisches Thema dar (Bancroft 2015: 228). Gemäß den slowenischen Praxisstandards (Pokorn et al. 2021: 6)⁸ sollten sich die Dolmetscher:innen bemühen, den Inhalt, das Register, den Stil und den Ton der gesprochenen Äußerungen zu reproduzieren. Demnach sollen z. B. keine Fachbegriffe durch einfachere ersetzt werden. Es wird jedoch die Möglichkeit eingeräumt, die Vertreter:innen der Institution zu bitten, einfachere Ausdrücke zu verwenden, wenn angenommen wird, dass dies das Verständnis erleichtern würde. Hinzufügungen sorgen nach Meinung von V_1 oft für Verwirrung:

[...] es gab eine Situation, [...], dass er noch etwas hinzufügte oder dass er anfang zu erklären. Jetzt weiß ich nicht, was erklärt wurde und ich weiß nicht, ob er dann auch eine Antwort vorschlagen wollte, ich weiß es nicht. Es wäre schwer zu sagen, weil ich die Sprachen nicht beherrsche, aber die Frage war viel länger als meine Frage, oder es war keine Frage mehr, es war ein Gespräch. (V_1, Übers. Nuč Blažič & Orthaber)

Gemäß den slowenischen Praxisstandards (Pokorn et al. 2021: 6) sollen Dolmetscher:innen versuchen, alles, was in einem Gespräch gesagt wurde, ohne Hinzufügungen, Auslassungen oder Änderungen zu übertragen. Die Analyse der Online-Befragung und der Interviews verdeutlichen hingegen, dass die Leitlinien aus dem Ethikkodex und den Praxisstandards in der tatsächlichen Praxis nicht immer umgesetzt werden.

6.2 Erwartungshaltungen

Bezüglich der Erwartungshaltungen wurden die Befragten in der Online-Umfrage gebeten, mehrere Optionen nach ihrer Häufigkeit einzuordnen. So meinten sechs Befragte, dass ausgezeichnete Kenntnisse der Erstsprache und Soft-Skills (z. B. Einfühlungsvermögen, Situationsbewusstsein) von Bedeutung

.....

8 Die Seiten sind in den slowenischen Praxisstandards nicht nummeriert, die angegebenen Seiten wurden von den Autorinnen des vorliegenden Beitrages eruiert.

sind; vier waren der Ansicht, dass ausgezeichnete Fremdsprachenkenntnisse und eine Dolmetscherausbildung erforderlich sind. Kulturelle Kenntnisse über das Herkunftsland der Geflüchteten und kulturelles Wissen über das Aufnahmeland wurden von jeweils zwei Befragten als wichtig eingestuft. In den Interviews wurde auch die Kategorie des Kulturwissens angesprochen:

[...] das macht einen guten Dolmetscher aus. Man muss den kulturellen Hintergrund kennen, man muss erklären können, man muss verstehen können. (V_2, Übers. Nuč Blažič & Orthaber)

[...] Kulturelle Strategien sind selbstverständlich auch sehr wichtig, weil sie aus einem völlig anderen kulturellen Umfeld kommen. (AD_1, Übers. Nuč Blažič & Orthaber)

[...] Wenn ich zum Beispiel für Menschen aus dem Afghanistan dolmetsche, wäre es gut, ein wenig kulturelles Wissen zu haben. (NAD_1, Übers. Nuč Blažič & Orthaber)

Nach dem ethischen Grundsatz unter dem Stichwort Kulturkompetenz (Pokorn et al. 2021: 9, Stridon 2021) sollen Kommunal Dolmetscher:innen über kulturspezifisches Wissen verfügen und sich im Hinblick auf diese Thematik weiterbilden. Die Befragten der Online-Befragung priorisierten verschiedene Fähigkeiten der Dolmetscher:innen, darunter exzellente Kenntnisse der Erstsprache, Soft-Skills und die Ansicht, dass kulturelles Wissen über das Herkunfts- und Aufnahmeland wichtig ist. Auch in den Interviews wurde die Bedeutung einer angemessenen kulturellen Kompetenz für gute Dolmetschleistungen im Einklang mit dem ethischen Grundsatz der ‚Kulturellen Kompetenz‘ betont.

7 Schlussfolgerungen

Angesichts der globalen Migrationsbewegungen stellt das Dolmetschen im kommunalen Bereich heutzutage zweifelsohne ein unabdingbares Berufsbild

in der slowenischen Gesellschaft dar. Im vorliegenden Beitrag wurde die sich verstärkt ausbildende Professionalisierung in Slowenien ab dem Jahr 2015 anhand diverser Merkmale dargestellt. Der mangelhafte Ausreifungsgrad dieses Berufes wurde in den vergangenen Jahren durch Aktivitäten im Rahmen von Projekten, beruflichen Qualifizierungsrahmen und Standards deutlich verbessert. Die Erkenntnisse aus der ReTrans-Online-Befragung und den Interviews weisen jedoch noch teilweise auf Diskrepanzen zwischen der Verberuflichung auf der deklarativen und der berufspraktischen Ebene hin. So scheint es exemplarisch mit Blick auf Briefings und Feedbacks sowie die Verhaltens- und Vorgehensweisen der Dolmetscher:innen einen Nachholbedarf im Sinne von Bewusstseinsbildung sowohl bei den Dolmetscher:innen als auch den Vertreter:innen von Institutionen zu geben. Wie Pöllabauer (2021: 56) ausführt, wird der Ausgang der gedolmetschten Interaktion maßgeblich von der Qualität der Dolmetschungen, der Professionalität der Kommunal Dolmetscher:innen und deren Verantwortungsbewusstsein beeinflusst. Ausgehend davon kann weiterführend behauptet werden, dass auch die Professionalität der Vertreter:innen von Institutionen, die Kommunal Dolmetscher:innen benötigen, wesentlich zur Qualität des gedolmetschten Gesprächs beitragen kann. Einen Baustein dazu soll auch das Projekt ReTrans mit der Erstellung von öffentlich zugänglichen Lernmaterialien für alle am Dolmetschprozess beteiligten Parteien beitragen.

Literatur

- Bancroft, Marjory A. (2015). Community interpreting: A profession rooted in social justice. Mikkelson, Holly/Jourdenais, Renée (Hrsg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London: Routledge, 217–237.
- Ciribuco, Andrea (2020). Translating the village. Translation as part of the everyday lives of asylum seekers in Italy. *Translation Spaces* 9:2, 179–201.
- European Commission (2015). Communication from the Commission to the European Parliament, the Council, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. A European Agenda on Migration. Abrufbar unter: https://www.europarl.europa.eu/cmsdata/226727/Session_1_-_communication_on_the_european_agenda_on_migration_en.pdf (Stand: 05/02/2024).

- Filozofska fakulteta (2020). Prevajanje in tolmačenje za migrante in begunce – izkušnje Slovenije in Hrvaške [Übersetzen und Dolmetschen für Migrant:innen – Erfahrungen in Slowenien und Kroatien]. Abrufbar unter: <https://ff.um.si/projekt/prevajanje-in-tolmacenje-za-migrante-in-begunce-izkusnje-slovenije-in-hrvaske/> (Stand: 05/02/2024).
- Grbić, Nadja/Wolf, Michaela (Hrsg.) (2021). *Translation und Migration. Dolmetschen als gesellschaftspolitische Aufgabe*. Wien: LIT.
- Grbić, Nadja (2023). Gebärdensprachdolmetschen als Beruf. Professionalisierung als Grenzziehungsarbeit. Eine historische Fallstudie in Österreich. Abrufbar unter: https://www.pedocs.de/volltexte/2023/26732/pdf/Grbic_2023_Gebaerdensprachdolmetschen_als_Beruf.pdf (Stand: 05/02/2024).
- Hebenstreit, Gernot/Marics, Alexandra (2021). Lernmodul 5: Berufsethische Anforderungen und qualitätsvolle Dolmetschung. In: UNHCR Österreich & Pöllabauer, Sonja (Hrsg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. Wien: Trauner, 72–84.
- Kozobolis, Stavros/Ioannidis, Anastasios/Pasch, Harald/Heinisch, Barbara/Nuč-Blažič, Aleksandra/Orthaber, Sara/Zwischenberger, Maria B./Simoska, Silvana/Panova-Ignjatovik, Tatjana/Aleksoska-Ckatroska, Mirjana/Pappa, Marina/Iacono, Katia/Vlachopoulos, Stefanos/Pöllabauer, Sonja (2022). Working with Interpreters in Refugee Transit Zones: Capacity building and awareness-raising for higher education contexts (Survey Report). Abrufbar unter: <https://www.retrans-interpreting.com/research/> (Stand: 05/02/2024).
- Lipovec Čebon, Uršula. (2020). Jezikovne in kulturne ovire v zdravstvenih ustanovah [Sprachliche und kulturelle Hindernisse in Gesundheitseinrichtungen]. In: Huber, Ivanka/Lipovec Čebon, Uršula/Pistotnik, Sara (Hrsg.) *Neenakosti in ranljivosti v zdravju v Sloveniji: kvalitativna raziskava v 25 okoljih* [Ungleichheiten und Vulnerabilität bei der Gesundheit in Slowenien: eine qualitative Untersuchung in 25 Umfeldern]. Ljubljana: Nacionalni inštitut za javno zdravje, 120–140.
- MoST (2021) Model skupnostnega pristopa za krepitev zdravja in zmanjševanje neenakosti v zdravju v lokalni skupnosti [Modell des gemeinschaftlichen Ansatzes zur Stärkung der Gesundheit und die Verringerung der Ungleichheit im Gesundheitswesen in lokalen Gemeinschaften]. Abrufbar unter: <https://www.gov.si/zbirke/projekti-in-programi/most-model-skupnostnega-pristopa-za-krepitev-zdravja-in-zmanjsevanje-needakosti-v-zdravju-v-lokalni-skupnosti/> (Stand: 05/02/2024).

- Multilingual Health (o. J.). Izdaja slovarja, namenjenega lažji komunikaciji migrantov z zdravstvenim osebjem [Die Herausgabe eines Wörterbuches für die einfachere Kommunikation der Migrant:innen mit dem Gesundheitspersonal]. Abrufbar unter: <http://multilingualhealth.ff.uni-lj.si/index.html> (Stand: 05/02/2024).
- NPK (2020). Skupnostni tolmač za albanski jezik/skupnostna tolmačka za albanski jezik (8048327011) [Kommunaldolmetscher für die albanische Sprache/Kommunaldolmetscherin für die albanische Sprache (8048327011)]. Abrufbar unter: <https://npk.si/katalogi/8048327> (Stand: 05/02/2024).
- NPK (2022a). Skupnostni tolmač/skupnostna tolmačka za arabski jezik (2842284011) [Kommunaldolmetscher für die albanische Sprache/Kommunaldolmetscherin für die albanische Sprache (2842284011)]. Abrufbar unter: <https://npk.si/katalogi/2842284> (Stand: 05/02/2024).
- NPK (2022b). Skupnostni tolmač/skupnostna tolmačka za perzijski jezik (4461446011) [Kommunaldolmetscher für die persische Sprache/Kommunaldolmetscherin für die persische Sprache (4461446011)]. Abrufbar unter: <https://npk.si/katalogi/4461446> (Stand: 05/02/2024).
- NPK (2022c). Skupnostni tolmač/skupnostna tolmačka za ukrajinski jezik (5614561011) [Kommunaldolmetscher für die ukrainische Sprache/Kommunaldolmetscherin für die ukrainische Sprache (5614561011)]. Abrufbar unter: <https://npk.si/katalogi/5614561> (Stand: 05/02/2024).
- Nuč, Aleksandra/Pöllabauer, Sonja (2021). In the Limelight. Interpreter's Visibility in Transborder Interpreting. *Elope* 18:1, 37–54.
- Nuč Blažič, Aleksandra/Iacono, Katia/Orthaber, Sara (2024). Voices from Transit Zones: A Study of Humanitarian Interpreting Challenges. *Alfinge* 35, 36–65.
- Pöllabauer, Sonja (2021). Lernmodul 4: Die Rolle von DolmetscherInnen im Asylverfahren. In: UNHCR Österreich & Pöllabauer, Sonja (Hrsg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. Wien: Trauner, 52–61.
- Pokorn, K. Nike/Mikolič Južnič, Tamara (2020). Community interpreters versus intercultural mediators: Is it really all about ethics? *Translation and Interpreting Studies* 15:1, 80–107.
- Pokorn, K. Nike/Bauman, Jasna/Hirci, Nataša/Mikolič Južnič, Tamara/Pisanski Peterlin, Agnes/Rovan, Barbara/Skarlovnik Ziherl, Andreja/Zidar Forte, Jana (2021). Slovenski standardi prakse za skupnostne tolmače [Slovene Standards of Practice for Community Interpreters]. Abrufbar unter: <https://stridon.splet.arnes.si/files/2021/03/210312->

- English-Slovenski-standari-prakse-za-skupnostne-tolmac%CC%8Ce.pdf* (Stand: 05/02/2024).
- ReTrans (2023). Working with Interpreters in Refugee Transit Zones: Capacity building and awareness-raising for higher education contexts. Abrufbar unter: <https://www.retrans-interpreting.com/> (Stand: 05/02/2024).
- Rick, Jana (2023). Problemzentrierte Interviews online und offline: eine methodische Reflexion. Abrufbar unter: <https://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/3977> (Stand: 05/02/2024).
- Schuster, Michal/Baixauli-Olmos, Lluís (2018). A Question of Communication: The Role of Public Service Interpreting in the Migrant Crisis—Introduction. *The European Legacy* 23:7–8, 733–737.
- Stridon (2021). Etični kodeks skupnostnih tolmačev [Slovene Code of Ethics for Community interpreters]. Abrufbar unter: <https://stridon.si/slovene-code-of-ethics-for-community-interpreters/> (Stand: 05/02/2024).
- TRAMIG (o. J.). Training newly arrived migrants for community interpreting and intercultural mediation. Abrufbar unter: <https://tramig.eu/consortium-members/> (Stand: 05/02/2024).

SOŇA HODÁKOVÁ

Specifics of Communication With Migrants in the Context of the War in Ukraine

The Case of Slovakia

Abstract: In Slovakia, the war in Ukraine has caused an unprecedented increase in the number of migrants which has been accompanied by a huge increase in the need for public service interpreters. As Slovakia had long been a country with one of the lowest numbers of migrants in Europe, an immediate and comprehensive response to the situation was required, both in terms of the deployment of interpreters in practice, but also in terms of their training. This contribution describes this response from the perspectives of (i) the ad hoc interpreters, (ii) the institutions and organisations providing migration and integration services in Slovakia, and (iii) academic institutions with a focus on the activities of the Department of Translation Studies at the Constantine the Philosopher University in Nitra.

Keywords: Public Service Interpreting; Ad Hoc Interpreters; Migrants; Migrant Organisations; Interpreter Training

1 Introduction

With a focus on migration, Slovakia is not one of the traditional target countries and has not been affected by the dramatic increase in migration during the 20th century. Before joining the European Union, Slovakia was almost exclusively a country of origin of migrants, i.e. a country from which citizens migrated abroad for various reasons. Only Slovakia's membership of the European Union and the Schengen area brought about more significant changes. Despite the fact that the growth of the population of foreigners in

Slovakia was the second highest among all EU Member States in the period of 2004–2008, the representation of foreigners in the population – compared to other EU countries – remained at a low level. In 2021, a total of 167,519 foreigners with a residence permit lived in Slovakia (Presidium of the Police Corps 2022: 6).

The situation changed radically in February 2022, when there was a massive influx of refugees into Slovakia as a result of the war in Ukraine. In March 2022, statistics accounted for 38 refugees per 1,000 Slovaks, the third-highest number in Europe. Around 80% of the Ukrainian refugees in Slovakia today are women and children. There are also elderly people and those who need urgent medical care or people with disabilities. A total of 1,772,990 border crossings from Ukraine into Slovakia were recorded in the first year of the war, with 127,355 people applying for temporary shelter or other forms of protection (UNHCR 2023).

As this was an unprecedented increase in the number of migrants, the state did not have the necessary capacities, neither staff, administrative nor logistical capacity. The vast majority of the activities in this area were therefore covered by the Office of the United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR) in intensive cooperation with local NGOs, civil society associations and volunteers. While the initial influx has stabilised as of today, the security situation in Ukraine leaves open the possibility of an increased number of refugees crossing the border in the future. At present, border authorities continue to process new arrivals, providing information on temporary protection, work opportunities, health care, etc. (UNHCR 2023). At the same time, many of the activities have been transferred to community centres, accommodation facilities, municipal offices, employment offices and other public institutions which deal with the further assistance and integration of migrants into Slovak society (Hodáková & Ukušová 2023).

The exceptional situation was also related to the need to ensure language mediation in communication between authorities, organisations and institutions and their clients. Most Public Service Interpreting services were provided under the auspices of the UNHCR, working in close cooperation with local and municipal authorities, non-governmental and non-profit organisations, civil society organisations and other bodies, e.g. the Slovak Humanitarian Council

(Slovenská humanitárna rada), Mareena, People in Need Slovakia (Človek v ohrození) or the Human Rights League (Liga za ľudské práva).

2 Current situation, barriers and needs

Slovakia has no tradition of training public service interpreters, and none of the universities in the country offers a study programme focused on community or dialogue interpreting. Interpreting in Slovakia can only be studied within the framework of the joint study programme Translation and Interpreting, which is currently offered by five universities (in Bratislava, Nitra, Banská Bystrica, Prešov, Košice). Within this joint study programme, the focus is on conference interpreting and none of the universities offers Ukrainian as a working language in the training of future conference interpreters. Also related to the lack of training for community interpreters is the absence of any systemic legal regulation of the profession of Public Service Interpreting (with the exception of court interpreters) in Slovakia.

Drawing on the current state of education and practice, we were therefore interested to know who provides interpreting services for (mostly) Ukrainian refugees in the newly emerging situation and what forms of communication are used by authorities, organisations and institutions in contact with clients. The aim of the following section is (i) to define the profile of volunteer interpreters who have been deployed in communication with refugees from Ukraine and (ii) to identify the forms of language (and cultural) mediation which public institutions and organisations in Slovakia most often use in contact with clients and which they consider to be the most effective.

2.1 Who are the ad hoc interpreters?

In 2022, we conducted individual semi-structured interviews with nine volunteer interpreters working for local non-profit organisations under the auspices of UNHCR. The study focused on interpreters working in the points of first contact with refugees at the Slovak-Ukrainian border crossing (Hodáková & Ukušová 2023). Through our network of contacts with non-profit

organisations, we reached out to interpreters with a request to participate in an individual interview. The interviews lasted about one hour, were conducted online and focused on the basic characteristics of the interpreters, their work experience and job satisfaction: age, education, country of origin, working languages, previous experience, topics and situations for which they provided interpreting services, difficulties in the job, overall job satisfaction, needs and wishes of the interpreters.

Our results show that most interpreters working at the border crossing were very young, three of them being even younger than 20 years. Concerning interpreted topics, all of them mentioned mainly the administrative agenda (information from authorities, administration, practical instructions, applications for temporary shelter, asylum applications), practical issues regarding transport or accommodation, health care, but also, for instance, provision of psychological assistance, interpreting in crisis situations, such as searching for missing persons or in cases of attempted suicide. As far as the origin of the interpreters is concerned, six interpreters in our study were of Ukrainian nationality – five students and one refugee; three interpreters were of Slovak nationality. Regarding their education or training, the majority of them had studied or are currently studying in fields related to foreign languages and cultures (e.g. translation and interpreting, foreign language teaching, international relations). One interpreter (the Ukrainian refugee) studied psychology. None of the interpreters had received specific interpreter education, or attended a course in Public Service Interpreting. In the view of the lack of regulation of the profession in Slovakia and unclear role expectations, we were interested in how these volunteer interpreters perceive their roles and professional identity. The participants were asked to list one or more profession(s) which adequately describe(s) their current activities. Five of them described themselves as being interpreters and at the same time members of the first contact team; three of them saw themselves as community or humanitarian workers and one (the refugee with a psychology background) as a cultural mediator. Furthermore, we asked the interpreters what causes them the most difficulties in their work. The most frequent answers were unclear role allocation and definition, different expectations of their clients, ethical dilemmas, lack of knowledge of terminology, weak resilience, lack of

training in interpreting in general, no training in Community Interpreting and no previous experience with interpreting (Hodáková & Ukušová 2023).

In addition to the profile of volunteer interpreters at the border, we were also interested to know who the interpreters involved in communication with refugees in different settings across the country are. Štefková and Šveda (2022: 49ff.) examined a more diverse group of volunteer interpreters working in different contexts to help Ukrainian refugees across Slovakia. Through an online questionnaire completed by 72 ad hoc interpreters, they tracked, among other things, their age, education, working languages and experience.

The age range of the interpreters was wider than in our research (18–67 years), the average age was 34 years. The authors found that the interpreters were mostly Ukrainian nationals already staying in Slovakia, students of Ukrainian origin, Slovak students and other volunteers speaking Slovak, Ukrainian or Russian. Around 10% of them had received education in translation and (conference) interpreting. Altogether, only one third of them had an education related to language or culture. Most of them already had some previous experience with interpreting, 46% interpret occasionally, 29% regularly and 8% had previous experience with interpreting in the role of clients. As in the previous case, none of the volunteer interpreters had prior training or education in Community Interpreting¹.

2.2 How do institutions communicate with migrants?

Based on the results above, it can be assumed that the demand for linguistic mediation for communicating with refugees in Slovakia after the outbreak of the war in Ukraine will significantly exceed the currently available capacity. In order to map the situation, it was therefore necessary to find out what forms of communication are used by institutions and organisations in Slovakia when communicating with clients from other countries.

.....

1 Interpreting researchers and teachers from Comenius University in Bratislava are currently organising a course on Public Service Interpreting specifically for ad hoc interpreters and community members.

Chlebušová (2023), in her master’s thesis under the supervision of the author of this paper, conducted a survey among 19 migrant aid organisations in Slovakia² to name the most commonly used forms of communication (see Figure 1), as well as the barriers and needs in the field of linguistic mediation. The author also focused on what forms of communication the relevant organisations consider to be the most effective ones in their contact with clients (see Figure 2).

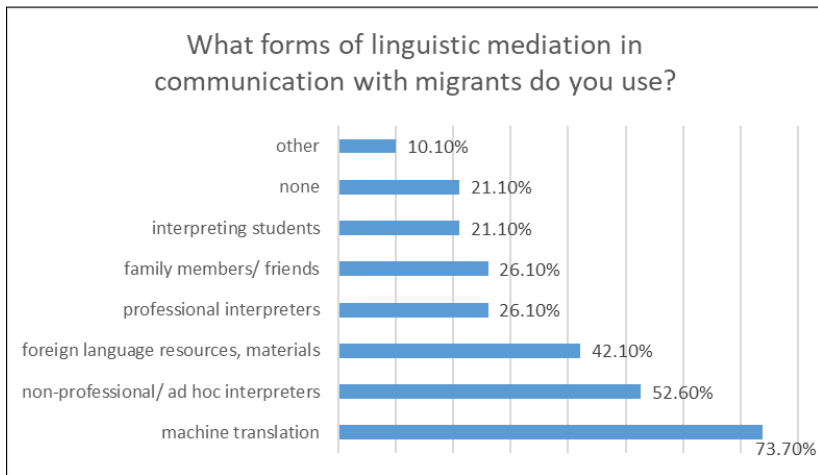


Figure 1: What forms of linguistic mediation in communication with migrants do you use? (Chlebušová 2023: 43)

From the findings of the author’s study, it is evident that organisations and institutions in the survey most often use translation applications on the phone (machine translation) when communicating with clients (73.7%). Approximately half of the respondents use the services of ad hoc interpreters (52.6%). The use of foreign language resources, such as brochures, leaflets, etc.

.....

2 The author approached migrant aid organisations that have been active in the area for a long time (e.g. IOM Slovakia, UNICEF Slovakia, Marena), or those that have been particularly involved in the current refugee crisis (local catholic charities close to the Slovak-Ukrainian border). The author presents the complete list of contacted organisations in the thesis.

is also frequent (42.1%). Professional interpreters are available only in about a quarter of the organisations (26.1%). However, from these results, it is not clear what the organisations understand by the term ‘professional interpreter’. It is also interesting to note that 21.1% of the organisations communicate with migrant clients without any linguistic (and cultural) mediation, relying on only the client being solely responsible for understanding the instructions and information, even though they are in a different language. Some organisations reported other ways of communicating without language mediation. These were mainly situations in which the representative of the organisation speaks the language of the client themselves (Chlebušová 2023: 43f.).

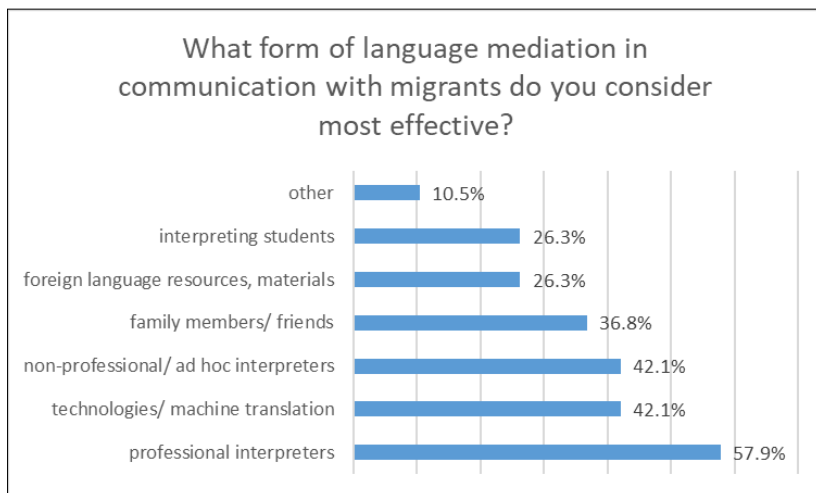


Figure 2: What form of linguistic mediation in communication with migrants do you consider most effective? (Chlebušová 2023: 45f.)

In addition to the current situation, the author was also interested in the forms of linguistic (and cultural) mediation organisations consider to be the most effective ones in communicating with clients in the situation of a language barrier, i.e. what form they would prefer to use if it was available. The results show that most organisations consider the services of a professional interpreter to be the most effective form (57.9%). More than forty percent of organisations

consider the use of machine translation (translation applications) and ad hoc interpreters to be the most effective. More than one-third of organisations consider the use of family members to be the most effective. About a quarter of organisations also find the use of foreign language materials and student interpreters to be effective. Under the 'other' option, about ten percent of organisations indicated that they would appreciate, for example, language courses for their staff that would allow them to talk to clients without the need for mediation (Chlebušová 2023: 45ff.).

The results show that although most organisations consider professional interpreters to be the most effective form of linguistic (and cultural) mediation in communicating with clients in situations of language barriers, in practice only about a quarter of them use the services of professional interpreters (yet they do not define what they exactly understand by a professional interpreter), mainly due to the lack of their availability and a lack of funding. At the same time, it should be added that even currently deployed (ad hoc) interpreters do not have systematic training in Public Service Interpreting. Currently, the most commonly used form of contact between organisations and migrant clients is a communication with the use of technology (machine translation applications), mainly due to their easy accessibility, time and financial savings, and perceived sufficient quality (Chlebušová 2023: 43ff.).

3 Activities of the Department of Translation Studies at the Constantine the Philosopher University in Nitra

The findings of the studies outlined above show that although organisations wish to use the services of professional and trained interpreters and consider them to be the most effective form of communication with clients in the situation of a language barrier, they make little use of professional services. At the same time, in the case of interpreters already deployed, these are rather ad hoc interpreters who know the language (and culture), but who do not have adequate education and training in the field of Public Service Interpreting. The Department of Translation Studies at the Constantine the Philosopher University in Nitra, which provides training for future translators

and interpreters, tries to respond to the findings above with curricular changes as well as extracurricular and project activities. Some examples of recent measures are the inclusion of an Elective Seminar in Community Interpreting for selected Master's degree translation and interpreting programmes or the offer of lectures and workshops for students and methodological seminars for teachers on the topics of humanitarian interpreting, crisis communication, community work, etc.

The importance of training future public service interpreters, which would improve the situation in practice and contribute to more systemic solutions in this area (e.g. changes in education and legislation), is also reflected in several project activities in which the department is involved. Members of the department are working on a national educational project funded by Slovak national educational agency KEGA called PSI collaborative training in Slovakia: design, implementation and evaluation of courses for public service interpreters, which aims, among other things, to prepare and test modules for the education of future public service interpreters in different language combinations specifically tailored to the Slovak context, as well as to create a database of resources on the above-mentioned issues and other educational materials.

The outputs of the project are followed by international activities within the project *Kompetenz – Resilienz – Effizienz. Gemeinsam auf dem Weg zu einem komplexen Profil in der Ausbildung angehender Kommunaldolmetscher*innen* [Competence – Resilience – Efficiency. Together on the way to a complex profile in the training of future community interpreters] funded by *Aktion Österreich – Slowakei* and *Aktion Österreich – Tschechische Republik*. The project is intended to enable testing of selected educational materials with students in Austria, Slovakia and the Czech Republic, as well as to ensure the exchange of experiences with a focus on Public Service Interpreting practice and education in these countries.

As public service translation and interpreting are essential for efforts to improve the lives of migrants in host countries, we consider it crucial to participate in more comprehensive solutions with community-wide benefits. The department is a member of an international consortium working on a project funded by the European Commission's AMIF fund entitled *Mental*

HEALTH 4 ALL: Development and implementation of a digital platform for the promotion of access to mental healthcare for low language proficient third-country nationals in Europe (MHealth4All2024). It is a multidisciplinary project where psychologists, psychiatrists, communication scientists, researchers in the field of migration and intercultural communication and partners from practice (migrant support organisations and mental health institutes) from nine European countries aim to develop, test, and implement a multilingual, culturally-sensitive, evidence-based digital information and communication platform in mental healthcare. This platform aims to reduce the negative impact of linguistic and cultural barriers for refugees and migrants in accessing mental healthcare services. Refugees and migrants, their caregivers, interpreters, intercultural mediators, and mental healthcare professionals and organisations are the main stakeholders to benefit from this new resource.

4 Conclusion

The aim of the chapter was to present the current challenges in the field of Public Service Interpreting in Slovakia from the perspective of ad hoc interpreters and organisations and to outline the next steps that universities can contribute to improving the situation in this regard. We believe that it is also the communication of researchers at an international level, which is prompted also by the ReTrans project, that can make a major contribution to finding meaningful and comprehensive solutions.

Acknowledgment

The chapter is an output of the project 010UKF-4/2022 *Návrh kolaboratívneho vzdelávania v oblasti PSI na Slovensku: dizajn, implementácia a evaluácia kurzov zameraných na tréning tlmočníkov vo verejnej službe* [PSI collaborative training in Slovakia: design, implementation and evaluation of courses for public service interpreters].

References

- Chlebušová, Kristína (2023). *Spôsoby komunikácie migrantov s verejnými inštitúciami na Slovensku: potreby, bariéry a možné riešenia v oblasti prekladu a tlmočenia vo verejnej službe* [Ways of communication between migrants and public institutions in Slovakia: needs, barriers and possible solutions in the field of public service translation and interpreting]. CPU in Nitra: Faculty of Arts. [Master's thesis]
- Hodáková, Soňa/Ukušová, Jana (2023). From the booth to the field: Interpreters' current situation in the context of the refugee crisis in Slovakia. In: Valero-Garcés, C. (ed.) *Traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP) en transición / Public Service Interpreting and Translation (PSIT) in Transition*. Alcalá de Henares: Publicaciones de la Universidad, 63–72.
- MHealth4All (2024). Home. Available at: <https://www.mhealth4all.eu/> (Accessed: 22/04/2024).
- Presidium of the Police Corps. Office of the Border and Immigration Police (2022). Štatistický prehľad legálnej a nelegálnej migrácie cudzincov na Slovensku [Statistical overview of legal and illegal migration of foreigners in Slovakia]. Available at: https://www.minv.sk/swift_data/source/policia/hranicna_a_cudzinecka_policia/rocenky/rok_2022/2022-rocenka-UHCP-SK.pdf (Accessed: 04/07/2023).
- Štefková, Markéta/Šveda, Pavol (2022). War in Ukraine and public service interpreting in Slovakia: Initial impressions and implications. *Bridge: Trends and Traditions in Translation and Interpreting Studies* 3:1, 42–57.
- UNHCR Operational Data Portal (2023). Ukraine Refugee Situation. Available at: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine> (Accessed: 10/07/2023).

ANKOMMEN

ARRIVING

“Waiting is painful. Forgetting is painful. But not knowing which to do is the worst kind of suffering.”

– Paulo Coelho

(By the River Piedra I Sat Down and Wept, 2021)

YANNICK WAGNER

„Wenn's brennt.“

Erfahrungen, Herausforderungen und Lösungsansätze einer erfolgreichen Krisen-Kommunikation und -Koordination in der akuten Flüchtlingshilfe am Beispiel von Train of Hope-Flüchtlingshilfe

Abstract: 2015 und 2022 waren Jahre, in denen Europa von besonders starken Fluchtbewegungen betroffen war. Um den damit zusammenhängenden Herausforderungen möglichst schnell und menschenwürdig begegnen zu können, treten in der Akutphase von Fluchtbewegungen viele Institutionen und Organisationen gleichzeitig auf den Plan. Yannick Wagner war beide Male über mehrere Monate als Hauptkoordinator für ehrenamtliche ‚Dolmetscher*innen‘ für die zivilgesellschaftliche Organisation Train of Hope im Einsatz und gibt in diesem Beitrag Einblicke in die herausfordernde Arbeit der First-Response-Flüchtlingshilfe, insbesondere in Bezug auf Kommunikation, Koordination und Organisation.

Keywords: Krisenkommunikation; Krisenkoordination; First-Response-Flüchtlingshilfe; Dolmetschen; Lehre

1 Einleitung

Es gibt viele Gründe, warum Menschen von einem Tag auf den anderen gezwungen sind, ihre Heimat zu verlassen und sich unter prekären Bedingungen auf eine Reise in eine ungewisse Zukunft zu begeben. Die Fluchtursachen können politischer, religiöser oder militärischer Natur sein, oder sich aus Naturkatastrophen und Hungersnöten ergeben. In einer Sache gleichen sich alle akuten Fluchtbewegungen: Sie geschehen plötzlich, zeichnen sich durch ein

hohes Maß an Unordnung aus und erfordern unmittelbare Interventionen an verschiedenen kritischen Punkten, die von den Flüchtenden durchquert oder gezielt angesteuert werden. Geografische, räumliche und/oder politisch-gesellschaftliche Gegebenheiten bergen unterschiedliche organisatorische Herausforderungen. Abhängig von verschiedenen Faktoren können sich die Organisationsstrukturen erheblich unterscheiden. Diese umfassen die geografische Lage des Hotspots – ob in einer Stadt, abgelegen am Meer oder im Landesinneren –, die Art des Geländes, sei es offen oder geschlossen, sowie die Haltung und Vorbereitung staatlicher Institutionen und der Bevölkerung des jeweiligen Landes gegenüber Menschen auf der Flucht und im Umgang mit umfangreichen Fluchtbewegungen. Hinzu kommen medizinische, kulturelle, emotionale und sprachliche Herausforderungen, welche oftmals in ihrem Umfang unvorhersehbar sind und in ihrer Gesamtheit selten von nur einer Organisation oder Institution adäquat behandelt werden können. Es benötigt daher eine koordinierte Zusammenarbeit zwischen staatlichen Institutionen, den jeweiligen Bundesländern, den Blaulichtorganisationen, NGOs und der Zivilgesellschaft.

Ein vorgefertigtes One-Size-fits-All-Modell findet selten eine erfolgreiche Anwendung. Vielmehr muss die Situation mit vorhandenen, abrufbaren oder neuen Ressourcen und unter ständiger Evaluierung gehandhabt werden, um die sich ständig wandelnden Umstände erfolgreich und menschenwürdig zu bewältigen. In solchen Momenten treten parallel zu den etablierten Hilfsorganisationen auch viele zivilgesellschaftliche NGOs oder Gruppierungen mit den unterschiedlichsten Hilfsangeboten auf den Plan, etwa Sprachkurse, Rechtsberatung, Wohnungssuche etc. Hier finden sich Freiwillige aus allen Alters- und Berufsschichten zusammen, die ohne (größeren) bürokratischen Aufwand innerhalb kurzer Zeit einsatzbereit sind.

2 Zivilgesellschaftliche Initiative: Train of Hope

Eine Organisation, die genau aus einer solchen Dynamik heraus entstand, ist Train of Hope. Initiiert durch die engagierte Zivilgesellschaft am Wiener Hauptbahnhof im Jahr 2015 bot sie Unterstützung während des Zustroms

Hunderttausender Menschen, die infolge des Krieges in Syrien und der Unruhen in angrenzenden Ländern auf ihrem Weg nach Europa in Wien Zwischenhalt machten, wo nach einer strapaziösen Reise Akuthilfe geleistet werden konnte. Hier wurden die Ankommenden in erster Linie bedarfsorientiert gepflegt, medizinisch betreut, mit den notwendigsten Hygieneartikeln und Kleidern versorgt und mit Informationen zu ihrem Aufenthalt oder ihrer Weiterreise unterstützt. Darüber hinaus wurden in Zusammenarbeit mit anderen Institutionen und Organisationen Notunterkünfte und der jeweilige Transfer dorthin organisiert.

Durch das Anwenden des Trial-and-Error-Prinzips entwickelte sich schnell eine solide Struktur. Diese umfasste u. a. eine strategische Anordnung der Versorgungs- und Organisationsstationen vor Ort, eine an die Situation angepasste Koordinations- und Organisationsstruktur sowie eine effektive externe Kommunikationsstrategie. Diese Strukturen ermöglichten es, die verfügbaren Ressourcen – darunter freiwillige Helfer*innen, Sach- und Geldspenden – bestmöglich für die Hilfeleistung einzusetzen. Die Erfahrungen aus dem Jahr 2015 wurden im Jahr 2022 erneut relevant, als sie auf die Fluchtbewegungen infolge des Angriffskrieges auf die Ukraine angewendet wurden. Sie bildeten die Grundlage, um – diesmal in einer Halle statt eines Bahnhofs – ähnliche Hilfsmaßnahmen mit einer vergleichbaren Organisationsstruktur umzusetzen.

2.1 Organisation und Koordination von ‚Dolmetscher*innen‘

Beide Male nahm ich ehrenamtlich die Funktion des Hauptkoordinators für die freiwilligen ‚Dolmetscher*innen‘¹ ein, und war somit mitverantwortlich, nicht nur sprachliche und kulturelle Hürden zu überwinden, sondern auch den Schutzsuchenden das Gefühl von Sicherheit, Vertrauen und Perspektive auf kommunikativem Wege zu vermitteln. Eine weitere Aufgabe bestand darin, das ehrenamtliche ‚Dolmetsch‘-Team aufzubauen und so zu strukturieren, dass es mehr oder weniger selbstständig arbeiten konnte. Es ging darum, Strategien zu implementieren und zu vermitteln, die darauf abzielten, die psychische

.....

1 Ehrenamtliche Helfer*innen wurden größtenteils über Social Media, klassische Massenmedien oder Mundpropaganda auf Train of Hope aufmerksam.

und physische Sicherheit der Teammitglieder in solchen Krisensituationen zu gewährleisten bzw. ihnen Mittel in die Hand zu geben, sich selbst zu schützen. Zudem sollten durch verschiedene präventive Maßnahmen mögliche Ausnahmesituationen von vornherein vermieden werden. Diese umfassen neben den bereits erwähnten Strukturen und Strategien weitere Aspekte wie organisationsinterne und standortbezogene Regeln, eine situative Kommunikation, Verhaltensregeln, laufende Überprüfung der vermittelten Informationen, strukturierte Arbeitsabläufe mit ständiger Evaluierung durch die Teamkordinator*innen, Rückzugsorte und Ansprechpersonen.

Nicht ohne Grund schreibe ich ‚Dolmetscher*innen‘ unter Führungszeichen, weil die Praxis zeigt, dass ‚Dolmetscher*innen‘ in First-Response-Settings ein stark abweichendes Profil im Vergleich zu klassisch universitär ausgebildeten Dolmetscher*innen – und der damit einhergehenden Vorstellung und Definition von Dolmetscher*innen – erfüllen (müssen), um in solch einem Rahmen eine situationsbedingte, erfolgreiche Kommunikation führen zu können. Klassische Dolmetschmodi und die damit verbundenen Techniken finden kaum Anwendung und kommen nur – wenn überhaupt – in Ausnahmesituationen vor. Ob der Begriff ‚Dolmetschen‘ im First-Response-Setting überhaupt der richtige ist, bedarf in Zukunft noch weiterer Überlegungen.

Vielmehr stehen bei First-Response-‚Dolmetscher*innen‘ psychosoziale Kompetenzen, Teamfähigkeit – die ‚Dolmetsch‘-Teams von Train of Hope umfassten zeitweise bis zu 300 Personen – sowie psychische und physische Resilienz im Vordergrund. Es handelt sich zumeist um ehrenamtliche Zivilpersonen, welche die benötigten Sprachen auf unterschiedlichen Sprachniveaus beherrschen und humanitäre Hilfe leisten wollen. Idealerweise sprechen sie noch eine weitere Sprache, die auch das Organisationspersonal spricht, um Missverständnisse bei der Koordination zu minimieren. Laien-Dolmetscher*innen handeln ‚aus dem Bauch heraus‘. Sie kennen keine professionalisierten oder dolmetschspezifischen Handlungsmuster für solche Situationen, doch gerade diese Tatsache verleiht ihrem Umgang mit Schutzsuchenden eine besondere Authentizität. Für die Schutzsuchenden fungieren sie als ersstsprachige Ansprechpersonen von Train of Hope. Die Gespräche zwischen ihnen reichen vom einfachen Informationsaustausch über die akute Betreuung in Notfällen bis hin zu stundenlangen – oft emotionalen – Gesprächen über all-

tägliche Themen.² Dieses Auftreten hat einen stark entschleunigenden und vertrauensbildenden Effekt, gewährleistet ein sanftes Ankommen für die Geflüchteten und bildet die Grundlage für eine erfolgreiche First-Response-Hilfe.

2.2 Herausforderungen der Koordinations- und ‚Dolmetschtätigkeit‘

Die Herausforderung für die Koordinator*innen bestand darin, die kritischen Bereiche vor Ort zu identifizieren und die Verhaltens- und Kommunikationsdynamiken sowohl auf Seiten der Schutzsuchenden als auch innerhalb der verschiedenen Teams zu beobachten und zu bewerten. Auf dieser Grundlage sollten notwendige strukturelle Anpassungen oder Überarbeitungen der verschiedenen Arbeitsabläufe vorgenommen werden. Darüber hinaus war der enge Austausch zwischen den Koordinator*innen und den ‚Dolmetscher*innen‘ von zentraler Bedeutung. Durch das direkte Feedback der ‚Dolmetscher*innen‘ konnte das Hilfs- und Dienstleistungsangebot von Train of Hope bedarfsgerecht erweitert und angepasst werden. Der Standort umfasste neben dem ‚Dolmetsch‘-Team, je nach Größe und Auftrag, viele unterschiedliche Bereiche und Stationen: Facility-Management, Essens- und Spendenausgaben, medizinische Versorgung, Kinderbetreuung, Infopoint, Spendenlager, ein Social-Media- und Presse-Team, zuständig für Spenden- und Freiwilligen-Akquise und -Organisation sowie den öffentlichen Auftritt, eng vernetzt mit der Organisationsleitung, die neben der Standort-Organisation auch zuständig für diverse Kooperationen und den Austausch mit anderen Hilfsorganisationen und Behörden war.³

Besonders in der Aufbauphase von Train of Hope änderte sich die Situation oft schlagartig, sodass Koordinator*innen rasch und strukturiert handeln mussten, gleichzeitig aber einen Ruhepol für ihr Team darstellen sollten. Ka-

.....

- 2 Es handelt sich hierbei nicht um Dolmetschungen, sondern um zwischenmenschliche Gespräche in der jeweiligen Fremdsprache, welche den Großteil der Interaktionen ehrenamtlicher ‚Dolmetscher*innen‘ ausmachen. Ausnahmen folgen im weiteren Verlauf des Beitrags.
- 3 Sämtliche Teams verfügen noch einmal über eigene organisatorische Strukturen, verschiedene Arbeitsprozesse und weitere, kleinere Teilbereiche. Eine weitere Bezugnahme würde allerdings den Rahmen dieses Artikels übersteigen.

men zum Beispiel plötzlich mehr Schutzsuchende als erwartet am Standort an, mussten die vorhandenen Ressourcen unverzüglich angepasst, aufgestockt oder gegebenenfalls erweitert werden, etwa im Fall von kranken, beeinträchtigten oder pflegebedürftigen Personen, um trotz der Situation angemessen Hilfe leisten zu können. Dies erforderte ein koordiniertes Zusammenspiel aller Bereiche.

Es liegt in der Natur der Sache, dass First-Response-Flüchtlingshilfe eine Ausnahmesituation für die meisten Menschen darstellt. Das Aufeinandertreffen von Menschen unterschiedlicher sozialer Schichten, Herkunft und Altersgruppen kann daher unmittelbar zu Problemen führen. Neue und unerfahrene Freiwillige haben naturgemäß oft eigene organisatorische Vorstellungen und Ideen oder Erfahrungen aus früheren ehrenamtlichen Tätigkeiten, die sie umgehend umsetzen wollen. Auch wenn neuer und kreativer Input durchaus hilfreich und sogar unabdingbar ist, passiert es nicht selten, dass viele dieser Ideen, Erfahrungen und Vorstellungen nicht mit den bereits erarbeiteten und bewährten Strukturen (nach dem Trial-and-Error-Prinzip) vereinbar sind. Viele Menschen unterschätzen die Dimension dieser Art der humanitären Hilfe, was das Konfliktpotenzial befeuert. Zusätzlich erschwerend ist der Faktor Ehrenamt, welcher eine besondere Herausforderung bei der Planung und Festlegung von Hierarchien darstellt. Diesen Umstand mit dem Auftrag der Hilfsorganisation und den Bedürfnissen der Schutzsuchenden in Einklang zu bringen, erfordert viel Fingerspitzengefühl auf der Kommunikations- und Koordinationsebene.

„Dolmetscher*innen“ bilden das Rückgrat einer Hilfsorganisation. Sie sind das Bindeglied zwischen den Schutzsuchenden und der Organisation und sind somit für einen der kritischsten und relevantesten Bereiche in der akuten Flüchtlingshilfe zuständig. Durch die besondere Verbundenheit über Sprache und Kultur sind „Dolmetscher*innen“ in den meisten Fällen die ersten (idealerweise klar gekennzeichnet durch auffällige Westen) und meistens einzigen Ansprechpersonen in First-Response-Settings und schultern neben der kommunikativ-informativen Ebene parallel eine emotionale Ebene. Sie sind den Schicksalen, Sorgen, Krankheiten, Verletzungen und Frustrationen der Ankommenden ausgesetzt und gefordert, den Balanceakt zwischen Menschlichkeit, Hilfe, Leid der Ankommenden und eigenen Belastungen oder Traumata

zu schaffen und auszuhalten. Bei dieser ersten Begegnung sind Empathie und Menschlichkeit zentrale Faktoren, um Vertrauen aufzubauen und ein Gefühl der Sicherheit zu vermitteln. Gelingt dieses erste kommunikative Ziel nicht, wird die akute Flüchtlingshilfe nahezu unmöglich.

An diesen Standorten soll Geflüchteten die Gelegenheit gegeben werden, sich eine Pause zu gönnen und durchzuatmen. Ziel ist es, ihnen das Sammeln von lebensnotwendigen Dingen wie Hygieneartikeln und Kleidung zu ermöglichen, eine Mahlzeit zu sich zu nehmen, wichtige Informationen zu erhalten und sich in einem ruhigen, sicheren Umfeld mit anderen auszutauschen oder einfach zu unterhalten. Zusätzlich wird ein vorübergehendes Dach über dem Kopf geboten, bevor die Herausforderungen der Weiterreisepfung oder der Vorbereitung auf einen längerfristigen Aufenthalt bewältigt werden müssen.

Um in einer hektischen und belastenden Situation nach außen hin Ruhe, Einfühlungsvermögen und Professionalität ausstrahlen zu können, bedarf es hinter den Kulissen großer Sensibilität und eines guten Beobachtungsvermögens, um die Prozesse vor Ort kontinuierlich und vorausschauend zu etablieren und anzupassen, ohne dabei die Helfer*innen zu überfordern.⁴ Aufgrund der großen Zahl an ankommenden Menschen und der durch die allgemeine Situation verbundenen Unvorhersehbarkeit können die Herausforderungen durchaus akut und unterschiedlich ausfallen. Ressourcen, in diesem Fall ehrenamtliche ‚Dolmetscher*innen‘, müssen strategisch sinnvoll eingesetzt werden. Aufgrund der Tatsache, dass die Verfügbarkeit freiwilliger Helfer*innen stark schwankt, müssen klare Tätigkeitsfelder festgelegt und definiert werden, sodass auch in chaotischen Momenten mit wenigen verfügbaren Freiwilligen der Standort aufrechterhalten und betreut werden kann.

.....

4 Ich beziehe mich in diesem Beitrag größtenteils auf das Jahr 2022, in dem Train of Hope an einem geschlossenen Standort aktiv war. 2015 handelte es sich um ein offenes Gelände und um eine deutlich höhere Anzahl an ankommenden Schutzsuchenden. Es bedurfte anderer Strategien, um ein funktionierendes ‚Dolmetsch‘-Team mit ähnlicher Zielsetzung zu organisieren und zu koordinieren. In Wagner (2017) werden diese detailliert erläutert.

2.3 Situationen des Erstkontakts

Eine kritische Station war der Eingang, wo Geflüchtete in Empfang genommen wurden. Hier kam es zum ersten Kontakt zwischen Hilfsorganisation und Schutzsuchenden. Die Aufgabe der ‚Dolmetscher*innen‘ bestand darin, eine harmonische Grundlage für die weitere Kommunikation zu schaffen. Die Kunst dabei war die situative Sprach- und Verhaltenskompetenz (tröstend, humorvoll, bestimmt etc.). Binnen Sekunden die richtige verbale und non-verbale Kommunikation einzusetzen und so ein Sicherheits-, Geborgenheits- und Vertrauensgefühl zu vermitteln und aufzubauen, war ausschlaggebend für den weiteren Ablauf und den Aufenthalt der Schutzsuchenden am Standort und barg bereits einen stark präventiven Faktor für mögliche Konflikte. Durch die Vielfalt an möglichen Szenarien beim Erstkontakt nach einer strapaziösen Reise waren bei weitem nicht alle ‚Dolmetscher*innen‘ für diese Station geeignet. Ausgeprägte Menschenkenntnis, einfühlsame und doch strukturierte Kommunikation sowie eine diplomatische Ader und eine ‚dicke Haut‘ sind Faktoren, welche an dieser Stelle erfahrungsgemäß am erfolgreichsten sind. Von großer Wichtigkeit war es, den Ankommenden zu erklären, wo sie sind, wofür der jeweilige Standort eingerichtet wurde, welche Hilfeleistungen erbracht werden können (und welche nicht) und wie der weitere Ablauf⁵ sein wird. Zudem konnten an dieser Stelle etwaige akute Anliegen ermittelt werden (z. B. medizinische Notfälle), derer man sich umgehend annahm. In Zeiten der Ungewissheit sind solche klaren Informationen sowie eine empathische Kommunikation wichtig, um den oftmals orientierungslosen Menschen ein Stück weit Struktur zu geben.

.....

- 5 2022 war der Ablauf im humanitären Erstankunftszenrum von Train of Hope wie folgt organisiert: Schutzsuchende wurden beim Eingang empfangen und über den Standort und das Hilfsangebot aufgeklärt, dann folgte der verpflichtende Weg durch die Corona-Test-Straße. Während der Wartezeit wurden ihnen bereits Wasser und gegebenenfalls Essen zur Verfügung gestellt. Medizinische Notfälle wurden unmittelbar behandelt. Im Anschluss gelangten die Schutzsuchenden zur Registrierungsstation für externe Notunterkünfte. Danach hatten sie die Möglichkeit, sich frei in der Halle zu bewegen, sich mit dem Nötigsten zu versorgen, sich zu waschen und sich auszuruhen. Weitere Beschreibungen folgen im weiteren Verlauf des Beitrages.

Zum Zeitpunkt der Fluchtbewegungen 2022 befand sich Österreich in einer Hochphase der Corona-Pandemie, sodass behördliche Hygienemaßnahmen auch am Standort verpflichtend waren. Neben den regulären Maßnahmen herrschte zusätzlich eine Test-Pflicht für Schutzsuchende innerhalb der Halle, was bei einigen von ihnen augenblicklich für Verwirrung und Skepsis sorgte, da eine verpflichtende Datenpreisgabe und ein Nasen- und Rachenabstrich in einem fremden Land nur wenige Minuten nach Ankunft für viele Menschen befremdlich und abschreckend wirkten. Es lag im Aufgabenbereich der ‚Dolmetscher*innen‘ der Eingangsstation bereits im Vorfeld den Ablauf in der Teststraße zu erklären. In weiterer Folge übernahmen jene Teamkolleg*innen, die innerhalb der Teststraße positioniert waren, um die Menschen bei der Datenerfassung und dem Durchlaufen der Tests zu unterstützen und gegebenenfalls zu beruhigen oder aufklärend zur Seite zu stehen.

Weitere heikle Kommunikationssituationen ereigneten sich im Falle eines positiven Corona-Test-Ergebnisses, nämlich, wenn Schutzsuchende – wie behördlich verordnet – abgesondert werden mussten. Dies geschah in Kooperation mit Vertreter*innen von Rettungsdiensten und bedurfte einer behutsamen Erklärung, wenn Personen samt den Angehörigen kurzzeitig in, später auch außerhalb, der Halle isoliert werden mussten.⁶ Die Teststraße war allerdings für Train of Hope von wichtiger Bedeutung. Eine Ausbreitung des Virus innerhalb des Freiwilligen-Teams hätte im schlimmsten Fall zu einer Unterbrechung oder einem Abbruch der Hilfeleistung vor Ort geführt.

Nach den Testungen erfolgte eine Registrierung (nicht zu verwechseln mit behördlichen Registrierungen), um, bei Bedarf, die Schutzsuchenden möglichst schnell und unkompliziert in verschiedenen Notunterkünften unterzubringen. Die ‚Dolmetscher*innen‘, welche diese Position besetzten, sollten über eine rasche Auffassungsgabe, EDV-Kenntnisse und eine klare und bestimmte Kommunikationsfähigkeit verfügen, um Missverständnisse bestmöglich zu vermeiden. Sofern zeitlich möglich – die Registrierungen nahmen eine gewisse Zeit in Anspruch – standen diese ‚Dolmetscher*innen‘ für alle möglichen Fragen zur Verfügung. Ansonsten übernahmen die im Wartebereich der

.....

6 Positiv getestete Personen wurden anschließend in speziell eingerichteten Notunterkünften untergebracht.

Test-Straße positionierten ‚Dolmetscher*innen‘ diese Aufgabe, um die Registrierungsposten zu entlasten, und somit Stress und Frustrationen, aber auch lange Wartezeiten weitestgehend zu vermeiden.

Neben den fest positionierten ‚Dolmetscher*innen‘, spielten auch die sogenannten ‚Läufer*innen‘ eine wichtige Rolle. Sie verteilten sich am Standort und mischten sich unter die Menschen, um ihnen mit weiteren Informationen zur Seite zu stehen, oder einfach nur als Gesprächspartner*in zu fungieren. Diese ‚Dolmetscher*innen‘ zeichneten sich idealerweise durch eine ausgeprägte soziale Kompetenz sowie ein hohes Maß an Eigeninitiative aus, um sich bei aufkommenden Fragen die nötigen Informationen und Antworten eigenständig – entweder bei der Leitung, bei Kolleg*innen oder auch im Internet – zu beschaffen.

2.4 Kommunikationsdynamik: Information und Fehlinformation

In einer Krisensituation ist die Verbreitung von Fehlinformationen und Gerüchten besonders problematisch. Sie können für Verwirrung sorgen, Frustration und Aggression auslösen und verbreiten sich über diverse Kanäle rasant schnell. Zeitweise kursierten z. B. Informationen, dass im Erstankunftszen- trum von Train of Hope behördliche Registrierungen vorgenommen wür- den, was nicht zutraf. Geleitet durch diese Fehlinformationen suchten viele Schutzsuchende das humanitäre Zentrum für die Registrierung auf und wa- ren anschließend verärgert – zum Nachteil der ‚Dolmetscher*innen‘, die den Frust abfedern mussten – wenn sie an die dafür zuständigen Stellen andersorts verwiesen wurden. Passierte dies zu oft, entwickelte sich Frust auf Seiten der ‚Dolmetscher*innen‘, welcher sich dann wiederum auf die Koordinator*innen, andere Teams, oder auf die Gesamtleitung verbreitete. Ein weiteres Beispiel war die Annahme, dass es sich beim Erstankunftszenrum um ein Tageszenrum⁷

.....
7 Trotz verschiedener Überschneidungen im Leistungsangebot unterscheiden sich die Zentren logistisch und organisatorisch. Das Erstankunftszenrum dient der akuten und einmaligen Primärversorgung, wohingegen ein Tageszenrum meistens eine umfangreichere und längerfristige Betreuung für wiederkehrende Personen bietet.

handle, wofür es ressourcentechnisch nicht ausgelegt war. Zwar wurden Menschen, die Verpflegung brauchten, nie weggeschickt, hinter den Kulissen stellte dies allerdings eine herausfordernde Zusatzaufgabe dar. Ressourcen mussten entsprechend angepasst werden, damit das Zentrum, welches für die Primärversorgung und einen einmaligen Besuch ausgelegt war, nun auch wiederkehrende Personen betreuen konnte. Dies führte dazu, dass Freiwillige einer zusätzlichen Arbeitsbelastung ausgesetzt waren.

Es war ein Kraftakt für die Kommunikationsteams herauszufinden, wo Falschinformationen entstanden waren, um sie anschließend ‚einzufangen‘ und zu berichtigen. Auch ‚Dolmetscher*innen‘ konnten herangezogen werden, um einerseits die Kanäle der Community zu beobachten und gegebenenfalls Informationen richtigzustellen, andererseits aber auch als stille Beobachter*innen zu fungieren, um Tendenzen und Dynamiken innerhalb der Community zu erkennen. Besonders in Verbindung mit Beobachtungen politischer und humanitärer Entwicklungen in den Nachbarländern gewinnt man Kenntnisse darüber, welche (Zwischen-)Ziele die Menschen auf ihrer Flucht aufsuchen und wann sie diese voraussichtlich erreichen. Zahlen und Statistiken von ausländischen und inländischen Behörden und Organisationen geben Aufschluss darüber, wie viele Menschen am jeweiligen Standort erwartet werden können. Auch direkte Kommunikationskanäle zu anderen Organisationen an den verschiedenen Hotspots im In- und Ausland sind diesbezüglich von Bedeutung. Die Kommunikationsteams von Train of Hope mussten diese Informationen laufend sammeln und evaluieren, da diese im Hinblick auf diverse Vorbereitungen (Personal, Spenden, Verpflegung etc.) von Relevanz waren.

2.5 Weitere Einsatzbereiche von ‚Dolmetscher*innen‘

Weitere Stationen, die den ‚Dolmetscher*innen‘ soziale und organisatorische Kompetenzen abverlangten, waren die Essens- und Spendenausgaben. Zum einen herrscht in solchen Stationen ein ständiger Austausch mit den Schutzsuchenden, zum anderen sind diese Stationen logistisch komplex und die Ressourcen begrenzt, sodass vorausschauend und gut koordiniert mit dem Team agiert werden muss, damit alle Schutzsuchenden gleichermaßen betreut und versorgt werden können.

Für die Kinderbetreuung war eine fixe Besetzung durch ‚Dolmetscher*innen‘ meistens nicht nötig, da das Spielen für Kinder vordergründig und dabei die Sprache zweitrangig war. Kam es in Ausnahmefällen zu einem Erklärungsbedarf der Verhaltens- und Spielregeln am Standort, wurde kurzfristig ein*e verfügbare*r ‚Dolmetscher*in‘ von einer anderen Station angefordert.

Eine, und somit eigentlich die einzige Station, bei der ‚Dolmetscher*innen‘ als Dolmetscher*innen ‚im traditionellen Sinn‘ fungierten, war die medizinische Beratung. Sie dienten als Sprachmittler*innen zwischen den Mediziner*innen/Sanitäter*innen und den Schutzsuchenden. Zudem standen sie den Geflüchteten bereits vor sowie nach der Besprechung oder Behandlung zur Verfügung, wobei ein starkes Einfühlungsvermögen, aber auch individuelle psychische Stärke unabdingbar waren.

Übersetzungstätigkeiten machten nur einen Bruchteil der tatsächlichen Arbeit der ‚Dolmetscher*innen‘ aus. Für Beschilderungen, Informationszettel oder Online-Postings in der Zielsprache wurden jene ‚Dolmetscher*innen‘ herangezogen, die gerade verfügbar waren und sich zu dieser Aufgabe bereit erklärten.

2.6 Team-Koordinator*innen und das Onboarding von ‚Dolmetscher*innen‘

Die täglichen Herausforderungen und die Verantwortung der ‚Dolmetscher*innen‘ waren gewaltig. Eng verknüpft mit ihnen waren die ‚Dolmetsch*Team-Koordinator*innen. ‚Dolmetsch*-Koordinator*innen waren zwar äußerlich bewusst⁸ weniger rasch erkennbar – sie trugen meistens keine Westen –, waren aber maßgeblich für die Ablauf- und Stationenplanung sowie das Klima innerhalb und außerhalb des Teams am Standort verantwortlich. Allgemein benötigten sie einen ausgeprägten Spürsinn, um binnen kurzer Zeit herausfinden und entscheiden zu können, ob und wo ein*e neue*r ehrenamtliche*r ‚Dolmetscher*in‘ einsatzbereit war bzw. eingesetzt werden konnte. Dabei war es wichtig, nicht außer Acht zu lassen, dass freiwillige Sprachkundige mit ei-

.....

8 So wurden sie weniger von Schutzsuchenden aufgesucht und abgelenkt und konnten sich besser auf ihre Aufgaben konzentrieren.

ner Erwartungshaltung zum Standort kamen, nämlich, dass sie dolmetschen möchten. Erfüllt man solche Erwartungen nicht, zumindest bis zu einem gewissen Grad, so kann dies einen negativen Effekt in Bezug auf die Akquise von ehrenamtlichen Helfer*innen für die gesamte Organisation haben, wenn sich herumspricht, dass Freiwillige wieder nach Hause geschickt werden, obwohl augenscheinlich jede Hilfe gebraucht wird. Es war also wichtig – nicht nur für das ‚Dolmetsch‘-Team – Freiwillige zeitnah in die Arbeit vor Ort einzugliedern, ohne dabei die Gesamtdynamik negativ zu beeinflussen.⁹

Ein weiterer relevanter Faktor war das Onboarding der ‚Dolmetscher*innen‘. Neuen ‚Dolmetscher*innen‘ sollte direkt das Gefühl vermittelt werden, willkommen und nicht sich selbst überlassen zu sein. Je nach Ressourcen erfolgte das Onboarding im Einzelgespräch mit einem*r Koordinator*in oder einem*r bereits erfahrenen ‚Dolmetscher*in‘. Bei großem Andrang wurden mit Online-Tools Onboarding-Termine organisiert, bei denen die Koordinator*innen mehrere Freiwillige gleichzeitig in ihre Aufgaben einweisen konnten. Es wurden die relevanten Stationen und der Ablauf, die internen Kommunikationsformen, der allgemeine Auftrag der Hilfsorganisation, die Dos und Don'ts am Standort sowie Herausforderungen und damit verbundene Lösungsansätze erklärt und kommuniziert. Auf diesem Wege wurde eine gewisse und beabsichtigte Hierarchie vermittelt, welche aufgrund der Größe des ‚Dolmetsch‘-Teams (2022: Pool von über 100 ‚Dolmetscher*innen‘) unumgänglich war. Die Hierarchie war in der Akutphase folgendermaßen: ein*e Hauptkoordinator*in (auch Teil des allgemeinen Organisationsteams), zwei leitende Koordinator*innen (unterteilt in operativ und fachlich-organisatorisch) sowie Schichtverantwortliche bzw. Ko-Koordinator*innen (zeitlich oft verfügbare und erfahrene ‚Dolmetscher*innen‘, die das Tagesgeschäft koordinativ und als Ansprechpartner*in übernehmen konnten). Mit dieser Organisationsstruktur

.....

9 Das Social Media-Team war sich dessen bei Online-Aufrufen bewusst, sodass Aufrufe, egal ob für Helfer*innen oder Spenden, immer in enger Absprache mit den Teams und der Gesamtorganisation erfolgten, und Postings in kurzer und präziser Form verfasst wurden. Auch bei Spenden musste Rücksicht auf die logistischen Kapazitäten bzw. auf den realen Bedarf genommen werden. Diese Organisations- und Kommunikationsstrategie ermöglichte einen Puffer für spontane Helfer*innen oder Spendenabgaben.

war ein breiter Handlungsspielraum sichergestellt und man war für die meisten Situationen gewappnet.

Koordinator*innen versuchten des Weiteren, den Hintergrund der ‚Dolmetscher*innen‘ zu berücksichtigen. So wurden z. B. Personen mit psychologischem Hintergrund u. a. damit beauftragt, den mentalen Zustand der Team-Kolleg*innen im Auge zu behalten. Zudem wurden regelmäßige Supervisionen angeboten und zusätzlich waren Koordinator*innen, vor Ort oder digital, rund um die Uhr für sämtliche Anliegen verfügbar und somit stets zuverlässige Ansprechpartner*innen. Egal, ob es die Arbeit vor Ort, das Privat- oder Berufsleben betraf, die Koordinator*innen sowie die Organisation waren immer bemüht, sich dieser Anliegen anzunehmen. Problemrückmeldungen und Lösungsansätze von ‚Dolmetscher*innen‘ wurden von den Koordinator*innen stets ernst genommen und wurden, wenn möglich, in gemeinsamer Zusammenarbeit bearbeitet und umgesetzt.

2.7 Betreuung der ‚Dolmetscher*innen‘

Die Devise lautete: Die Kommunikation im Team wird stets auf Augenhöhe geführt. Bei Unstimmigkeiten und Auseinandersetzungen war es die Aufgabe der leitenden Positionen, rasch einzugreifen und eine Lösung zu erarbeiten. Dieses Verhalten vermittelte das Gefühl, dass das Team nicht mit (zusätzlichen) Problemen alleine gelassen wird. Zudem konnte so unterbunden werden, dass ein Konflikt innerhalb des Teams eskaliert, bzw. sich Gruppierungen bilden, die sich im schlimmsten Fall geschlossen zurückziehen und der Standort sprachlich nicht mehr betreut werden kann. Bewusst wurde den ‚Dolmetscher*innen‘ größtmögliche Handlungsfreiheit gelassen, solange ein respektvoller Umgangston und der rote Faden (inkl. Grenzen) im Sinne der Organisation und Koordination eingehalten wurden. Dies stärkte das Verantwortungsgefühl sowie das Gefühl, gebraucht zu werden. Im Umkehrschluss bauten die ‚Dolmetscher*innen‘ so über die Zeit ein Pflicht- und Zugehörigkeitsgefühl auf. Dies war für die Organisation wichtig, da so ein Pool an erfahrenen und vertrauenswürdigen ‚Dolmetscher*innen‘ aufgebaut werden konnte. Gleichzeitig war auf Koordinator*innen-Seite besondere Aufmerksamkeit gefordert, da dieses Pflichtgefühl in seltenen Fällen zur Überforderung bis hin zum Burn-out

führte. Es war die Aufgabe der Koordinator*innen, die ‚Dolmetscher*innen‘ regelmäßig nach ihrem Befinden zu fragen, sie proaktiv aus den Stationen herauszunehmen, sich mit ihnen über allgemeine Dinge, beispielsweise bei einer Tasse Kaffee, zu unterhalten, um sie gedanklich zumindest kurzfristig aus dem Krisen-Setting herauszuholen, sie aber auch gelegentlich – humorvoll – zum Ausruhen nach Hause zu schicken, auch wenn dies nicht selten eine gewisse Überzeugungsarbeit erforderte. Es war wichtig, die gute Arbeit der ‚Dolmetscher*innen‘ regelmäßig zu rekapitulieren und bewusst auch immer wieder Dank von Seiten der Organisation auszusprechen. Auch das Ausstellen von Zeitbestätigungen und Empfehlungsschreiben war ein Zeichen der Wertschätzung. Verstärkend wirkten zudem Aktivitäten wie z. B. ein gemeinsames Essen oder der Besuch von Veranstaltungen, um für Entlastung zu sorgen.

‚Dolmetscher*innen‘ in der First-Response-Krisenhilfe sind ein wertvolles Gut, welches nicht selten mit einer für das Team belastenden Selbstverständlichkeit von anderen Stationen innerhalb der Organisation oder sogar Institutionen außerhalb der Organisation beansprucht wird. Es ist die Aufgabe der Koordinator*innen, klare Grenzen aufzuzeigen und durchzugreifen, sodass das Team ohne zusätzliche Belastungen von außen arbeiten kann.

Wenn es in seltenen Fällen zu Auseinandersetzungen zwischen ‚Dolmetscher*innen‘ und Schutzsuchenden kam, wurden die Koordinator*innen unterstützend und schützend aktiv. In Ausnahmefällen wurde der*die ‚Dolmetscher*in‘ weggeschickt und das Problem in einer Lingua franca oder sogar bewusst durch den Einsatz von Google Translate¹⁰ gelöst. So konnte die aufgeregte und emotionale Kommunikation rasch wieder auf die wesentliche Sachebene heruntergebracht und das eigentliche Problem behoben werden.

Aus der Summe dieser Dinge entsprang ein sehr starkes Zusammengehörigkeits- und Zusammenhaltsgefühl. Der Teamgeist konnte (unterbewusst) des Weiteren durch das Tragen der einheitlichen Westen sowie durch personifizier-

.....

10 Durch die Anwendung von Google Translate war man geradezu gezwungen, sachlich zu kommunizieren. Alleine der Umstand, dass die Kommunikation nun schriftlich und nicht mehr mündlich war, entkräftete die aufgeladene Stimmung, verbal und nonverbal, und es blieb der jeweiligen Person keine andere Wahl, als sich zu beruhigen. In Fällen, in denen es keine gemeinsame Sprache gab, war Google Translate das einzige Tool, um sich (in solchen Situationen) zu verständigen.

te Ausweise, welche bei vielen Team-Mitgliedern einen hohen sentimental Wert erzeugten, gestärkt werden.

Nur so konnten unter ständiger Evaluierung klare und wichtige Strukturen in einem ehrenamtlichen Setting implementiert werden, um in heiklen oder chaotischen Momenten direkte Anweisungen geben zu können, die dann ohne Anzweiflung befolgt wurden. Dabei sahen sich alle als Team. Zum einen in der Funktion der Koordinator*innen, zum anderen in der der ‚Dolmetscher*innen‘. Alle waren gleich wichtig für die gemeinsame Arbeit. Diese ausgeglichene Grundlage ist unabdingbar für eine hochanspruchsvolle Arbeit, bei der sämtliche Helfer*innen über Monate hinweg ehrenamtlich tätig sind.

In der universitären Lehre, besonders im Bereich Dolmetschen und Übersetzen, ist diese mehrdimensionale Form des Sprachmittels (und die damit verbundenen Teildisziplinen) noch wenig repräsentiert. Hierfür kommen mehrere Gründe in Betracht.

3 First-Response-Dolmetschen in der universitären Lehre

Krisenkommunikation, besonders in Bezug auf First-Response-Dolmetschen, ist in der Literatur zurzeit noch schwach vertreten und somit schwer zugänglich. Hinzu kommt, dass die in der klassischen Dolmetsch-Ausbildung vermittelten Kommunikationsinstrumente, Strategien, Regeln, Verhaltens- und Berufskodizes nur selten mit First-Response-Dolmetschen vereinbar sind. Solche Raster finden zwar besonders in Konferenz- und Dialog-Settings breite Anwendung, berücksichtigen allerdings die vielen Facetten des First-Response-Dolmetschens nur teilweise. Handelt es sich beim First-Response-Dolmetschen (Krisengebiete, Konfliktzonen, Ankunftscentren etc.) um ‚richtiges‘ Dolmetschen – die Dolmetscher*in dolmetscht zwischen Bedürftigen und einer Institution oder Organisation – kann eine einschlägige Ausbildung (vorzugsweise im Bereich Dialogdolmetschen) durchaus hilfreich sein. Sobald Dolmetscher*innen aber neben ihrer translatorischen Arbeit weiteren Faktoren wie z. B. bedrohlichen Sicherheitslagen, schwer verletzten oder traumatisierten Personen, schlechter Lebensmittelversorgung, Schlafmangel

oder extremen Wettersituationen ausgesetzt sind, erweitern sich die mentalen und physischen Herausforderungen schlagartig. Im Fall von Train of Hope schlüpften First-Response-, Dolmetscher*innen‘ in die Rolle sprachkundiger Sozialarbeiter*innen. Wie oben beschrieben, lag der Schwerpunkt der Arbeit selten beim Dolmetschen und Übersetzen, sondern größtenteils beim Betreuen von Schutzsuchenden am Standort (und darüber hinaus), wo weniger technisch-kommunikative, sondern vielmehr psychosoziale, emphatische und kreative Fähigkeiten von Bedeutung waren.

Im Sommersemester 2023 leitete ich die Lehrveranstaltung ‚Krisenkommunikation in der akuten Flüchtlingshilfe‘ (u:find 2023) im Rahmen des ReTrans – Working with Interpreters in Refugee Transit Zones-Projektes (ReTrans 2024) an der Universität Wien. Ziel war es, die interdisziplinäre Komplexität der Krisenkommunikation und -Koordination näher zu beleuchten sowie eine Sensibilisierung für diese Thematik und Praxis zu schaffen.

Für die Krisenkoordination und -kommunikation in der akuten Flüchtlingshilfe, wie im Fall von Train of Hope, gibt es nicht den ‚einen‘ Plan oder die ‚eine‘ Strategie. Vielmehr entstehen laufend hybride Herausforderungen, die oftmals mit einem Minimum an verfügbaren Ressourcen bewältigt werden müssen. Wenn es kein Drehbuch gibt und sämtliche Lösungsansätze von Grund auf auf dem Trial-and-Error-Prinzip basieren, entwickelt sich ein besonderes Klima. Das Gefühl, das eigene Wissen laufend evaluieren, adaptieren und ggf. wieder verwerfen zu müssen, sollte sich wie ein roter Faden durch das ganze Semester ziehen.

Ich setzte in der Lehrveranstaltung bewusst weder PowerPoint-Präsentationen ein noch verteilte ich Handouts oder Literaturlisten, und gestaltete den Kurs so, dass der Inhalt des Kurses erst Schritt für Schritt, durch lange und in die Tiefe gehende Diskussionen mit und zwischen den Studierenden erarbeitet wurde. Dabei bildeten reale sowie fiktive Gegebenheiten, Situationen und unterschiedliche Ebenen der Krisenkommunikation in der akuten Flüchtlingskrise die thematische Grundlage, ausgehend von welcher sich nach und nach die Komplexität der Herausforderungen ergab und diese im Laufe des Semesters aufgearbeitet werden sollten. Diese ‚freie‘ Unterrichtsform sorgte anfänglich sichtlich für Irritationen und es brauchte ein wenig Zeit, bis die Studierenden sich für dieses Format öffnen konnten. Durch diese Unterrichtsform, bei der

ich zwar regelmäßig fachlichen und praxisbezogenen Input vermittelte, spielte ich größtenteils eine navigierende und moderierende Rolle, präsentierte aber nie ‚fertige‘ Lösungen. Ziel war es, den Studierenden kreativen Raum zu geben, die Möglichkeit Probleme zu erkennen und in der Gruppe Lösungen zu erarbeiten, und sie so die umfangreiche und mehrdimensionale Welt der First-Response-Kommunikation – neben den umfangreichen inhaltlichen Einblicken in die Thematik – durchleben und erleben zu lassen.

Bei einer Gedankenspiel-Übung, z. B. mit der Fragestellung „Wir als Klasse haben den Auftrag ein Erstantkunftszentrum aufzubauen. Zur Verfügung steht uns lediglich eine Räumlichkeit in der Größe einer Sporthalle. Die Schutzsuchenden sind bereits auf dem Weg. Wie gehen wir an die Sache heran?“ ließ ich den Studierenden in Form einer Diskussionsrunde alle Freiheiten, sich so zu organisieren, wie sie es in dem Moment für richtig hielten. Intuitiv wurden (gemessen an meinen Erfahrungen) viele ‚richtige‘ Entscheidungen getroffen, doch es dauerte auch nicht lange, bis es zu Meinungsverschiedenheiten und einem Verrennen in Detailfragen kam. Ich griff absichtlich erst sehr spät in die Situation ein und ließ sie anschließend über das, was soeben passiert war, reflektieren. Eine Dynamik, in der der eigentliche Auftrag verloren geht, kann sich auch in der Realität schnell entwickeln. Somit erachtete ich es als sinnvoll, den Studierenden den Spiegel erst nach Erleben der Dynamik vorzuhalten.

Mit dieser Übung konfrontierte ich sie mit (emotionalen) Situationen, die sie dazu anregten, ihre eigenen Erfahrungen, Sorgen, Zweifel und eventuell sogar ihr Scheitern in vergleichbaren Situationen mit der Gruppe zu teilen und gemeinsam aufzuarbeiten. So konnte auch das eigene Wissen regelmäßig in Frage gestellt, neu bewertet und situativ adaptiert werden. Dieser Ansatz, nämlich Studierende die Thematik erarbeiten, sie durchleben, erleben und somit ein Stück weit greifbarer erscheinen zu lassen, weist somit didaktisch einige Parallelen mit der ‚Inszenierungsarbeit‘ von Bahadır (2010) auf.

First-Response-Dolmetschen ist etwas Abstraktes und umfasst viele schwer beschreibbare Ebenen. Vielmehr ist es ein Empfinden und ein Handeln-in-Situation, wofür es weder eine Checkliste noch ein Handbuch gibt. Nur durch Sensibilisieren und Durchleben können persönliche Werkzeuge und Strategien für die einzelnen Personen überhaupt erst (be-)greifbar gemacht werden. Diese bleiben jedoch stets individuell.

Es braucht in der Lehre diesbezüglich nicht zwingend ein Umdenken, sondern einen Willen, das Handlungsspektrum zu erweitern. In Anbetracht der weltpolitischen Situation wird das Kombinieren unterschiedlicher Disziplinen unumgänglich sein. Interdisziplinäre Verknüpfungen, besonders mit den Bereichen Sozialarbeit und Psychologie sowie Kooperationen mit einschlägigen NGOs und Rettungs- und Zivilschutzorganisationen würden dabei eine umfangreiche Grundlage für First-Response-Dolmetscher*innen bilden.

Beim First-Response-Dolmetschen wird das Handeln maßgeblich durch die jeweilige Situation (bottom-up) und nicht die Situation durch das Handeln (top-down) diktiert. In ähnlicher Manier sollte auch die Lehre für First-Response-Dolmetschen gestaltet werden, um so realitätsgetreu wie möglich ausbilden zu können, und ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass nicht alle Teilbereiche des Dolmetschens den gleichen Kodizes folgen können und dieselben Kompetenzen erfordern.

Besonders neue Bereiche wie First-Response-Dolmetschen werden noch zu oft durch die klassisch-traditionelle Brille betrachtet. Gegenwärtig scheint (noch) ein breiter Konsens darüber zu herrschen, wie universitär-ausgebildete Dolmetscher*innen arbeiten und sich verhalten sollten, mit der Folge, dass sich viele professionelle Dolmetscher*innen von First-Response-Situationen fern halten, um nicht mit den jetzigen etablierten Dolmetsch-Berufskodizes zu brechen.¹¹ Die oben genannten interdisziplinären Erweiterungen des Handlungsspektrums sind erforderlich, um diese Hemmschwelle zu überwinden, da Dolmetscher*innen in Zukunft vermutlich weiterhin dringend für First-Response-Settings gebraucht werden.

.....
 11 Mein persönlicher Erfahrungswert: < 1 % der freiwilligen Dolmetscher*innen bei Train of Hope hatten einen einschlägigen universitären Background.

Literatur

Bahadır, Şebnem (2010). *Dolmetschinszenierungen: Kulturen, Identitäten, Akteure*. Berlin: SAXA.

ReTrans (2024). Home. Abrufbar unter: <https://www.retrans-interpreting.com/> (Stand: 22/04/2024).

u:find (2023). 340374 UE Krisenkommunikation in der akuten Flüchtlingshilfe (2023S). Abrufbar unter: <https://ufind.univie.ac.at/de/course.html?lv=340374&semester=2023S> (Stand: 22/04/2024).

Wagner, Yannick (2017). *Dolmetschen für „Train of Hope“*. Masterarbeit, Universität Wien.

„They are like me.“

Chancen und Grenzen des Peer-Dolmetschens für queere Geflüchtete

Abstract: In diesem Beitrag wird der Einsatz von queeren Dolmetschenden in der Peer-to-Peer-Beratung von LGBTIQ-Geflüchteten untersucht. Angesichts der multiplen Marginalisierung und besonderen Vulnerabilität dieser Gruppe werden Defizite im Umgang und in der theoretischen Auseinandersetzung mit ihren Kommunikationsbedürfnissen beleuchtet. Das kooperative Forschungsprojekt Queer Interpreting rekonstruiert mittels Leitfaden- und Fokusgruppeninterviews die emische Perspektive der österreichischen NGO Queer Base. Die Datenanalyse zeigt, wie der Hintergrund der Dolmetschenden das Setting beeinflusst, Verständnis und Vertrauen fördern, aber auch zu psychischen Belastungen führen kann. Diese Ambivalenz des Peer-Dolmetschens, des Dolmetschens als ‚queer peer‘, wird kritisch reflektiert und die Notwendigkeit von Bewusstseinsarbeit und spezifischen Schulungen betont.

Keywords: LGBTIQ-Geflüchtete; queere Dolmetschende; Dolmetschen in der Geflüchteten-Beratung; Peer-to-Peer-Beratung; Queer Base

1 Ausgangslage

In weiten Teilen der Welt werden Menschen aufgrund ihrer sexuellen Orientierung, ihrer Geschlechtsidentität, ihres Geschlechtsausdrucks und ihrer Geschlechtsmerkmale (SOGIESC)¹ diskriminiert und verfolgt, was viele zur

.....
1 Der Begriff ‚SOGIESC‘ ist ein Akronym aus den englischen Begriffen ‚sexual orientation‘, ‚gender identity and expression‘ und ‚sex characteristics‘, das im Menschenrechtskontext

Flucht zwingt (ILGA World 2023). Wenngleich verlässliche Statistiken über die Anzahl queerer Vertriebener weltweit bislang fehlen (Danisi et al. 2021: 3), gehen vorsichtige Schätzungen davon aus, dass sich mindestens 5 % der Geflüchteten in Deutschland als lesbisch, schwul („gay“), bisexuell, trans, inter oder queer (kurz LGBTIQ)² identifizieren (Flüchtlingsrat NRW 2017: 3). Das Büro des Hohen Kommissars der Vereinten Nationen für Menschenrechte (OHCHR) prognostiziert zudem für die kommenden Jahre einen Anstieg der Anzahl queerer Geflüchteter (2024).

LGBTIQ-Geflüchtete zählen zu den vulnerabelsten Gruppen unter den über 110 Millionen Vertriebenen weltweit (Sußner 2020, OHCHR 2024). Nicht nur in ihren Herkunftsländern, sondern auch auf der Flucht und in den Aufnahmestaaten sind sie von diversen, sich überlappenden Formen von Gewalt und Diskriminierung betroffen (UNHCR 2012: 19ff.). Die strukturelle Stigmatisierung, die sie erfahren, wird durch ihren Status als Migrant*innen und Asylsuchende weiter verstärkt (OHCHR 2024). Als Meilensteine für den Menschenrechtsschutz von LGBTIQ-Personen gelten die 2007 verabschiedeten Yogyakarta-Prinzipien und die 2012 eingeführten UNHCR-Richtlinien Nr. 9. Obwohl rechtlich nicht bindend, stellen sie allgemein anerkannte völkerrechtliche Prinzipien und einen umfassenden Definitionskatalog für den Flüchtlingsschutz in Bezug auf sexuelle Orientierung und Geschlechtsidentität dar (UNHCR 2012, Sußner 2020: 18).

In den UNHCR-Richtlinien wird auf die besonderen Herausforderungen hingewiesen, die sich aus dem sensiblen Inhalt von SOGI-Fällen ergeben: Trauma, Scham, Furcht und internalisierte Homophobie erschweren es LGBTIQ-Antragsteller*innen häufig, offen zu sprechen und ihren Fall vollständig vorzubringen (UNHCR 2012). Die Richtlinien betonen daher die Wichtigkeit einer vertraulichen, unterstützenden und sicheren Umgebung während des gesamten Verfahrens. Besonderes Augenmerk wird auf eine wertfreie verbale und nonverbale Kommunikation, positive Sprache, korrekte Terminologie,

zunehmend Verwendung findet (Smith 2024). Insbesondere im Asylkontext ist auch die Kurzform ‚SOGI‘ gebräuchlich, da sich die meisten Anträge auf diese Kategorien beziehen.

- 2 Der Terminus ‚LGBTIQ‘ kann sowohl substantivisch als auch adjektivisch verwendet werden. Als Überbegriff für alle Kategorien ist auch ‚queer‘ bzw. ‚Queer‘ gebräuchlich.

Selbstwahrnehmung und fachliche Schulung von Entscheidungsträger*innen, Interviewer*innen, Anwält*innen, Rechtsbeiständen und Dolmetscher*innen gelegt, welche „die besonderen Aspekte der Anträge auf Anerkennung der Flüchtlingseigenschaft von LGBTIQ-Personen behandelt“ (UNHCR 2012: 25). Darüber hinaus sollten spezifische Präferenzen der Antragstellenden hinsichtlich des Geschlechts der Dolmetscher*innen sowie Schamgefühle gegenüber Personen aus dem gleichen Herkunftsland oder mit ähnlichem kulturellen oder religiösen Hintergrund berücksichtigt werden (ibid.).³

Auch erste umfassende internationale Studien zur sozialen und rechtlichen Lage LGBTIQ-Geflüchteter in Europa wie Epsilon und SOGICA betonen die entscheidende Rolle, die kompetente Dolmetscher*innen für queere Geflüchtete spielen (Gavrielides 2017, Danisi et al. 2021). Ein Fehlverhalten dieser Akteur*innen könne drastische Konsequenzen auf das Asylverfahren haben (Danisi et al. 2021). Diskussionspapiere von ILGA Europe und UNHCR sowie Handreichungen von NGOs und Beratungsstellen weisen auf wiederkehrende Probleme bei der Sprachmittlung für queere Geflüchtete hin und geben konkrete Empfehlungen (ILGA Europe 2014, UNHCR 2021, Schwulenberatung Berlin 2023).

In der Praxis werden diese Richtlinien und Empfehlungen jedoch oft nicht eingehalten. Dutzende dokumentierte und international verfolgte Diskriminierungsfälle durch Behördenvertreter*innen oder Dolmetscher*innen zeigen, dass in Österreich noch erheblicher Verbesserungsbedarf im Umgang mit LGBTIQ-Personen im Asylverfahren besteht (Zelechowski 2015, FAZ 2018, Lorenz et al. 2022, Queer Base 2024a). Das eingesetzte Personal ist meist nicht speziell geschult und oft wird auf Laiendolmetscher*innen zurückgegriffen, die mit den grundlegenden berufsethischen Prinzipien nicht vertraut sind (ORF Wien 2015, Queer Base 2024b). Zudem fehlt in Österreich eine zentrale Beschwerdestelle, wo, ähnlich wie beim deutschen Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (BAMF), etwaiges Fehlverhalten von Dolmetscher*innen gemeldet werden kann (Danisi et al. 2021: 240).

.....

3 Für eine detailliertere Beschreibung des (mensen-)rechtlichen Rahmens für Dolmetschleistungen in SOGI-Verfahren unter besonderer Berücksichtigung der österreichischen Rechtspraxis siehe Bergunde et al. (2023).

2 Forschungsprojekt Queer Interpreting

In diesem Vakuum auf staatlicher Seite spielen NGOs eine entscheidende Rolle. LGBTIQ-Geflüchtete brauchen sichere Orte, sogenannte ‚safe spaces‘, um offen über ihre queere Identität und ihre Erfahrungen sprechen zu können (Huber 2016). Die Queer Base in Wien ist ein solcher Ort und unterstützt seit ihrer Gründung im Jahr 2015 LGBTIQ-Geflüchtete nach dem Peer-to-Peer-Ansatz: mit einem Team, das selbst queer ist (Solomon 2004, Queer Base 2024c). Die Organisation bietet Rechts- und Sozialberatung an, begleitet bei Behördengängen, vermittelt Therapieplätze und schafft sicheren Wohnraum (Queer Base 2024d). Jährlich führt die Queer Base rund 700 Beratungsgespräche durch und wird von bis zu 140 neuen Klient*innen kontaktiert (Queer Base 2022a). Diese stammen aus 42 Staaten und sprechen insgesamt 24 verschiedene Sprachen (Queer Base, persönliche Kommunikation, 30.08.2022). Die fünf häufigsten Herkunftsländer waren bis zum Jahr 2022 (in absteigender Reihenfolge) Irak, Iran, Afghanistan, Bangladesch und Syrien, die fünf wichtigsten Sprachen Arabisch, Dari/Farsi, Englisch, Bengalisch und Russisch (ibid.). Das mehrsprachige Queer Base-Team deckt derzeit sechs Sprachen selbst ab (Arabisch, Deutsch, Dari/Farsi, Englisch, Französisch, Spanisch) und nutzt externe Dolmetscher*innen für alle weiteren Sprachen. Die Identifikation als LGBTIQ ist dabei auch für die Auswahl der Dolmetschenden ein zentrales Kriterium (Queer Base 2024e).

Doch wer sind die Menschen, die als Dolmetscher*innen bei Queer Base tätig sind, und was treibt sie an? Welche Chancen bietet dieses besondere Setting für die Beteiligten? Welche spezifischen Herausforderungen bringt es mit sich? Und was kann für den Umgang mit queeren Geflüchteten in anderen Settings gelernt werden? In der Literatur klafft hier eine bemerkenswerte Forschungslücke.

Zwar finden queere Geflüchtete in der interdisziplinären Forschung inzwischen mehr Aufmerksamkeit, was sich in ersten Monografien und Sammelbänden an den Schnittstellen von Queer und Refugee Studies (Küppers & Bundesstiftung Magnus Hirschfeld 2019), Asylrecht, Heteronormativitäts- und Migrationsforschung (Sußner 2020) oder Identitätstheorie, Postkolonialismus und Queer Studies (Falch 2020) widerspiegelt. Die Frage der Sprachmittlung

wird hier jedoch fast vollständig ausgeklammert. Trotz der zunehmenden Berücksichtigung vulnerabler Antragsteller*innen im Bereich des Asyldolmetschens, wie etwa Kinder und Jugendliche (Keselman et al. 2008, Sultanić 2023) oder gehörlose Personen (Sivunen 2019), bleiben die Kommunikationsbedürfnisse vieler besonders vulnerabler Gruppen, darunter auch LGBTIQ-Geflüchtete, in der translationswissenschaftlichen Forschung stark unterrepräsentiert (Pöllabauer 2023).⁴ Studien im Bereich des Asyldolmetschens konzentrieren sich vor allem auf jene Settings, die für die Asylsuchenden selbst von größter Bedeutung sind: institutionelle Begegnungen im Rahmen des Asylverfahrens (Maryns 2015), von Jacobs und Maryns in Anlehnung an Goffman (1956) auch als „frontstage performance“ bezeichnet (Jacobs & Maryns 2022: 395). Was an Beratungsarbeit ‚hinter den Kulissen‘ geschieht, bleibt hingegen meist im Dunkeln.

Eine weitere Leerstelle in der Forschungsliteratur sind die Dolmetscher*innen selbst. Während der Forschungsansatz der Translator Studies, welcher die translatorisch handelnde Person, ihre Identität und Biografie ins Zentrum der Betrachtung rückt, insbesondere im Bereich der Literaturübersetzung und Translationsgeschichte an Bedeutung gewinnt (siehe Kaindl et al. 2021), scheint diese Entwicklung in anderen Subdisziplinen wie etwa der Dolmetschwissenschaft langsamer voranzugehen.⁵ Ähnliches gilt für das ebenfalls relativ junge Forschungsfeld der Queer Translation Studies, das Translationswissenschaft mit Queer Theory bzw. Queer Studies, einem in den 1990er-Jahren im Kontext des französischen Poststrukturalismus entstandenen, dekonstruktiv orientierten Denkansatz, verbindet (Babka 2008: 31, Degele 2008: 10, Epstein & Gillett 2017, Baer & Kaindl 2018, Baer 2021). Auch hier liegt der Forschungsschwerpunkt vor allem auf literarischen Übersetzungen, dolmetschwissenschaftliche Forschung bleibt nach wie vor die Ausnahme und konzentriert sich zudem primär auf das Simultan- bzw. Konferenzdolmetschen (hier z. B. Gibbels & Schmitz 2015, Jones 2020).

.....
4 Eine Ausnahme bildet etwa die mikro-soziolinguistische Analyse von Jacobs und Maryns (2023), die SOGI-Asylanträge in Belgien untersucht.

5 Als bemerkenswerte Ausnahme im Bereich der Dolmetschwissenschaft wäre hier Todorova (2014) zu nennen.

An dieser Lücke setzt das kollaborative Forschungsprojekt *Queer Interpreting*⁶ am Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien an. Das seit 2022 laufende Projekt unter der Leitung von Sonja Pöllabauer, in Kooperation mit Queer Base, hat zum Ziel, das Dolmetschen für LGBTIQ-Geflüchtete aus vier verschiedenen Blickwinkeln zu beleuchten: 1) aus der Innenperspektive von Queer Base, die anhand von Fokusgruppeninterviews rekonstruiert wird, 2) aus der Ausbildungs- bzw. Trainingsperspektive, die nach dem Ansatz der Aktionsforschung (Lewin 1946) auch Workshops für angehende und praktizierende Dolmetscher*innen beinhaltet, 3) aus der juristischen Perspektive mittels einschlägiger Fallentscheidungen und Rechtstexte und 4) aus Perspektive der Klient*innen von Queer Base, die durch eine quantitative Erhebung ermittelt werden soll. Mit Ende 2023 sind die Schritte eins bis drei in Umsetzung bzw. bereits abgeschlossen, Schritt vier ist in Planung.

In diesem Beitrag werden ausgewählte Ergebnisse der ersten Forschungsperspektive dargestellt. Die explorative Studie umfasst drei leitfadengestützte Interviews mit vier Teammitgliedern von Queer Base (Marie, Sam, Peter, Farhad)⁷ und zwei Fokusgruppeninterviews mit insgesamt acht Dolmetscher*innen (Haris, Arash, Nur, Atena, Aram, Esper, Omar, Ashtar) und einem Mitarbeiter bzw. ehemaligem Dolmetscher (Idris), die zwischen August und Oktober 2022 von der Autorin im Rahmen ihrer Masterarbeit durchgeführt wurden. Das Sampling erfolgte im Schneeballsystem in Kooperation mit den Teammitgliedern der Queer Base als Gatekeeper*innen. Die Stichprobe entspricht je der Hälfte der Belegschaft und des Dolmetscher*innen-Pools, wodurch eine relative Repräsentativität der Daten für die Gesamtgruppe sichergestellt ist.

.....

- 6 An der Konzeption und Umsetzung dieses Forschungsprojekts waren insbesondere Cécile Balbous und Marty Huber von Queer Base sowie Sonja Pöllabauer, Vera Ahamer, Katia Iacono, Harald Pasch, Maria Bernadette Zwischenberger und Anna Sourdille vom Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien beteiligt. Ein besonderer Dank gilt an dieser Stelle dem Engagement der Teammitglieder und Dolmetscher*innen von Queer Base, deren Unterstützung dieses Projekt erst ermöglicht hat.
- 7 Alle hier genannten Teammitglieder und Dolmetscher*innen wurden pseudonymisiert. Die Beteiligten wurden vor dem Interview mündlich und schriftlich über ihre Rechte aufgeklärt und haben der Verwendung der Daten gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen zugestimmt. Auf eine nähere Charakterisierung einzelner Dolmetscher*innen in Bezug auf Geschlechtsidentität, Herkunft und Alter wurde aufgrund der sensiblen Inhalte und der Gefahr der Rückverfolgung bewusst verzichtet.

Das Audiomaterial, rund 6,5 Stunden Aufzeichnungen, wurde softwaregestützt mit F4 in Anlehnung an Dresing und Pehls (2018: 23ff.) erweiterte inhaltlich-semanticische Transkription transkribiert und mit MAXQDA qualitativ ausgewertet (Gläser & Laudel 2010).

3 Motive und Hintergründe

Die befragten Dolmetscher*innen zeigen eine auffällige Homogenität in Bezug auf Altersgruppe, Herkunftsregion und SOGIESC. Sie sind überwiegend junge Erwachsene in ihren 20ern und 30ern und stammen aus dem Globalen Süden mit Regionen wie dem Nahen und Mittleren Osten sowie Süd- und Zentralasien, konkret Irak, Iran, Libanon, Syrien, Afghanistan, Armenien und Bangladesch. Alle Befragten haben einen Flucht- oder Migrationshintergrund und gehören der LGBTIQ-Community an. Als Arbeitssprachen wurden Arabisch, Armenisch, Bengalisch, Deutsch, Englisch und Farsi/Dari angegeben, wobei die Zielsprachen Deutsch und Englisch bei Queer Base im Fokus stehen. Die meisten Dolmetscher*innen sind ehemalige Klient*innen von Queer Base, die sich in der NGO engagieren, um etwas „zurückzugeben“:

I wanted to pay back, to be honest, because I felt *so* grateful for this place. [...] I wanted to give back to the community. I wanted to give back to the country, and I wanted to do like something right now. (Haris, F1: 70)⁸

Für die meisten Befragten scheint die Unterstützung der eigenen Community die Hauptmotivation für ihre Dolmetschtätigkeit zu sein. Sie ziehen daraus ein Gemeinschaftsgefühl und Selbstbestätigung: „I had this *proud* feeling that I'm *using* myself. I'm *positive*. I have some *good* effect on the community“ (Farhad, I3: 11). Die Mehrheit der Befragten gibt an, zum Teil auch ehren-

.....

8 Die Angaben in Klammern beziehen sich auf das Pseudonym der interviewten Person, das Interview (I1–I3) oder die Fokusgruppe (F1, F2) sowie die MAXQDA-Segmentnummer der zitierten Aussage. Die Kursivsetzungen sind Kennzeichnungen auffälliger Betonungen im Ausgangstext.

amtlich bei Queer Base tätig zu sein. Tatsächlich war der Dolmetscher*innen-Pool in der Anfangsphase von Queer Base aufgrund der beschränkten finanziellen Mittel noch gänzlich ehrenamtlich organisiert. Inzwischen wird der Großteil der Dolmetscher*innen mit einem Stundensatz von 35 € entlohnt (Stand 2022: Peter, Marie). Neben altruistischen Motiven ist der finanzielle Aspekt für viele Dolmetscher*innen daher ein zusätzlicher Anreiz: „When I just started getting paid, it was really helpful“ (Farhad, I4: 11). Nur beschreibt es als Win-win-Situation:

I think I joined also not just because there was a need, but also because I had the need to be somewhere to do something and there's also like some money coming in. [...] So, I know it's not like “Oh, I'm helping”, but I'm also like: “Oh, okay, this is also helping me!” (F1: 78)

Die meisten Studienteilnehmer*innen verfügen zum Zeitpunkt der Befragung bereits über mehrere Monate bis Jahre Dolmetscherfahrung, haben jedoch bis auf wenige Ausnahmen keine translationswissenschaftliche Ausbildung abgeschlossen. Sie gelten daher als Laiendolmetscher*innen. Das Dolmetschen ist für die meisten von ihnen kein längerfristiges Berufsziel. Die prekäre finanzielle Situation in der Selbstständigkeit, fehlendes intrinsisches Interesse und der geringe soziale Status von Kommundolmetscher*innen würden den Beruf unattraktiv machen, meint Marie. Die meisten Dolmetscher*innen bei Queer Base seien hochqualifizierte Akademiker*innen und auf der Suche nach einem „sicheren Job“, Selbstständigkeit sei daher „keine Option“:

Sobald sie Asyl haben, sie wollen einen Job. 40 Stunden, fix angestellt, klack, du hast deinen Lohnzettel am Ende des Monats. Dafür kriegst du eine Gemeindefwohnung oder eine Wohnung und dafür kannst du die Staatsbürgerschaft beantragen. (Marie, I2: 168)

Die daraus resultierende hohe Fluktuation innerhalb des Dolmetschenden-Pools und der damit einhergehende Wissensverlust stellen für Queer Base eine große Herausforderung dar. Mehrere Befragte äußerten im Interview den Wunsch, ihre beim Dolmetschen erworbenen Fähigkeiten und Kenntnisse an-

derwärtig, etwa als Sozialarbeiter*in oder Berater*in, einzusetzen – oder haben diesen Berufsweg bereits eingeschlagen. Das Queer Base-Team reagiert darauf, indem es versucht, neue Stellen für muttersprachliche Berater*innen zu schaffen und ihren Dolmetscher*innen damit eine neue Berufsperspektive zu geben.

4 Ambivalenzen des Peer-Ansatzes

4.1 Empathie und Erfahrungswissen

Den biografischen Hintergrund und die Motivation eines*einer prototypische*n Dolmetscher*in bei Queer Base kann man zusammenfassend folgendermaßen charakterisieren: eine queere, akademisch gebildete Person um die 30, die als Klient*in mit Queer Base in Kontakt kam und (teils ehrenamtlich) in der LGBTIQ-Community aktiv ist. Viele Dolmetscher*innen haben also ähnliche Erfahrungen wie die Klient*innen von Queer Base gemacht. Dass sie deren Lebensrealität kennen, wird von den Befragten selbst überwiegend positiv bewertet: Es ermögliche ihnen, Mitgefühl zu zeigen und empathisch zu handeln. Esper antwortet auf die Frage, was er an seiner Arbeit bei Queer Base besonders schätze:

The empathy? Um, the feeling that you actually, you are one of the community, like you are one of the people who've *been* there, done that. I've been like I felt that I actually was the only one who was queer in the whole world. And then like I found people who, like, would understand me and support me here. So, that's why I always did want to give the other person the feeling: "Hey, you're like safe here. You can feel free [...] I will translate like *each word for you.*" (F1: 91)

Ziel ihrer Arbeit sei es, eine Vertrauensbasis zu schaffen und die Klient*innen dabei zu unterstützen, offen über ihre SOGIESC zu sprechen, erklären Dolmetscher*innen und Teammitglieder. Der erste Schritt bestünde dabei darin, „eine positive Sprache zu schaffen“, meint Marie (I2: 26). Denn in den Kulturen vieler Herkunftsländer gebe es (noch) keine neutralen oder positiven Bezeichnungen

für LGBTIQ, bloß beleidigende Ausdrücke. Mehrere Dolmetscher*innen berichten, dass sie vor ihrer Flucht nicht mit der LGBTIQ-Terminologie vertraut waren: “I was like 21 when I moved to Austria. I only knew the definition of ‘gay’, ‘lesbian’ and ‘lady boy’” (Esper, F1: 380). Da Sexualität, geschlechtliche Identität und Geschlechtsausdruck auch sprachlich, kulturell, religiös und lokal bedingt sehr unterschiedlich gelebt und verbalisiert werden, ist an dieser Stelle das Erfahrungswissen der Dolmetscher*innen gefragt. Sie leisten eine zusätzliche ‚Übersetzungsarbeit‘, indem sie Begriffe, Konzepte und Lebensweisen aus der Perspektive ihrer Herkunftsregionen erläutern:

Sometimes you just have to be like word for word. Sometimes it’s not sufficient. *Most* of the times it’s not sufficient. You have to add the layers, because the person on this side, on the social counselling side or on the legal team, is not *really* understanding what this person is saying. [...] You read newspaper; you watch television. It’s *not* sufficient. You have to live it. Only then you know it. [...] Then you have to *speak* it. And we *don’t* have the practice of saying these things. It took *me* a long time to understand *how*, which words to use. The word ‘queer’ did not *exist* in my vocabulary until like six years ago. (Nur, F1: 53)

Die Tatsache, dass die Dolmetscher*innen ähnliche Stationen wie die Klient*innen durchlaufen haben, hat aus der Perspektive der Befragten viele Vorteile. Sie schafft Vertrauen, ermöglicht Empathie und ein tieferes Verständnis für die Lebensrealitäten der Betroffenen. Davon scheinen nicht nur die Queer Base-Berater*innen, sondern letztlich auch die Klient*innen zu profitieren, die durch die Peer-Dolmetscher*innen einen Menschen mit einer ähnlichen Geschichte wie sie selbst zur Seite gestellt bekommen.

4.2 Trigger und Trauma

Der gemeinsame Hintergrund hat aber auch eine Kehrseite. Gerade weil viele Dolmetscher*innen selbst ähnliche, oft stark traumatisierende Erlebnisse hinter sich haben, kann das erneute Durchleben im Beratungssetting triggernd oder sogar retraumatisierend wirken:

Trigger effect is something that every interpreter, translator has: You hear a story, and you are already triggered. You are already living that – because it's your story. You know, you're reminded of it, over and over and over... That's something that you're fighting while you're interpreting. (Haris, F1: 124)

Werden Dolmetscher*innen im Beratungssetting von der Wiedergabe traumatischer Situationen getriggert, kann dies gravierende Auswirkungen auf ihr psychisches Wohlbefinden und ihre Arbeitsleistung haben. In den Fokusgruppeninterviews beschreiben die Dolmetscher*innen verschiedene Abgrenzungsstrategien wie spezielle Atemtechniken, die sie im Laufe der Zeit zum Selbstschutz entwickelt haben. Ein Dolmetscher erzählt, dass er in belastenden Situationen versuche, sich daran zu erinnern, dass es nicht seine eigene Geschichte ist, die in der Sitzung behandelt wird: „to remind myself: ‚Hey, it's just like, let's say: a bad situation. It's a bad day. It's not *your* bad day. It's not *your* story.‘” (Esper, F2: 186). Eine weitere Möglichkeit ist die Inanspruchnahme von professioneller Unterstützung wie etwa Supervision – bei Queer Base wird Supervision auch für die hauseigenen Dolmetscher*innen angeboten. Leider werde dieses Angebot relativ selten angenommen, berichtet Marie. Aber nicht nur in der Beratung selbst, auch außerhalb des Arbeitssettings kann den Dolmetscher*innen ihre Nähe zu den Klient*innen zum Verhängnis werden. Insbesondere in der Orientierungsphase kurz nach ihrer Ankunft würden sich viele Geflüchtete sehr stark mit den Dolmetscher*innen identifizieren. Die daraus resultierenden überhöhten Erwartungen empfinden viele Befragte als erdrückend:

Omar: For me, the *disadvantage* is that *sometimes* when a person is / has recently arrived to the city, speaks only Arabic, this person would already *identify* with this translator, just if the translator is speaking Arabic. So, imagine this identification, and then *add* to it a layer of queerness. So not only does the person understand you because he speaks my language, but also the person, the translator, also understands me because they know what I'm talking about and they're *like me*. So, there's this identification process that happens where er...

Ashtar: They wanna hang out!

Omar: Exactly! Where we are *trapped*! And our *private lives* are trapped! [...] And that will end up not only being the translators, but also social workers, buddies, big brother, big sister, um... And then sometimes that becomes overwhelming. (F2: 133–141)

Obwohl ähnliche Identifikationsprozesse, Rollenüberfrachtungen und Abgrenzungsschwierigkeiten auch aus anderen Dolmetschsettings bekannt sind, scheinen sich die Herausforderungen in der relativ überschaubaren Wiener LGBTIQ-Community zu potenzieren. Da alle dieselben Lokale und Veranstaltungen besuchen würden, sei es im Gegensatz zu ihrer Arbeit in anderen Institutionen für sie im Alltag oft unmöglich, den Klient*innen der Queer Base aus dem Weg zu gehen, berichten Idris und Arash. Hinzu kommt, dass die Queer Base in der Türkis Rosa Lila Villa, einem queeren Gemeinschaftszentrum, angesiedelt ist, in dem tagtäglich viele Menschen aus der Community aufeinandertreffen. Dies mache es fast unmöglich, eine professionelle Distanz beizubehalten. “We are the bubble, we are working, we are partying (schmunzelt), we are meeting, we are crying, we are laughing (schmunzelt, jemand lacht)... Everything is happening here!” (Nur, F1: 402).

5 Schlussbetrachtungen

Theorie und Praxis zeigen starken Handlungsbedarf im Bereich des Dolmetschens für queere Geflüchtete. Um Diskriminierungsfällen und mangelnder Fachkompetenz im Umgang mit SOGI-Geflüchteten entgegenzuwirken und den geltenden Richtlinien gerecht zu werden, braucht es dringend mehr Aufklärung und spezielle Schulungen für Behördenvertreter*innen und Dolmetscher*innen. Die österreichische NGO Queer Base arbeitet mit ‚queer peers‘, Laiendolmetscher*innen aus der LGBTIQ-Community, und gleicht damit die bestehenden Defizite in öffentlichen Behörden aus. Der Peer-to-Peer-Ansatz bietet viele Chancen für die Berater*innen, die Dolmetscher*innen und die Klient*innen von Queer Base. Die Organisation erhält hoch motivierte Dolmetscher*innen, die sich der Community verpflichtet fühlen und zudem das

notwendige Fakten- und Erfahrungswissen mitbringen. Die Tatsache, dass sie die Lebensumstände der Klient*innen kennen, fördert Empathie und erleichtert es ihnen, deren Vertrauen zu gewinnen.

Das Peer-Dolmetschen bringt jedoch auch einige Herausforderungen mit sich: Ihre Nähe zu den Klient*innen macht die Dolmetscher*innen besonders vulnerabel. Das Dolmetschen traumatischer Erlebnisse kann Flashbacks oder sogar Retraumatisierungen auslösen. Da sie im selben sozialen Milieu wie die Klient*innen verkehren, fühlen sich viele Dolmetscher*innen auch in ihrem Privatleben beeinträchtigt. Die wechselseitigen Identifikationsprozesse erschweren zudem eine professionelle Abgrenzung und führen zu einer Rollenüberfrachtung, die viele Dolmetscher*innen als belastend empfinden. Auch fehlende berufliche Perspektiven sind ein Faktor, der zu einer hohen Fluktuation innerhalb des Dolmetscher*innen-Pools und damit zu Knowhow-Verlust in der NGO beiträgt. Längerfristig braucht es daher auch außerhalb von LGBTIQ-Organisationen fachlich qualifizierte und speziell geschulte Dolmetscher*innen, die in der Lage sind, diese Lücke zu füllen.

Aus der Literatur und den Studienergebnissen lässt sich ableiten, dass die dolmetschende Person, ihre Geschichte und Identität, einen entscheidenden Einfluss auf das Beratungssetting und damit auf das weitere Schicksal der Geflüchteten haben können. Neben der Dolmetschkompetenz können weitere Faktoren wie Geschlecht, Herkunft, Religion, biografischer Hintergrund, Erfahrungswissen und Einstellung der Dolmetscher*innen die Kommunikationssituation maßgeblich beeinflussen. Gerade in so sensiblen Kontexten wie SOGI-Asylverfahren sollte daher besonders auf die Eignung der dolmetschenden Person geachtet werden.

Fundierte wissenschaftliche Forschung kann dabei helfen, spezifische Kriterien und Empfehlungen für diese Dolmetschsettings zu entwickeln. Den Besonderheiten des Dolmetschens für queere Geflüchtete wurde in der translationswissenschaftlichen Forschung bisher jedoch wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Für die Dolmetschforschung ergeben sich daher folgende Desiderate: queer-theoretische und dolmetschwissenschaftliche Fragestellungen zusammenführen und eine profunde Auseinandersetzung mit der Person hinter dem*der Dolmetscher*in. Vielleicht, so könnte ein optimistischer Blick in die

Zukunft lauten, erzählen die Translator Studies von morgen auch die Geschichten der Dolmetschenden von heute.

Literatur

- Babka, Anna (2008). Quer durch Queer. Queer Studies. Queer Theory. Judith Butlers Performanz. In: *Die Maske* 3: Juni 2008, 31–34.
- Baer, Brian J. (2021). *Queer Theory and Translation Studies. Language, Politics, Desire* (= New Perspectives in Translation and Interpreting Studies). London/New York: Routledge.
- Baer, Brian J./Kaindl, Klaus (Hrsg.) (2018). *Queering Translation, Translating the Queer. Theory, Practice, Activism* (= Routledge Advances in Translation and Interpreting Studies 28). New York: Routledge.
- Bergunde, Annika/Faller, Elias/Pöllabauer, Sonja (2023). LGBTIQ+? Queer? SOGIESC? Und das noch auf Arabisch oder Farsi oder Urdu oder ...? Abrufbar unter: <https://www.blogasyl.at/2023/11/lgbtiq-queer-sogiesc-und-das-noch-auf-arabisch-oder-farsi-oder-urdu-oder/> (Stand: 10/01/2024).
- Danisi, Carmelo/Dustin, Moira/Ferreira, Nuno/Held, Nina (Hrsg.) (2021). *Queering Asylum in Europe. Legal and Social Experiences of Seeking International Protection on grounds of Sexual Orientation and Gender Identity* (= IMISCOE Research Series). Cham: Springer.
- Degele, Nina (2008). *Gender / Queer Studies. Eine Einführung*. Paderborn, Stuttgart: W. Fink, UTB.
- Dresing, Thorsten/Pehl, Thorsten (2018). *Praxisbuch Transkription. Regelsysteme, Software und praktische Anleitungen für qualitative ForscherInnen*. 8. Aufl. Marburg: Dr. Dresing und Pehl GmbH.
- Epstein, B. J./Gillett, Robert (Hrsg.) (2017). *Queer in Translation* (= Routledge Advances in Translation and Interpreting Studies 10). New York: Routledge.
- Falch, Bernhard (2020). *Queer Refugees. Sexuelle Identität und repressive Heteronormativität als Fluchtgrund*. Wiesbaden: Springer VS.
- Flüchtlingsrat NRW (2017). LSBTI*-Flüchtlinge in NRW: Ein Merkblatt für Kommunen. Abrufbar unter: https://www.frnrw.de/fileadmin/frnrw/media/downloads/Projekt_

- LSBTI/LSBTI-Fluechtlinge_in_NRW_-_Ein_Merkblatt_fuer_Kommunen.pdf* (Stand: 10/01/2024).
- Frankfurter Allgemeine Zeitung (FAZ) (2018). Österreich lehnt Antrag ab: Kleidung eines Asylbewerbers nicht schwul genug. Abrufbar unter: <https://www.faz.net/aktuell/politik/ausland/asyl-in-oesterreich-asylbewerber-nicht-schwul-genug-15738820.html> (Stand: 10/01/2024).
- Gavrielides, Theo (Hrsg.) (2017). *Supporting and Including LGBTI Migrants. Needs, Experiences & Good Practices*. London: IARS International Institute.
- Gibbels, Elisabeth/Schmitz, Jo (2015). Investigating Interventionist Interpreting via Mikhail Bakhtin. In: *Acta Universitatis Carolinae Philologica* 3, 61–72.
- Gläser, Jochen/Laudel, Grit (2010). *Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen*. 4. Aufl. Wiesbaden: VS Verlag.
- Goffman, Erving (1956). *The Presentation of Self in Everyday Life*. Edinburgh: University of Edinburgh.
- Huber, Marty (2016). LGBTIQ-Geflüchtete: Ankommen in der Queer Base. Abrufbar unter: <https://mosaik-blog.at/lgbtiq-gefluechtete-ankommen-in-der-queer-base> (Stand: 10/01/2024).
- ILGA Europe (2014). Good Practices Related to LGBTI Asylum Seekers in Europe. Abrufbar unter: https://www.ilga-europe.org/sites/default/files/good_practices_related_to_lgbti_asylum_applicants_in_europe_jul14.pdf (Stand: 10/01/2024).
- ILGA World (2023). Criminalisation of Consensual Same-sex Sexual Acts. Abrufbar unter: <https://database.ilga.org/criminalisation-consensual-same-sex-sexual-acts> (Stand: 02/12/2023).
- Jacobs, Marie/Maryns, Katrijn (2022). Managing Narratives, Managing Identities: Language and Credibility in Legal Consultations with Asylum Seekers. In: *Language in Society* 51:3, 375–402.
- Jacobs, Marie/Maryns, Katrijn (2023). Mediated Disclosure in Asylum Encounters. In: *Multilingua* 42:2, 165–189.
- Jones, MJ (2020). Where Are My People? The Case for Culturally Competent Interpreters. In: *Journal Committed to Social Change on Race and Ethnicity* 6:1, 103–136.
- Kaindl, Klaus (2021). (Literary) Translator Studies: Shaping the field. In: Kaindl, Klaus/Kolb, Waltraud/Schlager, Daniela (Hrsg.) *Literary Translator Studies* (= Benjamins Translation Library 156). Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.

- Keselman, Olga/Cederborg, Ann-Christin/Lamb, Michael E./Dahlstrom, Orjan (2008). Mediated Communication with Minors in Asylum-seeking Hearings. In: *Journal of Refugee Studies* 21:1, 103–116.
- Küppers, Carolin/Bundesstiftung Magnus Hirschfeld (Hrsg.) (2019). *Refugees & Queers. Forschung und Bildung an der Schnittstelle von LSBTTIQ, Fluchtmigration und Emanzipationspolitiken* (= Queer Studies 17). Bielefeld: Transcript Verlag.
- Lewin, Kurt (1946). Action Research and Minority Problems. In: *Journal of Social Issues* 2:4, 34–46.
- Lorenz, Laurin/Pflügl, Jakob/Pucher, Johannes (2022). Schwuler Asylwerber, negativer Bescheid: Kritik an Entscheiden des BVwG-Vizepräsidenten. Abrufbar unter: <https://www.derstandard.at/story/2000137349439/lotterie-am-asylgericht-wie-sich-strukturelle-probleme-auf-entscheide-auswirken> (Stand: 10/01/2024).
- Maryns, Katrijn (2015). Asylum Settings. In: Franz Pöchhacker (Hrsg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London: Routledge, 22–24.
- OHCHR (2023). OHCHR and the Human Rights of LGBTI People. Abrufbar unter: <https://www.ohchr.org/en/sexual-orientation-and-gender-identity> (Stand: 03/12/2023)
- ORF Wien (2015). Asylverfahren: Kritik an Laiendolmetschern. Abrufbar unter: <https://wien.orf.at/v2/news/stories/2715821/> (Stand: 10/01/2024).
- Pöllabauer, Sonja (2023). Research on Interpreter-mediated Asylum Interviews. In: Gavioli, Laura/Wadensjö, Cecilia (Hrsg.) *The Routledge Handbook of Public Service Interpreting*. Abingdon: Routledge, 140–154.
- Queer Base (2022). Jahresbericht 2021. Abrufbar unter: <https://friends.queerbase.at/wp-content/uploads/2022/05/Jahresbericht21.pdf> (Stand: 10/01/2024).
- Queer Base (2024a). Presse. Abrufbar unter: <https://friends.queerbase.at/presse/> (Stand: 10/01/2024).
- Queer Base (2024b). Dolmetschen. Abrufbar unter: <https://queerbase.at/dolmetschen> (Stand: 10/01/2024).
- Queer Base (2024c). Rechtsberatung. Abrufbar unter: <https://friends.queerbase.at/projekte/rechtsberatung/> (Stand: 10/01/2024).
- Queer Base (2024d). Über uns. Abrufbar unter: <https://friends.queerbase.at/ueber-die-queer-base/> (Stand: 10/01/2024).
- Queer Base (2024e). Queer Base. Abrufbar unter: <https://queerbase.at/> (Stand: 10/01/2024).

- Schwulenberatung Berlin (2023). Dolmetschen für lesbische, schwule, bisexuelle, trans* und inter* Geflüchtete: Eine Handreichung. 6. Aufl. Abrufbar unter: https://schwulenberatungberlin.de/wp-content/uploads/2021/05/60214e1967a655ee9323c762_SchwuBe_Sprachmittler_Broschuere_LT_WEB.pdf (Stand: 10/01/2024).
- Sivunen, Nina (2019). An Ethnographic Study of Deaf Refugees Seeking Asylum in Finland. In: *Societies* 9:1, 1–16.
- Smith, Raymond A. (2024). From LGBTQIA+ to SOGIESC: Reframing Sexuality, Gender, and Human Rights. Abrufbar unter: <https://www.openglobalrights.org/lgbtqia-to-sogiesc-reframing-sexuality-gender-human-rights/> (Stand: 10/01/2024).
- Solomon, Phyllis (2004). Peer Support/Peer Provided Services. Underlying Processes, Benefits, and Critical Ingredients. In: *Psychiatric Rehabilitation Journal* 27:4, 392–401.
- Sultanić, Indira (2023). Interpreting for Vulnerable Populations. Training and Education of Interpreters Working with Refugee Children in the United States. In: Ruiz Rosendo, Lucía/Todorova, Marija (Hrsg.). *Interpreter Training in Conflict and Post-Conflict Scenarios*. Abingdon: Routledge, 114–128.
- Sußner, Petra (2020). *Flucht – Gender – Sexualität. Eine menschenrechtsbasierte Perspektive auf Grundversorgung und Asylberechtigung* (= Juristische Schriftenreihe). Wien: Verlag Österreich.
- Todorova, Marija (2014). Interpreting Conflict: Memories of an Interpreter. In: Kaindl, Klaus/Spitzl, Karlheinz (Hrsg.) *Transfiction: Research into the Realities of Translation Fiction*. London/Amsterdam/New York: John Benjamins, 221–232.
- UNHCR (2012). Richtlinien zum internationalen Schutz Nr. 9.: Anträge auf Anerkennung der Flüchtlingeigenschaft aufgrund der sexuellen Orientierung und/oder der geschlechtlichen Identität im Zusammenhang mit Artikel 1 (A) 2 des Abkommens von 1951 bzw. des Protokolls von 1967 über die Rechtsstellung der Flüchtlinge. Abrufbar unter: <https://www.refworld.org/cgi-bin/texis/vtx/rwmain/opendocpdf.pdf?reldoc=y&docid=56caba174> (Stand: 10/01/2024).
- UNHCR (2021). LGBTIQ+ persons in Forced Displacement and Statelessness: Protection and Solutions. Discussion Paper. Abrufbar unter: <https://www.refworld.org/pdfid/611e16944.pdf> (Stand: 10/01/2024).
- Zelechowski, Eva (2015). „Warum bist du schwul, Russland hat so schöne Frauen“. Abrufbar unter: <https://www.wienerzeitung.at/h/warum-bist-du-schwul-russland-hat-so-schone-frauen> (Stand: 10/01/2024).

IM GESPRÄCH

TALKING

“Every true story has strangeness, things that can only happen to those people at that time – the unbiased listen for it, trying to imagine an unknown world. But the biased look only for familiar oddities, the ones that match and validate their own story.”

– Dina Nayeri
(*The Ungrateful Refugee*, 2019)

ANNIKA BERGUNDE, LILIAN HAGENLOCHER,
SARAH MACKENZIE & VERENA PLUTZAR

„Es darf ein bisschen mehr sein.“¹

Zur Kommunikation relevanter Informationen im Asylverfahren

Abstract: Genaue und umfassende Informationen, die zeitgerecht an Asylsuchende gegeben werden, spielen für eine qualitätsvolle und rechtsstaatliche Abwicklung des Asylverfahrens eine wichtige Rolle. Der vorliegende Artikel greift auf eine 2008 durchgeführte Studie zur Kommunikation rechtlicher Informationen an einer österreichischen Erstaufnahmeeinrichtung zurück, die gravierende Wissensdefizite von Schutzsuchenden aufzeigte und zahlreiche Empfehlungen für eine Verbesserung der Informationssituation zur Verfügung stellte, und vergleicht die Ergebnisse mit der aktuellen Situation. Folglich müssen offizielle Informationen unter Berücksichtigung informeller Informationswege verständlich gestaltet werden. Unter Bedachtnahme auf relevante Studienergebnisse und gute Praxisbeispiele werden weitere Wege dafür aufgezeigt.

Keywords: Asylverfahren; Information; Kommunikation

1 Einleitung

Wer flüchtet, der*die konnte sich meist auf die Situation am Ankunftsort nicht vorbereiten und muss nach einer anstrengenden Flucht die örtlichen Strukturen möglichst rasch verstehen. Geflüchtete Menschen bringen zumeist geringe

.....

1 Es wird darauf hingewiesen, dass es sich bei diesem Beitrag um keine Publikation von UNHCR handelt und die Inhalte nur die Ansichten der Autorinnen widerspiegeln und nicht die des UNHCR, der Vereinten Nationen oder deren Mitgliedstaaten.

Systemkenntnisse mit und haben kein Wissen über die oft sehr komplexen Regelungen und Akteur*innenstrukturen des Asylverfahrens. Viele von ihnen haben den Schrecken von Krieg und Verfolgung, und damit zusammenhängend möglicherweise den Tod von Familienmitgliedern erlebt. Alle mussten Vertrautes hinter sich lassen. Die Phase des Ankommens nach einer Flucht ist gleichzeitig von Orientierungslosigkeit und Gewährwerden der vielfältigen Verluste und schmerzhaften Erfahrungen, die zur Flucht geführt haben, gekennzeichnet, weswegen sie auch ein hohes Potential von retraumatisierendem Erleben in sich birgt (Becker 2014: 180ff.).

Um Regeln und Abläufe des Asylverfahrens einhalten zu können, müssen Asylsuchende wissen, welche Einrichtungen wofür zuständig sind und auch welche Rechte und Pflichten sie selbst im Asylverfahren haben. Gerade in den ersten Tagen in Österreich sind Flüchtlinge nach einer oft strapaziösen Flucht aber erschöpft und teils nicht in der Lage, die Fülle an Informationen aufzunehmen und am Verfahren mitzuwirken (vgl. Scholaske & Kronenbitter 2021: 43). Damit Schutzsuchende unter diesen besonders herausfordernden Bedingungen des Ankommens am Verfahren mitwirken können, ist es, wie die Meta-Studie von Ruokolainen und Widén (2020) nachweist, wichtig, diese zeitgerecht und genau über das Asylverfahren sowie wichtige Akteure und Einrichtungen zu informieren. Der Weg dorthin führt nach Ruokolainen und Widén (2020) über eine ganzheitliche Betrachtung der Informationssituation von Asylsuchenden, wozu die Berücksichtigung unvermeidlicher Fehlinformationen ebenso gehört wie das Verständnis von Informationswahrnehmung als einen sozialen Prozess, der aus verschiedenen Blickwinkeln und vor allem aus der Perspektive der Adressat*innen zu betrachten ist (Ruokolainen & Widén 2020: 8ff.).

Die Qualität und Verfügbarkeit von Informationen nehmen, so das zentrale Argument dieses Beitrags, erheblichen Einfluss auf das Verständnis, die Beteiligung und das Vertrauen der Asylsuchenden in das Asylverfahren sowie den Staat Österreich. Denn das Wissen über Regeln, Strukturen und Prozesse ist entscheidend, damit Flüchtlinge am Asyl- und Aufnahmeprozess mitwirken können. Asylsuchende, die über ihre Rechte und Pflichten informiert sind, können folglich aktiver am Verfahren teilnehmen und kooperieren. Sie werden zudem ermächtigt, Entscheidungen eigenständig zu treffen. Nur

dann können sie selbstbestimmt handeln und wiederum das gesamte System entlasten. Außerdem helfen klare Informationen, Missverständnisse und unrealistische Erwartungen zu vermeiden, sowie etwaigen Fehlinformationen, wie sie innerhalb der Gruppe von Asylsuchenden zirkulieren, vorzubeugen bzw. entgegenzuwirken (Ruokolainen & Widén 2020: 6ff.). Dazu gehört auch die Minimierung des Risikos, Opfer von Menschenhandel und anderen Formen der Ausbeutung und Gewalt zu werden. Schließlich tragen genaue und rechtzeitige Informationen sowie transparente Strukturen und Prozesse dazu bei, dass Asylsuchende Vertrauen in das Asylverfahren und das Aufnahme-land aufbauen, was ihre weitere Integration und Partizipation im Zielland unterstützt. Trotz dieser immensen Bedeutung von genauer und zeitgerechter Information haben Asylsuchende oft keinen Zugang dazu (Ruokolainen & Widén 2020: 6). Vor diesem Hintergrund soll ausgehend von einer Studie zur Information von Asylsuchenden in einer österreichischen Erstaufnahmestelle im Jahre 2008 (Plutzer et al. 2008) die aktuelle Informationssituation dargestellt und kritisch beleuchtet werden.

2 Befunde zur rechtlichen Information von Asylsuchenden in Österreich – Wo liegen die Herausforderungen?

Bereits im Jahr 2008 wurde im Rahmen der Studie komm.weg (Plutzer et al. 2008) die Weitergabe rechtlicher Information durch Behörden und andere relevante Personen in der damaligen Erstaufnahmestelle, heute Bundesbetreuungseinrichtung, Traiskirchen untersucht.² Mittels Befragungen und Beobachtungen wurde der Ablauf der Informationsweitergabe in der damaligen Erstaufnahmestelle rekonstruiert, um Verbesserungsbedarf zu eruieren und Empfehlungen zu formulieren. Übergeordnetes Ziel der Studie war es, Wege

.....

- 2 Die Studie bestand aus Befragungen von insgesamt 60 relevanten Akteur*innen in der Erstaufnahmestelle (37 Asylsuchende und 23 Mitarbeiter*innen: Polizist*innen, Dolmetscher*innen, Referent*innen, Sozialarbeiter*innen und Rechtsberater*innen) sowie teilnehmenden Beobachtungen vor Ort.

zu finden, Asylwerber*innen über das Asylverfahren in einer für sie verständlichen Form aufzuklären und ihnen damit zu ermöglichen, ihren Mitwirkungspflichten im Verfahren nachzukommen. Zu diesem Zeitpunkt gab es noch keine Forschung zur Informationssituation von geflüchteten Personen. Die wenigen Studien, die in der Zwischenzeit hinzugekommen sind, bestätigen die Ergebnisse der komm.weg-Studie.

Die Befunde der komm.weg-Studie zeigten, dass Asylsuchende falsch informiert in die Erstbefragung durch die Polizei und damit in das Zulassungsverfahren gingen und es während des gesamten Ablaufs auch blieben. Die von den Behörden zur Verfügung gestellten offiziellen Informationen erfüllen zwar formal den gesetzlichen Auftrag der Informations- und Kommunikationsrechte im Rahmen eines Verwaltungsverfahrens (Schumacher 2006: 225ff.), nicht aber ihren Zweck, da sie nicht zielgruppengerecht aufbereitet waren.³ Ein deutlicher Hinweis darauf, dass Asylsuchende das Asylverfahren und damit den Kontext ihres Handelns nicht verstanden, dass sie nicht zwischen Zulassungsverfahren (dort wird geprüft, ob Österreich oder ein anderes EU-Land für die Prüfung des Asylantrags zuständig ist) und inhaltlichem Asylverfahren, wo es um die Feststellung der Asylgründe geht, unterscheiden konnten. Tatsächlich gaben die befragten Asylsuchenden an, die von Behörden vorgesehenen Erstinformativblätter nicht erhalten, nicht verstanden sowie nicht gewusst zu haben, wo diese bei Verlust erneut zu finden seien. Darüber hinaus gaben sie an, auch die Erfahrung gemacht zu haben, dass Rechtsberater*innen für Fragen nicht zur Verfügung standen. Während die offiziellen Informationen als mangelhaft eingeschätzt wurden, wurden als wichtigste und vertrauens-

.....

3 Linguistisch betrachtet waren die Informationsblätter in einem rechtswissenschaftlichen Sprachregister verfasst und wiesen kaum orientierende Gliederungselemente auf. Florian Menz stellte in einem vom Netzwerk SprachenRechte in Auftrag gegebenen Gutachten fest: „Es ist aus linguistischer Sicht zu bezweifeln, dass diese Informationstexte, dazu beitragen, dass AsylwerberInnen so informiert werden, dass sie mit Hilfe dieser Texte sinnvoll handeln können. Dies ist aber generell das implizite Ziel von Informationstexten.“ (Menz 2004). Aus Perspektive der transkulturellen Psychiatrie beurteilte Alexander Friedmann die Erstinformativblätter „nicht nur untauglich, sondern in vielen, vielleicht sogar in allen Fällen kontraproduktiv“ (Friedmann 2004), da sie direkt nach erlittenen Traumata, Folter oder sexueller Misshandlung fragten.

würdigste Informationsquelle andere Asylsuchende genannt. Geäußert wurde auch ein Misstrauen gegenüber der Rechtsberatung.

Die komm.weg-Studie zeigte, dass für Flüchtlinge andere geflüchtete Personen die weit wichtigste Informationsquelle darstellen, was durch aktuelle Forschung bestätigt wird (Borkert et al. 2018) wie auch, dass offiziellen Informationen der Behörden weniger vertraut wird als Erfahrungsberichten auf sozialen Medien (Dekker et al. 2018). Dass die Hinwendung zu informellen Quellen aufgrund von mangelnder Information von offiziellen Stellen zu Fehlinformationen mit nachteiligen Wirkungen führen kann, wurde bereits 1998 im Rahmen einer finnischen Studie unter Einwander*innen beobachtet (Ruokolainen & Widén 2020: 12). Fehlinformationen von geflüchteten Personen können ganz unterschiedliche Gründe haben (Ruokolainen & Widén 2020: 7f.). Häufig beruhen sie auf unzureichenden, veralteten oder auch unangemessen präsentierten offiziellen Informationen. Ein Beispiel dafür wären die oben beschriebenen Erstinformationsblätter, die Ausgangspunkt der komm.weg-Studie waren. Aber auch Fehlinformationen durch Gatekeeper und andere Personen auf der Flucht spielen eine Rolle, ein Phänomen, das im Rahmen der komm.weg-Studie identifiziert werden konnte, wenn Fluchthelfer z. B. raten, alle Dokumente wegzuworfen (Plutzer et al. 2008: 28). Ruokolainen und Widén (2020) nennen außerdem falsche Hoffnungen oder unrealistische Erwartungen, Gerüchte oder auch verzerrte Informationen als Gründe für Fehlinformationen. UNHCR versuchte bereits im Jahr 2015, gemeinsam mit Geflüchteten an Informationskampagnen (Telling The Real Story 2024) zu arbeiten, um Personen, die eine Flucht nach Europa in Erwägung ziehen, bereits in den Herkunftsregionen eine realistische Entscheidungsbasis zu verschaffen.

Die komm.weg-Studie zeigte zudem, dass bei der Informationsweitergabe Emotionen eine zentrale Rolle spielen (Plutzer et al. 2008: 45f.). Allen voran steht die Angst der Asylsuchenden, ihre Chance auf Asyl zu verlieren, aber auch Behördenvertreter*innen berichteten von emotionaler Überforderung aufgrund von fehlendem Wissen, von Widersprüchlichkeiten, die sie in den Aussagen der Befragten wahrnehmen sowie von politischem Druck, strenge Entscheidungen zu treffen. Auch der Faktor Zeit hat sich für die Informationsweitergabe als relevant erwiesen. Das Asylverfahren ist durch ein enges

Zeitregime getaktet und dem widerstrebend nehmen sich erfolgreich agierende Berater*innen Zeit für die Weitergabe von Information (Plutzar et al. 2008: 51).

Die Komplexität des Asylverfahrens, die emotionale Belastung der Asylsuchenden sowie Fehlinformationen, die innerhalb der Gruppe von Asylsuchenden zirkulieren, verlangen nach einer vielfältigen, redundanten und vertrauenswürdigen Vermittlung von Informationen (Ruokolainen & Widén 2020: 10f.). Eine solche Form konnte im Jahr 2008 im Rahmen der komm.weg-Studie identifiziert werden: Das Haus der Frauen, das innerhalb der damaligen Erstaufnahmestelle von einer NGO geführt wurde, führte regelmäßig Informationsveranstaltungen durch und so konnten Beratungen von Asylsuchenden in Gruppen stattfinden, in denen alle möglichen Fragen von multiprofessionellen Teams, die sich aus mehrsprachigen Sozialarbeiterinnen, Psychologinnen und einer Juristin zusammensetzten, beantwortet werden. Der Vorteil dieser Informationsvermittlung lag nicht nur in der Möglichkeit, wiederholt teilzunehmen, sondern vor allem in der Mehrsprachigkeit, der Multiperspektivität und dem Austausch unter Peers.

Die komm.weg-Studie wie auch die aktuellen Studien (Borkert et al. 2018, Dekker et al. 2018, Ruokolainen & Widén 2020) weisen folglich auf die Notwendigkeit hin, an der Vertrauenswürdigkeit, Aktualität und Vollständigkeit von offiziellen Informationen regelmäßig zu arbeiten und Personen, die sie weitergeben, ausreichend zu schulen. Dabei ist unbedingt im Blick zu behalten, dass Asylsuchende sich vorwiegend über alternative Informationsquellen und da vor allem durch andere Flüchtlinge informieren.

3 Empfehlungen zur Information von Asylsuchenden in der Erstaufnahme – Was braucht es?

Die komm.weg-Studie hat insgesamt 25 Empfehlungen ausgesprochen, die durchwegs als vertrauensbildende Maßnahmen zu bewerten sind (Plutzar et al. 2008: 60ff.). Die wichtigsten werden hier skizziert:

- Der Zugang zu Informationsmedien sollte sichergestellt sein, d. h. Erstinformativblätter sind in Sprachen der Asylsuchenden zugänglich-

lich zu machen und Geräte, über die Erklärvideos laufen, funktions-tüchtig zu halten.⁴

- Die Erstinformationsblätter, die der rechtlichen Belehrung nach Antragstellung dienen, und aufgrund des juristischen Sprachregisters notwendigerweise ohne zusätzliche Erläuterungen unverständlich sind, sollten durch weitere Informationsangebote, wie beispielsweise Informationsbroschüren, Informationsveranstaltungen und Beratungsgespräche ergänzt werden.
- Informationsveranstaltungen und Beratungen für Gruppen von Asyl-suchenden sollten geleitet durch mehrsprachige multiprofessionelle Teams, zusammengesetzt aus Sozialarbeiter*innen, Psycholog*innen und Jurist*innen angeboten werden. Die Veranstaltungen können thematisch orientiert sein, z. B. durch kleine Vorträge mit anschließenden Möglichkeiten, Fragen zu stellen und untereinander Erfahrungen auszutauschen oder aber auch als thematisch offene Gruppen, bei denen Asylsuchende die Möglichkeit haben zu aktuellen Fragen Informationen zu bekommen. Wichtig ist dabei, dass nicht nur zum Asylverfahren informiert wird, sondern auch zum Leben in der Be-treuungsstelle und in Österreich. Solche Gruppeninformationen sind auch von Ruokolainen und Widén (2020) unter Rückgriff aus sozi-alkonstruktionistische Theorien von Information (Tuominen et al. 2005) empfohlen, da durch die Einbettung in der Gruppe verschie-dene Perspektiven der Informationsgebenden wie -empfangenden berücksichtigt und damit Fehl- und Desinformationen begegnet werden können (Ruokolainen & Widén 2020: 3).
- Als eine Möglichkeit, das Vertrauen von Asylsuchenden zu gewinnen, bietet sich der Einsatz von speziell geschulten Personen an, die in der Lage sind, Informationen sachlich richtig und auf die Wissens- und Erwartungshorizonte der Asylsuchenden abgestimmt zu geben. Solche Mittlerpersonen sollten von unabhängigen Stellen ausgebildet und entsendet werden. Eine Identifikation mit den Behörden wirkt

.....

4 Zum damaligen Zeitpunkt wurden in der Erstaufnahmestelle Ost in Österreich sogenannte ‚Informatoren‘ eingesetzt, die in kurzen Videos das Asylverfahren erklärten.

sich bei den Asylsuchenden nachteilig auf die Wahrnehmung als vertrauenswürdige Informationsquelle aus (Plutzar 2008: 36ff.).

- Der Zugang zu Ansprechpartner*innen und Informationsstellen, wie z. B. die Rechtsberatung, soll durch die Aushängung von Anwesenheiten, Sprechzeiten und vor allem auch Nennung der gesprochenen Sprachen transparent gemacht werden.
- Der Einsatz von qualifizierten Dolmetscher*innen und die Ausbildung ‚sprachkundiger‘ Dolmetscher*innen wurde dringendst empfohlen, wie auch deren Einsatz im Parteienverkehr und die sukzessive Übersetzung von Ladungen und Mitteilungen in die Sprachen der Asylsuchenden.
- Ein Lageplan und eine transparente Ausschilderung der Räumlichkeiten, die für das Asylverfahren genutzt werden, sollten Orientierungshilfen geben.
- In den Räumlichkeiten, die der Information dienen, wie z. B. Infopoints, sollte auf eine vertrauensbildende Atmosphäre geachtet werden, indem sie zugänglich sowie einladend gestaltet sind und in Ordnung gehalten werden.
- Die Professionalisierung der Kommunikationskompetenzen (z. B. in Deeskalation, leichter Sprache) des eingesetzten Personals im Rahmen von Schulungen und Supervision sollte verbessert werden.

Grundsätzlich wurde von den Autor*innen der komm.weg-Studie empfohlen, der Informationspflicht im Rahmen der Rechtsbelehrung erst nachzugehen, wenn Asylsuchende dazu bereit sind, das heißt, wenn sie von den Strapazen der Flucht erholt sind und sich in vertrauensvoller Weise über ihre Situation und den Handlungskontext ‚Asylverfahren‘ informieren können. Dabei ist es notwendig, allgemeine Aufklärung zur Orientierung und rechtliche Absicherung durch die Behörde zu trennen. Befragungen im Asylverfahren sollten erst durchgeführt werden, wenn eine allgemeine Aufklärung zur Orientierung erfolgt ist.

4 Derzeitige Informationsvermittlung im Asylverfahren – Ist das ausreichend und effektiv?

Während die Erstaufnahme von Geflüchteten in Österreich früher an private, gewinnorientierte Unternehmen ausgelagert war (zuerst an das deutsche Unternehmen European Homecare, dann ab 2012 an die Schweizer ORS Service AG), ist nunmehr die Bundesagentur für Betreuungs- und Unterstützungsleistungen, kurz BBU (2024), zuständig. Bei der BBU handelt es sich um eine ausgegliederte Gesellschaft, die zu 100 % im Eigentum des Bundes steht und deren Aufgabenbereich im BBU-Errichtungsgesetz (RIS 2019) definiert ist. Gemäß § 2 Abs. 1 fällt hierunter auch die Durchführung der Grundversorgung für Asylwerber*innen, soweit diese dem Bund obliegt. Die BBU ist folglich für die Versorgung von hilfs- und schutzbedürftigen Fremden verantwortlich und hat unter anderem die Aufgabe, diese unterzubringen, zu verpflegen und mit Informationen zu versorgen. Letzteres spiegelt Artikel 6 Ziffer 8 der Grundversorgungsvereinbarung wider (RIS 2004), wonach die Grundversorgung auch die Information und Beratung der Asylsuchenden umfasst. Des Weiteren ist die BBU für die Rechtsberatung und Rechtsvertretung der Asylsuchenden vor dem Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA) gem. § 49 BFA-VG und dem Bundesverwaltungsgericht (BVwG) gem. § 52 BFA-VG zuständig. Mit Ausnahme der in § 49 BFA-VG festgelegten Fälle gibt es allerdings keinen Rechtsanspruch auf Rechtsberatung vor dem BFA. Zudem bietet die BBU österreichweit Rückkehrberatung für interessierte sowie ausreisepflichtige Fremde an. Berater*innen der BBU greifen in den Beratungen bei Bedarf auf einen internen sowie externen Dolmetscher*innenpool zurück. Das österreichische Asylgesetz (§ 29 (1) AsylG 2005) legt zudem fest, dass „unverzüglich nach Einbringung des Antrages [...] dem Asylwerber eine Orientierungsinformation und eine Erstinformation über das Asylverfahren in einer ihm verständlichen Sprache zu geben“ ist.

4.1 Schriftliche Informationen

Asylsuchende erhalten zu Beginn des Verfahrens vom BFA erstellte schriftliche Erstinformativblätter, die auch in Arabisch, Bengali, Chinesisch, Dari, Eng-

lisch, Französisch, Hindi, Paschtu, Russisch, Somali und Sorani vorliegen (BFA o. J.a). In den durch die BBU geführten Bundesbetreuungsstellen liegen diese ebenso auf. Aufgrund des juristischen Sprachregisters kann nicht davon ausgegangen werden, dass diese Information von Asylsuchenden ohne Vermittlung verstanden wird, auch wenn sie in Sprachen von Asylsuchenden übersetzt wurden (Netzwerk SprachenRechte 2006). Die mittlerweile vom BFA erstellte Informationsbroschüre zum Asylverfahren (BFA o. J.b, Deutsch und Englisch verfügbar) ist durch die visuelle Unterstützung wie auch die sehr übersichtliche Infografik (BMI 2017) (auf Deutsch, Englisch und Arabisch) zwar deutlich ansprechender, dennoch sind diese Informationsmaterialien aufgrund des Fachvokabulars und der dahinterliegenden Komplexität nicht selbsterklärend und bedürfen ebenfalls einer Vermittlung und Erklärung. Der Verständlichkeit im Weg steht auch, dass in dieser Form der Informationsvermittlung die Perspektive der Asylsuchenden nicht berücksichtigt wird (Ruokolainen & Widén 2020: 3, Tuominen et al. 2005: 336).

Einen deutlichen Adressat*innenbezug zeigt hingegen die Informationsbroschüre ‚Willkommen in Österreich‘, die für unbegleitete minderjährige Antragsteller*innen vom UNHCR in Kooperation mit vielen Expert*innen sowie der Asylbehörde selbst 2013 sowie unter Einbeziehung von Jugendlichen aus verschiedenen Herkunftsländern entwickelt und in einfacher Sprache (immer in Deutsch und der jeweiligen Fremdsprache) verfasst und mit comicartigen Graphiken, die die Jugendlichen in den Mittelpunkt stellen, illustriert wurde. Da Asylsuchende sich zunehmend und auch vorwiegend auf digitalen Wegen informieren (Borkert et al. 2018), wurden die Informationen auch auf einer dazugehörigen Website zur Verfügung gestellt (deinasyilverfahren.at o. J.). 2021 wurden die Rechte an der Broschüre und Website von UNHCR an die BBU übergeben. Die Printversion der Broschüre wurde 2022 von der BBU aktualisiert und wird in Bundesbetreuungseinrichtungen sowie im Rahmen der Rechtsberatung von der BBU eingesetzt (BBU 2022). Zudem ist diese auf der Website der BBU zum Download verfügbar. Die Aktualisierung der Webseite ist in Bearbeitung und ist dringend angezeigt, da nicht aktuelle Informationen auch als Fehlinformationen zu verstehen sind (Ruokolainen & Widén 2020: 7). Darüber hinaus wurde ein sogenannter ‚Who is Who‘-Flyer erstellt, der im

Asylverfahren involvierte Akteure (z. B. Rechtsberater*innen) und deren Aufgabe und Rolle kurz erläutert.

4.2 Videos

Ähnlich zeigt ein Blick in andere EU-Länder weitere gute Praktiken der Informationsgestaltung: Die Behörden in Schweden stellen etwa Asylsuchenden in einfacher Sprache verfasste, bebilderte Informationsbroschüren in mehreren Sprachen zur Verfügung. Auf der Webseite der schwedischen Einwanderungsbehörde Migrationsverket (o. J.a) gibt es mehrsprachige Videos zum Asylverfahren sowie kindgerechte Informationen (o. J.b). Zudem wurde eine App ‚Migrationsverket Stories‘ für Kinder entwickelt, die kindgerechte Informationen in sechs verschiedenen Sprachen abspielt. Ein weiteres Beispiel im Zusammenhang mit mehrsprachigen Informationswebseiten für neuankommende Personen ist die finnische Webseite *movingtofinland* (o. J.). Diese Webseite enthält Informationen in acht verschiedenen Sprachen. In den Niederlanden wurde eine App entwickelt, die Asylsuchende nicht nur über den Asylprozess informiert, sondern auch interaktive Sprachkurse und Informationen zu Bildung und Arbeit bietet. Schließlich bietet auch die Webseite des Deutschen Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (2019) mehrsprachige Informationen inklusive Videos für Geflüchtete sowie für Personen, die in der Flüchtlingsarbeit tätig sind.

4.3 Rechtsberatung

Als Ergänzung zur schriftlichen Information ist die Informationsweitergabe über eine spezialisierte Rechtsberatung essenziell (Plutzer et al. 2008: 33). Die Ergebnisse der *komm.weg*-Studie verweisen außerdem darauf, dass das Angebot der Rechtsberatung wenig von Asylsuchenden genutzt wurde. Asylsuchende nahmen die Rechtsberater*innen als nicht zugänglich wahr (Plutzer et al. 2008: 25f.).

Wie zuvor bereits beschrieben, ist die BBU für die Rechtsberatung und Rechtsvertretung von Asylsuchenden, allerdings nur in sehr eingeschränktem Umfang in erster Instanz, zuständig. In den Erstaufnahmestellen sowie

in Bundesbetreuungseinrichtungen, in denen unbegleitete Minderjährige untergebracht sind, hat die BBU Rechtsberatung und -vertretung Beratungsräumlichkeiten vor Ort und/oder ist an fixen Wochentagen zu Besuch. In Einrichtungen, in denen keine Beratungstätigkeiten vor Ort stattfinden, werden etwa Flyer von Rechtsberatungsorganisationen ausgehängt oder entsprechende Telefonnummern notiert. Vor diesem Hintergrund wäre es wichtig, hier zukünftig eine Lösung zu finden, um sicherzustellen, dass auch erwachsene Asylsuchende von Beginn an rechtlich umfassend informiert sind. So könnten etwa Gruppenworkshops zum Asylverfahren (in den Betreuungsstellen) angeboten werden und auch Mittlerpersonen (siehe Plutzar et al. 2008: 68) dafür ausgebildet und eingesetzt werden. Über die Sozialen Medien könnten darüber hinaus Asylsuchende direkt adressiert und etwa über Beratungszeiten etc. informiert werden. Zudem könnte eine Art Landing Page, die Asylsuchende in den Bundesbetreuungsstellen mit Informationen versorgt, genutzt werden und etwa FAQs zum Asylverfahren in leichter Sprache, in relevanten Sprachen wie etwa Arabisch, Dari, Paschtu und Somali sowie Englisch, anführen. Derzeit stellt UNHCR Österreich etwa Informationen zum Verfahren, zu Rechten und Pflichten etc. auf einer Help-Seite zur Verfügung (UNHCR o. J.a).

5 Weitere Informationen für Asylsuchende – Notwendig und umfassend?

Das Informieren zum Leben und Alltag in Österreich wird durch das Team Grundversorgung der BBU übernommen. Auch für Informationen zu Alltagsfragen gilt, dass eine interaktive Informationsvermittlung, die Raum für Fragen gibt, mit Blick auf die Zielgruppe der Asylsuchenden effektiver ist. Positiv ist daher anzumerken, dass in den österreichischen Bundesbetreuungsstellen mehrsprachige Informationsveranstaltungen und auch individuelle Gespräche für Asylsuchende angeboten werden. So werden etwa Workshops und andere Austauschformate zu bestimmten Themen, wie z. B. Leben und Alltag in Österreich, Rechte und Pflichten von Personen, Hygiene etc. sowie für spezifische Zielgruppen, z. B. für Eltern, Frauen, Männer oder Minderjährige, durchgeführt. Hierbei gibt es auch Kooperationen mit für diese Personen-

gruppen spezialisierten Organisationen. Als gutes Praxisbeispiel sind auch Formate hervorzuheben, in denen Asylsuchende aktuelle Fragen und Anliegen in informellen und niederschweligen Settings besprechen, Beschwerden einbringen und Wünsche äußern können, z. B. in ‚Tee- und Kaffeerunden‘. Es empfiehlt sich bei der Ausgestaltung von Aktivitäten jedenfalls, die Meinungen, Fragen und Wünsche von Asylsuchenden aktiv einzuholen, um einen effektiven Informationsfluss zu gewährleisten. Diese Maßnahmen sind von besonderer Bedeutung, um wie zuvor dargestellt, bei Asylsuchenden Vertrauen in das System zu schaffen.

Auch gibt es in den Bundesbetreuungsstellen des Bundes zentrale Infopoints, meist im Eingangsbereich, an denen mehrsprachige Mitarbeiter*innen für alle Fragen des alltäglichen Lebens zur Verfügung stehen. Die Sprachkenntnisse der Mitarbeiter*innen decken in den meisten Einrichtungen die wichtigsten Sprachen für Asylsuchende ab. Falls Sprachen durch die vor Ort tätigen Mitarbeiter*innen nicht abgedeckt werden, können sprachkundige Mitarbeiter*innen aus anderen Einrichtungen via Telefondolmetschung zur sprachlichen Unterstützung hinzugezogen werden. Zudem gibt es Lagepläne für die einzelnen Bundesbetreuungsstellen mit genauen und leicht verständlichen Hinweisen, z. B. unter Einsatz von Symbolen und Piktogrammen, zu den Funktionen der jeweiligen Häuser bzw. Bereiche, z. B. wo Ärzt*innen oder Rechtsberater*innen zu finden sind. Auch gibt es Informationsaushänge, wie insbesondere Piktogramme mit wichtigen Hinweisen (z. B. zu Deutschkurszeiten oder der Erreichbarkeit der Kleiderausgabe).

Insbesondere mit Blick auf etwaige Vulnerabilitäten (EUAA o. J.) und besondere Bedürfnisse ist es essenziell, bereits bei der Erstaufnahme sowie im Rahmen der regulären Unterbringung und Betreuung auch Informationen zu spezialisierten Anlaufstellen und zur Verfügbarkeit von Hilfe bereitzustellen, wie etwa für LGBTIQ+ Asylsuchende oder für Opfer von Gewalt, Menschenhandel oder Genitalverstümmelung. Entsprechende Poster und Aushänge gibt es auch in den Bundesbetreuungseinrichtungen.

Auch ‚Willkommensmappen‘ in denen die wichtigsten Informationen für neuankommende Personen als Orientierungshilfe zusammengefasst sind, werden in manchen Einrichtungen in den wichtigsten Sprachen für Asylsuchende im Erstaufnahmebereich, in den Zimmern sowie an den Infopoints bereit-

gestellt. Diese sollten in leichter Sprache mit Fotos und Bildern aufbereitet werden, um sicherzustellen, dass Informationen besser aufgenommen und verstanden werden. Zudem wurden ‚Willkommensvideos‘ in den wichtigsten Sprachen für Asylsuchende erstellt, die die Informationsvermittlung insbesondere im Rahmen der Erstaufnahme, etwa durch Abspielen des Videos im Wartebereich, erleichtern soll. Die Videos sind öffentlich verfügbar (auch über QR-Codes abrufbar), sodass diese auch in Ruhe und zu einem späteren Zeitpunkt am Smartphone angeschaut werden können. Zukünftig könnten mit Blick auf die Bedeutung der Peers für eine gelungene Informationsvermittlung auch Geflüchtete in entsprechenden Videos eingesetzt werden.

6 Sprachmittlung in verständlicher Sprache – Geht das?

In der komm.weg-Studie wurde deutlich, dass Dolmetscher*innen kaum in der Informationsvermittlung eingesetzt wurden, was aber notwendig wäre (Plutzar et al. 2008: 63). Wenn sie zum Einsatz kamen, dann wurden Dolmetschleistungen überwiegend von „Sprachkundigen“ (ibid.: 57) übernommen, die keinerlei Ausbildung hatten.

Die Dolmetscher*innen der BBU unterstützen sowohl die Rechts- als auch Rückkehrberater*innen bei ihren Tätigkeiten. Sie sind dabei unabhängig und weisungsfrei. Zudem können auch Dolmetscher*innen über einen externen Pool (über Werkvertrag) hinzugezogen werden. Die gewünschten Leistungen lassen sich schnell und unkompliziert direkt von den Berater*innen selbst organisieren.

In der Betreuung werden Einzel- und Gruppengespräche zumeist ohne Dolmetscher*innen, hauptsächlich durch die BBU-Mitarbeiter*innen selbst, die zahlreiche Sprachen abdecken, geführt. In kleineren Betreuungsstellen kann die Sprachmittlung teils schwierig werden, wenn etwa keine Mitarbeiter*innen mit benötigten Sprachen zur Verfügung stehen. Dieser Umstand erschwert die mündliche und persönliche Informationsweitergabe enorm.

Aufgrund des Fehlens von zielgruppen- und fachspezifischen Ausbildungen für Dolmetscher*innen in Österreich wurde im Rahmen des 2013 ins

Leben gerufenen Projekts QUADA (UNHCR o. J.b) unter der Koordination von UNHCR Österreich und über Finanzierung des Europäischen Flüchtlingsfonds (EFF) sowie des österreichischen Innenministeriums ein modular aufgebautes Trainingsprogramm (UNHCR Austria & Pöllabauer 2022) zur fachspezifischen, sprachenübergreifenden Qualifizierung von Dolmetscher*innen im Asylverfahren für den Bereich Fremdenwesen und Asyl entwickelt. Ein auf dem Handbuch basierender Lehrgang wird derzeit beim lernraum der Volkshochschule Wien angeboten (VHS o. J.). Auch die internen Dolmetscher*innen der BBU müssen (falls sie die formalen Kriterien als Dolmetscher*innen, etwa ein universitärer Abschluss Dolmetschen, nicht erfüllen) ergänzend zu den internen Weiterbildungen, ausgewählte Module dieses Lehrgangs besuchen. Externe Dolmetscher*innen sind darüber hinaus angehalten, sich weiterzubilden und etwa einzelne Module des Lehrgangs zu besuchen. Auch können die internen Dolmetscher*innen den hauseigenen Bildungscampus für Sprachmittlung nutzen.

In Bezug auf die behördeninterne Organisation des Dolmetschwesens im Bereich der asyl-, fremdenrechtlichen und polizeilichen Verfahren und den damit verbundenen Abläufen wurden darüber hinaus Neuerungen ins Leben gerufen. So wurde durch die zuständige Abteilung des BMI (o. J.) ein zentrales Dolmetschregister geschaffen und es werden weitere Qualitätsmaßnahmen, wie etwa standardisierte Kompetenzüberprüfungen (vordergründig zur Überprüfung der Sprachkompetenz) von Dolmetscher*innen umgesetzt. Auch eine Überprüfung der internen Dolmetscher*innen der BBU wurde bereits vorgenommen. Externe Dolmetscher*innen durchlaufen sukzessiv die BBU-interne Kompetenzüberprüfung.

7 Empfehlungen/Zusammenfassung und Ausblick – Wie geht es weiter?

In diesem Artikel wurde aufgezeigt, wie eine zeitgerechte, genaue und umfassende Information von Asylsuchenden ausgestaltet sein könnte, was davon bereits in Österreich umgesetzt wird und in welchen Bereichen der Erstaufnahme noch Veränderungsbedarf besteht. Zunächst muss beachtet werden, dass

Asylsuchende nach der Ankunft in Österreich zumeist erst nach einer gewissen Zeit, Informationen umfassend auf- und annehmen können. Zudem müssen Informationen in einer verständlichen Sprache, das heißt in einfacher Sprache und in den Sprachen der Asylsuchenden formuliert sein. Die Informationen müssen schriftlich und mündlich, interaktiv und redundant, in Einzel- wie in Gruppensettings, von multiprofessionellen Teams, von Peers oder unabhängig ausgebildeten Mittlerpersonen gegeben, sowie von professionellen Dolmetscher*innen gedolmetscht werden. Informationen sowie Personen, die sie geben, müssen verlässlich zur Verfügung stehen und in transparente Strukturen eingebaut sein. Das alles unterstützt die Vertrauenswürdigkeit der Information und damit die Chance, dass sie von Asylsuchenden in deren besonders vulnerabler Situation angenommen werden.

Wie zuvor dargestellt, wurden bereits zahlreiche Schritte zur Verbesserung der Informationsvermittlung an Asylsuchende in Österreich unternommen. Vor allem das Abhalten von Informationsveranstaltungen für Asylsuchende, Gruppengespräche und weitere interaktive Formate sowie die Informationsbroschüre für unbegleitete minderjährige Asylsuchende sind an dieser Stelle hervorzuheben.

Schließlich zeigen (auch die zuvor angeführten) Good-Practice-Modelle aus Europa innovative Ansätze, wie Informationen vermittelt und Informationsmaterialien erstellt und verbreitet werden können, um die Effizienz der Kommunikation und das Vertrauen der Asylsuchenden zu maximieren. Hier gilt es u. a., den Austausch zwischen den Mitgliedstaaten weiters zu fördern.

Literatur

- BBU (2022). Dein Asylverfahren in Österreich. Abrufbar unter: <https://www.bbu.gv.at/was-wir-tun#versorgung> (Stand: 19/02/2024).
- BBU (2024). Willkommensvideo. Abrufbar unter: <https://www.youtube.com/watch?v=9rJtM2crWK0> (Stand: 22/04/2024).
- Becker, David (2014). *Die Erfindung des Traumas: Verflochtene Geschichten*. Gießen: Psychosozial-Verlag.

- BFA (o. J.a). Formulare. Abrufbar unter: https://www.bfa.gv.at/401/start.aspx#pk_10 (Stand: 22/04/2024).
- BFA (o. J.b). Asylverfahren. Abrufbar unter: https://www.bfa.gv.at/402/files/01_Broschueren/Informationsbroschuere_Asylverfahren_in_Oesterreich.pdf (Stand: 22/04/2024).
- BMI (2017). Asylverfahren in Österreich. Abrufbar unter: https://www.bfa.gv.at/403/files/Infografiken/Infografik_Asylverfahren_in_OesterreichDeutsch_V20170206web.pdf (Stand: 22/04/2024).
- BMI (o. J.). News. Abrufbar unter: <https://citizen.bmi.gv.at/at.gv.bmi.fnsdmrweb-p/dmr/public/AbrechnungInfo> (Stand: 22/04/2024).
- Borkert, Maren/Fisher, Karan/Yafi, Eiad (2018). The Best, the Worst, and the Hardest to Find: How People, Mobiles, and Social Media Connect Migrants In(to) Europe. In: *Social Media + Society* 4:1.
- deinasyilverfahren.at (o. J.). Willkommen! Abrufbar unter: <https://deinasyilverfahren.at/> (Stand: 22/04/2024).
- Dekker, Rianne/Engbersen, Godfried/Klaver, Jeanine/Vonk, Hanna (2018). Smart Refugees: How Syrian Asylum Migrants Use Social Media Information in Migration Decision-Making. In: *Social Media + Society* 4:1.
- Deutsches Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2019). Informationen für Geflüchtete. Abrufbar unter: <https://www.bamf.de/DE/Themen/AsylFluechtlingsschutz/InformationenGefluechtete/informationengefluechtete-node.html> (Stand: 22/04/2024).
- EUEA (o. J.). Vulnerability. Abrufbar unter: <https://euaa.europa.eu/asylum-knowledge/vulnerability> (Stand: 22/04/2024).
- Friedmann, Alexander (2004), Kommentar zur „Erstinformation über das Asylverfahren“ (Vs. März 2004). Abrufbar unter <https://www.sprachenrechte.at/erstinformation-im-asylverfahren> (Stand: 23/02/2024).
- Menz, Florian (2004), Stellungnahme, zur Verständlichkeit der Informationsblätter des Bundesasylamtes aus linguistischer Perspektive. Abrufbar unter <https://www.sprachenrechte.at/erstinformation-im-asylverfahren> (Stand: 23/02/2024).
- Migrationsverket (o. J.a). Film. Abrufbar unter: <https://www.migrationsverket.se/English/Private-individuals/Protection-and-asylum-in-Sweden/Film.html?movie=1> (Stand: 22/04/2024).

- Migrationsverket (o. J.b). Information for children who have applied for asylum. Abrufbar unter: <https://www.migrationsverket.se/English/Private-individuals/Protection-and-asylum-in-Sweden/Children-seeking-asylum.html> (Stand: 22/04/2024).
- movingtofinland (o. J.). Welcome. Abrufbar unter: <http://movingtofinland.fi/welcome> (Stand: 22/04/2024).
- Netzwerk SprachenRechte (2006). STELLUNGNAHME zu den Erstinformationsblättern BAA „Erstinformation über das Asylverfahren“, „Merkblatt über Pflichten und Rechte von Asylwerbern“ und „Orientierungsinformation für die Erstaufnahmestelle“. Abrufbar unter: https://www.sprachenrechte.at/wp-content/uploads/2006/01/20061130-NWSR_Stellungnahme-InformationsblaetterBAA.pdf (Stand: 23/02/2024).
- Plutzar, Verena/Bergunde, Annika/Freithofer, Elisabeth/Goldmann, Johanna/Ladurner, Anna (2008). komm.weg. Kommunikationswege in Erstaufnahmestellen für AsylwerberInnen. Eine Studie des Netzwerks SprachenRechte mit Unterstützung des UNHCR finanziert aus den Mitteln des EFF. Oktober 2008. Abrufbar unter: https://www.sprachenrechte.at/wp-content/uploads/2016/03/2008_Studienergebnisse.komm_weg_Oktober-2008.pdf (Stand: 23/02/2024).
- RIS (2004). Vereinbarung zwischen dem Bund und den Ländern gemäß Art. 15a B-VG über gemeinsame Maßnahmen zur vorübergehenden Grundversorgung. Abrufbar unter: <https://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/I/2004/80> (Stand: 22/04/2024).
- RIS (2019). Bundesgesetz über die Errichtung der Bundesagentur für Betreuungs- und Unterstützungsleistungen Gesellschaft mit beschränkter Haftung. Abrufbar unter: <https://www.ris.bka.gv.at/eli/bgbl/I/2019/53> (Stand: 22/04/2024).
- Ruokolainen, Hilda/Widén, Gunilla (2020). Conceptualising misinformation in the context of asylum seekers. *Information Processing & Management* 57:3, 102–127.
- Scholaske, Laura/Kronenbitter, Lara (2021). Subjektive Perspektiven und Lebenslagen von unbegleiteten minderjährigen Geflüchteten und jungen Volljährigen in Deutschland. Abrufbar unter: <https://www.dezim-institut.de/publikationen/publikation-detail/subjektive-perspektiven-und-lebenslagen-von-unbegleiteten-minderjaehrigen-gefluechteten-und-jungen-volljaehrigen-in-deutschland/> (Stand: 21/05/2024).
- Schumacher, Sebastian (2006). Das Prinzip des rechtsstaatlichen Verwaltungsverfahrens. Dissertation, Rechtswissenschaftliche Fakultät der Universität Wien. Abrufbar unter: <https://doi.org/10.25365/thesis.13705> (Stand: 28/02/2024).

- Telling The Real Story (2024). Home. Abrufbar unter: <https://www.tellingtherealstory.org/en/> (Stand: 22/04/2024).
- Tuominen, Kimmo/Savolainen, Reijo/Talja, Sanna (2005). Information Literacy as a Sociotechnical Practice. *The Library Quarterly* 75:3, 329–345.
- UNHCR Austria/Pöllabauer, Sonja (Hrsg.) (2022). *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures. 2nd and revised edition*. Berlin: Frank & Timme.
- UNHCR (o. J.a). Austria. Abrufbar unter: <https://help.unhcr.org/austria/> (Stand: 22/04/2024).
- UNHCR (o. J.b). Dolmetschen im Asylverfahren. Abrufbar unter: <https://www.unhcr.org/dach/at/was-wir-tun/asyl-in-oesterreich/trainingshandbuch> (Stand: 22/04/2024).
- VHS (o. J.). Lehrgang Dolmetschen (Asyl- und Polizeibereich). Abrufbar unter: <https://www.vhs.at/de/e/lernraum-wien/lehrgang-dolmetschen-asyl-und-polizeibereich> (Stand: 22/04/2024).

VIRGINIE BOBIN

Refusing to Disappear

The Ambivalent Role of Interpreters in the Field of Asylum Rights

Abstract: As part of her PhD-in-Practice research at the Academy of Fine Arts in Vienna (2018–2023), French curator and writer Virginie Bobin initiated a series of conversations with interpreters, translators, civil servants, and non-profits working with exiled persons, and more specifically asylum claimants, in France, to investigate a translation's concrete political implications in legal settings of border crossing. This led to the writing of a theatrical script, conceived as an interactive tool for a collective reflection on the role of interpreters in this highly scripted context.

Keywords: Translation; Interpreters; Theatre; Listening

Contextualisation

In 2019, I initiated a series of conversations with interpreters, translators, civil servants, and non-profits working with exiled persons, and more specifically asylum claimants, in France. As part of broader research on political and affective practices of translation, in the framework of the PhD-in-Practice at the Academy of Fine Arts in Vienna (2018–2023), I wanted to investigate translation's concrete political implications in legal settings of border crossing. In these settings, translation and interpretation notably serve to measure the credibility of a testimony, thus filtering the porosity and heterogeneity of languages, contexts and experiences of those who speak. There, translation plays a tangible, yet ambivalent role in the distribution of rights: it both allows asylum claimants to be heard and make their claim; and it is instrumentalised

by European states in order to control, integrate or exclude racialised and migrant bodies.

Although it is very much present, translation is rarely mentioned in public discourses about immigration, exile, and asylum. I wondered if the discursive absence of translation, and interpreters for that matter, was linked to the strict neutrality that is demanded from interpreters who work in this legal context. The Interpretation Charter (2018) published by Ofpra (Office français de protection des réfugiés et apatrides) – the French Office for Refugees and Stateless Persons, a governmental organisation charged with assessing asylum requests – repeats the word ‘neutrality’ three times. As if the interpreters’ neutrality implied their disappearance, or their silence, which is a paradox given the fact that interpreters speak twice as much as their interlocutors.

An Ofpra Protection Officer¹ told me that, according to him, the interpreter’s skill was “to disappear”, to sustain the illusion of an unmediated interaction between the claimant and the legal officer evaluating the truth in their story. The vocabulary of invisibility and disappearance kept resurfacing in my conversations with interpreters, both as a guarantee of professional competency, and as a protection device against the different forms of violence that they are confronted with: the narrative violence of events recounted in asylum stories, which must prove that a person is at risk if returning to their country; the structural violence of the legal framework that demands the repetition of these stories through successive interviews, in order to assess them according to the narrow criteria of international asylum right and restrictive national immigration quotas; and, lastly, the symbolic violence of the interpreters’ expected ‘disappearance’ while channelling these stories. The latter is increased by the fact that they are forbidden to retell these stories for obvious confidentiality reasons, and that they are seldom offered any space to talk about their work.

.....

1 “In charge of investigating applications submitted on French territory by asylum claimants and by stateless people, investigating protection officers (POs) examine cases, meet with asylum claimants, then analyse the facts and determine the legal implications. POs must then write a decision based on law and facts.” (Ofpra 2023)

Thus, I wanted to listen to interpreters and translators who perform and embody the ambivalent role of translation in the ecosystem of asylum rights: Why did they choose that profession? How did they perceive their work and negotiate its political and ethical implications? How did they situate themselves in relation to the governmental and non-governmental organisations employing them, and to the exiled persons or asylum claimants? What kind of agency did they have in the more or less scripted procedures that they are involved in? And how did their work affect them?

This work took me to the offices and interview boxes of Ofpra, to the courtrooms of the National Court for the Right of Asylum, or to the meeting rooms of non-profits supporting exiled persons in their asylum claims. This article focusses on one of its outcomes, which is a text taking the coded form of a theatrical script. Entitled ‘The Interpreter Dis/Appear’ (Bobin 2024 forthcoming), it is primarily a work of editing: it was composed by assembling selected quotes from my conversations with nine interpreters, one Ofpra protection officer, several social workers, as well as a few excerpts from Ofpra’s website and from former interpreter Sinha’s (2009, 2022) novel ‘Down with the Poor!’. These quotes are organised in different acts and scenes, each addressing a specific feature of interpretation work, attempting to highlight its ethical, political and affective implications. The mechanisms of power, and the different forms of resistance and refusal that manifest through acts of translation, listening and witnessing, are at the core of the text.

The text is also a work of translation, as it exists in two languages: French, the language in which I composed it; and English, via a translation by a professional translator, Matthew Cunningham. Since the text kept evolving over time in different linguistic contexts, the two versions have constantly shifted and responded to each other until today. But before that, I had to translate my handwritten notes of oral conversations into a written text. Thus, although it is based on the words of my interlocutors, I also had to ‘interpret’ them in writing, so to speak.

The theatrical form of the text derives from the constant allusions to theatre and performance in my conversations with interpreters and the protection officer. They either emphasised the theatrical character of the asylum interviews and trials, both in terms of how they are scripted and in their special staging;

or, in the case of interpreters, they explained how considering their service as a performance, or role-play, would help them resist the violence of the situation, by marking a clear border between the ‘theatrical spaces’ of the court or the interview box, and their outside. Knowing the radically unequal degrees of agency between the different protagonists, the comparison with theatre appears problematic: only the officer and the interpreter can afford themselves the privilege of considering the asylum interview as a performance, which, although it is repeated daily, will only have limited consequences over the pursuit of their lives. For the claimants, it is a one-time event, which will radically affect their futures.

Nevertheless, it seemed important to attune to the reasons why my interlocutors would resort to such a lexicon, as it indeed reflected the power relations at play: An asylum interview is an interrogation conducted by a representative of the state, who compare themselves to a stage director, facing an extremely vulnerable person whose rights are suspended to their decision; and the interpreter must negotiate the ethical and deontological implications of their work in-between these two antagonist positions, which also puts them at risk, a risk that they try to attenuate by sheltering under the illusion that they are only playing a role. The form of the text is thus a kind of ‘empreinte’, an imprint, a trace of that lexicon, which both reflects it and attempts at locating possible margins of negotiation and dissent within the overarching script of the State. Its writing raised a series of ethical and methodological questions, which resonated with Tuck’s and Yang’s warnings in their essay ‘R- Words, Refusing Research’ (2014: 223): “How do we learn from and respect the wisdom and desires in the stories that we (over) hear, while refusing to portray/betray them to the spectacle of the settler colonial gaze? How do we develop an ethics for research that differentiates between power—which deserves a denuding, indeed petrifying scrutiny—and people?” I later found in Ahmed’s (2021) work on complaint a way of understanding and formulating the troubled position, and the responsibility, that I held in that part of the research. Describing the labour of collecting testimonies of harassment and discrimination in academic contexts in the UK, Ahmed wrote:

It was clear to me the limits of what I could do. I was an ear. That was my task. That was the point, to receive. But of course, [...] it was not the end point. I was being called upon not only to receive stories but to share them. It was very important, then, that if complaints were given to me, I send them back out in a different form than the form in which they were given but in a way that was true to how they were given. (Ahmed 2021: 14f.)

The figure of the listener, and more specifically the feminist listener introduced by Ahmed, irrigates my entire research, as I consider a caring, engaged practice of listening to be a crucial aspect of translation. Listening defines the role of interpreters, as much as the role that I undertook myself at their sides. Yet, as Ahmed described, listening is not an end in itself. In order for it to become a project of witnessing, and open collective spaces of agency and reparation, the affective labour of listening must be restituted and shared.

While the text was being written, I organised a series of workshops centred around different forms of collective readings, or performative exercises around the script-in-progress. Some of these workshops were specifically addressed to interpreters and/or persons working with interpreters in the field of asylum rights (i.e. social workers or lawyers). Although none of the interpreters who were quoted in the first version of the script attended, I conceived these workshops as a form of restitution to a broader community of interpreters. Among them, the reactions were extremely moving and positive, as these collective readings opened a space for conversation that seemed to lack among interpreters themselves, and between interpreters and other protagonists. Some of the conversations that occurred during these workshops were later included in the script.

Other workshops, which were hosted by various artistic institutions in France and Austria, were open to a broader audience of art workers, students and researchers who were *a priori* not so familiar with asylum procedures or translation politics. These workshops took more performative forms, with a focus on voicing, listening and scoring. There, I received more critical reactions, which mostly had to do with the distribution and representation of authority, both in the text and in the space of the workshop. These reactions also led me

to rewrite the script before including it in the dissertation, and later on, in a book that I am currently preparing with the editor and publisher Scriptings in Berlin (Bobin 2024 forthcoming).

For this book, I invited several of the artists and researchers who participated in the workshops between 2022 and 2023² to imagine possible ways of reading, voicing, activating, or listening to that script through the form of scores. This book project serves several purposes: it is a way of publicising my research with interpreters and disseminating the script via the different networks that were activated through it, in the hope that it will elicit further conversations and contribute to forge collective tools for action. It is also a possibility to relinquish my sole authority over the text, by making it public and lending it to other contexts of interpretation where I will not necessarily be present or involved. Lastly, it is understood in continuation with the workshops, as an occasion to gather with others and continue listening together.

References

- Ahmed, Sara (2021). *Complaint!* Durham: Duke University Press.
- Bobin, Virginie (2024). *The Interpreter Dis/Appears*. Berlin: Scriptings. [Forthcoming]
- Ofpra (2018). *Charte de l'interprétariat*. Paris: Ofpra.
- Ofpra (2023). *Les métiers de l'Ofpra*. Available at: <https://www.ofpra.gouv.fr/dossier/travailler-a-lofpra/les-metiers-de-lg> (Accessed: 08/08/2023).
- Sinha, Shumona (2009, 2022). *Down with the Poor!* London: Les Fugitives. Translated by Fagan, Teresa.
- Tuck, Eve/Yang, K. Wayne (2014). R- Words: Refusing Research. In: Paris, Django/Winn, Maisha T. (eds.) *Humanizing research: Decolonizing qualitative inquiry with youth and communities*. Los Angeles: Sage Publications, 223–248.

.....

2 With contributions by Alix Eynaudi, Vir Andres Hera, Mihret Kebede, Franck Leibovici, Serena Lee, Marianne Mispelaère, Eliana Otta, Rester. Étranger, Olia Sosnovskaya, Myriam Suchet and TOGETHER UNTIL _ _ (what)*?

Appendix

Excerpts from ‘The Interpreter Dis/Appears’

A script composed by Virginie Bobin

2024 [forthcoming]

Act IV

They ask us to be invisible

Scene 4

Forget the interpreter

[...]

Samin

They ask us to be invisible.

Sola

A PO³ once said to the claimant, “This lady has no impact on the case, she’s like a robot.” I said, “Oh no you don’t, I’m stopping you. I’m not a robot! I’m not going to translate that.” I’m not a robot—no, I’m not a robot!

The PO

You have to find a rhythm. There’s a music to interpretation, there’s a rhythm, like snapping fingers. Everyone has to dance together to the same rhythm.

You get into a three-beat rhythm. After a while, the interpreter disappears into that rhythm. A good interpreter respects that rhythm, the music. It’s very evenly paced. The interpreter has to be able to keep up that rhythm, the changes of rhythm that indicate things. It’s thanks to this rhythm that you can forget the interpreter.

.....

- 3 Protection Officer, in charge of investigating applications submitted on French territory by asylum claimants and by stateless people on behalf of Ofpra.

The interpreter disappears: they just know how to disappear. That's the whole value of the interpreter.

Colline

Personally, I see us as being present, and I have no desire to fade into the background. I want to be part of the thing. It's not about me, but about translating well.

Act V Affected

Scene 3

The more you believe, the more you're affected

Samin

There's no psychological support for interpreters. You manage on your own. Eventually, it becomes a job like any other. Nothing surprises me anymore, nothing bothers me anymore. In the beginning it was different, I believed everything. And the more you believe, the more you're affected.

Colline

I once saw a documentary on a cardiologist who does a lot of heart transplants. At one point the filmmaker asks him, "How do you handle it, psychologically, morally, when you're in the operating room and that person's life depends on you?" He says, "I don't ask myself that question. I'm a plumber; I connect tubes. I can't let myself consider those questions, or else I couldn't do my job." I find that sometimes, that's sort of where we are.

Vera

I've often heard a parallel drawn between the detachment you need to have as an interpreter and that of a physician, when you're confronted with very difficult situations every day.

I knew interpreters who'd been working for fifteen years, who displayed a mechanicalness that was almost robotic. They completely detached themselves from what they saw. If they noticed I was affected, they could be very harsh.

Ronem

As the years pass, I worry that I'll get used to it, that I'll become an object, without feelings, inert. Because it's exhausting.

Sola

The POs have psychological support. When they have a case that's very affecting, very serious, they can talk to someone about it. We can arrive in the morning and get a woman who's been beaten, or an unaccompanied minor. And afterwards, we leave, we have nothing.

Samin

After the interview, I go home. I tell myself my work ends there; that lets me ease my conscience. The PO has to investigate the case. I don't want him to put that weight on me. When I go home, I try to forget the story. I try to free myself of all sense of responsibility, to ease my conscience.

Sola

I always say I put on a coat. When I walk into Ofpra, I put the coat on. Before I leave, I take it off. I forget.

Vera

This work leaves a mark. You can't say the workday is over. I was constantly haunted by those stories.

[...]

Samin

You have to find ways to not be affected. You adapt, you create a shell for yourself, that's essential.

I try to have outside activities that are completely unrelated: music, painting. I play an instrument. I learned it all on my own, like languages. I learn by ear; that helps a lot with translation too... It relaxes me, it calms me. It's a balance between the brutality of the interviews and the gentleness of the music.

Sola

I'm always saying it to everyone: you have to do something else on the side. You have to take an interest in other things, open yourself up to other areas. That really helps you see, stay, and do your work well.

Teza

When I left my country, I thought I was the person who had it worst. But in my work, I hear other people recounting terrible stories with a smile. Where does the courage come from? I instantly went from being a five-year-old kid to a fifty-year-old man.

Samin

There's also an activist side. Today, I know that if the claimant is there, it's because they need me. I try to convey their words as faithfully as possible.

Ronem

At my level, I'm not there to solve the world's problems. But I can help. I can help, even if it's something small.

Dolmetschen im Beratungskontext – Ein Erfahrungsbericht

Der Einstieg von Laiendolmetscher*innen in den Beratungskontext und damit verbundene Herausforderungen

Abstract: Dieser Artikel wirft einen detaillierten Blick auf die dynamische Situation im Beratungszentrum Ukraine der Diakonie in Österreich und untersucht die Herausforderungen und Chancen, denen sich die Dolmetscher*innen in diesem Kontext gegenübersehen. Darüber hinaus werden Erkenntnisse aus der Praxis und Erfahrungen von Dolmetscher*innen mit unterschiedlichem Hintergrund analysiert, um ein besseres Verständnis für die Komplexität der Rolle der Dolmetscher*innen in humanitären Krisensituationen zu gewinnen und die Qualität der Arbeit der Laiendolmetscher*innen zu verbessern.

Keywords: Kommunaldolmetschen; Laiendolmetscher*innen; Dolmetschen im Flüchtlingsbereich

1 Entstehung unserer Einrichtung und damit verbundene Besonderheiten

Am 24. Februar 2022, als der Krieg in der Ukraine ausbrach, erlebte nicht nur die Konfliktregion, sondern auch die Europäische Union, unter anderem auch Österreich, eine drastische Veränderung ihrer sozialen und humanitären Landschaft. Der bewaffnete Konflikt führte zu einem dringenden Bedarf an Soforthilfe und Unterstützung für Tausende von Menschen, die in die Flucht vor dem Kriegsgeschehen getrieben wurden.

Ein zentrales Element bei der Bewältigung der mit dem Krieg verbundenen humanitären Krise war die Bereitstellung von Dolmetschdiensten, um die Kommunikation zwischen den Betroffenen und den Hilfsorganisationen zu ermöglichen. Die Mobilisierung von Dolmetscher*innen in einem solchen Kontext stellte eine einzigartige und dringliche Herausforderung dar.

Eine bemerkenswerte Entwicklung war die Tatsache, dass viele ukrainisch- und russischsprachige Menschen, die bereits seit langer Zeit in Österreich lebten, sich der freiwilligen Tätigkeit widmeten, um als Dolmetscher*innen an Bahnhöfen, in Ankunfts- und Beratungszentren tätig zu sein. Dies führte dazu, dass eine bedeutende Anzahl von Dolmetscher*innen ohne vorherige Erfahrung in dieser Tätigkeit in den Dienst der humanitären Hilfe trat. Gleichzeitig gab es einige Helfer*innen, die bereits über eine akademische Ausbildung und Erfahrung im Dolmetschen verfügten.

Aufgrund der großen Anzahl der ‚Vertriebenen‘ (BMI 2022) aus der Ukraine und ihren multiplen Problemlagen und Fragestellungen, die sich aufgrund der Besonderheit ihres Status als Vertriebene von anderen Geflüchteten zu einem großen Teil unterscheiden, errichtete die Diakonie Flüchtlingsdienst im Auftrag des Fonds Soziales Wien ein spezialisiertes Beratungszentrum für Vertriebene aus der Ukraine, im Weiteren als BZU bezeichnet (Konzept BZU 2024). Das Beratungsangebot umfasst folgende Themen: Umgang mit Behörden, sozialrechtliche Ansprüche und Leistungen, Bildungs- und Ausbildungsmöglichkeiten, Job und Karriere, Familie und Freizeit, psychosoziale Beratung, medizinische Belangen, Wohnen und Wohnungsnot.

2 Erste Dolmetscherfahrungen

Im Hinblick auf die Dolmetscharbeit in dieser anspruchsvollen humanitären Situation traten zu Beginn unserer Tätigkeit zahlreiche Herausforderungen und Missverständnisse innerhalb des Teams auf, die auf drei Hauptgründe zurückzuführen waren:

1. Der Einstieg in die neue Tätigkeit für viele Kolleg*innen auf beiden Seiten der Beratung (sowohl Berater*innen als auch Dolmetscher*innen);
2. Keine Vorerfahrung mit dolmetschbegleiteten Beratungen;
3. Unterschiedliche Informationsniveaus bei den Berater*innen sowie den Dolmetscher*innen.

Im Folgenden werden diese Punkte im Detail behandelt.

2.1 Der Einstieg in die neue Tätigkeit

Wie bereits erwähnt, begannen viele Kolleg*innen im Beratungszentrum Ukraine gleichzeitig mit ihrer neuen beruflichen Dolmetsch-Laufbahn. Aufgrund der akuten Krisensituation gab es keine Zeit für umfassende Schulungen und Vorbereitungen. Vieles wurde erst durch praktische Erfahrung erlernt. Hinzu kam die Tatsache, dass aufgrund des neuen ‚Vertriebenenstatus‘ oft Informationen und Richtlinien für Personen mit diesem speziellen rechtlichen Status fehlten. Dies trug nicht gerade zum reibungslosen Einstieg bei.

So wurden auch beim Einstieg in das BZU vorrangig sehr gute Deutsch- sowie Ukrainisch- und Russischkenntnisse von den Dolmetscher*innen verlangt. Abgesehen von der Voraussetzung, dass man in einer Beratung dolmetschen musste, wurde auch erwartet, dass man interne Texte (Flyer, Infoblätter, Einladungen zu internen Veranstaltungen) übersetzt. Selbst einen Migrationshintergrund zu haben, wurde auch als Vorteil erachtet. Das Dolmetschteam des BZU ist daher ein Mix aus professionellen sowie Laiendolmetscher*innen. Diejenigen Dolmetscher*innen, die frisch in diesen Beruf eingestiegen waren, lernten auf eigene Weise, Informationen in die andere Sprache zu übertragen. Die Anwendung klassischer Dolmetschregeln, wie alles, sinngemäß und nah am Ausgangstext zu übersetzen, wurde erst mit der Zeit eingeführt und verfeinert.

2.2 Keine Vorerfahrung mit Dolmetschbegleiteten Beratungen

Dieser Punkt betrifft sowohl die Berater*innen als auch die Klient*innen. Es ist nicht einfach, in einer Gesprächssituation eine dritte Person zu haben, von der die gesamte Kommunikation abhängt. Persönliche Unterschiede und Annahmen spielen dabei eine Rolle. Zum Beispiel waren manche der Meinung, dass es für die Dolmetscher*innen einfacher sei, wenn sie während der Beratung nur einen Teil eines Satzes aussprechen und dann eine Pause für die Dolmetschung einlegen. In Wirklichkeit ist die Situation jedoch anders: Solange ein*e Dolmetscher*in noch nicht den ganzen Gedankenzug gehört hat, ist eine inhaltlich korrekte und umfassende Dolmetschung nicht möglich. Auf der anderen Seite ist es für die Klient*innen nicht immer klar, wie sie Informationen in einer Dolmetschgestützten Beratung vermitteln sollen. Oft wird keine Rücksicht auf die Länge der Aussagen genommen, was zu weiteren Herausforderungen führt.

2.3 Unterschiedliche Informationsniveaus bei Berater*innen sowie Dolmetscher*innen

Zu Beginn des Ukraine-Konflikts und der Einführung des Vertriebenenstatus entwickelten sich einige Prozesse rasch (z. B. Erhöhung der Grundversorgungsleistungen, Anspruch auf Familienbeihilfe und später auch auf Pflegegeld, Anpassung der Zuverdienstgrenze), was es schwierig machte, immer auf dem neuesten Stand zu sein. Manchmal waren Dolmetscher*innen besser informiert als Berater*innen, weil sich Informationen in ihrer ukrainisch-russischsprachigen Community schneller verbreiteten. Dies führte zu Konflikten zwischen der Rolle als Dolmetscher*in und dem Wunsch, den Klient*innen die neuesten Informationen zu geben. Dazu ein Beispiel: Ursprünglich hatten ukrainische Vertriebene keinen Anspruch auf Familienbeihilfe. Im Laufe der ersten Monate nach dem Kriegsbeginn ist diese Unterstützung auch für ukrainische Familien möglich geworden. Deswegen war es schwierig, für Dolmetscher*innen in ihrer Rolle zu bleiben und die neuesten Informationen nicht mit Klient*innen zu teilen.

3 Eigener Leitfaden und Professionalisierungswege für Laiendolmetscher*innen

Aufgrund der im Abschnitt 2 genannten Faktoren kam es oft zu Missverständnissen und Spannungen zwischen den Dolmetscher*innen und Berater*innen. Nach ausgiebigen Diskussionen entschieden wir uns, unseren eigenen Leitfaden für die Zusammenarbeit zwischen Berater*innen und Dolmetscher*innen zu entwickeln (siehe Anhang).

3.1 Leitfaden

Da es in den ersten Monaten nach der Entstehung des Zentrums darum ging, schnell auf die akuten Probleme der Klient*innen zu reagieren, schenkte man der Beziehung zwischen den Berater*innen und Dolmetscher*innen wenig Aufmerksamkeit. Erst nachdem man sich in den Beratungsprozess eingearbeitet hat, wurde sichtbar, dass es zu Konflikten zwischen Berater*innen und Dolmetscher*innen kam. Der Grund dafür war, dass keine klaren Regeln über die Rollenverteilung im Beratungskontext sowie den Aufgabenbereich der Dolmetscher*innen definiert worden waren. Im Oktober 2022 wurde daher zusammen mit Berater*innen ein Leitfaden für dolmetschgestützte Beratungen erarbeitet.

Der Leitfaden diente daher als Unterstützung für Dolmetscher*innen und Berater*innen. Zu den in der Zusammenarbeit entstandenen Problemsituationen zählten: Zusammenfassungen seitens der Dolmetscher*innen, das Dolmetschen nur des Wichtigsten, das Weglassen von Nebenbemerkungen oder von Selbstgesprächen und das In-Frage-Stellen des Gesagten.

Der Leitfaden entstand aus den Diskussionen zweier Arbeitsgruppen und fasst die aus Sicht der Dolmetscher*innen und der Berater*innen wichtigsten Regeln für die dolmetschgestützte Beratung zusammen. Im Prinzip entspricht unser Leitfaden den ‚klassischen‘ Dolmetschregeln: neutral und unparteiisch bleiben sowie dolmetschen in der Ich-Form. Diese Vorgaben mussten erwähnt werden, weil in Beratungssituationen oft Situationen vorkamen, in denen diese Regeln verletzt wurden. Zum Beispiel sprachen die Gesprächsbeteiligten einander nicht direkt an, sondern sagten dem*r Dolmetscher*in: „Sagen Sie ihr, dass ich die Grundversorgung noch nicht beantragt habe“ oder „Sag ihm, dass

ich jetzt anrufe und das herausfinde“. Für die Transparenz und die Vermeidung der Missverständnisse ist das Dolmetschen in der Ich-Form die optimalste Entscheidung in der Beratung. Konkrete Lösungen konnte man im Leitfaden jedoch nicht finden. Einige Fragen bezüglich der Rolle der Dolmetschenden und ihrer Aufgaben blieben offen. Zum Beispiel steht im Leitfaden, dass Dolmetscher*innen keine persönlichen Gespräche mit Klient*innen führen dürfen, aber der genaue Handlungsalgorithmus wurde nicht erarbeitet. Was mache ich als Dolmetscher*in? Ignoriere ich das oder dolmetsche ich diese Frage? Mit allen diesen Anliegen blieben Dolmetscher*innen auf sich allein gestellt.

3.2 Laiendolmetscher*innen in Hilfsorganisationen und Wege zur Professionalisierung

Eine formale Ausbildung ist keine zwingende Voraussetzung für die Arbeit als Dolmetscher*in bei der Diakonie. Dies gilt in ähnlicher Weise auch für andere Hilfsorganisationen, in denen Laiendolmetscher*innen und Freiwillige eine entscheidende Rolle als Vermittler*innen in der Kommunikation spielen. Oft beginnt man in diesem Bereich als Freiwillige*r oder Laiendolmetscher*in und erwirbt erst später eine formale Ausbildung und Weiterbildung, weil man sich professionell weiterentwickeln möchte.

Das Kommundolmetschen ist ein Bereich, der von zwischenmenschlichen Beziehungen geprägt ist. Die Dolmetscher*innen arbeiten mit Menschen für Menschen und im Namen von Menschen. Menschlich sind auch Konflikte und Fehler, die in diesen Gesprächssituationen vorkommen können. In der Dolmetschausbildung werden Herangehensweisen, wie man mit schwierigen und herausfordernden Situationen umgeht, erlernt. Sie sind ein Merkmal vom Professionalisierungsgrad der Dolmetscher*innen. Die guten Kenntnisse der jeweiligen Arbeitssprachen reichen nicht immer aus, um professionell zu agieren. Deswegen ist es sehr wichtig, laufend Kurse für Professionalisierung und Weiterbildung für semiprofessionelle und Laiendolmetscher*innen anzubieten.

Ein wichtiger Wendepunkt im Berufsleben der Dolmetscher*innen im BZU war ein Lehrgang für Dolmetscher*innen im Beratungskontext, der von der Diakonie organisiert und von den professionellen Dolmetscherinnen und Vortragenden Mascha Dabić und Katharina Redl geleitet wurde.

In diesem Lehrgang wurden schwierige Fälle besprochen, das Konsekutivdolmetschen vertieft und verschiedene Techniken wie Notizentechniken und das Vom-Blatt-Dolmetschen geübt. Zusätzlich wurde ein Raum für einen konstruktiven und offenen Austausch über die Anforderungen an Dolmetscher*innen, schwierige Situationen und Lösungsansätze geschaffen. Dies führte dazu, dass die Dolmetscher*innen in weiterer Folge professioneller, transparenter und selbstbewusster an ihre Tätigkeit herantreten konnten. Die Zusammenarbeit mit den Berater*innen wurde besser und die Dolmetscher*innen erhielten ein positives Feedback von Seiten der BZU-Leitung und den Berater*innen in Bezug auf ihre Dolmetschleistung.

4 Anforderungen an Dolmetscher*innen im Beratungskontext

Die Arbeit der Dolmetscher*innen steht im Spannungsfeld zwischen der Einhaltung der wichtigsten berufsethischen Prinzipien des Dolmetschens, den Erwartungen von Klient*innen und den Pflichten, die das Angestelltenverhältnis mit sich bringt. Dolmetschende im BZU sind Fachkräfte, die sprachlich und kulturell zwischen zwei Gesprächsparteien mitteln, die sich sonst nicht verständigen könnten. Durch die Dolmetscher*innen wird eine Interaktion zwischen diesen Parteien möglich. Dabei sollten die Dolmetscher*innen die Inhalte vollständig, neutral, unparteiisch und empathisch kommunizieren. Manchmal führt der Versuch, die expliziten und impliziten Erwartungen der Gesprächsbeteiligten zu erfüllen, zu Schwierigkeiten in der Einhaltung der klassischen Dolmetschprinzipien. Einige Beispiele davon werden im Abschnitt 5 besprochen.

4.1 Neutralität – widersprüchliche Erwartungen an Dolmetscher*innen im Kommunalbereich

Allgemeingültige Regeln besagen, dass „Äußerungen vollständig und ohne Verzerrungen zu erfassen und möglichst neutral wiederzugeben“ sind (UN-HCR Österreich 2015:106). So steht in unserem Leitfaden: „Ein*e Dolmet-

scher*in ist der neutrale Punkt zwischen Berater*innen und Klient*innen, d. h. weder parteiisch auf der Seite der Berater*innen noch parteiisch auf der Seite der Klient*innen“. Diesem Prinzip zufolge dürfen Dolmetscher*innen keine Seite ergreifen und müssen sich neutral gegenüber beiden Parteien verhalten. Diese Regel scheint grundlegend im Beratungskontext zu sein, gleichwohl ist es oft schwierig, diese zu befolgen.

Da alle Dolmetscher*innen im BZU angestellt sind, sind sie in die Struktur der Organisation integriert. Darüber hinaus sind die Dolmetscher*innen aktiv an der Gestaltung und Umsetzung von Zielen des Zentrums beteiligt. Die angestellten Dolmetscher*innen werden als Teil des BZU-Teams angesehen, was gewisse Erwartungen in Bezug auf Zusammenarbeit mit sich bringt. Darüber hinaus sollte eine eigenständige, jedoch gleichzeitig fremdbestimmte, eine distanzierte und zugleich beteiligte Haltung zum Selbstverständnis der Dolmetscher*innen gehören. Sie sollen nicht fachlich in den Beratungsprozess eingreifen, sondern als Assistenz der Beratenden agieren (Yakushova 2017:12).

Von Seiten der Berater*innen wird erwartet, dass eine enge Kooperation zwischen den Dolmetscher*innen und Berater*innen unentbehrlich ist. Laut dem Leitfaden für Beratungsgespräche mit Dolmetscherunterstützung des Diakonie Flüchtlingsdienstes findet „nach jeder Beratung ein Nachgespräch zwischen Dolmetscher*in und Berater*in statt. Ein Vorteil von Nachgesprächen ist, dass man dadurch eine Möglichkeit hat, das Geschehene zu reflektieren und wenn nötig Lösungsstrategien anzugehen“. Dieser Punkt veranschaulicht die Wichtigkeit der Zusammenarbeit und der funktionierenden Beziehung zwischen den Dolmetscher*innen und Berater*innen. Einerseits sollten beide Parteien in einem Boot sitzen, andererseits sollten sich die Dolmetscher*innen unparteiisch verhalten. Das eingespielte Team ist natürlich wichtig für eine gelungene Kommunikation zwischen den Teilnehmer*innen, gleichzeitig sollten die Klient*innen nicht das Gefühl bekommen, dass Dolmetscher*innen auf der Seite der Berater*innen stehen. Idealerweise verhalten sich Dolmetscher*innen transparent, neutral und professionell (Interpret 2015), d. h. es wird alles gedolmetscht, es gibt keinen direkten Kontakt zu Klient*innen. In manchen Situationen könnten die Klient*innen ein Gefühl bekommen, dass Berater*innen und Dolmetscher*innen einer Partei angehören. Das stellt wiederum die Regel der Unparteilichkeit in Frage.

Weiters sehen die Klient*innen in Dolmetscher*innen Verbündete, die die gleiche Sprache beherrschen, aus dem gleichen Land kommen, die gleiche Mentalität besitzen. Sie versuchen, die Dolmetscher*innen auf ihre Seiten zu ziehen, um ihr Problem zu lösen. Das kann man von ihrer Mimik, ihrem Verhalten und ihren Äußerungen ablesen. Dabei betrachten sie Berater*innen als Verkörperung des Staats Österreich und der Bürokratie. Es wird immer so sein, dass in manchen Beratungen die Allparteilichkeit schwierig zu erhalten ist. Folgendes Beispiel kann angeführt werden: Einerseits Aggressivität und Unhöflichkeit der Klient*innen und andererseits besonders vulnerable Gruppen wie Kinder und schwerkranke Klient*innen lassen eine*n nur selten neutral bleiben. Auf jeden Fall ist es erstrebenswert, sich so neutral und unparteiisch wie möglich zu verhalten.

4.2 Flexibilität – Dolmetscher*innen als Allroundkraft

Ein wichtiger Punkt, der die Arbeit als angestellte*r Dolmetscher*in ausmacht, ist die Universalität bzw. Vielseitigkeit der Dolmetschtätigkeit. Da es um die Arbeit mit geflüchteten Menschen geht, wird ein hohes Maß an Flexibilität und Anpassungsfähigkeit von den Dolmetscher*innen erwartet. Neben der Verdolmetschung der Gespräche zählen Übersetzungen von Einladungen zu internen Veranstaltungen und Formularen (z. B. Familienbeihilfe, Pflegegeld oder Befreiung vom Rundfunkbeitrag) zu den Aufgaben. Die klassische Trennung von Dolmetsch- und Übersetzungstätigkeit wird nicht angestrebt. So wird erwartet, dass Dolmetscher*innen gleichermaßen in der Lage sind, neben dem Dolmetschen auch Übersetzungen aus dem Deutschen ins Ukrainische und Russische durchzuführen. Zusätzlich zu den klassischen Beratungsgesprächen werden Infoabende, Vorträge und Informationsveranstaltungen, die an externen Standorten stattfinden, von Dolmetscher*innen gedolmetscht. Einen großen Teil der Arbeit macht das Telefondolmetschen aus. Immer öfter werden Beratungen per Telefon angeboten, was wiederum das Dolmetschen mit neuen Medien als weitere Kompetenz der Dolmetscher*innen erfordert.

Als Personen, die Ukrainisch oder Russisch als Erstsprache haben, werden die Dolmetscher*innen auch zu anderen Tätigkeiten herangezogen, die nicht mit klassischen Dolmetschtätigkeiten verbunden sind, wie beispielsweise als

Aushilfe beim Empfang am Telefon. Unter anderem unterstützen sie die Berater*innen bei verschiedenen Veranstaltungen und Vorträgen, wo sie neben dem Dolmetschen auch Klient*innen beim Ausfüllen von Formularen unterstützen.

5 Spezifische Herausforderungen im Beratungskontext

In weiterer Folge beschreiben wir schwierige Situationen aus der Sicht von Dolmetscher*innen, mit denen wir oft konfrontiert sind.

Zu einem Gespräch kommen immer wieder zwei oder mehrere Klient*innen, die durcheinanderreden und ihre Fragen gleichzeitig mit einem auf die Dolmetscher*innen gerichteten Blick stellen. In diesem Fall hilft, wenn man die Situation mit der beratenden Person bespricht und gemeinsam eine Lösung sucht. Meistens merken die Berater*innen nicht, wie überfordert die Dolmetscher*innen in derartigen Situationen sind. Transparent zu agieren und zuzugeben, dass man überfordert ist, erweist sich oft als eine gute Strategie. Außerdem stärkt dies die Beziehung und das Vertrauen zwischen den Dolmetscher*innen und Berater*innen.

Herausfordernd sind auch Situationen, in denen Dolmetscher*innen gebeten werden, sofort ein Dokument oder sogar ein per Hand geschriebenes Blatt, wie z. B. einen Lebenslauf, zu dolmetschen. Diese Aufforderung, unverzüglich alles vom Blatt zu dolmetschen, erzeugt Stress, weil angenommen wird, dass Dolmetscher*innen auf Anhieb jegliche Art von Information, egal aus welchem Kontext, in eine andere Sprache übertragen können. Schwierig sind vor allem Themen wie beruflicher Werdegang, Ausbildung, Vollmachten und Vertretungen, wenn es um das Vom-Blatt-Dolmetschen geht. In diesem Fall ist es auch wichtig, gleich zu sagen, dass man eventuell ein Wörterbuch braucht, und sich die Zeit dafür zu nehmen, um alles korrekt zu übersetzen. Man läuft in diesem Fall allerdings Gefahr, dass Klient*innen dann annehmen, dass Dolmetscher*innen auch alle anderen Dokumente übersetzen werden. So entsteht der Eindruck, dass die Dolmetscher*innen im BZU für etwaige Übersetzungen verantwortlich sind. In der Realität ist dies nicht so, weil keine allgemein beeideten Dolmetscher*innen im BZU angestellt sind und dafür auch keine Zeit eingeplant wird.

Ein Sprachgemisch ist auch ein wichtiges Thema bei vielen Gesprächssituationen. Manche Klient*innen, die auch Englisch können, wechseln ins Englische. Der*die Dolmetscher*in ist dann auf einmal aus der Dreier-Konstellation herausgerissen. Eine Beratung zu unterbrechen und mit einem*r Berater*in zu besprechen, ob die Verdolmetschung überhaupt weiter benötigt wird, wäre eine Möglichkeit. Dabei wird jedoch der Gesprächsfluss gestört. Einfach weiter in der Beratung zu sitzen und in Stand-by zu bleiben, ist nicht immer angenehm, weil man sich überflüssig fühlt und passiv mithört. Nicht selten werden dann Dolmetscher*innen nach einem Wort im Deutschen oder auch Englischen gefragt, worauf sie aber nicht vorbereitet sind, denn die Aufmerksamkeit der Dolmetscher*innen lässt nach, sobald sie nicht mehr aktiv dolmetschen.

Ein weiterer Aspekt, der zu Schwierigkeiten führen kann, ist die Tatsache, dass sich die Klient*innen stärker mit den Dolmetscher*innen verbunden fühlen. Die Herkunft, die Sprache und die Mentalität der Dolmetscher*in spielen eine große Rolle. Oft richten die Klient*innen Fragen direkt an die Dolmetscher*innen, wie zum Beispiel: „Sind Sie schon lange in Österreich? Wie lange haben Sie Deutsch gelernt? Aus welcher Stadt kommen Sie?“. Das macht die Arbeit der Dolmetscher*innen besonders herausfordernd, denn einerseits stört dies den Gedankenfluss sowie den Dolmetschprozess, und andererseits entsteht bei Berater*innen der Eindruck, als würden Dolmetscher*innen und Klient*innen direkt miteinander kommunizieren, was einen Verstoß gegen die Grundregeln bedeutet. Durch diese direkten Fragen wird seitens der Klient*innen eine Beziehung zu den Dolmetscher*innen aufgebaut. Werden diese Fragen nicht beantwortet, sondern gedolmetscht, führt dies dazu, dass sich die Klient*innen beleidigt und nicht ernst genommen fühlen. „Aber bitte dolmetschen Sie das nicht! Das habe ich Sie gefragt! Haben Sie den*die Berater*in gerade gefragt, ob Sie meine Frage beantworten dürfen?“, sind dann die häufigsten Reaktionen der Klient*innen, mit denen die Dolmetscher*innen konfrontiert werden.

Diese Situationen zeigen, dass es absolut wichtig ist, sich auch in schwierigen Situationen an die Grundregeln des Dolmetschens zu halten. Dabei ist es wichtig, eigenes Verhalten zu reflektieren, um in der Zukunft besser für solche Herausforderungen gerüstet zu sein.

6 Fazit

Die Anstellung im BZU ist unsere erste Begegnung mit dem Dolmetschen im Kommunalbereich. Dieses Gebiet ist sehr vielseitig und stellt hohe Ansprüche an die Dolmetschenden, obwohl formale Ausbildungen keine Voraussetzung für den Berufseinstieg sind. Die Themen, die in den Beratungen vorkommen, sind sehr unterschiedlich und betreffen alle Aspekte des Alltags in Österreich. Außer Sprachkompetenz muss man auch interkulturelle Kompetenz, Flexibilität und Teamfähigkeit besitzen. Emotionale Resistenz muss man auch haben, denn einerseits sind alle Menschen verschieden und manche werden im Gespräch zu emotional, andererseits um die schwierigen Fälle dann nicht mit nach Hause zu nehmen. Aufgrund dessen und der Tatsache, dass man ein Teammitglied des BZU ist und kollegiale Beziehungen zu den Berater*innen hat, ist es herausfordernd, eine neutrale Haltung im Beratungskontext zu bewahren.

Rückblickend auf fast zwei Jahre seit dem Kriegsbeginn können wir sagen, dass die Arbeit im BZU als Dolmetscher*innen durch eine vielschichtige Tätigkeit, berufliche Weiterentwicklung und umfangreiche Erfahrung gekennzeichnet ist.

Literatur

- BMI (2022). Aufenthaltsrecht für Vertriebene aus der Ukraine. Abrufbar unter: https://www.bmi.gv.at/Ukraine/Erfassung_und_Aufenthalt.aspx (Stand: 01/02/2024).
- Interpret (2015). Berufskodex für interkulturell Dolmetschende. Abrufbar unter: https://www.heks.ch/sites/default/files/documents/2016-12/Berufskodex_Interpret.pdf (Stand: 27/10/2023).
- Konzept (2024): Beratungszentrum Ukraine, Grundversorgungsberatungsstelle für Vertriebene.
- UNHCR Österreich (Hrsg.) (2015). Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren. Abrufbar unter: https://archiv2022.asyl.at/files/173/13-trainingshandbuch_fuer_dolmetscherinnen_im_asylverfahren.pdf (Stand: 27/10/2023).

Yakushova, Yulyia (2017). Präsentation „Sprachmittlung in der sozialen Arbeit. Berufsprofile. Qualifikationen. Kompetenzen“ im Rahmen der Fachtagung „Sprachmittlung in der MBE“ am 21.06.2017. Abrufbar unter: https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Schwerpunkte/Migration/doc/MBE/Sprachmittlung_in_der_sozialen_Arbeit_Frau_Y_Yakushova_21-06-2017.pdf (Stand: 27/10/2023).

LEITFADEN für Beratungsgespräche mit Dolmetscherunterstützung im Beratungszentrum Ukraine

Allgemeine Regeln

Verschwiegenheit

- Die Gesprächsinhalte sind vertraulich und haben den geschützten Raum des Besprechungszimmers nicht zu verlassen.

Gesprächston

- Der Gesprächston bleibt immer ein höflich-professioneller von beiden Seiten. Sowohl während Klient:innen anwesend sind, als auch dann, wenn die Klient:innen bereits gegangen sind.

Privater Kontakt

- Es besteht kein privater Kontakt zwischen Berater:in und Klient:in oder zwischen Dolmetscher:in und Klient:in. Sollte es doch privaten Kontakt geben, muss darauf hingewiesen werden. Dann wird ein:e andere:r Berater:in oder Dolmetscher:in für das Gespräch gefunden.

Teamwork

- Berater:innen und Dolmetscher:innen sind gleichwertige Partner:innen im Gespräch. Das Gespräch kann nur dann gut gelingen, wenn die Zusammenarbeit als Teamwork auf Augenhöhe funktioniert, in dem jede Person ihre/seine Funktion im Beratungsgespräch richtig erfüllt.
- Die/Der Dolmetscher:in ist der neutrale Punkt zwischen Berater:innen und Klient:innen, d.h. weder parteiisch auf der Seite der Berater:innen oder parteiisch auf der Seite der Klient:innen.

- Zwischen allen Parteien ist ein kollegialer freundlicher Ton nötig, um gut miteinander zu arbeiten. Es gelten die allgemeinen Regeln der Höflichkeit.

Sitzordnung

- Für eine gelingende Kommunikation ist eine passende Sitzordnung nötig – die drei Parteien – Klient:innen, Berater:innen und Dolmetscher:innen – bilden ein Dreieck, die konkrete Sitzordnung muss für alle angenehm sein, um die Rolle im Gespräch gut durchführen zu können. Eine gewisse Distanz einzuhalten ist auch aufgrund von COVID 19 wichtig.
- Das Gespräch verläuft direkt zwischen Berater:in und Klient:in. Das zeigt sich in der direkten Anrede, im Blickkontakt, in der Gesprächsführung, etc. Es soll durch die Dolmetscher:in der Eindruck entstehen, als würden Berater:in und Klient:in „unmittelbar“ miteinander sprechen.
- Sowohl Berater:in als auch Dolmetscher:in bleiben immer aktiv beim Gespräch, „kommentieren“ nicht durch Mimik oder Gestik und richten die Aufmerksamkeit nicht auf etwas Anderes (auch nicht auf Laptop, Handy, etc.).

Rollenklarheit

- Die Berater:innen führen ausnahmslos das Beratungsgespräch mit den Klient:innen. Die Dolmetscher:innen dolmetschen das gesamte Gesprochene.
- Berater:innen und Klient:innen kommunizieren direkt miteinander, nicht Klient:in mit Dolmetscher:in und Dolmetscher:in mit Berater:in. Beispiel: „Gehen Sie bitte dorthin“ statt „Sag ihr, dass Sie dorthin gehen soll“, „**Ich rufe dann bei Stelle xy an**“ statt „**Sag ihm, dass ich dann bei Stelle xy anrufe.**“
- **Die Dolmetschung erfolgt in der ICH-Form.** Beispiel: „**Ich habe den Mietkostenzuschuss noch nicht bekommen**“ statt „**Sie/Er sagt, dass sie/er den Mietkostenzuschuss noch nicht bekommen hat.**“ Bei

belastenden Inhalten können Dolmetscher:innen in die dritte Person (sie/er) wechseln.

- Alles, was gesagt wird, muss gedolmetscht werden. Die Berater:innen müssen daher genau überlegen, was sie sagen und mitteilen möchten. Es gibt keine Zwischengespräche, die nicht übersetzt werden oder gar nicht an die Klient:innen gerichtet sind.
- Dolmetscher:innen übersetzen so genau am Ausgangstext wie möglich. Sie verändern den Ton des Gesagten nicht, d.h. sie machen Aussagen nicht mehr oder weniger höflich als im Ausgangstext.
- Die Dolmetscher:innen dürfen nicht vermuten, was die Berater:innen oder die Klient:innen meinen. Wenn etwas unklar ist, fragen die Dolmetscher:innen direkt bei den Berater:innen bzw. Klient:innen nach.
- Berater:innen formulieren komplexe Inhalte in einer angemessen einfachen Form, sodass Klient:innen sie verstehen und keine zusätzlichen Erklärungen durch die Dolmetscher:innen brauchen.
- Dolmetscher:innen fungieren nicht als Moderator:innen oder Co-Berater:innen und kommentieren, erklären, ergänzen oder reduzieren das Gesagte nicht.
- Wenn ein:e Klient:in nicht auf die Frage der Berater:in antwortet, ist dies auch so zu übersetzen. Das Nachfragen obliegt der Berater:in, nicht der:m Dolmetscher:in.
- Berater:innen lassen die Dolmetscher:innen in Ruhe ihre Arbeit vollenden und unterbrechen den Dolmetschablauf nicht.
- Dolmetscher:innen schätzen selbst ein, wann es Zeit ist, Klient:innen zu unterbrechen (mit Handbewegung) und das Gesagte zu dolmetschen. Es ist manchmal nötig, längere Gesprächspassagen abzuwarten, da ein Gedanke noch nicht abgeschlossen ist. Dolmetscher:innen regeln somit die Länge der zu übersetzenden Abschnitte, damit ganze Gedanken übersetzt werden können bzw. stoppen wenn zu viel Information auf einmal kommt, um alles Gesagte zu übersetzen und nichts auszulassen.
- Wenn die:der Berater:in das Beratungszimmer kurz verlässt (z.B. zum Kopieren, um etwas nachzufragen, etc.), geht auch die:der Dol-

metscher:in aus dem Raum. Die:der Dolmetscher:in ist niemals mit der/m Klient:in allein. Das ist zu ihrem eigenen Schutz. Dolmetscher:innen stehen auch nicht außerhalb des Beratungsgesprächs für die Klient:innen zur Verfügung.

- Dolmetscher:innen werden eingeteilt, damit 100% des Gesagten von A nach B kommt. Berater:innen, die Russisch/Ukrainisch verstehen aber nicht auf Ukrainisch/Russisch beraten können, unterbrechen den Dolmetschablauf bitte nicht, auch wenn sie möglicherweise die Antwort der Klient:innen direkt verstanden haben. Bereits Verstandenes wird durch die Dolmetschung bestätigt. Das gilt auch für Klient:innen, die Deutsch verstehen aber nicht ein gesamtes Beratungsgespräch auf Deutsch durchführen können.
- Ein Sprachgemisch ist für Dolmetscher:innen verwirrend. Berater:innen verwenden eine klare, strukturierte Sprache. Sie wechseln nicht plötzlich ins Englische oder eine andere Sprache. Auch Klient:innen wechseln nicht plötzlich in eine andere Sprache.
- Inhaltliche Korrekturen: Sollte Dolmetscher:innen auffallen, dass eine Information seitens der:s Berater:in nicht mehr dem aktuellen Stand entspricht, können Dolmetscher:innen dies in einem Abklärungsgespräch, welches für die Klient:innen zu kennzeichnen ist, thematisieren, sofern andernfalls Klient:innen mit nicht aktuellen Informationen versorgt werden. Nicht dringliche Nachfragen werden im Nachgespräch thematisiert.
- Persönliche Kontakte der Dolmetscher:innen wie z.B. Ärzt:innen, die Ukrainisch sprechen, sind willkommen, jedoch sollen diese an die Berater:innen kommuniziert werden, nicht direkt an die Klient:innen.

Gesprächsverlauf

- Vorinformation: Der:die Berater:in gibt – soweit vorhanden – Vorinformationen an den:die Dolmetscher:in vorab weiter (z.B. Thema des Gesprächs, Ziel des Gesprächs, klient:innenspezifisches Wissen).
- Vorstellung: Die/Der Berater:in begrüßt die Klient:innen und stellt die/den Dolmetscher:in kurz mit Namen vor. So bekommen die Klient:innen einen ersten Eindruck von der Rollenverteilung im Team.

- Die Standard-Gesprächszeit beträgt max. 45 Minuten, welche nicht überschritten werden soll hinsichtlich nötiger Pausen und Folgeterminen.
- Sollte es zu einem Abklärungsgespräch (z.B. Verständnisfragen, sprachkulturspezifische Erklärungen, die für das Verständnis notwendig sind) zwischen Berater:in und Dolmetscher:in oder zwischen Dolmetscher:in und Klient:in kommen, muss dieses klar gekennzeichnet werden. Sonst kann die jeweils dritte Person nicht mehr folgen (z.B. bei Unverständnis des Gesagten). Wenn das klar gekennzeichnet wird, entsteht auch nicht der Eindruck, dass etwas weggelassen wird bei der Dolmetschung. Das schafft Sicherheit für alle Gesprächsparteien. So fühlen sich Berater:innen auch nicht veranlasst, nachzufragen, was gerade gesprochen wurde. Berater:innen müssen zu jeder Zeit wissen, was im Raum gesprochen wird.
- Sowohl Berater:in als auch Dolmetscher:in haben die Möglichkeit ein Gespräch zu unterbrechen oder abubrechen, wenn eine Weiterführung unmöglich erscheint (z.B. aufgrund von emotionaler Involviertheit, aggressivem Verhalten einer:s Klient:in)
- Der/Die Berater:in beendet das Gespräch. Damit verlassen die Klient:innen das Beratungszimmer.
- Nachgespräch – nach jeder Beratung findet ein Nachgespräch zwischen Dolmetscher:in und Berater:in statt. Das Nachgespräch hat unmittelbar nach der jeweiligen Beratung zu erfolgen.
- Das Team Dolmetscher:in – Berater:in thematisiert in Nachgesprächen herausfordernde Gesprächsabläufe (z.B. Klient:innen reden viel ohne klaren Inhalt, komplexe Sachverhalte und Fachterminologie, emotionale Gesprächsverläufe, Eindrücke von Verhalten / Ausdrucksweise der Klient:innen). Solch eine Reflexion hilft bei der Weiterentwicklung, der Zusammenarbeit und kann eine Entlastung nach schwierigen Gesprächen sein.

MARINA TATSIDI, ANASTASIOS IOANNIDIS &
STEFANOS VLACHOPOULOS

Do They Know?

Stakeholder Quality Awareness in Public Service

Abstract: A neglected factor in Public Service Interpreting (PSI) is quality awareness among the stakeholders responsible for appointing and collaborating with interpreters. This study aims to explore the extent of stakeholders' awareness regarding the intricacies of maintaining quality in communication within critical contexts, such as the public sector. To investigate this, a mixed-methods approach was used to integrate both qualitative and quantitative data collection techniques. The quantitative data for this study were obtained through the statistical analysis of responses from public service personnel working in refugee settings in Greece. The qualitative findings emanate from an interview that was conducted with an individual working for a Greek NGO.

Keywords: Quality Awareness, Stakeholders; Community Interpreting; Refugees

1 Introduction

The discussion of Public Service Interpreting (PSI) as a distinct profession occurred relatively recently in interpreting studies history, with the first series of Critical Link Conferences, which was held in the mid and late 90s (Critical Link n. d.), being considered as a milestone. During these events, the term 'Community Interpreting' was officially embraced for discussions and scholarly exploration of this emerging field. In the European context, Community Interpreting is often grouped under the umbrella of 'Public Service Interpreting and Translation' (PSIT). The Special Interest Group on Translation

and Interpreting for Public Services (SIGTIPS), for instance, was established by the European Language Council in 2010 and addressed related concerns.

Notably, in the respective literature, the terms ‘community interpreting’ and ‘public service interpreting’ are frequently used interchangeably (Vlachopoulos & Ioannidis 2022: 19f.). PSI, in essence, is characterised by the specific contexts in which it occurs, namely the interactions between public service agencies and individuals who require their services, but lack proficiency in the language used for service delivery (Vlachopoulos & Ioannidis 2022: 13ff.).

PSI carries great significance as it pertains to social justice (Bancroft 2015, Russell 2022). Foreigners who are not proficient or not well-versed in the official language(s) in a country face systemic disadvantages when attempting to approach public officials to receive assistance in vital matters. The public sector still lacks clarity on the individuals, methods, and means to be employed for delivering interpreting services adequately (Vlachopoulos 2016). Especially PSI in the context of migration poses multifaceted challenges; key issues are the difficulty in locating suitable interpreters with the required language combinations, designing, and providing appropriate training and accreditation, evaluating their services and the overall management (Eser 2020). The main focus of research is placed on mitigating these challenges.

A neglected factor in the realm of Community Interpreting is quality awareness among the stakeholders responsible for appointing and collaborating with interpreters. This study aims to explore the extent of stakeholders’ awareness regarding the intricacies of maintaining quality in communication within critical contexts, such as the public sector.

2 Methodology

To investigate this, a mixed method approach was utilised, which applied both qualitative and quantitative data collection techniques. The triangulated results are expected to increase the likelihood of revealing more comprehensive findings (Thomas 2021, Vargas-Urpi 2017). All data were gathered within the framework of the Erasmus+ Project ReTrans – Working with Interpreters in

Refugee Transit Zones: Capacity Building and Awareness-Raising for Higher Education Contexts (ReTrans 2023).¹

More specifically, the quantitative data for this study were obtained through the statistical analysis of responses from public service personnel working with interpreters in Greece. These responses were collected via a questionnaire that was specifically developed as part of the aforementioned project in order to capture the institutional representatives' views on interpretation issues (e.g. language needs, duties and responsibilities of interpreters, best practices, ethical challenges, quality concerns, etc.). The questionnaire comprised 33, both closed and open-ended, questions, was made available for completion online from 15th September until 30th November 2022, and was completed by eleven Greek respondents. Conversely, the qualitative findings emanate from an interview that was conducted within the same project framework. The interview, carried out in December 2022, involved a female employee of a Greek NGO and centred on her experiences with trained interpreters and untrained individuals performing interpreting tasks.

3 Results of the questionnaire

The quantitative part of the research is derived from the answers to some of the questions contained in the afore-mentioned questionnaire. The questionnaire was answered by eleven professionals working with refugees in various public sectors in Greece, including education, civil services, administration, etc. Most of the respondents (55%) stated that they have worked with refugees for a period of one to five years, while 18% for over five years. According to their replies, 37% of them have cooperated with interpreters in all their cases, 18% in 75% of their cases, and 18% in 25% of their cases. However, 73% have never been trained in working with interpreters.

Regarding the interpreters' availability and employment status, the data unveiled that the majority of the respondents (91%) believes that there is a shortage of interpreters, while 27% report that interpreters are temporarily

.....

1 For a comprehensive picture of the findings, please see Kozobolis et al. (2022).

employed at their institutions. As to training and the communication protocol, the quantitative data revealed that 73% of the respondents think that there is a lack of trained interpreting personnel within their organisations. The respondents also evaluated the interpreters' professionalism, saying that 54.4% of them are punctual, remain impartial, use direct speech, introduce themselves, do not take notes, while 9% use online documentation. 46% of the interpreters are given a briefing on the case both before and after an assignment, and 27% of the respondents stated that the interpreters are briefed beforehand. However, the same percentage (27%) of interpreters does not get any information about the case they are assigned to.

Furthermore, on the question of the main challenges they face in the interpreter-mediated encounters, the respondents chose between several predefined answers as follows: language barriers (72.7%), ethical challenges (63.3%), and issues related to interpreters' communication skills and gender (both 45.5%). The respondents also referred to the different religious backgrounds of the interpreters (27.3%) and the age of the interpreters (18.2%) as challenges.

In terms of the interpreter's presence, on-site interpreting was the most common interaction (in 85% of the cases), followed by remote interpreting over the phone (50% of the cases) and video calls (40% of the cases). As to situations that should not be within the scope of interpreting since they are a potential source of bias, the respondents declared that interpreters often take on additional tasks, such as helping refugees fill in applications (72.2%), accompanying refugees to appointments (63.6%), and explaining cultural differences (45.5%).

4 The interview

The qualitative data of the research were drawn from what was documented in a 15-minute interview with an employee working for a Greek NGO who is active in the field of asylum and migration. At the time of the interview, the female interviewee had been working with refugees for 3.5 years as a teacher for all age groups but mainly with children aged six to 17 years. The quantitative

data described in the previous section of this paper serve to verify whether the assertions made by the interviewee correlate with the experiences recounted by respondents who participated in the questionnaire. This approach allows for the establishment of consilience and the validation or scrutiny of the developing narrative.

4.1 Status quo: interpreter provision

The interviewee initially gave a comprehensive introduction of the NGO she works for. The particular NGO provides interpreting services to many government agencies. She outlined the interpreting division, which provides interpreter training and assigns interpreters to various public service organisations. Biannual open calls are used to select candidate interpreters who must display proficiency in the required language(s) and in English and/or Greek. According to the interviewee, the training programme lasts for two to three months and covers a range of aspects of interpreting, including the code of conduct, communication protocols, and confidentiality measures. As stated by the interviewee, the candidates are not required to have previous experience or training in interpreting.

Furthermore, the interviewee described a shortage of interpreters which arises from two main causes. Firstly, there has been a surge in immigration from countries whose languages are not spoken by available interpreters. Interpreters also encounter an overwhelming number of unknown dialects. A second cause for the scarcity of interpreters persists as they might be engaged in other departments of the respective NGO or are seconded to different organisations generating a dispersed allocation of interpreting resources across various settings. She mentioned alternative solutions, such as telephone interpreting or even the use of digital tools like Google Translate, in cases no interpreter was available on the spot. Moreover, she witnessed children who speak the language fluently (in her own wording) stepping in as interpreters to aid their parents or family members in communicating with officials; the interviewee noted that this is a common phenomenon.

As far as her expectations from the interpreters are concerned, impartiality, professionalism, and respect, especially in cases involving minors, are deemed

crucial. The interviewee stressed the importance of adhering to protocol and providing a literal, word-for-word interpretation without personal interpretations or implications.

4.2 Awareness of the challenges in interpreter-mediated communication

The interviewee provided insights on how she assessed the proficiency of the interpreters and, overall, the interpreting services provided. Firstly, the interviewee noted that the in-house interpreter training programme facilitated the recruitment of the interpreters needed. There was, however, no additional commentary regarding the training's quality or the programme's brevity. It is assumed that the individual lacks knowledge regarding interpreter training and assessment and fails to consider that the lack of external support, control, and evaluation might lead to poor communication outcome (Vlachopoulos 2016).

However, the interviewee displayed a clear understanding of several pitfalls associated with the practice. Firstly, she demonstrated a significant level of critical awareness, particularly when addressing the employment of children as interpreters as a last-resort measure. The interviewee exhibits a comprehensive understanding that individuals, especially children, who cannot maintain emotional detachment from the parties involved in an interpreting assignment, should refrain from assuming a mediating role. Her awareness is further exemplified through her discussion of the challenges associated with upholding impartiality in situations involving individuals of the same origin and culture, potentially even close relatives. Such scenarios can often lead to ethical dilemmas and a noticeable decline in the quality of interpretation, as highlighted by Apostolou (2015).

Secondly, the interviewee's awareness concerning the quality of interpreting services is discernible in her remarks on telephone interpreting. She identifies the potential complications stemming from communication gaps and signals quality issues, and she regards the absence of direct interaction with the interpreter as a substantial drawback in comparison to on-site interpreting. These insights underscore her awareness of the limitations inherent in telephone interpreting, a prevalent method within the field.

Finally, the interviewee shed light on another crucial issue: interpreter impartiality. The interviewee stressed that interpreters must function solely as neutral facilitators of communication, refraining from taking sides or expressing personal opinions. Any failure to adhere to this fundamental requirement can engender complex situations, making proceedings arduous for all involved parties. However, she referred to instances where interpreters exhibited partiality, highlighting occurrences of bias, particularly when favouring children or when interpreters deviated from protocols set up by the NGO. By acknowledging this, she not only demonstrated her knowledge of the protocol (presumably specifying that interpreters are to relay what is said without introducing personal opinions, as per Pöchhacker 2001) but also emphasised the prevalence of such deviations among interpreters, which can discriminate the refugee.

5 Discussion

As we examine the data, two distinct categories of conclusions come to the fore. Firstly, there are conclusions that demonstrate a convergence in the depiction of situations, revealing a shared comprehension between the respondents of the questionnaire and the interviewee regarding the circumstances discussed. However, it is important to note that this shared comprehension does not necessarily imply an identical level of awareness. Secondly, there are conclusions that exhibit consilience in terms of stakeholder awareness regarding the overall quality of interpreting services.

The first set of conclusions underscores the agreement between both groups concerning the dynamics prevalent in refugee settings. Both the interviewee and the data from the questionnaire concur on the prominent scarcity of interpreters. Additionally, they express distinct reservations regarding the implemented solutions aimed at mitigating issues arising from the shortage of interpreters. There is a shared scepticism about transitioning from in-person interpreting to video or telephone interpreting, with a specific emphasis on the additional challenges posed by remote interpreting. It is noted that direct interaction is guaranteed with on-site interpreting. A consensus

is evident regarding situations that introduce challenges and potential bias. These encompass factors such as the age of the interpreters, the use of remote interpreting methods, and situations that may compromise impartiality when interpreters are assigned non-interpreting tasks.

The second set of conclusions indicates a heightened awareness of several critical issues:

- a) Interpreter shortage and training: the questionnaire responses highlight the repercussions of the interpreter shortage, emphasising that the scarcity extends beyond mere numbers, encompassing a deficiency in adequately trained interpreters. This underscores the respondents' capacity to distinguish between these two aspects.
- b) Furthermore, the assessment of interpreter professionalism is as low as 54.4%, revealing a shortage not just in interpreter quantity but also in quality.
- c) Interpreter age: the interviewee unequivocally posits that employing children as interpreters should be an option of last resort, implying that it is to be avoided whenever possible. The survey results note that interpreter age is perceived as problematic in nearly one-fifth of the cases.
- d) The respondents display a profound understanding of the appropriateness of interpreter behaviour, acknowledging that standards established by the NGO are consistently unmet in nearly half of the cases. This awareness is evident in reference to challenges associated with ethics, communication, and language. These findings align closely with the interviewee's observations, especially in the context of potential ethical concerns that arise in cases involving minors or deviations from established protocols, which can lead to a decline in neutrality.
- e) Concerns raised by the interviewee regarding communication barriers stemming from interpreters' limited proficiency in various dialects are duly acknowledged.

Our aim was to investigate whether the individuals accountable for selecting and working with interpreters have knowledge of the quality of the interpreting service offered. Both sources used demonstrate a comprehensive understanding of the correct procedural norms and highlight that the interpreter performance is well below optimal. These observations collectively indicate that there is awareness among participants of the quality concerns relating to the interpreting services provided.

However, the question that remains unanswered is what actions should be taken to address and mitigate the shortcomings. The primary stakeholders are service providers, predominantly NGOs, and governments or funding bodies. To improve the situation, the governments and funding bodies ought to establish standards, guidelines, and regulations pertaining to language access and interpreter credentials. Adherence to the established standards by providers during training, accreditation, and delivery of services will improve transparency and certainly enhance interpreting quality.

References

- Apostolou, Foteini (2015). *Η μετάφραση και η διερμηνεία για δημόσιες υπηρεσίες στην Ελλάδα* [Translation and Interpreting for Public Services in Greece]. Kallipos: Open Academic Editions.
- Bancroft, Marjory (2015). Community Interpreting: A profession rooted in social justice. In: Mikkelson, Holly/Jourdenais, Renée (eds.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London: Routledge, 217–235.
- Critical Link (n. d.). Events. Available at: <https://criticallink.org/events/> (Accessed: 10/10/2023).
- Eser, Octay (2020). *Understanding Community Interpreting Services: Diversity and Access in Australia and Beyond*. Cham: Palgrave Macmillan.
- Kozobolis, Stavros/Ioannidis, Anastasios/Pasch, Harald/Heinisch, Barbara/Nuč-Blažič, Aleksandra/Orthaber, Sara/Zwischenberger, Maria Bernadette/Simoska, Silvana/, Panova-Ignjatovik, Tatjana/Aleksoska-Ckatroska, Mirjana/Pappa, Marina/Iacono, Katia/Vlachopoulos, Stefanos/Pöllabauer, Sonja (2022). Working with Interpreters in Refugee Transit Zones: Capacity building and awareness-raising for higher

- education contexts (Survey Report). Available at: <https://www.retrans-interpreting.com/research/> (Accessed: 26/10/2023).
- Pöchhacker, Franz (2001). Quality Assessment in Conference and Community Interpreting. *Meta* 46:2, 410–425.
- ReTrans (2023). Working with Interpreters in Refugee Transit Zones. Available at: <https://www.retrans-interpreting.com/> (Accessed: 26/10/2023).
- Russell, Debra (2022). Community Interpreting as a Human Right: Professional Practice. *Tradução em Revista* 32:1, 1–19.
- Thomas, George C. (2021). *Research Methodology and Scientific Writing*. Cham: Springer.
- Vargas-Urpi, Mireia (2017). Combining different methods of data collection in public service interpreting doctoral research: examples from the Spanish context. *Translation & Interpreting* 9:1, 88–101.
- Vlachopoulos, Stefanos (2016). *Community interpreting in Greece. Building the future*. Igoumenitsa: Technological Educational Institute of Epirus.
- Vlachopoulos, Stefanos/Ioannidis, Anastasios (2022). *Η εξ αποστάσεως διερμηνεία στις δημόσιες υπηρεσίες. Από την απλή γλωσσική υπηρεσία στο ολοκληρωμένο πλαίσιο διαπολιτισμικής επικοινωνίας* [Remote interpreting in public services. From a simple language service to an integrated framework for intercultural communication]. Athens: Papazisi.

VERMITTELN

MEDIATING

“It’s about cultures; they widen the dimensions of the present, they vanquish the walls of the narrow perception. They make you look forward to experiencing a new life that is full of unusual things.”

– Noha Alaa El-Din

(It’s Hard to Please Vandanya: The Suitcase, 2020)

BARBARA HEINISCH

University Responses to Crisis Translation

Interpreting in Refugee Transit Zones From a Students' Perspective

Abstract: Crisis translation is characterised by challenging and straining situations, the fate of individual persons and communication across a wide range of languages. Despite their education, university students of translation (studies) are often not prepared for these situations. Therefore, students at the University of Vienna in the Translation master's programme were introduced to the topic of crisis translation, including practical research experience in the field. The university course was accompanied by pre-test and post-test interviews to investigate the starting point, i.e. the knowledge and expectations students had at the beginning of the course and how these changed after they had gained an insight into the practice of crisis translation. The results show that the students' experience in conducting fieldwork contributed to a more sophisticated understanding of humanitarian interpreting as well as the expectations towards and of interpreters in the field of crisis translation.

Keywords: Humanitarian Interpreting; Interpreter Training; Community Interpreting; Public Service Interpreting

1 Introduction

Accurate and adequate translation and interpreting in humanitarian crises, such as in war-torn regions or during (natural) disasters, are crucial to enable cross-cultural, cross-border communication in a wide range of contexts. Despite the undeniable importance of professional interpreting and translation services to ensure communication among the migration path, humanitarian

translation and interpreting training has received only scant attention in practice (Todorova 2020: 157, Tomei & Pardeilhan 2024), research (O'Brien 2016: 86) and teaching at higher education institutions (Kadrić & Pöllabauer 2023).

This study is embedded in the ReTrans project – Working with Interpreters in Refugee Transit Zones: Capacity building and awareness-raising for higher education contexts aimed at building capacities and raising awareness for humanitarian interpreting in higher education (for further information about the ReTrans project, see Iacono, Heinisch & Pöllabauer in this volume). Especially the challenges that humanitarian interpreters face, including ethical, technical and diplomatic ones, deserve special attention in the training of interpreters both in university contexts and in the training of so-called lay interpreters.

1.1 Training interpreters for humanitarian communication

The ReTrans project does not only target teachers and students in higher education. The project outcomes are widely applicable as they address the needs of different stakeholders relying on or providing interpreting services. For interpreters and institutions, including public authorities and NGOs, the management of language service provision is a challenge, while for refugees the access to information was identified as a major issue (see Ioannidis & Vlachopoulos in this volume and Simoska, Panova-Ignjatovikj & Aleksoska-Chkatroska in this volume). Even if interpreters are available, humanitarian staff considers a lack of training of the interpreters as a critical issue when it comes to message transmission. Additionally, also the lack of training of humanitarian staff communicating via interpreters is considered a challenge (Businario 2012: 53).

Several initiatives help to counter the lack of training opportunities in the field of humanitarian interpreting, such as InZone, which is aimed at the professionalisation of humanitarian interpreting to provide quality communication in humanitarian contexts by enhancing standards of practice, supporting professional development and improving capacities (Goldsmith et al. 2021: 92). However, compared to ReTrans, which especially addresses

interpreter training at universities, InZone mainly targets lay interpreters. Other initiatives, such as the European Network of Public Service Interpreting and Translation (ENPSIT) rely on a diversity of stakeholders, such as interpreters, service providers, researchers and policymakers to professionalise Public Service Interpreting and provide standards for practical work and training (Rillof & Buysse 2015). Speaking of standards, the standard ISO 13611:2014 ‘Interpreting – Guidelines for Community Interpreting’ gives recommendations for the work in Community Interpreting, including rights and duties as well as responsibilities of persons using or providing Community Interpreting services. It also addresses different stakeholders in the field, such as interpreters, clients, users or governmental agencies.

The challenges of Community Interpreting education at universities have been addressed in literature (Mukhametshina et al. 2018) and proposals for the education of Public Service Interpreting teachers (Kadrić & Pöllabauer 2023) have been made. Also, the perspective of teachers on this topic has been studied (Pöllabauer & Ahamer 2023), while the perspective of students enrolled in degree programmes in translation has received only scant attention. This contribution thus concentrates on training needs of students based on a university course in crisis translation (for a definition of crisis translation, see Iacono, Heinisch & Pöllabauer in this volume).

1.2 Humanitarian interpreting

Within crisis translation, the focus of this contribution is on humanitarian crises, especially cross-cultural and cross-border communication along the migration path, which requires translation and interpreting. In this case, crisis translation is shaped by the communication with, and between, e.g. non-governmental organisations (NGOs), authorities, public administration, the police and charitable institutions. Since crisis translation is a field in which life-changing decisions are made, accurate and adequate translation and interpreting are key. Therefore, training is essential to prepare translation students or interpreters (both trained and untrained interpreters) for working in the field.

Professionalisation is important insofar as the professional trust of clients relates to the interpreter's education and common code of ethics. If professionalisation is lagging behind, this might have negative implications for the professional integrity in the field of interpreting (Skaaden 2023).

As mentioned in the introduction (see Iacono, Heinisch & Pöllabauer in this volume) to this book, Public Service Interpreting can take many forms and is mainly characterised by interlingual communication between foreign-language speakers and public service representatives (Pöllabauer & Ahamer 2023). Regarding the mode and setting, consecutive interpreting as well as inner-social public service settings dominate. There is usually a low degree of professionalisation and institutionalisation. For this reason, Public Service Interpreting is mainly provided by non-trained interpreters (also sometimes referred to as lay interpreters). However, despite their education and training, university students in degree programmes of translation or interpreting are also often not prepared for the challenges awaiting them in the field of humanitarian interpreting. Therefore, the following study sheds light on this gap.

2 Method

In the summer semester of 2022, the members of the ReTrans team launched a course entitled Crisis Translation at the Centre for Translation Studies of the University of Vienna. The course (u:find 2022) held by Sonja Pöllabauer, Vera Ahamer and Katia Iacono was targeted at students in the master's programme in Translation at the University of Vienna. At the time the Crisis Translation course was held at the University of Vienna many refugees from Ukraine had already arrived and were still arriving in Austria. Given the urgency of the issue, the aim of the course was to address and reflect on the communication needs of refugees and how these can be met both during their flight and in the host country. Students used observations and material collected in the field to discuss questions central to the topic in line with linguistic ethnography. As part of the course, students conducted field work by interviewing stakeholders working in the field of crisis translation. In this regard, students were introduced

to research ethics, including ethical aspects related to approaching stakeholders in the field, informed consent, conducting interviews, etc.

Following a pre-test and post-test design, focus group interviews with one of the lecturers (Katia Iacono) and the author of this study were conducted with the students before and after their field studies. The focus group interviews were conducted with all the students present in the relevant lesson of the course Crisis Translation at the University of Vienna. The students were informed that these interviews served research purposes. The discussions consisted of a pre-test and post-test interview, with a focus on collecting the student's personal insights and impressions. The pre- and post-test setting should allow investigating how the student's insights and perspectives changed (from superficial to more in-depth and more differentiated knowledge and skills) in the field of crisis translation after completing the field work, especially after conducting the interviews with stakeholders in the field.

Both semi-structured focus group interviews were held online and in German. In addition, during the discussions, both the interviewers and the students took notes on a collaborative tool (Padlet), which allowed to guide and document the discussions. On the Padlet, the overarching topics of the discussions were listed and made visible successively so that students could focus on the topic at hand (and not already read the upcoming topics). Students were asked to either engage in the discussion orally or to add their thoughts, ideas and comments anonymously in writing in the Padlet. This way, also shy students or students being of a different opinion could contribute their thoughts. To have all the points mentioned in the group discussions at one place, the interviewers added the oral contributions to the Padlet while the students were talking. This should ensure that the interviewers interpreted the students' contributions according to what the students wanted to say.

2.1 Study participants

Despite the small size of the group (ten students¹), the course participants had quite a different background related to crisis translation. Some of them (four

.....

1 Which is a common number of participants in courses at the Centre for Translation Studies.

students) already had experience in crisis translation, working as (volunteer) interpreters in refugee contexts during the first months of the war in Ukraine or in the medical field. When the pre-test interview was conducted, the students were already taught about crisis translation and about working in the field, especially how to prepare and conduct interviews with persons in the field of crisis translation. At the time of the post-test interview, the students had already completed their field work, were analysing their data and finalising their assignments (field diary, transcription of the interview, interpretation of the interview and their personal reflection).

2.2 Content of the interviews

The pre-test questions covered three major aspects: 1) the insights of students in the field of crisis translation, 2) questions related to crisis translation and 3) questions relating to the course itself. Questions addressing the overall course allowed students to give feedback on the course contents and methodology, while the other questions should assess the student's knowledge and attitudes about crisis translation in general. As mentioned before, at the time of the pre-test focus group interview the students had already received some background information about crisis translation during the course, but they had not gained in-depth knowledge yet.

In the pre-test interview, the questions (translated from German) were:

- What is your prior experience in interpreting in crisis situations?
- What are the challenges and needs of actors in situations of flight?
- What is expected from interpreters in situations of flight?
- What is the situation in which interpreters are working?
- What expectations do interpreters have towards other actors?

The set of post-test questions contained the questions of the pre-test interview and additionally (translated from German) the following ones:

- What were the most distinct impressions from your field work?
 - What was especially exciting/challenging in the field?

- What was especially rewarding/motivating/beneficial?
- What was disillusioning/daunting?
- How can interpreters prepare for an assignment? How to follow-up?
- Do you think that changes are needed in the field of interpreting in situations of flight?

Additionally, if students did not have anything to add, the interviewers gave them some hints regarding four major stakeholders in the field of immediate crisis translation, namely interpreters, refugees, aid organisations and (public) authorities and their challenges, needs, expectations and current situation (Figure 1). In comparison to the pre-test interview, the key aspects addressed in the post-test interview focussed on three major aspects, namely knowledge of crisis translation, feedback on the course and changes needed in the area of interpreting and humanitarian crises based on the students' perception.

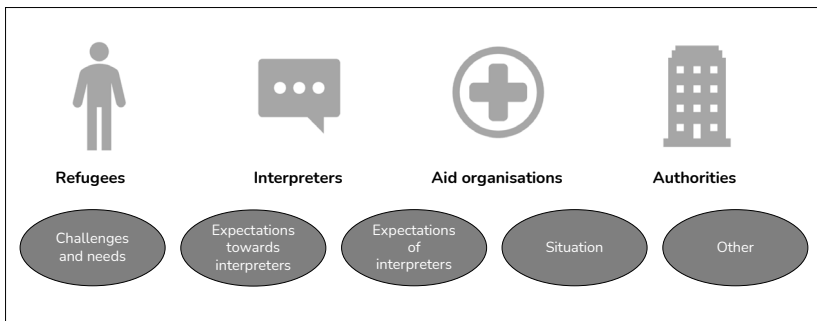


Figure 1: Interview framework

2.3 Field work between the interviews

As part of the course Crisis Translation, students had to complete several assignments designed by Sonja Pöllabauer, Vera Ahamer and Katia Iacono (2022). One major assignment was to go into the field and conduct interviews with interpreters and/or other stakeholders active in crisis translation and willing to talk to them. The assignment focussed on situations of arrival, e.g. arrival at train stations, reception centres or registration centres. For

this, students were required to find interview partners themselves, either by going to stations, by writing e-mails to reception centres, addressing activist groups on social media or asking global organisations, such as the UNHCR (see Bergunde et al. in this volume), NGOs, such as the Red Cross, Caritas, Diakonie (see Ferguson & Gimpl in this volume) or Train of Hope (see Wagner in this volume). The focus of the students' field work was on immediate crisis and on the arrival of refugees. Since crisis also involves a sense of urgency and chaos, students were told not to approach interpreters working in a field where immigrants are trying to settle in, such as psychotherapy, medical care or the housing sector but focus on situations of arrival.

In addition to preparing and conducting the interviews, students were also asked to keep a research diary. Students were free in deciding on the form and content of the diary. As a next step, students were asked to prepare a semi-structured interview guideline and select topics of relevance, such as the interviewees' biography, role, working conditions, networks, education, professional code of conduct and challenges.

Students had to independently find and approach potential interviewees. They were instructed to obtain written consent from the interviewee and to record the interview if possible. After conducting the interview, students transcribed and analysed the interview. They summarised their findings in a short interpretation assignment and wrote a brief personal reflection on the whole process and the findings gained.

3 Findings

Starting from the situation that there is a lack of (professional) training in crisis translation, this study investigated how university students develop their understanding of crisis translation in a university course on this very topic. The findings from the pre- and post-test interviews with the students in the course on Crisis Translation at the University of Vienna reveal that students had a more diversified and more detailed picture of the situation of crisis translation after conducting field work (Figure 3). However, they seemed to have a narrower view on the situation of interpreters and refugees. Compared

to the pre-test interview (Figure 2), aid organisations and authorities were addressed only marginally in the post-test interview.

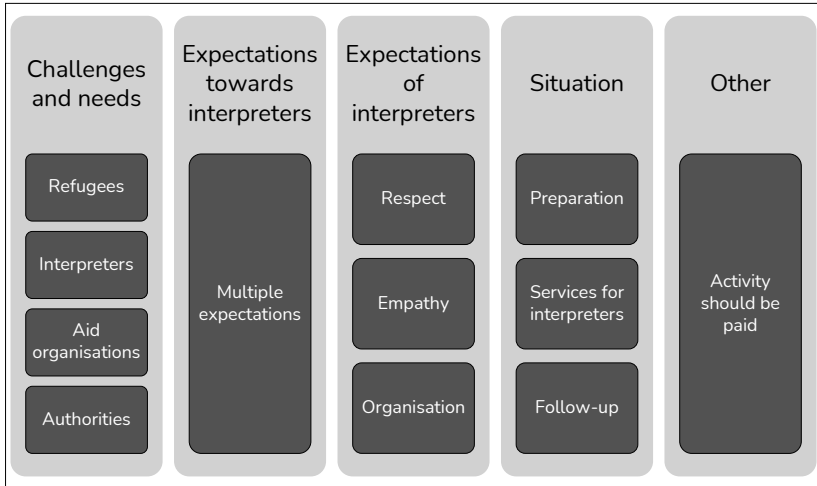


Figure 2: Overview of pre-test interview results

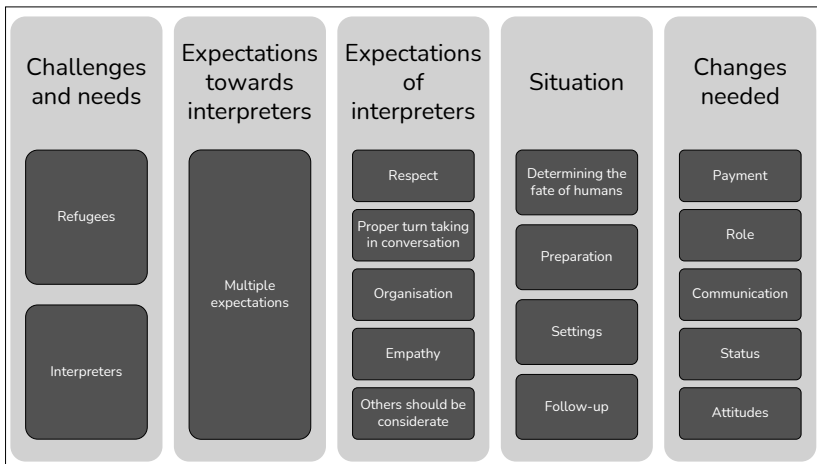


Figure 3: Overview of post-test interview results

3.1 Challenges and needs

In the pre-test interview, students identified the following challenges experienced by refugees: the language barrier, subsistence (food, clothes, etc.) as well as the feeling of foreignness (everything is new and unfamiliar). Therefore, refugees need information and guidance. In addition, refugees might require financial support or have health issues. In this challenging situation, others can give refugees hope and listen to them.

The challenges for interpreters identified by the students are the ability to deal with the emotions (of others and their own), the intention to help and the chaotic situations they may encounter. Interpreters may not have access to the information they need (to render a good interpretation). Another challenge for interpreters, according to the students, is the ability to draw boundaries. Here, students referred to the interpreter's role (what they do and should not do). Finally, students mentioned conversation coordination as a challenge, including overlapping speeches, pauses or turn taking.

For aid organisations, students listed stress and emotional strain on the part of the helpers, the huge bureaucracy they have to cope with, difficulties in finding interpreters as well as the ability to assess the information needs of refugees.

For authorities, the main challenges students mentioned were a lack of financial resources and the language barrier (especially if interpreters are not available).

Compared to the pre-test interview, in the post-test interview, students had a stronger focus on interpreters and refugees only (and less on the other stakeholders involved in crisis translation). For refugees, the aspect of foreignness ("No knowledge of the new country and the unfamiliar situation") was still prevailing and complemented by a "feeling of helplessness". For interpreters, emotions and the mental strain as well as the challenge of drawing boundaries ("Where does helping end?") were also mentioned in the post-test interview. New challenges mentioned were the inability to answer all questions and the flexibility that is needed from interpreters.

3.2 Expectations

Students listed several expectations that the four major stakeholder groups (refugees, interpreters, public authorities and aid organisations) might have. Since the focus is on interpreting, the expectations of these stakeholders towards interpreters and the expectation of interpreters themselves were discussed in the pre-test interview (Figure 4) and the post-test interview (Figure 5).

3.2.1 Expectations towards interpreters

When asked about the expectations towards interpreters in the pre-test interview, students mentioned the role understanding of interpreters, i.e. if other actors consider interpreters ‘just’ as interpreters or also as providers of additional information (to refugees). This role understanding is also related to loyalty. One student mentioned that the police officers usually assume that the interpreters are ‘on their side.’ Another student said that authorities expect loyalty and ethical demeanour from interpreters. Given these diverging expectations and their own expectations, interpreters have to find a balance (for themselves). With regard to their actions, interpreters are expected to clearly communicate the information and to provide explanations in order to avoid misunderstandings.

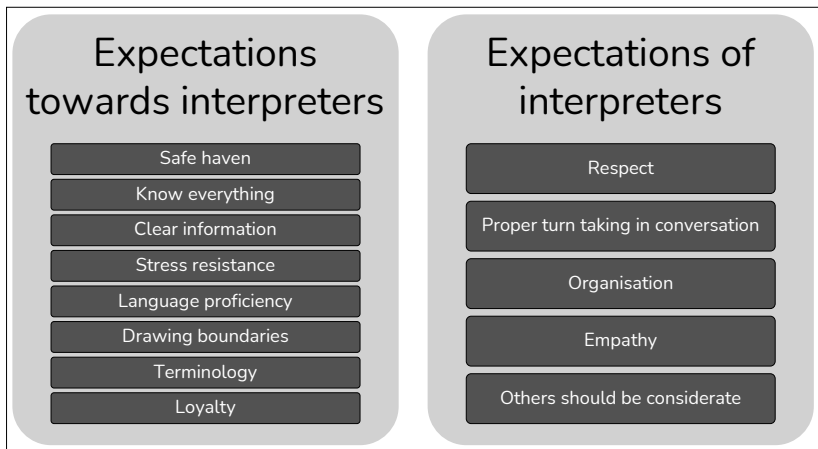


Figure 4: Expectations towards and of interpreters mentioned by the students in the pre-test interview

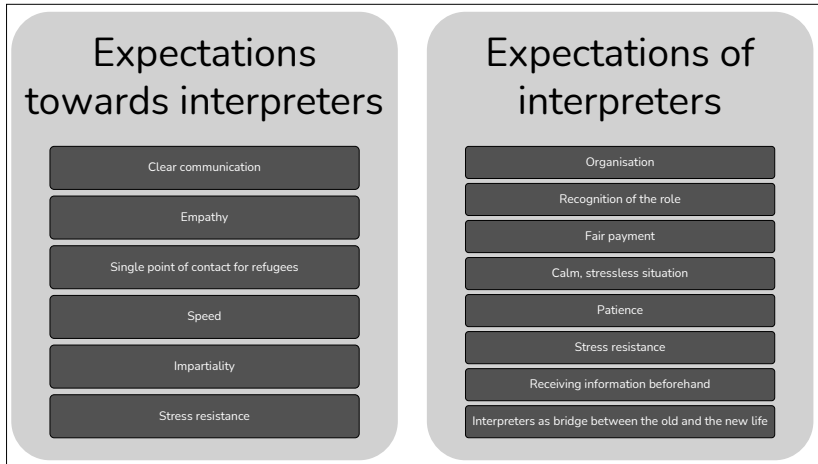


Figure 5: Expectations towards and of interpreters mentioned by the students in the post-test interview

According to the students, interpreters should be a safe haven for refugees. From the perspective of all other stakeholders involved, interpreters should “know everything” (the language, the culture, the procedures, the host country, etc.). With regard to the interpreters’ abilities, stress resistance and language proficiency and the ability to draw boundaries were mentioned. The latter comprises two aspects. On the one hand, interpreters have to decide if they are ‘just’ interpreting or if they are also helping refugees to complete forms, go to the grocery or doctor with them. On the other hand, interpreters have to protect themselves, especially from a psychological point of view, and distance themselves from the heart-breaking stories and fate of individual persons. With regard to the knowledge required for the job, students listed research competence. This is required to find the information interpreters need for an assignment. This includes the research of context-specific terminology, e.g. of the relevant domain at hand as well as the terminology of basic needs (since refugees are asking the interpreters for help in their everyday life).

In the post-test interview, students listed several aspects that were identical to the pre-test interview, such as clear communication, stress resistance and role understanding. However, regarding the understanding of the role of

interpreters by others, the students emphasised that other stakeholders should recognise and appreciate the role of interpreters, especially when it comes to “overcoming language barriers”. Others, especially aid organisations or refugees, should be aware that interpreters might need to obtain information before they can answer questions and that they cannot provide quick answers.

Moreover, the students mentioned that interpreters should request others to make breaks (and be strict about that) so that they have time for interpreting. With regard to the role understanding, students finally mentioned that the stakeholders involved should equip interpreters with coping strategies. Aspects that were only mentioned in the post-test interview were that others expect interpreters to show empathy. Refugees see interpreters as single point of contact for any of their concerns: “seeing them as single person giving all the details for their future life”. Additionally, interpreters are required to demonstrate speed when interpreting as well as impartiality and resilience.

3.2.2 Expectations of interpreters

With regard to the expectations of interpreters towards other stakeholders, in the pre-test interview students mentioned only a few things, such as respect, proper turn taking in conversations and a good organisation so that interpreters can concentrate on their actual task. In addition, students mentioned empathy and understanding of their role and tasks, clear explanations from everybody involved and that others should be considerate.

In the post-test interview, this list was considerably longer. While the aspect of good organisation, clarity of what has to be done and the recognition of the role was identical to the pre-test interview, all the other aspects were novel ones, including fair payment, a calm, stressless situation, patience of the other parties, clear pronunciation and logical utterances, stress resistance and receiving information (about the subsequent steps in the procedure) beforehand. Students also argued that interpreters should be seen as a “bridge between the old and the new life” of refugees.

3.3 Insights regarding the current situation of crisis interpreting

In the pre-test interview, students mentioned the services interpreters can use themselves, such as technology (including machine translation systems), psychological counselling, official websites of authorities or (specialised) dictionaries for researching terminology and information before an interpreting assignment. With regard to preparation, students highlighted that it is important that interpreters know the setting, bureaucratic procedures, how to conduct terminology research, how to take notes and do research on websites. Regarding the follow-up, students mentioned that it is important to make clarifications if anything remained unclear, reflect on the lessons learned and seek psychological help if needed.

In the post-test interview, regarding the preparation for an interpreting assignment in the field of crisis translation, students listed obtaining information about the setting, preparing terminology, acquiring knowledge of the system (reception, bureaucracy) and clarifying expectations (also what interpreters can and cannot do). In the follow-up phase, reflection on the completed interpreting assignment (lessons learned) and caring for one's mental health as an interpreter were mentioned by the students. This is similar to the pre-test interview. This shows that students were aware of the mental strain and stress that interpreters in crisis translation face as well as the information requirements of interpreters in often unclear settings.

The comparison of the pre- and post-interview results show that students, after conducting their field work, were more aware of the importance and consequences of interpreting in refugee contexts as these are "situations that determine the fate of humans". Compared to the first group interview, students had a clearer understanding of the situations in which crisis translation occurs. They listed a wide range of settings, including the main train station, court, shelters, authorities, police, women's centres, reception centres, social institutions and medical facilities. They also mentioned schools and the workplace, although these are usually not considered situations of crisis translation. However, the students had a better and more detailed understanding of the situation in reception centres compared to the pre-test interview. For example, they

described the registration procedures for newly arriving refugees, the forms they have to complete and the taking of fingerprints. They also mentioned that refugees are asked for their family, origin and status, previous work and the need for an accommodation (and the resulting transfer to another institution).

Students also highlighted the chaotic situations in which crisis translation might occur. Moreover, students were more aware of the need for clarifying expectations (and not only the setting and information) after conducting their fieldwork. They also mentioned that follow-up does not only mean to seek psychological support but also to reflect on the interpreting situation and the personal performance.

3.4 Lasting impressions after the fieldwork

When being asked about their impressions after conducting the interviews in the field, students said that it was difficult to communicate with people in the field, for example at train stations or reception centres. One student mentioned that they went to the field site to recruit interviewees, but that they had the feeling of intruding or interrupting the persons. With regard to refugees, one student said that they were touched by a refugee who stated that “hearing one’s own language is a piece from home”. On the part of the interpreters, a student also working as an interpreter mentioned that it is a privilege of being allowed to participate in the life of refugees and of being part of important events in a person’s life, such as giving birth to a baby.

3.5 What should change?

The required changes in the field of crisis translation and interpreting that students mentioned can be subsumed under four major categories: payment, clarification of the interpreter’s role, communication between authorities and interpreters as well as a change in attitude. Regarding payment, students argued that humanitarian interpreters should be paid (more). Second, the role of interpreters should be clearer. On the one hand, this clear role definition refers to the boundaries of the work and finding a balance between, e.g. refugees who put too high hopes in interpreters and interpreters who see themselves

as interpreters only. On the other hand, the clear role of interpreters refers to the students' statement that the profession of crisis interpreting deserves a higher status (similar to court interpreting). According to the students' suggestions, this can be achieved through certification and regular evaluations. The third change mentioned in the post-test interview was to improve the communication between authorities and interpreters. Here, students listed the provision of information to interpreters in advance, clarifying procedures and clarifying the mode of interpreting, i.e. consecutive interpreting. Fourth, students believe that a change in attitudes is needed. Here, the question arose, "What is interpreting? Is it cultural mediation?". In this regard, students also referred to the higher education system favouring conference interpreting over Community Interpreting as well as the different modes of interpreting, including simultaneous or dialogue interpreting. Moreover, students mentioned that it would be necessary to clarify some misconceptions, namely that language proficiency alone makes a good interpreter. Additionally, students emphasised that crisis translation is an exceptional situation. Nevertheless, there should be regulations and interpreters should be prepared by other actors for their interpreting assignment.

4 Discussion

Drawing on the overarching questions addressed in this book, the following section addresses the needs of stakeholders in interpreted communication, the situations in which humanitarian interpreting occurs as well as the role of interpreters in situations of arrival and reception. Furthermore, the concepts of loyalty, trust and empathy are discussed by linking the students' statements to current literature.

Humanitarian interpreting is "an emergent practice situated at the interface of structure and agency" (Delgado Luchner & Kherbiche 2018: 409). Due to the unpredictable nature of humanitarian interpreting and unclear interpreting needs, it is characterised by multilingual actors who take action if needed (Delgado Luchner & Kherbiche 2018: 413).

4.1 Actors and structures

Although students had a better understanding of the situation of crisis translation in the post-test interview, they never explicitly mentioned training or professionalisation (although they were informed about the predominance of so-called lay interpreters). A reason for this might be that they are students themselves and thus consider training a necessary prerequisite. Although students did not refer to the professionalisation of the field, qualifications and special Community Interpreting competences needed, they nevertheless listed aspects related to it, such as ethical demeanour, which can be addressed in interpreter training through codes of ethics or standards of practice (Remael & Carroll 2015: 3) or even games (see Zwischenberger et al. in this volume). With regard to professionalisation, students argued that all participants should be aware of how interpreted communication (should) work, their own responsibilities and the relations (of power) in the current situation. The students also addressed the organisation and structure of the situation and assignment by the persons commissioning interpreting (Remael & Carroll 2015: 3).

In addition, despite being informed about the wide range of stakeholders in the field, students rather focussed on interpreters and refugees in the post-test interview.

4.1.1 Peculiarities of humanitarian interpreting

Students were aware of the special situation of humanitarian interpreting. While they did not mention the personal background of interpreters, they nevertheless saw the particularities of the “employment status and position in the humanitarian field” (Delgado Luchner & Kherbiche 2018: 415) since they mentioned the recognition of the role of interpreters and payment in both interviews.

Although students mentioned the status of interpreters, they did not reflect on “the professional positionality of humanitarian interpreters” (Delgado Luchner & Kherbiche 2018: 421), which compared to other fields of interpreting, is not characterised by a community of interpreters but by interactions with humanitarian actors (Delgado Luchner & Kherbiche 2018: 422).

Additionally, in both interviews, students highlighted the special role of interpreters. By mentioning that interpreters are a “safe haven” for refugees, they refer to the power asymmetries in these encounters between beneficiaries and other stakeholders and the vulnerability of the refugees in these situations. This relates to the power relationship and dependencies of the three major groups of actors in the humanitarian field, including “humanitarian workers, protected individuals (‘beneficiaries’) and representatives of institutions or groups based in the country concerned” (Delgado Luchner & Kherbiche 2018: 414ff.).

The aspect of ‘drawing boundaries’ was a recurring theme in the interviews, which is also reflected in the literature. This aspect includes interpreters being asked (especially by refugees but also by aid workers) to carry out tasks not directly related to interpreting (Delgado Luchner & Kherbiche 2018: 421). With regard to ‘drawing boundaries’, students also mentioned that interpreters need to protect themselves. The students referred to the emotional and mental strain humanitarian interpreters experience. This includes “the need for interpreters to be conscious of their own limits” (Remael & Carroll 2015: 3).

Through the field work, students became more familiar with the diverse range of settings in which Community Interpreting (Remael & Carroll 2015: 2) takes place, including reception centres or train stations. Moreover, students mentioned that interpreters participate in important life events, demonstrating that community interpreters “often have the privilege of seeing people at their most” (Todorova 2020: 156f.).

Challenges that students did not address but can be found in the literature include insufficient language proficiency of the interpreters (Delgado Luchner & Kherbiche 2018: 421). Students rather reduced language proficiency to solving terminology issues. They did not reflect on the fact that “equivalent expressions in other languages are often difficult to find, especially when languages and cultures are far removed from each other” or that “good quality interpreting requires an in-depth understanding of at least two languages and cultures and a good grasp of the subject matter at hand and/or the diplomatic/legal/humanitarian context” (Moser-Mercer et al. 2014: 145).

Although students mentioned explanations, they referred to explanations by the other actors involved and not explanations in the interpreted utterances.

Therefore, they did not mention “the temptation to provide cultural background information to explain the speaker’s utterances” (Delgado Luchner & Kherbiche 2018: 421). This ‘temptation’ is sometimes explained through empathy.

4.1.2 Neutrality vs empathy

Although students listed ‘impartiality’, they did not further elaborate on the term or its practical implications. Impartiality/neutrality is a non-negotiable element of the ethos of interpreters, even in humanitarian interpreting (Moser-Mercer et al. 2014: 145f.). However, humanitarian interpreting might require deviations from this ethos, as interpreters might need to advocate for refugees who are in a vulnerable position. According to Todorova (2020: 153f.), to give refugees a voice, interpreters need empathy, which is also a building block of trust. For others, impartiality and empathy are not exclusive, as an “interpreter is impartial yet empathetic, which presents an obvious contradiction at face value: being impartial implies distance, whereas empathy denotes a connection” (Zhang 2016). This shows that neutrality and empathy are not mutually exclusive but can go hand in hand.

4.2 Limitations

A limitation of this study is that the university course in Crisis Translation was only offered once so that no further studies can be conducted. Another limitation is that not all the students took part in both interviews. So, no statements can be made about an individual student’s development. In addition, students who had prior experience in the field of crisis translation might bias the results.

4.3 Implications for interpreter education (at universities)

Due to the ever more diversified job profile of translators and interpreters, university education cannot prepare for all eventualities on the labour market. In addition, humanitarian interpreting has many peculiarities. In addition to training in interpreting and translation, it also requires training for handling and coping with emergency situations, similar to the training humanitarian

workers receive (Todorova 2020: 157). This includes developing competences in conflict resolution and crisis management (Todorova 2020: 166) as well as skills to “analyse the communication scenario, identify the intentions of the parties and reformulate statements without adding or subtracting anything, unless there are specific cultural gaps to bridge in order for the message to be transferred successfully” (Moser-Mercer et al. 2014: 145).

While university education cannot cater for all eventualities and skills required in the field of humanitarian interpreting, it can nevertheless provide students with self-care and ethics training that can guide them in an environment that requires fast decision-making, flexibility and switching between roles (Todorova 2020: 156f.). In addition, an authentic experience can be integrated in (university) education (see Zwischenberger et al. in this volume).

As mentioned in the introduction and by the students in the interviews, the responsibility of communication does not rest solely on the shoulders of the interpreters. Not only interpreters should be well-equipped for the challenges awaiting them. Also, humanitarian workers and public service providers should be trained in how to communicate via an interpreter, including the development of skills, delineating responsibilities and a certain approach to interpreting (Felberg & Sagli 2023).

5 Conclusion

Students in the field of translation (studies) are introduced to translation and interpreting as well as practical techniques (in real-life or simulated) situations. In addition, they learn about the ethos in translation. Nevertheless, they are (and feel) not well-prepared for the challenges awaiting them in the field of humanitarian interpreting.

Humanitarian interpreting is a peculiar field of interpreting which does not only require interpreting training but also training in humanitarian work, self-care and resilience to cope with the situations and topics in this field. While university students are aware of the straining field of humanitarian interpreting, especially the emotional situations, they need to be familiarised with techniques and skills to engage with multiple stakeholders, to clarify roles

and responsibilities and to work with non-trained interpreters in a multilingual context. This is exactly where the ReTrans project outcomes (ReTrans 2024) come into play to prepare students and non-trained interpreters for the challenges awaiting them in the field of humanitarian interpreting.

Acknowledgements

I would like to thank my colleagues Katia Iacono and Vera Ahamer for their ideas and support and Sonja Pöllabauer for providing the framework for the study. I also would like to thank the participating students for their openness.

References

- Businario, Roberta (2012). *Relief Operations across Language Barriers: The Interpreter Factor*. Dublin: University College. [Unpublished Master's Thesis]
- Delgado Luchner, Carmen/Kherbiche, Leïla (2018). Without fear or favour? The positionality of ICRC and UNHCR interpreters in the humanitarian field. *Target* 30:1, 408–429.
- Felberg, Tatjana R./Sagli, Gry (2023). Training public service providers in how to communicate via interpreter. In: Gavioli, Laura/Wadensjö, Cecilia (eds.) *The Routledge handbook of public service interpreting*. Abingdon/Oxon/New York: Routledge, 399–413.
- Goldsmith, Joshua/Moser-Mercer, Barbara/Newton, Ian (2021). Professionalizing Humanitarian Interpreting. In: Ndongo-Keller, Justine/Ntakirutimana, Évariste/Cisse Thierno, Mame/van Campenhoudt, Marc (eds.) *La traduction et l'interprétation en Afrique subsaharienne: les nouveaux défis d'un espace multilingue*. Paris: Editions des archives contemporaines, 79–94.
- ISO 13611 (2014). *Interpreting: Guidelines for community interpreting*.
- Kadrić, Mira/Pöllabauer, Sonja (2023). Education and training of public service interpreter teachers. In: Gavioli, Laura/Wadensjö, Cecilia (eds.) *The Routledge handbook of public service interpreting*. Abingdon/Oxon/New York: Routledge, 414–427.

- Moser-Mercer, Barbara/Kherbiche, Leïla/Class, Barbara (2014). Interpreting Conflict: Training Challenges in Humanitarian Field Interpreting. *Journal of Human Rights Practice* 6:1, 140–158.
- Mukhametshina, Evelina/Latypov, Niyaz/Timerkhanov, Ajnur (2018). Teaching Community Interpreting at University: A Challenge of the Multicultural Society. In: Gómez Chova, Luis/López Martínez, Agustín/Candel Torres, Ignacio (eds.) *INTED2018 Proceedings* (INTED Proceedings). Valencia, IATED Academy, 6683–6686.
- O'Brien, Sharon (2016). Training Translators for Crisis Communication: Translators Without Borders as an Example. In: Federici, Federico M. (ed.) *Mediating emergencies and conflicts. Frontline translating and interpreting*. London: Palgrave Macmillan, 85–111.
- Pöllabauer, Sonja/Ahamer, Vera/Iacono, Katia (2022). Course material on Moodle Platform. Center for Translation Studies, University of Vienna: Unpublished course material.
- Pöllabauer, Sonja/Ahamer, Vera (2023). Lessons learnt from a socio-critical pedagogical approach: A case study of an optional course on crisis translation with elements of hands-on ethnography. In: Valero Garcés, Carmen (ed.) *Traducción e interpretación en los servicios públicos (TISP) en transición* [Public Service Interpreting and Translation (PSIT) in Transition]. Alcalá: Editorial Universidad de Alcalá, 143–156.
- Remael, Aline/Carroll, Mary (2015). Community Interpreting: Mapping the present for the future. *Translation & Interpreting* 7:3, 1–9.
- ReTrans (2024). Training Materials. Available at: <https://www.retrans-interpreting.com/training-materials/> (Accessed: 29/04/2024).
- Rillof, Pascal/Buysse, Lieven (2015). Getting organized to beat Babel in multilingual service encounters: The European Network for Public Service Interpreting and Translation (ENPSIT). *Translation & Interpreting* 7:3, 186–197.
- Skaaden, Hanne (2023). 'Interpreter's mistake': Why should other professions care about the professionalization of interpreters? In: Gavioli, Laura/Wadensjö, Cecilia (eds.) *The Routledge handbook of public service interpreting*. Abingdon/Oxo/New York: Routledge, 261–277.
- Todorova, Marija (2020). Interpreting for Refugees: Empathy and Activism. In: Declercq, Christophe/Federici, Federico M. (eds.) *Intercultural crisis communication*.

Translation, interpreting, and languages in local crises. London/New York: Bloomsbury Academic, 153–173.

Tomei, Renato/Pardeilhan, Max (2024). Challenging the shortcomings of traditional translation in migration contexts: A translinguistic proposal for professionals in the humanitarian sector. In Declercq, Christophe/Kerremans, Koen (eds.) *The Routledge handbook of translation, interpreting and crisis*. Abingdon/Oxon/New York: Routledge, 389–402.

u:find (2022). 340378 UE Crisis translation (2022S). Available at: <https://ufind.univie.ac.at/en/course.html?lv=340378&semester=2022S> (Accessed: 29/04/2024).

Zhang, Tianyi (2016). Empathy and Interpreting: The Curious Case of Healthcare Interpreting. Available at: <https://www.interpreterslab.org/empathy-and-interpreting-the-curious-case-of-healthcare-interpreting/> (Accessed: 21/02/2024).

MARIA BERNADETTE ZWISCHENBERGER, NATALIE DENK,
HARALD PASCH & SIMON WIMMER

(Un-)Finished Stories

Crafting Interactive Stories of Interpreted Encounters for Educational Purposes

“Interpreting in forced migration/settlement usually does not have an ‘ending’. Since it’s about individual fates, which are not resolved when the interpreter leaves to go home.” (S1: 4¹)

Abstract: ReTrans interactive stories are open educational resources that aim to raise awareness for the challenges of interpreted encounters among various stakeholders dependent on interpreting services in their daily work with refugees. Contributing to the educational resources for interpreter education and training, the stories were developed through interdisciplinary collaboration between both researchers and students of interpreting studies and game studies. The interactive stories employ playful learning and game design methods to foster critical thinking skills and familiarise interpreters with recurring themes in transborder migration contexts. In this contribution, we report on developing stories with students while incorporating their course feedback.

Keywords: Dialogue Interpreter Training; Interactive Storytelling; Game-based Education; Interdisciplinary Course; ReTrans

.....

1 Throughout this contribution, we draw on excerpts of eight student reflective papers submitted as part of the final assignment in the elective course Interpreting Studies Meets Game Studies (u:find 2023). Students’ consent to process and publish excerpts of their reflective papers was obtained. In case they were written in German, excerpts were translated to English by the authors of this contribution. Excerpts reference students (S) with an arbitrarily assigned participant number (between 1–8) and the page of the reflective paper where the reference is to be found.

1 Introduction

A critical understanding of the multifaceted nature of interpreter-supported communication might prove difficult to achieve in dialogue interpreting education and training. While role plays or simulations as “tools for teaching” (Porlán Moreno & Arnedo Villaescusa 2022) serve to create a close-to-authentic learning experience in class, the “interactional dimension” (Niemants & Cirillo 2017: 4) of dialogue interpreting challenges the application of conventional teaching strategies outside of the classroom. The methods applied to train interpreters to best meet the demands of their job present a “key element in research” since preparing for realistic scenarios requires “research that reflects this real life” (Vargas-Urpi 2012: 67). Games, similar to interpreting, are ubiquitous social activities that feature a strong interdisciplinary research character. Connections between translation and games may be drawn on the interface of game localisation (see O’Hagan & Chandler 2016) or game-supported language learning (Gabriel 2016), though certain teaching and training methods for dialogue interpreting (e.g. role plays, simulations) incorporate playful characteristics as well. Game studies, drawing on an increasingly established academic infrastructure since the 1990s, researches games as a social phenomenon and cultural asset. A key area of the discipline focuses on games for educational purposes. In what follows, we report on the elective course Interpreting Studies meets Game Studies with seven students of interpreting studies and one student of game studies taking place in the summer term of 2023 at the Centre for Translation Studies (University of Vienna) in cooperation with the Center for Applied Games Studies (University for Continuing Education Krems). The coursework aimed at developing interactive stories for educational purposes on the specificities and challenges of interpreting in refugee transit zones and was carried out as part of the ReTrans² project.

.....

- 2 ReTrans – Working with Interpreters in Refugee Transit Zone: Capacity Building and Awareness-Raising for Higher Education Contexts is funded by the European Union (2021-2-AT01-KA220-HED-000048753). Building on a cross-country survey (Kozobolis et al. 2022) and interview data on interpreting in Austria, Slovenia, North Macedonia and Greece, ReTrans devised and produced podcasts, videocasts, quizzes and interactive stories for students,

2 ReTrans interactive stories

Within the project, seven stories (ReTrans 2024b) were produced (see Table 1); three of these ('Theodor', 'Ali' and 'Anita') were drafted by the authors of this contribution. The stories 'Sara', 'San', 'Nader, Yasin & Sami' and 'Timur' were developed by eight students. To underscore the wide variety of possible communicative interactions and diverging demands placed on interpreters, students were encouraged to cover a broad range of situations and settings (e.g. counselling or medical consultation), forms of interpreting (e.g. remote interpreting, consecutive interpreting, signed language interpreting), and target groups (e.g. unaccompanied minors, LGBTIQ+ refugees, victim/survivors of gender-based violence). Students relied on their own former interpreting assignments (i.e. 'Timur'), or in cases with no prior interpreting experience on literature and provided course material (i.e. 'San') to forge a storyline and select key themes (see Table 1).

The main goal of ReTrans interactive stories and their production process was to foster critical thinking (Angelelli et al. 2023) through the incorporation of game-based elements (Lightfoot 2015) and to strengthen the analytical view on decision-making in interpreted communication often difficult to access for research or educational purposes, e.g. interpreting in crisis or disaster (cf. Goldsmith et al. 2021: 79). To ascertain the level of story complexity, the depth of character interactions within the game, the number of decision moments a player could possibly face, and the subsequent branching out of further learning moments through interwoven implementation of key themes were taken into account.

instructors and interested stakeholders to support self-directed learning. The training materials are available on the ReTrans (2024a) website.

Story	Key themes covered in the stories	Complexity
Ali	<ul style="list-style-type: none"> • Asylum procedures • Note-taking • Misunderstandings in cross-cultural communication 	●○○
Anita	<ul style="list-style-type: none"> • Signed language interpreting • Interpreting for Deaf refugees • Multimodality 	●●○
Nader, Yasin & Sami	<ul style="list-style-type: none"> • Interpreting for unaccompanied minors • Remote interpreting • Multiparty encounter 	●●○
San	<ul style="list-style-type: none"> • Parent-teacher conference • Violence among siblings • Non-standard linguistic variations (e.g. accents, dialects) 	●●○
Sara	<ul style="list-style-type: none"> • Interpreting in Healthcare • Disclosing sensitive information (i.e. gender-based violence) • Self-care 	●○○
Theodor	<ul style="list-style-type: none"> • Remote interpreting • Time-pressure • Noisy surroundings 	●●●
Timur	<ul style="list-style-type: none"> • Interpreting for queer people • Disclosing of sensitive information (i.e. sexual orientation) • Gender-constellation in interpreted counselling 	●●○

Table 1: Overview of ReTrans interactive stories

2.1 Game mechanic and technical implementation

ReTrans interactive stories build on playful learning, educational game design, and storytelling to provide players with the experience of different realistic scenarios while doing so in a safe environment, e.g. reversible choices that allow for correction or reconsideration of chosen paths. The player is faced with multiple choices, each decision affecting the storyline and leading to different outcomes. There is not one ‘correct’ answer. Players are encouraged to explore other paths in the story alongside their initial choices, a feature

that distinguishes interactive stories from quiz games. Similar to authentic interpreting assignments, the stories promote an ‘unfinished storyline’ where the player never finds out how things unfold after completing an assignment.

All stories adopt the research project’s overall corporate design and are available open access through the project’s website where a short overview (see Image 1) shows the level of complexity, a description of the main storyline, and the story title, i.e. the name of the client(s). By pressing ‘start’, the player assumes the interpreter’s character by default and is addressed with ‘you’ to facilitate immersion into the game.

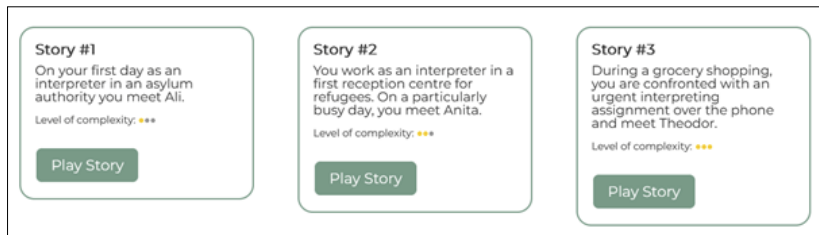


Image 1: Overview of ReTrans interactive stories on the project’s website

Mosaic images unfold tile by tile when the player moves through the game (see Image 2). The different story outcomes picture either a specific situation (e.g. standing in front of a closed door) or a metaphorical image. In cases where protagonists leave the encounter unsatisfied or confused, the tiles of the images are incorrectly composed.

Twine “an open-source tool for telling interactive, nonlinear stories” (Twine n. d.) was used to facilitate technical implementation. It allows for fast and low-threshold production of interactive stories in which players are repeatedly faced with decisions governing the story outcome. Twine publishes to HTML and thereby offers online publication of stories. It works “like game engines” that “determine the features you’ll have access to and the way you’ll write code” (Twine n. d.). For story production, we opted for Harlowe, which is “designed to assist authors with no familiarity with HTML, Javascript or CSS” (Twine Harlowe 2023). Students could, therefore, focus on story development rather than on their technical implementation.

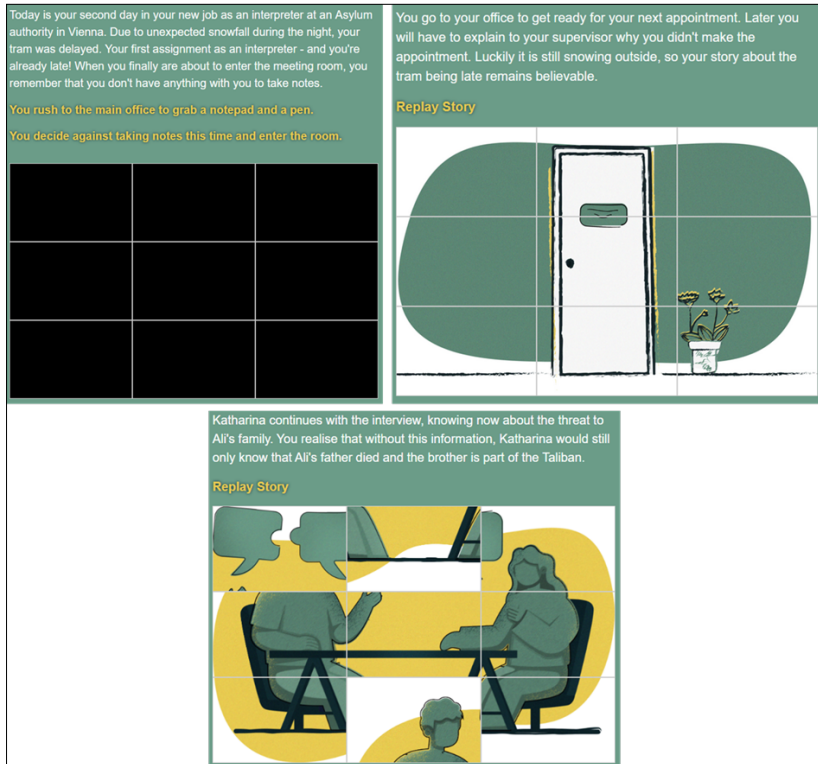


Image 2: Story mosaic – covered tiles at the beginning (left) and possible story endings (right and below)

2.2 Interpreting Studies Meets Game Studies: an interdisciplinary course

In what follows, we sketch out the didactic framework of the university course we report on, introduce two student stories, and conclude by highlighting didactic implications and pedagogic applications of the course and crafted stories.

The course Interpreting Studies Meets Game Studies covered an initial asynchronous preparatory phase, an on-site workshop on two consecutive days, and an asynchronously conducted follow-up phase. The authors of

this contribution were the instructors and, therefore, involved in preparing, delivering and grading the course. To prepare for story drafting and filter for possible scenarios, students were provided with preparatory material: interview transcripts and a recorded lecture on crisis communication of the ReTrans project, and two prototype stories drafted by the authors. Compulsory reading covered context-based ethical reasoning in interpreting (Dean & Pollard 2011), the didactic use of game-based approaches, and storytelling (Frasca 2003, Gee 2011).

During the two-day workshop, the instructors gave input on the ReTrans project, the basics of game studies, the software Twine and on interpreting for refugees (e.g. unaccompanied minors, LGBTQI+ refugees) (Todorova 2020, UNHCR & Pöllabauer 2022). Individual exercises (e.g. creative writing) and group activities (e.g. plenary discussions, brainstorming sessions) served to help students ease into the drafting process, described by one student as follows:

Before/near the beginning of the face-to-face unit, I also realised how little I had thought about the importance of ‘classic’ games. I used to play very few board games at home [...]. Later, I learned to perceive computer/video games as the epitome of laziness/wasting time. I had a Nintendo myself and enjoyed playing it for years, but at the same time felt guilty about it, like watching too much TV. Reading and discussing it in the group made me realise again that games can be more than that – also that games can be a special kind of storytelling, and storytelling interests me a lot. I have the feeling that my involvement with game studies has opened a few new doors in my head. (S1: 5)

For the initial brainstorming, students drew on pen and paper, a flipchart and cue cards which one student described as an “opportunity not only to visualise each piece of the story, but also to move them around freely in a space much larger than the computer screen” (S8: 3). By the end of the second day, all students had a solid draft for their interactive story with a functioning version in Twine. During the two-week follow-up, students finished and submitted the final Twine file. All stories were sent to ReTrans project members for comments and ‘tested’ in interpreting classes to receive student feedback.

Before publication, the authors adjusted language or logical gaps in the stories based on the feedback.

2.3 Story 'Timur'

'Timur' takes us to a shelter in small-town rural Austria where Katrin counsels 22-year-old Timur, a refugee from Chechnya. Upon accepting the assignment, the player learns that Timur fled to Austria because of discrimination on the basis of his sexual orientation but is pressured by his family to return to Chechnya. Katrin asks the interpreter not to reveal that they know about Timur's sexual orientation because he is ashamed of it due to growing up in a conservative family.

For asylum seekers the application process means fear, language barriers, stress but also pressure. Especially refugees applying on grounds of sexual orientation and gender identity have to trust interpreters, which is not always the case. (S5: 1)

The sole option for the player is to accept the situation and continue. Timur, then, expresses his discomfort with a female interpreter. The player faces a situation marked by the pressure from Timur's family, the danger awaiting Timur upon return, the unequal distribution of knowledge regarding his sexual orientation, and Timur hesitating to have the conversation with a female interpreter. Within the story, the player's decisions lead to one of ten possible outcomes, ranging from calling off the meeting to rescheduling for another day with a male translator or Timur insisting on his return to Chechnya.

2.4 Story 'San'

Education is one of the most crucial elements during child development, therefore, parents deem it highly important and attach more emotional value to it than to other areas in life. (S2: 2)

‘San’ centres on school enrolment of eight-year-old San after fleeing with his parents and his older brother to Austria. Right at the beginning, the player faces “one of the most important decisions” (S3: 2) which is “the choice of interpreter in terms of their ability to understand the West Syrian dialect” (ibid.). Declining the assignment leaves the player with a picture of a calendar and the information that the headmaster rescheduled the meeting with a different interpreter. In case the player accepts the assignment, they decide whether to disclose their unfamiliarity with the spoken dialect. Throughout the story, players are confronted with incomprehensible utterances due to differences in dialects and the father’s interventions. The story offers six different outcomes where in some, the player does (not) learn about the violent relationship between San and his older brother which the father is trying to keep a secret. In others, the headmaster also extends his support to San’s older brother.

3 Concluding remarks

Storytelling as a means to develop interpreting teaching tools proved beneficial in several ways. During the drafting process, students engaged thoroughly with various topics: “[T]hrough creative writing, we could tap into our imagination and foster a deeper understanding of the narrative and character development” (S3: 4). Storytelling was perceived to be “an interesting way to reveal the burden of decisions that interpreters often must face” (S3: 1). Interpreters might find themselves within “complex and traumatic situations and dynamics” where “time pressure” or other constraints may infringe on finding “the best solution” or sometimes “during a real interpreting assignment, one might not even think of the many options” (S6: 3) and where you only “know better afterwards” (S4: 3). And oftentimes “there’s no satisfying end to an encounter, no matter, in which way or from how many angles you look at the options” (S1: 4).

Students recognised that “interpreting takes place in surroundings that are by no means free of interferences” (S2: 1) and that they were dealing with “serious topics” (S8: 2) which require a “certain sensitivity” (S6: 2), whether this was “conjugal violence” (S4: 2) or “physical violence among siblings” (S2: 2).

To address concerns of bias and to avoid causing distress to players, any instances of violence within the narratives were presented indirectly. It was deemed “important to depict the characters and their story in a differentiated and nuanced manner” (S3: 3), since “gender status” or “romantic relationships” differ across countries and cultures, and “storytelling but also ‘real’ life requires paying attention to those things” (S6: 3). Character names were deliberately chosen to avoid referencing a specific country or place, though a minimum of personal identifiers were deemed necessary because “a name makes the person come alive a bit more and its maybe easier to put yourself in someone else’s shoes” (S6: 2). In this regard, students suggested to use the stories in group discussions during interpreter training to navigate ethical dilemmas or to support “language learning, social studies or intercultural learning” in order to discuss “intercultural differences” and “inclusive communication practices” (S3: 3).

In terms of story complexity, students recounted that they “opted for situations with no way out so that the players go through several scenarios and are able to contemplate their decisions” (S5: 1). Others chose “faster immersion into the story” and, therefore, “discarded the idea of beginning the story with booking an interpreter and an initial conversation” (S2: 3). One group specifically stated:

We prioritised giving as many choices as possible to the player, in order to make him/her aware of the active and crucial role the interpreter plays in such critical situations. This implied more and more consequences for each choice, more possible versions of the same story that could branch out to the point of representing independent stories. (S8: 2f.)

The challenges built into the stories “end up adding to those already known to be inherent in the work of a community interpreter, such as stress pressure, patience, managing communication in the presence of individuals who do not know how to work with an interpreter” (S8: 1). The stories are perceived to authentically simulate interpreter conditions, while also addressing interpreter’s “mental well-being” and the option of seeking “psychological support” (S7: 2).

Interpreting and translation students welcomed game studies literature, and the game studies student stated to have gained considerable insight into interpreting for refugees during the course. Working in teams was described as “enriching” especially because “in a group you learn of options you wouldn’t have thought of otherwise” and it also ensured “not to be left alone with difficult topics” (S6: 3). While some found “it was not easy to agree on what makes a ‘realistic’ situation in the story” (S1: 4), others faced difficulty drafting the story in English, therefore, opting to sketch it out in German with subsequent translation into English. By the time of writing, ReTrans interactive stories are solely available in English. Future collaboration between interpreting studies and game studies, however, might opt for developing multilingual training materials which might represent just one of the many unexplored stories of successful cooperation between the two disciplines left to be told.

References

- Angelelli, Claudia Viviana/Muller De Campos Ribeiro, Geisa/Roris Severino, Maico/Johnstone, Eilidh/Borzenkova, Gana/Costa Oliveira Da Silva, Dayane (2023). Developing Critical Thinking Skills through Gamification. *Thinking Skills and Creativity* 49, 1–13.
- Dean, Robyn K./Pollard, Robert Q. Jr. (2011). Context-based Ethical Reasoning in Interpreting. *The Interpreter and Translator Trainer* 5:1, 155–182.
- Frasca, Gonzalo. (2003). Simulation versus Narrative. In: Wolf, Mark J.P./Perron, Bernard (eds.). *The Video Game Theory Reader*. New York: Routledge, 221–235.
- Gabriel, Sonja (2016). Spielend Fremdsprachen lernen – Wie können digitale Spiele den Fremdspracherwerb unterstützen? Eine kurze Übersicht über den derzeitigen Stand der Forschung. *Medienimpulse* 54:3, 1–25.
- Gee, James Paul (2011). Stories, probes, and games. *Narrative Inquiry* 21:2, 353–357.
- Goldsmith, Joshua/Moser-Mercer, Barbara/Newton, Ian (2021). Professionalizing Humanitarian Interpreting. In: Ndongo-Keller, Justine/Ntakirutimana, Évariste/Thierno Cisse, Mame/van Campenhoutt, Marc (eds.) *La traduction et l’interprétation en Afrique subsaharienne: les nouveaux défis d’un espace multilingue* [Translation

- and Interpretation in Sub-Saharan Africa: New Challenges in a Multilingual Space]. Paris: Editions des archives contemporaines, 79–94.
- Kozobolis, Stavros/Ioannidis, Anastasios/Pasch, Harald/Heinisch, Barbara/Nuč-Blažič, Aleksandra/Orthaber, Sara/Zwischenberger, Maria Bernadette/Simoska, Silvana/Panova-Ignjatovik, Tatjana/Aleksoska-Ckatroska, Mirjana/Pappa, Marina/Iacono, Katia/Vlachopoulos, Stefanos/Pöllabauer, Sonja (2022). Working with Interpreters in Refugee Transit Zones: Capacity building and awareness-raising for higher education contexts (Survey Report). Available at: <https://www.retrans-interpreting.com/research/> (Accessed: 25/01/2024).
- Lightfoot, Mary H. (2015). Interaction and Gamification: An Evolving Intersection with Online Interpreter Education. In: Ehrlich, Suzanne/Napier, Jemina (eds.) *Interpreter education in the digital age: innovation, access, and change*. Washington, DC: Gallaudet University Press, 68–94.
- Niemants, Natacha/Cirillo, Letizia (2017). Dialogue Interpreting: Research, education and professional practice. In: Cirillo, Letizia/Niemants, Natacha (eds.) *Teaching Dialogue Interpreting. Research-based proposals for higher education*. Amsterdam: John Benjamins, 1–25.
- O'Hagan, Minako/Chandler, Heather (2016). Game localization research and translation studies. Loss and gain under an interdisciplinary lens. In: Gambier, Yves/Van Doorslaer, Luc (eds.) *Border crossings: Translation studies and other disciplines*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 309–330.
- Porlán Moreno, Rafael/Arnedo Villaescusa, Carmen (eds.) (2022). *Interpreting in the classroom: Tools for teaching*. Córdoba: UCOPress.
- ReTrans (2024a). Training Materials. Available at: <https://www.retrans-interpreting.com/training-materials/> (Accessed: 29/04/2024).
- ReTrans (2024b). Interactive Stories. Available at: <https://www.retrans-interpreting.com/interactive-stories/> (Accessed: 29/04/2024).
- Todorova, Marija (2020). Interpreting for refugees: Lessons learned from the field. In: Ng, Eva N. S./Crezee, H. M. Ineke (eds.) *Interpreting in Legal and Healthcare Settings: Perspectives on Research and Training*. Amsterdam: John Benjamins, 63–81.
- Twine Harlowe (2023). Harlowe 3.3.7 manual. Available at: https://twine2.neocities.org/#introduction_what-harlowe-does-best (Accessed: 13/12/2023).
- Twine (n. d.) Twinery. Available at: <https://twinery.org/> (Accessed: 13/12/2023).

u:find (2023). 340414 UE Interpreting Studies meets Game Studies (2023S). Available at: <https://ufind.univie.ac.at/de/course.html?lv=340414&semester=2023S> (Accessed: 29/04/2024).

UNHCR Austria/Pöllabauer, Sonja (eds.) (2022). *Handbook for Interpreters in Asylum Procedures. 2nd and revised edition*. Berlin: Frank & Timme.

Vargas-Urpi, Mireia (2012). State of the art in Community Interpreting research: Mapping the main research topics. *Babel* 58:1, 0–72.

„Weitere Kurse dieser Art“

Reflexion über einen Lehrgang für Kommunaldolmetschen

Abstract: Aufgrund des steigenden Bedarfs nach Dolmetschleistungen im Asyl- und Migrationsbereich kommen immer mehr Dolmetscher:innen zum Einsatz, oft ohne eine entsprechende Ausbildung oder Vorbereitung. Einige Organisationen bieten daher entsprechende Qualifizierungsmaßnahmen an. Im vorliegenden Text reflektieren die Autorinnen über ihre Erfahrungen als Lehrende eines Lehrgangs für Kommunaldolmetscher:innen im Diakonie Eine Welt – Akademie und ziehen Bilanz über die geäußerten Bedürfnisse der Teilnehmer:innen, sowie über die Möglichkeiten und Grenzen solcher Fortbildungen. Die Analyse erfolgt vor dem universitären Hintergrund der beiden Autorinnen, sodass Vergleiche zwischen dem praktischen und dem akademischen Kontext gezogen werden. Die Reflexion orientiert sich an der Auswertung der Feedbackbögen einer Gruppe, die den Lehrgang absolvierte.

Keywords: Lehrgang für Kommunaldolmetscher:innen; Diakonie Flüchtlingsdienst; Geflüchtete aus der Ukraine als Dolmetscher:innen; Vergleich Praxis und Universität; Lessons Learned

1 Kontext und Arbeitsauftrag

Im vorliegenden Text unternehmen die beiden Autorinnen den Versuch, über ihre Erfahrungen als Vortragende des „Kommunaldolmetschen-Zertifikatslehrgangs für Dolmetscher:innen im Sozial- und Gesundheitsbereich“ beim Diakonie Flüchtlingsdienst zu reflektieren, mit dem Anliegen, *lessons learned* zu identifizieren und Empfehlungen für weitere Projekte dieser Art zu formulieren. Beide Autorinnen unterrichten im universitären Rahmen (an den

Universitäten Innsbruck und Wien) die Fächer Simultan-, Konsekutiv- bzw. Dialogdolmetschen (Russisch-Deutsch und Deutsch-Russisch), was ihre Herangehensweise an den Lehrgang maßgeblich beeinflusst, denn beide sind im Hinblick auf das Dolmetschen akademisch sozialisiert, also mit dem Curriculum einer universitären Ausbildung für angehende Dolmetscher:innen vertraut. Die Rahmenbedingungen beim Zertifikatslehrgang unterscheiden sich radikal von jenen der Universität, dennoch geht es letztlich in beiden Kontexten darum, sich gemeinsam mit den Teilnehmer:innen wie auch mit den Studierenden so gut wie möglich dem Phänomen des Dolmetschens anzunähern.

Der Bedarf an Dolmetscher:innen im Asyl- und Migrationsbereich steigt seit Jahren stetig an. Der Diakonie Flüchtlingsdienst (Diakonie o. J.a) hat darauf reagiert, indem für festangestellte Mitarbeiter:innen (Berater:innen und Dolmetscher:innen) der einzelnen Beratungseinrichtungen verpflichtende Workshops zum Themenkomplex Dolmetschen eingeführt wurden, die im Rahmen der Diakonie Eine Welt – Akademie (Diakonie o. J.b) angeboten werden. Ziel solcher Workshops war es, gemeinsam zu erarbeiten, welche Bedingungen förderlich sind, um die Zusammenarbeit zwischen Berater:innen und Dolmetscher:innen in dolmetschgestützten Gesprächen erfolgreich zu gestalten. Solche Workshops sind für je vier Stunden anberaumt, und in der Regel handelt es sich um gemischte Gruppen, die sich aus Berater:innen und Dolmetscher:innen sowie aus Teilnehmer:innen, die beide Rollen parallel ausüben, zusammensetzen. Da Dolmetscher:innen nur selten festangestellt sind und vierstündige Workshops eine sehr reduzierte Form der Basissensibilisierung darstellen, kristallisierte sich mit der Zeit heraus, dass eine umfassende Schulung speziell für Dolmetscher:innen angeboten werden sollte.

Im Herbst 2016 wurden die beiden Autorinnen vom Projektteam der Diakonie Eine Welt – Akademie angefragt, einen solchen Lehrgang zu konzipieren und in Wien anzubieten. In Übereinstimmung mit den Tätigkeitsfeldern der Diakonie-Einrichtungen sollte der Schwerpunkt auf Gesundheit und Soziales gelegt werden. Die „Fortbildungsreihe für Dolmetscher:innen im Gesundheits- und Sozialbereich“ fand bisher insgesamt vier Mal in Wien statt (Diakonie Eine Welt – Akademie o. J.). Ab dem dritten Durchgang erfolgte aufgrund der Integration von schriftlichen Überprüfungen am Ende jedes Moduls eine Änderung der Bezeichnung in „Zertifikatskurs“. Als Eingangsvoraussetzung

wurde festgelegt, dass die Teilnehmer:innen einen Nachweis über die Kenntnis der deutschen Sprache auf B2-Niveau nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER) sowie über ihre laufende Tätigkeit als Dolmetscher:innen erbringen müssen. Die Auswahl der Teilnehmer:innen erfolgt durch das Projektteam der Diakonie Eine Welt – Akademie auf Grundlage der eingereichten Unterlagen (Pöllabauer et al. 2021).

1.1 Struktur und Unterrichtskonzept

Bei der Konzeption der Fortbildungsreihe bzw. der Umstrukturierung in den Zertifikatslehrgang wurde, wie auch bei anderen Qualifizierungsmaßnahmen solcher Art in Österreich (siehe Ahamer 2021), der Tatsache Rechnung getragen, dass die Teilnehmer:innen größtenteils schon seit Jahren als Kommunaldolmetscher:innen tätig sind und über einen breiten, zweifelsohne beeindruckenden Erfahrungsschatz verfügten, jedoch in der Regel keine formelle Ausbildung im Bereich Dolmetschen hatten und auch keine einschlägigen Fortbildungen besucht hatten. Es handelte sich also um praktizierende Dolmetscher:innen mit dem Anliegen, sich einen Überblick über dolmetschrelevante Inhalte zu verschaffen und ihre bislang gesammelten Erfahrungen in einer Gruppe zu reflektieren, auch um eigene bereits ‚eingeschleifte‘ Arbeitsweisen kritisch zu hinterfragen und gegebenenfalls zu korrigieren. Vor dem Hintergrund, dass die meisten Teilnehmer:innen das Dolmetschen nur als Nebenberuf oder sogar teilweise ehrenamtlich ausüben, wurde versucht, die Kosten für den Lehrgang möglichst gering zu halten. Entsprechend den „Trends in der CI-Ausbildung“ (Iannone & Redl 2018: 131ff.) wurde aus diesem Grund entschieden, das Angebot möglichst niederschwellig, allgemein zugänglich und mit einem verhältnismäßig geringen Umfang zu gestalten. Die Allgemein zugänglichkeit betrifft auch die Sprachen – der Unterricht findet sprachübergreifend statt, sodass prinzipiell Teilnehmer:innen mit unterschiedlichen Arbeitssprachen am Lehrgang teilnehmen können.

Die Struktur des Lehrgangs besteht aus vier Modulen mit jeweils folgenden Inhalten:

- Modul 1: Überblick über das Dolmetschen als Beruf, Positionierung der Dolmetscharbeit in der Gesellschaft, grundlegende Informationen zum Kommunaldolmetschen;
- Modul 2: Informationen zu Dolmetschetechniken, Grundlagen der Notizentechnik beim Konsekutivdolmetschen und des Stegreifdolmetschens, Vor- und Nachbereitung eines Dolmetscheinsatzes und Recherchestrategien;
- Modul 3: Reflexion der Rolle als Dolmetscher:in in unterschiedlichen Kontexten und konkreten Settings des Kommunaldolmetschens, Berufsethik und Umgang mit Rollenkonflikten;
- Modul 4: Zusammenführung von theoretischem Input und eigenen Dolmetscherfahrungen, Umgang mit belastenden Situationen und Emotionen, Strategien zur Gestaltung der Dolmetschsituation gemeinsam mit Berater:innen.

1.2 Verwendete Unterrichtsmaterialien

Das Unterrichtskonzept basiert auf drei Säulen:

- Inhaltlicher Input durch die Vortragenden: In Form von Kurzvorträgen, Powerpointpräsentationen zu bestimmten Schwerpunkten und Lehrfilmen (Trialog 2013), ergänzt durch das gezielte Einbringen eigener, einschlägiger Erfahrungen beim Dolmetschen zur Illustration diverser Phänomene und Dilemmata. Außerdem wurde auf nützliche, weiterführende, online verfügbare Materialien aufmerksam gemacht, wie beispielsweise das UNHCR-Trainingshandbuch für Dolmetscher:innen im Asylverfahren (UNHCR Austria & Pölabauer 2023).
- Dolmetschinszenierungen: Nach der Methode der „Dolmetschinszenierungen“ (Bahadır 2010: 177ff.) wurden anhand von Szenarios aus den Bereichen Medizin und Soziales, die aus dem Fundus der Teilnehmer:innen bzw. Lehrenden stammten, Dolmetschsituationen erarbeitet. So konnten die verschiedenen Dolmetschetechniken und -strategien kontext- und situationsgebunden erprobt und erlernt wer-

den. Durch das Übernehmen von drei aktiven Rollen – Spieler:in, Regisseur:in und teilnehmende Beobachter:in – und das Darstellen unterschiedlicher Rollen kann ein Einblick in die Perspektive der jeweils anderen Person – der Klient:in, der Fachkraft – erfolgen. Die Rolle der teilnehmenden Beobachter:in ermöglichte den Kursteilnehmer:innen, die Dolmetschperformanz ihrer Kolleg:innen näher zu betrachten und zu evaluieren und so wiederum auch andere Strategien und Entscheidungen als mögliche Lösungen miteinzubeziehen.

- Diskussionen: Im Zuge der Inszenierungen wurde das praktisch Erlebte mit den Inhalten der anderen Kurseinheiten verknüpft und zu diesen in Beziehung gesetzt. Auch Erfahrungen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmer:innen wurden auf dieser Grundlage thematisiert, hinterfragt und in der Gruppe diskutiert.

Am Ende jedes Moduls fand eine Überprüfung der vermittelten Inhalte statt, die darin bestand, das Gelernte schriftlich in einer Übung zu reflektieren und einen Bezug zur eigenen Arbeitspraxis herzustellen.

2 Konkretes Beispiel: Lehrgang 2022/23 und Follow-up

Im Folgenden soll jener Durchgang des Lehrgangs thematisiert werden, der im Zeitraum November 2022 bis Jänner 2023 stattfand. Zusätzlich zum Lehrgang wurde im Juni 2023 auf Nachfrage der Teilnehmer:innen ein Follow-up im Ausmaß von drei Stunden in einem hybriden Format angeboten. Beim Follow-up sollten die Teilnehmer:innen die Möglichkeit bekommen, ihre Arbeit in der Zeit nach dem Lehrgang gemeinsam zu reflektieren und darüber nachzudenken, inwiefern es gelungen war, die im Lehrgang durchgenommenen Inhalte in die Praxis umzusetzen. Stellten im vorangegangenen bzw. im darauffolgenden Lehrgang Teilnehmer:innen mit Arabisch als Erstsprache die größte Sprachgruppe dar, so waren im obengenannten Durchgang neun von insgesamt 14 Personen als Dolmetscher:innen bzw. Berater:innen und Dolmetscher:innen für Ukrainisch und/oder Russisch im Beratungszentrum Ukraine des Diakonie Flüchtlingsdienstes in Wien tätig.

Nach Ausbruch des Ukraine-Krieges im Februar 2022 richtete die Stadt Wien im Austria Center Vienna eine Anlaufstelle ein, um die ankommenden Vertriebenen aus der Ukraine gemeinsam mit diversen NGOs möglichst rasch und unbürokratisch zu unterstützen. Daraus entstand im Mai 2022 das Beratungszentrum Ukraine, in dem ein Team von Mitarbeiter:innen der Wohnberatung und des ambulanten-medizinischen Versorgungszentrums AmberMed der Diakonie in den Bereichen Wohnungssuche sowie Leistung von psychologischer und sozialmedizinischer Hilfe tätig ist (AmberMed 2023).

2.1 Feedbackbogen: Bewertung und Ausblick

Der Lehrgang fand an insgesamt vier Blöcken à zwei Halbtage statt. In der letzten Einheit wurden die Teilnehmer:innen gebeten, den Lehrgang mittels eines standardisierten Feedbackbogens zu evaluieren. Der Feedbackbogen ist wie folgt aufgebaut:

- Bewertung der Inhalte allgemein;
- Bewertung der Inhalte im Hinblick auf den eigenen Arbeitsbereich;
- Bewertung der Kompetenz der Referent:innen;
- Bewertung der Seminarunterlagen und Methoden;
- Zwei offene Fragen: „Welche Inhalte waren für mich besonders wichtig?“ und „Was hat gefehlt? Was sollte verstärkt behandelt werden?“;
- Rubrik „Anregungen, Vorschläge, Wünsche“;
- Gesamteindruck;
- Rubrik „Was ich noch sagen möchte ...“.

Bei den ersten vier Fragen wurden die Teilnehmer:innen gebeten, ihre Bewertung auf einer Skala von eins bis fünf abzugeben und auch zu begründen (Rubrik „Weil ...“), die gleiche Skala kam auch bei der Rubrik „Gesamteindruck“ zur Anwendung. Bei den offenen Fragen sollten die Teilnehmer:innen ihre Überlegungen und Assoziationen stichwortartig schriftlich festhalten.

Insgesamt zeigten sich die Teilnehmer:innen überwiegend sehr zufrieden mit dem Angebot, der Kurs wurde von einigen als „sehr hilfreich“ und als „große Bereicherung“ (Rubrik „Was ich noch sagen möchte ...“) empfunden,

und es wurde der Nutzen des Lehrgangs für die eigene Arbeit betont. Als sehr positiv hervorgehoben wurde auch der Umstand, dass der Lehrgang von praktizierenden Dolmetscher:innen geleitet wurde.

Bei der Frage nach den besonders wichtigen Inhalten wurden folgende genannt:

- Abgrenzung¹;
- Praktische Tipps, wie z. B. Paraphrasieren;
- Nachfragen erwünscht, wenn etwas unklar sein sollte;
- Psychohygiene;
- Akzeptanz, z. B. von Hierarchien und Umgang damit;
- Persönlicher Austausch untereinander;
- Einblicke in die Arbeit der Referentinnen;
- Berufsethik;
- Leitfaden;
- Notizentechnik;
- Remote Interpreting;
- Zusammenarbeit mit Berater:innen;
- Vom-Blatt-Dolmetschen.

Diese Auflistung stellt zugleich eine recht gute Zusammenfassung der wichtigsten bearbeiteten Inhalte dar.

Bei der Rubrik „Anregungen, Vorschläge, Wünsche“ fanden sich folgende Einträge:

- Mehr praktische Übungen;
- Mehrere Sprachen behandeln;
- Weitere Kurse dieser Art.

.....

1 In diesem Kontext wird unter ‚Abgrenzung‘ die Fähigkeit der Dolmetscher:innen verstanden, Distanz zwischen sich und dem kommunikativen Geschehen herzustellen, und Wünsche, die seitens der Fachpersonen einerseits und der Klient:innen andererseits an die Dolmetscher:in herangetragen werden, nicht automatisch zu erfüllen, sondern im Einklang mit dem Wissen um die Grenzen der eigenen Rolle auf diese zu reagieren.

Der zweite Punkt – „Mehrere Sprachen behandeln“ – dürfte sich darauf beziehen, dass Ukrainisch und Russisch die am meisten verbreiteten Sprachen unter den Teilnehmer:innen waren, sodass die anderen Sprachen (Arabisch, Farsi etc.) bei den Dolmetschinszenierungen zu kurz kamen bzw. keine Triaden gebildet werden konnten, da teilweise jeweils nur eine Sprecher:in anwesend war.

2.2 Follow-up: Feedback und Bedarf

Etwas mehr als ein halbes Jahr nach dem Lehrgang fand ein Follow-up statt, im Format einer halbtägigen Veranstaltung, im Rahmen derer die Teilnehmer:innen die Gelegenheit hatten, über ihre Erfahrungen der letzten Monate zu reflektieren, sowie zu diskutieren, inwiefern der Lehrgang sich auf ihre Arbeitsweise und ihr Rollenverständnis als Dolmetscher:innen ausgewirkt hat. Der ähnlich wie der zuvor erwähnte aufgebaute Feedbackbogen wurde von insgesamt sieben Personen ausgefüllt. Folgende Inhalte wurden von den Teilnehmer:innen als „besonders wichtig“ eingestuft. Die folgende Aufzählung ist den ausgefüllten Fragebögen wörtlich entnommen:

- Psychisches Erleben von Dolmetscher:innen;
- Die Wahrnehmung der eigenen Rolle und Professionalität im Bereich des Kommunaldolmetschens. Darüber hinaus: Nein sagen, sich abgrenzen, sich selbst schützen. Und ‚Zähne zeigen‘, obwohl einem das extrem unangenehm ist;
- Rollen von Dolmetscher:innen; Professionalität; Gesprächsführung mit Berater:innen;
- Der Austausch über die Rolle von Dolmetscher:innen und über Neutralität;
- Alles, was das Thema „Dolmetschen“ betrifft.

Beim Follow-up konnten die Teilnehmer:innen Rückschau betreiben, die Inhalte des Lehrgangs mit ihren Arbeitserfahrungen verknüpfen und versuchen, für sich selbst zu formulieren, was in der Zukunft hilfreich sein könnte, um ihre Arbeitsbedingungen zu verbessern und ihre Leistungsfähigkeit zu steigern, oder zumindest aufrechtzuerhalten.

3 Vergleich mit der Dolmetschausbildung im universitären Kontext

Als Leiterinnen des Lehrgangs standen wir wiederholt vor der Frage, wie wir unsere Lehrmethoden von der Universität im Kontext des Kommunaldolmetschens zum Einsatz bringen könnten und welche Anpassungen wir bei unserem Lehrkonzept vornehmen müssten, um den Teilnehmer:innen optimale Lern- und Entfaltungsmöglichkeiten zu bieten.

Die Parallelen zur Lehre an der Universität bestanden darin, dass wir es als Kursleiterinnen mit mehrsprachigen Erwachsenen zu tun hatten, die daran interessiert waren, ihre Dolmetschfertigkeiten zu trainieren und zu verbessern, sowie generell mehr über das Dolmetschen zu erfahren und über diese Tätigkeit reflektieren zu können.

Es gab jedoch auch Unterschiede: Die Teilnehmer:innen des Lehrgangs hatten schon viel praktische Dolmetscherfahrung, waren im Schnitt älter als Studierende an der Universität, hatten zum Teil selbst Flucht- und Migrationserfahrung, über die sie auch in der Gruppe sprechen wollten, hatten Erfahrungen an einem Arbeitsplatz mit zum Teil komplexen, belastenden Dynamiken, sowohl in Bezug auf die Klient:innen, als auch in Bezug auf die deutschsprachigen Berater:innen, und standen als Arbeitnehmer:innen unter Druck.

Den Teilnehmer:innen war es ein Anliegen, ihrer Unzufriedenheit über die schwierigen Arbeitsbedingungen, die nicht zufriedenstellende Entlohnung und die belastende Thematik in Dolmetschsituationen Ausdruck zu verleihen. So war es mitunter schwierig, zu den eigentlichen Kursinhalten zurückzukehren, da der Redebedarf in der Gruppe sehr groß war. Es gab Diskussionen im Lehrgang, die eine ähnliche Funktion zu erfüllen schienen wie eine Supervision.

Im Unterschied zur Universität gab es beim Lehrgang Kommunaldolmetschen keinen impliziten ‚Prüfungsdruck‘ oder ‚Leistungsdruck‘, die Teilnehmer:innen arbeiteten also nicht darauf hin, eine Prüfung zu bestehen, sondern ihr aktuelles Handeln zu verbessern und in erster Linie ihr Rollenprofil zu schärfen und durch Reflexion Möglichkeiten zu finden, eigene Bedürfnisse in der Arbeit besser zu kommunizieren (wie z. B. mehr Pausen, Ansprechen von Rollenkonflikten, vom eigenen Unbehagen, von professionellen Dilemmata etc.).

Wir machten als Kursleiterinnen die Erfahrung, dass wir die Diskussionen moderieren und mit unseren eigenen Arbeitserfahrungen unmittelbar bereichern konnten, dass dieser Input auch sehr wertschätzend aufgenommen wurde. Zugleich hatten wir im Unterschied zur universitären Lehre weniger Möglichkeit, an der Dolmetschkompetenz der Teilnehmer:innen konkret zu arbeiten und gegebenenfalls korrigierend einzugreifen: Zum einen konnten wir nur bei Dolmetschinszenierungen mit Russisch sprachlich fundiertes Feedback geben, bei allen anderen verwendeten Sprachen waren wir auf die Expertise der Teilnehmer:innen angewiesen. Zum anderen spürten wir im Unterschied zu unserer Lehre an der Universität einen starken Druck, in relativ wenig Zeit möglichst viele Inhalte unterzubringen und möglichst präzise zu vermitteln, was Qualität und Professionalität beim Dolmetschen bedeuten – diese Frage lässt sich jedoch nicht schnell und einfach beantworten, sondern erfordert viel Zeit, Erfahrung, Feedback und nicht zuletzt Geduld.

Der Lehrgang sowie das Abhalten anderer ähnlicher Veranstaltungen hat für uns unter anderem den Effekt gehabt, dass wir die Erfahrung machen konnten, Diskussionen zu moderieren, die das unmittelbare Erleben von Dolmetscher:innen zum Thema hatten, und im Zuge derer auch unangenehme Gefühle wie Stress, Überforderung, eigene Ressentiments, Unsicherheit, Reaktivierung verdrängter Erinnerungen etc. zur Sprache kamen. Manche Diskussionen wurden auch durchaus emotional geführt. Je besser wir die Gruppe kannten, desto leichter fiel es uns, über die Moderation hinaus auch unsere eigenen, individuellen Erfahrungen auf Augenhöhe mit den Teilnehmer:innen einzubringen. Die Bereicherung, die wir auf professioneller und sozialer Ebene dadurch erfahren haben, ist beträchtlich und wirkt nachhaltig, auch auf unser eigenes Rollenverständnis als Dolmetscherinnen und Lehrende.

4 Fazit und Empfehlungen

Im vorliegenden Artikel haben wir versucht, einen Einblick in den Lehrgang Kommunaldolmetschen zu geben, unter Berücksichtigung der ausgefüllten Feedbackbögen, um so auch der Perspektive der Teilnehmer:innen Rechnung zu tragen. Der Bedarf an solchen Veranstaltungen ist sehr groß – dieser Um-

stand wurde von den Teilnehmer:innen im Kurs immer wieder geäußert, und auch im Feedbackbogen festgehalten (siehe Überschrift). Wünschenswert für die Zukunft wäre eine stärkere Verzahnung zwischen dem akademischen Kontext und den jeweiligen Praktiker:innen in den NGOs, etwa in Form von gegenseitigen Besuchen und gemeinsamen Veranstaltungen. Beide Kontexte können von einem solchen Dialog profitieren, wie das Projekt ReTrans eindrucksvoll illustrieren konnte.

Abschließend lässt sich festhalten, dass, allen Schwierigkeiten zum Trotz, im Kommunaldolmetschen viel Potenzial steckt: in den Akteur:innen selbst, in der Kommunikation, die sie ermöglichen, aber auch Potenzial für den universitären Bereich, die Translationswissenschaft und auch für die Gesellschaft, denn die Integration von Geflüchteten beginnt bei dolmetschgestützten Gesprächen.

Literatur

- Ahamer, Vera (2021). „Ich weiß nicht, was es noch gibt, das ich nicht weiß“ – Entwicklungslinien der Ausbildung in Österreich im Bereich Dolmetschen für öffentliche Einrichtungen und Gerichtsdolmetschen. In: Pöllabauer, Sonja/Kadrić, Mira (Hrsg.) *Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum*. Tübingen: Narr Francke Attempto, 185–204.
- AmberMed (2023). Diakonie Flüchtlingsdienst. Abrufbar unter: <https://www.facebook.com/p/AmberMed-100031453042530> (Stand: 29/04/2024).
- Bahadır, Şebnem (2010). *Dolmetschinszenierungen. Kulturen, Identitäten, Akteure*. Berlin: Saxa.
- Diakonie (o. J.a). Über uns. Abrufbar unter: <https://www.diakonie.at/ueber-uns/traeger-diakonischer-arbeit/diakonie-eine-welt/diakonie-fluechtlingsdienst> (Stand: 29/04/2024).
- Diakonie (o. J.b). Diakonie Eine Welt – Akademie. Abrufbar unter: <https://www.diakonie.at/ueber-uns/traeger-diakonischer-arbeit/diakonie-eine-welt/diakonie-eine-welt-akademie> (Stand: 29/04/2024).
- Diakonie Eine Welt – Akademie (o. J.). Kommunaldolmetschen – Zertifikatslehrgang für Dolmetscher:innen im Sozial- und Gesundheitsbereich. Abrufbar unter:

<https://dew-akademie.at/angebote/flucht-migration-und-interkulturelles/kommunaldolmetschen-zertifikatslehrgang-fuer-dolmetscherinnen-im-sozial-und-gesundheitsbereich-20221117/> (Stand: 21/01/2024).

- Iannone, Elvira/Redl, Katharina (2018). Ausbildungstrends in der Professionalisierung von LaiendolmetscherInnen. In: Feuser, Florian/Gross-Dinter, Ursula/Ramos Méndez-Sahlander, Carmen (Hrsg.) *Zum Umgang mit Migration: Zwischen Empörungsmodus und Lösungsorientierung*. Bielefeld: Transcript, 123–144.
- Pöllabauer, Sonja/Bergunde, Annika/Grießner, Florika/Sourdille, Anna/Bahadır-Berzig, Şebnem/Behr, Martina/Bodo, Ana-Maria/Feyrer, Cornelia/Grbić, Nadja/Hagenlocher, Lilian/Kadrić, Mira/Oberhofer, Maria/Redl, Katharina/Stachl-Peier, Ursula (2021). Übersichtsdarstellung über Qualifizierungs- und Sensibilisierungsiniciativen im Bereich Dialogdolmetschen in Österreich (2001–2021). Abrufbar unter: <https://doi.org/10.25365/phaidra.297> (Stand: 21/01/2024).
- Trialog – Lernplattform für das interkulturelle Dolmetschen (2013). Abrufbar unter: <https://www.trialog.inter-pret.ch/de/home-7.html> (Stand: 21/01/2024).
- UNHCR Austria/Pöllabauer, Sonja (Hrsg.) (2023). UNHCR-Trainingshandbuch für Dolmetscher*innen im Asylverfahren. 3. Auflage. Abrufbar unter: https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2023/03/AT_UNHCR_Dolmetsch-Handbuch_3Auflage_2023.pdf (Stand: 21/01/2024).

Forschung mit Dolmetscher*innen

Praktische Erfahrungen und methodische Reflexion

Abstract: Der Beitrag reflektiert unsere Erfahrungen, die wir in einem sozialwissenschaftlichen Forschungsprojekt in der Zusammenarbeit mit Dolmetscherinnen gemacht haben. Wir fokussieren dabei widersprüchliche Tendenzen zwischen Selbstverständnis und Herangehensweisen von Dolmetscher*innen und interpretativ arbeitenden Forscher*innen, die wir im Rahmen von gedolmetschten Interviews beobachtet haben. Darauf aufbauend betonen wir die Wichtigkeit eines kollaborativen Vorgehens, das ausreichend Zeit und Raum für Vorgespräche, Dokumentation und gemeinsame Reflexion vorsieht.

Keywords: Interpretative Sozialforschung; Dolmetschen bei Interviews

1 Einleitung: Hintergrundinformationen zum Forschungsprojekt

Im letzten Jahrzehnt hat nicht nur die Zahl an mobilen EU-Bürger*innen zugenommen, sondern auch die Gruppe derjenigen Personen, die eine Beschäftigung ausüben, für die eine niedrigere Qualifikation vorausgesetzt wird, als es ihrem höchsten erworbenen Bildungsabschluss entspricht. Dieses als Dequalifizierung bezeichnete Phänomen betrifft Migrant*innen, insbesondere aus zentral- und osteuropäischen Staaten (CEE), überdurchschnittlich oft¹. Es gibt

.....

1 In Wien waren 2019 beispielsweise 26,8 % der Erwerbspersonen mit ausländischer Staatsbürgerschaft davon betroffen (Arbeitskräfteerhebung des Mikrozensus), das ist fast dreimal so oft wie bei Arbeitnehmer*innen mit österreichischer Staatsbürgerschaft (Titelbach et al. 2021).

bereits einige quantitative Studien zu statistischer Verteilung und Einfluss individueller Merkmale auf die Wahrscheinlichkeit von Dequalifizierung. Spärlich sind jedoch nach wie vor qualitative Forschungsarbeiten auf diesem Gebiet. Hier setzt unser Forschungsprojekt DEMICO² (2021–2025) an, welches sich mit der Herstellung des sozialen Phänomens ‚Dequalifizierung‘ aus individueller Handlungsperspektive auseinandersetzt. Im Zentrum stehen dabei hochqualifizierte Migrant*innen aus Rumänien, Tschechien und Ungarn, die in Wien leben und/oder arbeiten, mit denen wir in interpretativen Interviews (Scheibelhofer 2023) über ihre Erfahrungen am Arbeitsmarkt sprechen. Bei dieser Form qualitativer Interviews handelt es sich um sehr offene, unstrukturierte Gespräche mit einem hohen Anteil an narrativen Passagen. Orientiert an der Constructivist Grounded Theory (Charmaz 2014) verfolgen wir einen interpretativen Forschungsansatz. Interpretative Sozialforschung zielt darauf ab, Prozesse der Sinnkonstitution und -interpretation von Akteur*innen nachzuvollziehen. Um auf das Wirklichkeitsverständnis von Forschungssubjekten zugreifen zu können, müssen Forschende eine Kommunikationsbeziehung mit ihnen eingehen.

Um eine interpretative Analyse der Narrationen unserer mehrsprachigen Interviewpartner*innen zu ermöglichen sowie sprachliche Hierarchien zu minimieren, nehmen wir Anleihen am Socio-Translational Collaborative Approach nach Littig und Pöchhacker (2014), der eine enge Zusammenarbeit mit akademisch ausgebildeten Dolmetscher*innen und Übersetzer*innen über den gesamten Forschungsprozess vorsieht. Wir arbeiten mit insgesamt sechs Translatorinnen für Rumänisch, Tschechisch und Ungarisch zusammen (je zwei pro Sprache), die in einem Kick-Off-Workshop in Methoden und Inhalte des Forschungsprojekts eingeführt wurden und in die Reflexion der Interviews involviert sind.

Bisher (November 2021 – September 2023) wurden 29 Interviews mit 25 Personen (ausgewählt auf Basis des Theoretical Samplings, durchschnittliche Dauer: 84 Minuten) geführt, davon zehn gedolmetscht (sechs simultan³ und

.....

2 Gefördert vom Austrian Science Fund (FWF, Projektnummer P33633-G). Mehr unter <http://www.demico.univie.ac.at>.

3 Diese wurden in den meisten Fällen mit technischer Unterstützung eines Flüsterkoffers durchgeführt.

vier konsekutiv), 14 auf Deutsch und fünf auf Englisch – wobei es auch Mischformen gab (sowohl was die Sprachen als auch die Dolmetschmodi betrifft). Zusätzlich wurden (bisher vier) Übersetzungen der Transkripte angefertigt,⁴ wodurch die Erzählungen mancher Interviewpartner*innen nun in drei Versionen vorliegen, auf die wir in der Analyse zurückgreifen können. Auf Basis unserer bisherigen Erfahrungen möchten wir im Folgenden einige generelle Beobachtungen darstellen, Spezifika verschiedener Dolmetschmodi im Hinblick auf das Führen von qualitativen Interviews vergleichen und den Einfluss des Dolmetschens bzw. der dolmetschenden Person auf die Interviewsituation beleuchten.

2 Generelle Beobachtungen zur Interviewführung mit Dolmetschung

2.1 Anpassung

Sehr deutlich wurde in unseren Daten⁵, dass sich die Interviewpartner*innen (auch bewusst) an die Dolmetschsituation anpassten. Teilweise nahmen sie sogar explizit darauf Bezug und drückten etwa die Erwartung aus, ihren Sprechmodus adaptieren zu müssen, indem sie die Dolmetscherin direkt ansprachen: „Also hoffe ich, dass ich mich einigermaßen ausdrücken kann,

.....

4 Übersetzt wurde immer von der Person aus dem jeweiligen ‚Sprachtandem‘, die nicht das Interview gedolmetscht hatte. Abgesehen von der Aufforderung, Beobachtungen in einem Protokoll festzuhalten und Mehrdeutigkeiten, Konnotationen etc. zu kommentieren, gab es keine weiteren Vorgaben im Vorfeld. In Protokollen sprachen die Übersetzerinnen Schwierigkeiten mit der Textsorte Interviewtranskript und der Übersetzung konzeptioneller Mündlichkeit (Aguado 2021) an. In einem Reflexionsworkshop haben wir diese Schwierigkeiten gemeinsam diskutiert, wobei wir betonten, dass Merkmale konzeptioneller Mündlichkeit auch in der schriftlichen Übersetzung möglichst wiedergegeben werden sollten. Als äußerst hilfreich empfanden wir Kommentare der Übersetzerinnen, in denen sie auf Übersetzungsschwierigkeiten, Uneindeutigkeiten, Leerstellen, kulturelle Hintergrundinformationen u. Ä. hinwiesen.

5 Wir beziehen uns hierbei auf eigene protokollierte Beobachtungen, auf Passagen aus Protokollen der Dolmetscherinnen und auf transkribierte Aussagen unserer Interviewpartner*innen, die wir am Ende des Gesprächs explizit zur Interviewform befragten.

dass es für Sie nicht schwer wird“ (IP1). Eher implizit bemerkbar wurde die Anpassung durch die Drosselung des Sprechtempos und vermehrte Pausen, um dem Dolmetschen Zeit und Raum zu geben. Generell beobachteten wir, dass das Dolmetschen eine gewisse Ablenkung und Irritation darstellte. Bei Interviews mit simultaner Dolmetschung erforderte es beispielsweise vor allem seitens der Interviewerin Konzentration, die akustischen Signale zu filtern und sich auf die Stimme der Dolmetscherin zu fokussieren, während gleichzeitig die Aufmerksamkeit bei der erzählenden Person bleiben sollte. Für manche Interviewpartner*innen war es „ein bisschen komisch“ (IP1) zu einer Person zu sprechen, von der sie wussten, dass diese die Sprache der Erzählung nicht verstand und auf die Dolmetschung wartete. Insgesamt konnten wir jedoch beobachten, dass sich nach einiger Zeit ein Gewöhnungseffekt bezüglich der Dolmetschung einstellte.

2.2 Sitzordnung und Blickkontakt

Einfluss hatte die Dolmetschsituation auch auf Sitzordnung und Blickkontakt der Beteiligten. Als Interviewerinnen machen wir uns stets im Vorfeld Gedanken über das genaue Setting: Wie können wir das Ambiente angenehm und ‚sicher‘ gestalten? Wo treffen wir uns und wie sitzen wir? In der Situation gedolmetschter Interviews gilt es noch eine dritte Person ‚miteinzukalkulieren‘: Kooperativ im Dreieck zu sitzen war teilweise aus akustischen Gründen (etwa bei Dolmetschen im Flüstermodus) nicht möglich. Teilweise kam es auch zu für Interviews eher unüblichen Konstellationen, etwa wenn die Dolmetscherin hinter einem*r Gesprächspartner*in Platz nahm, um sich aus dem Sichtfeld zurückzuziehen und akustisch gut verständlich zu sein, anstelle als dritte am Gespräch beteiligte Person am Tisch zu sitzen. Was wir im Vorfeld wenig beachtet hatten, war der Einfluss des Dolmetschens auf den Blickkontakt der Beteiligten. Wir stellten in konsekutiv gedolmetschten Interviews fest, dass dieser während der Erzählung tendenziell mehr mit der Dolmetscherin gehalten, während des Dolmetschens dann wiederum mit der Interviewerin gesucht wurde. In simultan (mit oder ohne technische Unterstützung im Flüstermodus) gedolmetschten Interviews wurde die Interviewerin eher nur während der Fragen angesehen, beim Erzählen selbst dann wieder hauptsächlich die

Dolmetscherin. In einigen Fällen konnten wir auch beobachten, dass der Blick im Raum umherwanderte und Unsicherheit bestand, wohin geblickt werden sollte.

2.3 Erzählfluss

Einige Interviewpartner*innen äußerten Unsicherheiten in Bezug auf ihren Erzählfluss und die Nachvollziehbarkeit von Anschlüssen nach Dolmetschphasen. Tatsächlich konnten wir besonders bei konsekutiv gedolmetschten Interviews beobachten, dass die Erzählung zwischendurch etwas ins Stocken geriet und mitunter an Kohärenz verlor. Allerdings bemerkten wir auch eine erzählgenerierende Interaktion zwischen Erzählung und Dolmetschung: Durch Dolmetschphasen verursachte ‚Erzählpausen‘ wurden oft genutzt, um anschließend eine Detaillierung, Ergänzung oder Korrektur vorzunehmen. Bei simultan gedolmetschten Interviews waren derartige Unterbrechungen kein Thema. Beeinflusst wurde der Erzählfluss hier durch Ablenkungen, die auf das parallele Sprechen der Dolmetscherin sowie das Bemühen um ein adäquates Sprechtempo zurückgeführt werden können. Herausfordernd beim Zuhören für uns Interviewerinnen war es (besonders bei konsekutiv gedolmetschten Interviews), die Erzählungen nicht in ‚Echtzeit‘ mitverfolgen zu können, wodurch auch nonverbale Signale (wie Nicken, Lächeln, „Mhm“ ...) – charakteristisch für das aktive Zuhören, um etwa Aufmerksamkeit, Interesse oder Mitgefühl zu signalisieren – meist zeitversetzt stattfanden und mitunter gar nicht mehr zum Erzählten passten.

2.4 Aufmerksamkeit

Die lange Dauer von interpretativen Interviews und das gleichzeitige Jonglieren verschiedener Aufgaben erfordern von Interviewenden generell eine hohe Konzentrationsleistung. Verschiedene Faktoren gedolmetschter Interviews stellen sich in diesem Zusammenhang als besonders herausfordernd dar und beschleunigen den Konzentrationsverlust: So dauern konsekutiv gedolmetschte Interviews deutlich länger und sind zudem von ‚Wartephasen‘ gekennzeichnet, in denen die Konzentration teilweise nachlässt. Simultan ge-

dolmetschte Interviews wiederum überfordern mitunter durch ‚Reizüberflutung‘, besonders wenn die Interviewpartner*innen schnell sprechen und ohne technische Hilfsmittel gedolmetscht wird. Zugleich machten wir jedoch die Erfahrung, dass das Dolmetschen uns als Interviewerinnen auch entlasten kann: Durch die Anwesenheit der Dolmetscher*innen verteilen sich Anforderungen wie Blickkontakt und aktives Zuhören auf mehrere Personen. Das entlastet und ermöglicht Interviewer*innen z. B., in Ruhe Notizen anzufertigen oder nochmals zu überfliegen, Zeit und Aufnahmegeräte zu kontrollieren, neue Fragen zu formulieren sowie die Interviewer*innen beim Erzählen zu beobachten.

2.5 Aushandlungsprozesse

Generell ließen sich bei gedolmetschten Interviews verschiedene Aushandlungsprozesse identifizieren. So muss etwa die Wahl der Sprache(n) (Deutsch, Englisch oder Rumänisch, Tschechisch, Ungarisch mit Dolmetschung) ausgehandelt werden – bereits im Vorfeld des Interviews, aber auch in der Situation selbst, in der es mitunter auch zu Mischungen und Wechseln zwischen Sprachen kam. So variierten z. B. häufig die Sprache(n) von informellem Vor-/Nachgespräch bzw. ‚offiziellen‘ Interview sowie je nach erzählter Lebensphase oder -kontext. Auch der Dolmetschmodus wurde in der Interaktion ausgehandelt und veränderte sich in Anpassung an das Setting sowie die involvierten Personen und ihre Erzählungen. Beobachten konnten wir außerdem unterschiedliche Herangehensweisen an das Dolmetschen, sowohl seitens der Interviewpartner*innen als auch seitens der Dolmetscherinnen. In einem Interview beispielsweise beantwortete die Interviewpartnerin, die sich im Vorfeld für ein Gespräch mit Dolmetscherin entschieden hatte, die deutschsprachigen Fragen sofort auf Deutsch und wechselte auch nach dem Hinweis der Interviewerin, dass sie gerne ins Ungarische wechseln könne, wenn sie dies möchte, nicht die Sprache. Auch die Dolmetscherin schaltete sich nicht ein und wartete auf die Aufforderung der Interviewpartnerin. An bestimmten späteren Stellen des Gesprächs bat die Interviewpartnerin allerdings um eine Dolmetschung. Das Interview wurde also nicht vollständig gedolmetscht, wie es in den meisten anderen Interviews der Fall war, sondern nach Bedarf. Andere Dolmetscherinnen wiederum begannen ab dem ersten Satz mit unseren Interviewpart-

ner*innen auf deren Erstsprache zu sprechen, ein Wechsel auf Deutsch fand danach selten statt.

Trotz der überaus guten Zusammenarbeit konnten wir bei der Reflexion und Analyse unseres methodischen Vorgehens auch widersprüchliche Tendenzen zwischen Selbstverständnis, Grundprinzipien und Herangehensweisen der Dolmetscherinnen auf der einen Seite und der (am interpretativen Paradigma orientierten) Forscherinnen auf der anderen Seite identifizieren. Zwei Aspekte, die es bei der Durchführung von gedolmetschten qualitativen Interviews zu beachten gilt, kristallisierten sich dabei als zentral heraus. Auf diese gehen wir im Folgenden ein.

3 Widersprüchliche Tendenzen

3.1 Kondensieren und ‚Glätten‘ vs. Uneindeutigkeiten und Detailreichtum

Interpretative Sozialforschung zielt darauf ab, Prozesse der Sinnkonstitution und -interpretation von Akteur*innen nachzuvollziehen. Um auf das Wirklichkeitsverständnis von Forschungssubjekten zugreifen zu können, müssen Forschende eine Kommunikationsbeziehung mit ihnen eingehen. Bei der Analyse geht es nicht nur darum, den manifesten Inhalt einer Aussage zu erfassen, sondern auch dahinter liegende latente Deutungsmuster und Handlungsorientierungen zu verstehen. Dazu setzen wir uns sehr intensiv mit ausgewählten Interviewpassagen auseinander und analysieren sie kleinschrittig (mitunter Wort für Wort). Da wir dabei sehr nahe am Text bleiben, sind für diese Feinanalysen Übersetzungen vonnöten, die möglichst genau die Äußerungen unserer Interviewpartner*innen wiedergeben – mitsamt aller ‚Fehler‘ und Uneindeutigkeiten, die für konzeptionelle Mündlichkeit charakteristisch sind (Fehlstarts, Wiederholungen, Abbrüche etc.). In Bezug auf diese Spezifik interpretativer Datenauswertung konnten wir einen gewissen Widerspruch zur Herangehensweise der involvierten Dolmetscherinnen bemerken: Bei einem Vergleich der Übersetzungen der transkribierten Äußerungen unserer Interviewpartner*innen mit den Dolmetschungen vor Ort (sowohl simultan

als auch konsekutiv) fällt auf, dass die Dolmetscherinnen nicht alles im Detail dolmetschen, sondern Aussagen (im Hinblick auf ihren manifesten Gehalt) oft (auch aus Zeitgründen) zusammenfassend wiedergeben und ‚glätten‘, also sie auch von oben genannten Charakteristika konzeptioneller Mündlichkeit zu einem gewissen Grad ‚bereinigen‘. Die Aussagen werden so mitunter grammatikalisch richtiger und leichter verstehbar, verlieren aber auch Details und Informationen, die für unsere Feinanalyse wichtig sein können. Beispielfhaft wird dies in folgendem Vergleich zwischen (in diesem Fall konsekutiver) Dolmetschung und Übersetzung der originalsprachlichen Passage deutlich:

Dolmetschung	Übersetzung
Mein Chef hat selber gesagt, dass, ich wusste, dass du irgendwann mal kündigen wirst mit diesem MA-Abschluss.	Ich werde nie vergessen, mein[e] Chef[in], als ich gekündigt habe, hat gesagt, na ja, ich habe mir gedacht, dass jemand mit einem Masterabschluss [diese Arbeit] nicht zu lange machen wird.

Tabelle 1: Dolmetschung und Übersetzung

Neben Divergenzen in der Wortwahl (z. B. „ich wusste“ vs. „ich habe mir gedacht“) sehen wir bei einem Vergleich zwischen Dolmetschung und Übersetzung, dass letztere detailreicher ist. Sie enthält z. B. eine persönliche Bewertung der geschilderten Situation („ich werde nie vergessen“) und Gesprächspartikel („na ja“). Außerdem wird eine Uneindeutigkeit in Bezug auf Gender („Chef“ oder „Chefin?“) in der Übersetzung sichtbar. Alle genannten Punkte fehlen in der Dolmetschung, können jedoch für die Analyse wichtig sein, weil sie Rückschlüsse auf persönliche Bewertungen, feine Nuancierungen und Konnotationen geben können. Im Gespräch mit den involvierten Dolmetscherinnen wurde überlegt, ob ausgehend von diesen Beobachtungen Konsequenzen für die Praxis des Interviewdolmetschens gezogen werden sollten (wie etwa eine stärkere Orientierung am Dolmetschen im therapeutischen Setting, wo es ebenfalls von Bedeutung ist, so nah wie möglich am Original zu dolmetschen, da „die exakte Ausdrucksweise der KlientInnen und die Bedeutungsnuancen ihrer Wortwahl wertvolles Arbeitsmaterial darstellen“ (Dabić 2021: 274). Da jedoch

genannte Aspekte (Auslassungen etc.) vor allem für die spätere Analyse relevant sind, uns aber kein Einfluss auf die Gesprächsführung im Interview auffiel, ist die für uns wichtigste Schlussfolgerung vorerst lediglich, dass für Feinanalysen stets übersetzte Passagen der originalsprachlichen Transkripte genutzt werden sollten⁶ (außer wenn konversationsanalytisch vorgegangen wird)⁷.

3.2 Verschwinden vs. Anwesenheit: Positionierungen im Gespräch

Ein weiterer Widerspruch, den wir beobachten konnten, beeinflusst hingegen die Gesprächsführung und betrifft das (Selbst-)Verständnis der Rolle der Dolmetscher*in: Es geht um die Frage, inwieweit die*der Dolmetscher*in als Gesprächsteilnehmer*in verstanden wird. Die Erklärung ihrer eigenen Rolle im Interview überließen wir vor Ort unseren Dolmetscherinnen. Eine von ihnen beschrieb einem Interviewpartner gegenüber ihre Rolle folgendermaßen: „Ich bin die Dolmetscherin, versuche eher nicht hier zu sein und ermögliche eine bestmögliche Kommunikation zwischen euch beiden. Das war’s.“ Dass Dolmetscher*innen jedoch kein (unsichtbares) Sprachrohr sind, zeigen nicht nur Erkenntnisse der Translationswissenschaft (Pöchhacker 2022) und unsere Ausführungen zu Blickkontakt und Sitzordnung (s.o.), sondern auch eine Analyse der Transkripte: Immer wieder konnten wir darin auch während der Interviews kurze Zwischengespräche zwischen Dolmetscherin und Interviewpartner*in beobachten. Oft dienten diese zur Klärung von Uneindeutigkeiten, aber auch

.....

6 Die Sinnhaftigkeit der von Inhetveen (2012) vorgeschlagenen Vorgehensweise (spätere Übersetzung von vor Ort gedolmetschten Äußerungen und Vergleich der beiden Versionen) können wir auf Grundlage unserer eigenen Erfahrungen bestätigen. Als hilfreich für die Analysen erwiesen sich zudem Anmerkungen der Übersetzerinnen in den Transkripten in Bezug auf Hintergrundinformationen (sprachlich, kulturell, ...), Reflexion der eigenen Vorgehensweise und auch explizite Hinweise auf Uneindeutigkeiten.

7 Bei der Konversationsanalyse wird der Kommunikationsverlauf selbst analysiert. Hier ist es folglich von großer Relevanz, was die Gesprächsteilnehmer*innen in der Situation selbst gehört haben, weil dies ihr anschließendes kommunikatives Handeln beeinflusst: So reagiert z. B. die Interviewerin auf die Dolmetschung vor Ort, nicht auf die später angefertigte Übersetzung der originalsprachlichen Übersetzung. Für eine Konversationsanalyse müssten idealerweise folglich sowohl die transkribierte Dolmetschung als auch die Übersetzung herangezogen werden.

persönliche Fragen wurden mitunter während des Interviews an die Dolmetscherinnen direkt adressiert (z. B. nach deren Geburtsort). Diese Beobachtungen unterstreichen, dass Dolmetscher*innen von allen Gesprächspartner*innen als Anwesende und aktiv am Gespräch Beteiligte wahrgenommen werden. Die oben erwähnte (nicht von allen involvierten Dolmetscherinnen geteilte und wissenschaftlich nicht haltbare) Orientierung an einem ‚Ideal des Verschwindens‘ steht zudem in Widerspruch zu unserer Auffassung der Interviewsituation und unserem Selbstverständnis als Forscherinnen: Wir sehen uns nicht als außerhalb der sozialen Prozesse stehend, die wir beforschen, sondern unsere Forschung basiert auf Daten, die u. a. in der Interaktion mit unseren Interviewpartner*innen generiert werden. Als Forschende (ebenso wie Dolmetschende) konstruieren wir folglich immer unsere erhobenen Daten mit. Wer mit wem spricht, hat ebenso wie der unmittelbare und weitere Kontext Auswirkung darauf, was gesagt wird bzw. werden kann: Wir gehen davon aus, dass in einer Erzählsituation wie einem Interview stets Positionierungen zwischen dem ‚erzählenden Ich‘ (unseren Interviewpartner*innen) und den Zuhörenden (uns Interviewer*innen) stattfinden. Zuhörende werden einerseits von der erzählenden Person positioniert, haben andererseits aber auch Einfluss auf deren Selbstpositionierung (Draxl & Holzinger 2018). Wir haben an anderer Stelle (Scheibelhofer et al. 2023) dargelegt, inwieweit im Kontext einer rassistisch geprägten Migrationsgesellschaft unsere eigenen sozialen Positionierungen als weiße, in Österreich geborene Akademikerinnen die Interviewsituation (und damit das Gesagte) beeinflussen. Für den vorliegenden Beitrag von besonderer Bedeutung ist die Tatsache, dass in gedolmetschten Interviewsettings auch die wechselseitigen Fremd- und Selbstpositionierungen zwischen Dolmetscher*in und Interviewpartner*in sowie die Positionierungen zwischen Interviewer*in und Dolmetscher*in reflektiert werden müssen. Wir gehen also nicht nur davon aus, dass Dolmetscher*innen von unseren Interviewpartner*innen als anwesende Gesprächsteilnehmer*innen wahrgenommen werden – sondern auch durch ihre Anwesenheit und Involviertheit in das Gespräch beeinflussen, was (nicht) gesagt wird. Ein Bewusstsein dafür finden wir u. a. in einem Protokoll, das eine Dolmetscherin nach einem Interview verfasst hat: Sie schildert darin, dass sie eine Verlegenheit seitens der Interviewpartnerin wahrnahm, als diese über die politische Lage im Herkunftsland und ihre damit in Zusammenhang

stehenden beruflichen Entscheidungen sprach. Diese Verlegenheit erklärt die Dolmetscherin u. a. mit einem Verweis darauf, dass der Interviewpartnerin die politische Einstellung der Dolmetscherin unbekannt ist.

4 Schlussbetrachtungen

Zusammenfassend können wir auf Basis unserer Beobachtungen keine generelle Aussage darüber treffen, ob Interviews besser mit oder ohne Dolmetscher*in stattfinden sollen (und falls ja, ob konsekutiv oder simultan). Vielmehr muss die Entscheidung für oder gegen das Dolmetschen für jeden einzelnen Fall (nach Sprachkenntnissen und Bereitschaft der Interviewpartner*in, Forschungsthema und Erkenntnisinteresse etc.) getroffen werden – wobei die Interviewpartner*innen aktiv in den Entscheidungsprozess eingebunden werden sollten. Vor- und Nachteile müssen abgewogen und im Nachhinein die Spezifika der jeweiligen Gesprächssituation reflektiert werden. Zudem sollten unbedingt vor den Interviews ausführliche Vorgespräche mit den Dolmetscher*innen stattfinden, in denen Erwartungshaltungen geklärt und die Dolmetscher*innen auch in Grundprinzipien des verfolgten Forschungsansatzes eingeführt und mit der Interviewform⁸ vertraut gemacht werden sollten. Gemeinsam sollte so ein für die jeweilige Interviewform adäquater Dolmetschmodus vereinbart werden – wobei es unserer Erfahrung nach dabei wichtig ist, auch noch vor Ort spontane Änderungen zuzulassen. Als überaus wertvoll in diesem Zusammenhang hat sich für uns die längerfristige Zusammenarbeit mit Translator*innen herausgestellt, da wir nicht nur einen größeren Einführungsworkshop zu Beginn des Projekts organisieren konnten, sondern auch gemeinsam über einen längeren Zeitraum hinweg mit verschiedenen Dolmetschmodi, technischen Hilfsmitteln, Sitzanordnungen etc. experimentieren, diese methodischen sowie auch inhaltliche (auf unsere Forschungsfrage bezogene) Aspekte gemeinsam reflektieren und so voneinander lernen konnten.

.....

8 Etwa ob die jeweilige Interviewform eher auf längere monologische Erzählphasen abzielt (wie im Fall eines narrativen Interviews) oder eher auf den manifesten Aussagegehalt (wie bei einem Leitfadenterview).

Generell konnten wir beobachten, dass die Gesprächsdynamik sich in Interviews ohne Dolmetscher*in ‚direkter‘ gestaltet, die Interviewer*innen sich involvierter fühlen und dies auch Auswirkungen auf den Vertrauensaufbau mit den Interviewpartner*innen haben kann. Zudem entstehen keine Wartephasen, in denen die Konzentration zusätzlich herausgefordert wird. Dolmetscher*innen ermöglichen in vielen Fällen allerdings überhaupt erst das Gespräch – besonders in der für interpretative Interviews relevanten Tiefe und Detailliertheit – und erweitern die Ausdrucksmöglichkeiten von Interviewpartner*innen (auch durch die Möglichkeit, zwischen Sprachen frei zu wechseln). Zudem ermöglicht ein Interviewmodus mit Dolmetschung ein Sprechen, bei dem sich die Interviewpartner*innen – was die Beherrschung der Kommunikationssprache betrifft – sprachlich meist sicherer bzw. nicht (oder weniger) ‚unterlegen‘ fühlen.

Wir gehen davon aus, dass Forschung notwendigerweise involviert ist und Positionierungen nicht vermeidbar sind, sondern offengelegt und reflektiert werden müssen. Bei gedolmetschten Interviewsettings bedeutet dies zusätzlich zu berücksichtigen, dass Interviewpartner*innen sich nicht nur gegenüber einem, sondern gegenüber zwei Gesprächspartner*innen (Forschende und Dolmetscher*innen) positionieren müssen – und die jeweiligen Positionierungsstrategien unter Umständen nur schwer in Einklang zu bringen sind. Abschließend betonen möchten wir daher die Wichtigkeit von Reflexion sowie der Dokumentation und transparenten Darstellung des methodischen Vorgehens – ganz besonders bei der überaus spannenden, bereichernden und mitunter unumgänglichen Zusammenarbeit von Sozialwissenschaftler*innen und Dolmetscher*innen.

Danksagung

Wir danken den involvierten Dolmetscherinnen und Übersetzerinnen (Ladislava Baxant-Cejnar, Cinzia Hirschvogl, Michaela Kuklová, Anna Ledó, Corina Nițu und Izabella Nyari) für die gute Zusammenarbeit und ihre Protokolle. Außerdem danken wir Elisabeth Scheibelhofer sowie den Herausgeberinnen für ihre hilfreichen Kommentare zu diesem Beitrag.

Literatur

- Aguado, Karin (2021). Sprachliche Teilkompetenzen (1): Mündlichkeit. In: Altmayer, Claus/Biebighäuser, Katrin/Haberzettl, Stefanie/Heine, Antje (Hrsg.) *Handbuch Deutsch als Fremd- und Zweitsprache*. Berlin: J.B.Metzler, 253–267.
- Charmaz, Kathy (2014). *Constructing Grounded Theory*. London: SAGE.
- Dabić, Mascha (2021). *Dolmetschen in der Psychotherapie. Prekäres Gleichgewicht*. Tübingen: Narr.
- Draxl, Anna-Katharina/Holzinger, Clara (2018). Beforschte Positionierungen, positionierende Forschung. In: Dirim, İnci/Wegner, Anke (Hrsg.). *Normative Grundlagen und reflexive Verortungen im Feld DaF_DaZ**. Opladen: Barbara Budrich, 165–183.
- Inheteen, Katharina (2012). Translation Challenges: Qualitative Interviewing in a Multi-Lingual Field. *Qualitative Sociology Review* 8:2, 28–45.
- Littig, Beate/Pöchhacker, Franz (2014). Socio-Translational Collaboration in Qualitative Inquiry: The Case of Expert Interviews. *Qualitative Inquiry* 20:9, 1085–1095.
- Pöchhacker, Franz (2022). Discourse in Interaction. In: Pöchhacker, Franz (Hrsg.) *Introducing interpreting studies*. 3rd ed. Abingdon/Oxon/New York: Routledge, 150–157.
- Scheibelhofer, Elisabeth (2023). The Interpretive Interview: An Interview Form Centring on Research Participants' Constructions. *International Journal of Qualitative Methods* 22, 1–8.
- Scheibelhofer, Elisabeth/Holzinger, Clara/Draxl, Anna-Katharina (2023). Confronting Racialised Power Asymmetries in the Interview Setting: Positioning Strategies of Highly Qualified Migrants. *Social Inclusion* 11:2, 80–89.
- Titelbach, Gerlinde/Fink, Marcel/Vogtenhuber, Stefan (2021). Dequalifizierung am Wiener Arbeitsmarkt. Projektbericht. Abrufbar unter: <https://irihs.ihs.ac.at/id/eprint/6060/1/ihs-report-2021-titelbach-et-al-dequalifizierung-wiener-arbeitsmarkt.pdf> (Stand: 04/07/2023).

Autor*innen-Biographien / Author Biographies

Mirjana Aleksoska-Chkatroska, PhD, is a professor and a researcher at the Department of Romance Languages and Literatures and at the Department of Translation and Interpreting, Faculty of Philology Blaže Koneski, University Ss. Cyril and Methodius in Skopje, Republic of North Macedonia. In 1991, she obtained her university degree of Professor of French Language and Literature and English Language and Literature and in 1995, her Master of Advanced Studies in Linguistics at the University of Sorbonne Nouvelle – Paris III, France. In 2005, she obtained the academic degree of Doctor of Philosophy (thesis: Romance loanwords in Macedonian). She teaches History of the French Language, Conference Interpreting (French – Macedonian), Terminology and other courses. Her main research interests are French Linguistics, Languages in Contact, Lexicology, Discourse Analysis and Text Linguistics. She is also a translator and interpreter.

Annika Bergunde ist seit 2010 in der Rechtsabteilung von UNHCR Österreich tätig, wo sie im Rahmen des Qualitätssicherungsprojekts u. a. Maßnahmen zur Qualitätssteigerung von Dolmetschungen im Asylverfahren in Kooperation mit Expert*innen forciert.

Virginie Bobin often works collectively, at the crossroads between curatorial and editorial practices, pedagogy and translation. In 2023, she obtained her PhD-in-Practice at the Academy of Fine Arts in Vienna, through research focusing on the political and affective stakes of translation in postcolonial France. In 2018, she co-founded with Victorine Grataloup the editorial and curatorial platform Qalqalah قفلة, now a collective of six people, dedicated to the production, translation and circulation of artistic, theoretical and literary research in Frenches, Arabics and Englishes (www.qalqalah.org). She is currently a curator-in-residence at the School of Fine Arts in Rouen, France.

Sarah Cox is a Research Fellow in the Faculty for Wellbeing, Education and Language Studies at The Open University in Scotland. Her research focuses on multilingual, decolonial, participatory approaches to refugee integration and language education. She holds a PhD in Education, which she completed within the UNESCO Chair Refugee Integration through Languages and the Arts at the University of Glasgow. Before coming to The Open University, Sarah worked as a senior manager in the third sector, where she led a range of ESOL (English for Speakers of Other Languages) and integration projects.

Mascha Dabić is currently working as a senior lecturer at the Centre for Translation Studies of the University of Vienna, teaching Russian conference and dialogue interpreting and translation as well as professional ethics. Her main research interest is community interpreting, with a focus on psychotherapy and literary translation. She is translating literature and poetry from the Balkan region into German and occasionally writes fiction. Her working languages are German, English, Russian and Bosnian/Croatian/Serbian.

Natalie Denk has a Master's degree in educational science and game studies. Her research focuses on game-based education, educational game design, and the gender dimension of digital gaming culture. Since 2014, she has been involved in several national and international research projects as well as in teaching and course management at the Center for Applied Game Studies at the University for Continuing Education Krems. Since July 2019, she has been acting as head of the Center for Applied Games Studies.

Jérôme Devaux is a Senior Lecturer in French and Translation Studies at the Open University (UK). Prior to joining academia, he worked as a conference and public service interpreter for several years. He has been teaching Translation and Interpreting Studies in several higher education institutions in the UK since 2009, and he was awarded Senior Fellow of the Higher Education Academy status in 2020. His research interest lies at the intersection of Interpreting Studies, Technology and Social Justice. He has published papers on various topics, including the interpreter's role(s) and technologies, legal interpreting, ethics, and interpreting training.

Anna-Katharina Draxl is a senior researcher at the Department of Sociology, University of Vienna, Austria. With a background in Cultural and Social Anthropology (MA) and German as a Foreign and Second Language (MA) she has experience in various interdisciplinary research projects in educational and social sciences. Her research interests focus on migration and language(s) in the fields of education, work and language policy as well as research in multilingual contexts. She is also working as a lecturer for German as a Foreign and Second Language at the Academy of Fine Arts, Vienna.

Olena Ferguson studied German and English at the State University in Sumy, Ukraine, and has a Master's degree in Teaching German as a Foreign Language. She has a Bachelor's degree in Transcultural Communication from the University of Vienna. Olena Ferguson has worked since May 2022 as a translator and interpreter at the Consulting Centre for Ukrainians of the Diakonie Refugee Service in Vienna. Her focus lies on interpreting consultations for social, health and community services. Her working languages are German, Ukrainian and Russian.

Iuliia Gimpl, a graduate of Moscow State Linguistic University (2019) in Translation and Translation Studies, relocated to Vienna in 2021. In March 2022, she joined Diakonie Flüchtlingsdienst as an interpreter, thus beginning to make her way in the field of Community Interpreting.

Lilian Hagenlocher ist Juristin und Translationswissenschaftlerin und seit 2014 in der Rechtsabteilung von UNHCR Österreich tätig, wo sie bei Fortbildungsveranstaltungen schwerpunktmäßig zum Thema Frauen und Kinder auf der Flucht vorträgt.

Ahmed Halil has a PhD in Arabic Language and Literature, and he is a Fellow of the Higher Education Academy (FHEA). He has been teaching Arabic for non-native speakers, as well as Arabic/Turkish translation and interpretation in Turkey since 2012. He is currently working with the UK Open University as a consultant author to produce Arabic Language and Culture courses, in addition to his work on a joint research project about interpretation in the context of crises.

Barbara Heinisch is a researcher and lecturer at the Centre for Translation Studies at the University of Vienna. Her research interests include specialised translation, terminology, accessibility, digital humanities and citizen science as well as their relation to technology. She teaches localisation, technical documentation, terminology and language technologies. She has worked in different research and educational projects related to accessibility management, specialised translator or interpreter training, machine translation engine development, terminology and relation extraction as well as engaging members of the public in humanities research.

Soňa Hodáková is an associate professor in Translation Studies. She works as a researcher and teacher of translation and interpreting at the Department of Translation Studies at the Constantine the Philosopher University in Nitra, Slovakia. Her recent research and project activities have focused primarily on the topic of Public Service Interpreting. She is a member of the European Master's in Translation working group on PSIT and Training in Languages of Lesser Diffusion. She is the principal investigator and coordinator of national and international projects on the training of future public service interpreters.

Clara Holzinger works as a post-doctoral researcher and lecturer at the Department of Sociology, University of Vienna, Austria, and is part of the INMI research group (<https://inmi.univie.ac.at/>). She has a disciplinary background in Sociology (PhD), German as a Foreign and Second Language (MA) and History (BA). She has been involved in various national and international empirical research projects. Her research interests focus on qualitative empirical methods, migration, discrimination, racism and multilingualism.

Katia Iacono is currently working as a postgraduate researcher and teaching assistant as well as a senior lecturer at the Centre for Translation Studies of the University of Vienna. Her main research interests include dialogue interpreting, especially in medical settings, translation/interpreting management and interpreting/translation didactics. She has been a freelance translator and interpreter since 2009 and her working languages are Italian, German, Spanish and English.

Anastasios Ioannidis is an Assistant Professor at the Department of Foreign Languages, Translation and Interpreting at the Ionian University. He graduated from the Department of Law and the Department of German Language and Literature at the Aristotle University of Thessaloniki. He continued his studies at the same university with an MA in Conference Interpreting. He also holds an MA in Law from the University of Cologne. His doctoral thesis focuses on court interpreting. His research is mainly in the field of interpreting studies and includes monographs, papers and presentations at conferences in Greece and abroad. He is actively involved in research on Public Service Interpreting in national and international projects.

Sarah Mackenzie ist als Juristin in der Rechtsabteilung von UNHCR Österreich tätig, wo sie u. a. einen Schwerpunkt im Bereich Grundversorgung, Kinderschutz, Familienzusammenführung und Einzelfallarbeit hat.

Aleksandra Nuč Blažič is Assistant Professor at the Department for Translation Studies at the Faculty of Arts, University of Maribor, Slovenia. She has also collaborated with the Institute for Translation Studies in Graz (University of Graz) as a member of the external teaching staff for conference interpreting since 2009. Her research focuses primarily on translation history, policy and culture, conference interpreting and Community Interpreting. She has been an accredited freelance interpreter for the EU institutions since 2005 and an AIIC member since 2016.

Sara Orthaber is Assistant Professor at the Department for Translation Studies at the Faculty of Arts, University of Maribor, Slovenia, where she currently teaches courses at undergraduate and postgraduate level. Her primary research focus is on investigating the dynamics of language usage within social interactions. She is the (co-)author of a number of papers on these topics in journals and edited volumes. Her recent monograph is titled '(Im)politeness at a Slovenian Call Centre: A Cross-Media Examination'.

Tatjana Panova-Ignjatovikj is a full professor at the Ss. Cyril and Methodius University in Skopje (Blaze Koneski Faculty of Philology). She received her BA

degree in English Language and Literature from the University of Skopje, her MA degree in Comparative Literature from the University of Zagreb and her PhD in Cultural and Literary Studies from the University of Skopje. She has extensive experience in interpreter training. She has participated in numerous training projects for interpreters working in the Macedonian institutions. Her main areas of expertise are British and American cultural studies, translation studies and intercultural communication. She has recently been involved in a project on the promotion of emotional intelligence among interpreting students with the Department of Translation Studies in Graz (2016–2018). Moreover, she has been involved in intensive training for community interpreters (interpreting in refugee contexts) in 2019.

Harald Pasch earned his Master's degree in conference interpreting from the Department of Translation Studies in Graz with Hungarian, German and English as his working languages. During his studies, he worked as a Hungarian tutor and co-hosted university-based peer mentoring workshops. His research focuses on trust-based cooperative practices in interpreter-mediated interactions in contexts of gender-based violence. Since 2014, he has worked as an interpreter and translator across various fields. Currently a University Assistant at the Centre for Translation Studies at the University of Vienna, he is preparing his dissertation on multilingual access to Violence Protection Centers in Austria. He also conducts workshops on effective collaboration with interpreters and trains interpreters at the Public Learning Center Vienna (VHS).

Verena Plutzar, aktuell Hochschullehrende an der Kirchlichen Pädagogischen Hochschule Wien/Krems und Lehrbeauftragte an der Universität Wien (Institut für Germanistik und Institut für Sprachwissenschaft); langjährige Mitarbeit am Verein Projekt Integrationshaus (unabhängige Organisation für die Betreuung, Beratung und Bildung geflüchteter Menschen); Arbeits- und Forschungsschwerpunkte: Sprachenlernen im Kontext von Migration, Flucht und Trauma.

Sonja Pöllabauer holds a position as Professor for Interpreting Studies at the Centre for Translation Studies, University of Vienna. She has been involved in projects on interpreting in asylum procedures, healthcare interpreting and interpreter-mediated communication in institutional settings, as well as the organisation of training courses for lay interpreters.

Katharina Redl is currently a Senior Lecturer at the Institute of Translation Studies of the University of Innsbruck. She teaches various Russian-German translation courses as well as dialogue interpreting, which is also her main research focus. She also works as a trainer for dialogue interpreting in different settings and has been a freelance interpreter and translator for German, Russian and French since 2008.

Mein Name ist **Abbas Salamat**. Ursprünglich war ich Journalist und für mehrere internationale Medienagenturen tätig. Übersetzung war für mich immer ein zentrales Thema, da ich als Mitglied einer ethnischen Minderheit (Ahwazi Arabs) im Iran zweisprachig aufgewachsen bin. Seit November 2015 lebe ich in Österreich und arbeite seit 2018 als Behördendolmetscher. Ich habe die Ausbildung ‚Qualifizierungsmaßnahmen für Dolmetscherinnen und Dolmetscher im Asylverfahren‘ absolviert und anschließend den Universitätslehrgang ‚Dolmetschen für Gerichte und Behörden‘. Derzeit mache ich ein Masterstudium in diesem Bereich. Als Journalist habe ich meine eigenen Erfahrungen auf dem Fluchtweg in Form mehrerer Kurzgeschichten niedergeschrieben, von denen einige in Literaturmagazinen wie ‚Wespennest‘ veröffentlicht wurden.

Silvana Simoska is full Professor of German and Contrastive Linguistics, and Translation and Interpretation Studies at the Ss. Cyril and Methodius University in Skopje (Blaze Koneski Faculty of Philology). The Ss. Cyril and Methodius University in Skopje awarded her a Diploma in German Language and Literature and Translation Studies, a Master’s degree in Linguistics (thesis on German Word Formation) and a PhD in Philological Sciences (thesis on Contrastive Linguistics: German–Macedonian). She is a practising translator and interpreter for Macedonian and German. Her main research interests include contrastive

word-formation, (euro-)phraseology, comparative graphematics, theory of interpreting, and terminology.

Anna Sourdille has a background in philosophy and a BA in Transcultural Communication. She is currently completing a Master's degree in conference interpreting at the Centre for Translation Studies at the University of Vienna, working as a freelance translator and organisational assistant, and contributing to the research project Rethinking Translation Expertise: A Workplace Study (RETREX), led by Hanna Risku. For her Master's thesis, she is exploring interpreting practices within Queer Base, a Vienna-based NGO supporting LGBTIQ refugees in Austria. Her research interests include philosophical, queer, socio-political, and didactic aspects of translation/interpreting, as well as ethnographic field research.

Marina Tatsidi holds a Bachelor's degree in Interpreting from the Department of Foreign Languages, Translation and Interpreting of the Ionian University, Corfu, Greece. Her thesis focused on stakeholders' perceptions of quality in Public Service Interpreting. She works as a freelance translator and interpreter and her working languages are Greek, English and German. She is also a Greek language tutor and holds a Certificate in Teaching Greek as a Second/Foreign Language from the University of the Aegean.

Stefanos Vlachopoulos is a Professor of Interlingual Communication. He is a trained translator (BA in Translation 1991) and a trained conference interpreter (BA in Interpreting 1993) and holds a doctorate in translation studies (1999). His main areas of expertise are domain-specific communication (legal and business), legal translation, legal and Public Service Interpreting, conference interpreting and lexicography. From 2000, he has held teaching positions at the Department of Applied Foreign Languages in Management and Commerce and the Department of Business Administration at the Technological Educational Institute of Epirus in Greece. Since 2020, he has been teaching at the Department of Foreign Languages Translation and Interpreting of the Ionian University and is head of the interpreting section.

Yannick Wagner erwarb 2014 seinen Bachelortitel in Transkultureller Kommunikation und schloss 2017 seinen Master im Schwerpunkt Konferenzdolmetschen am Zentrum für Translationswissenschaft ab. Während der Flüchtlingsbewegung im Jahr 2015 engagierte er sich als ehrenamtlicher Dolmetsch-Hauptkoordinator für den Verein Train of Hope. Daraufhin fungierte er 2022 erneut als Dolmetsch-Hauptkoordinator sowie als Teil des Organisationsteams für Geflüchtete aus der Ukraine. Zusätzlich ist er seit 2017 als Lehrbeauftragter an unterschiedlichen Hochschulen tätig, zuletzt an der Universität Wien im Rahmen der Lehrveranstaltung ‚Krisenkommunikation in der akuten Flüchtlingshilfe‘.

Simon Wimmer holds a Bachelor's degree in Cultural and Social Anthropology and a Master's degree in Game Studies. Since 2017, he has been working on various research projects at the Center for Applied Game Studies at the University for Continuing Education Krems. His focus is on storytelling, conceptual and narrative (game) design. Furthermore, he develops games and game concepts that address societal problems.

Maria Bernadette Zwischenberger studied Transcultural Communication and Translation in Vienna and Montréal. Currently employed as a teaching and research assistant at the Centre for Translation Studies at the University of Vienna, she researches interpreter-supported communication in feminist NGOs. She also teaches dialogue interpreting, note-taking for interpreters and interpreting techniques at MA level and in non-university-based training formats.

Zwischenstationen – Kommunikation mit geflüchteten Menschen nimmt Situationen in den Blick, in denen geflüchtete Menschen an verschiedenen Stationen ihrer Flucht in Kontakt mit anderen treten. Für das Verstehen und Verstandenwerden ist die Präsenz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern dabei oft essenziell. Dieser Band vereint Stimmen aus der Praxis und solche aus Forschung und Lehre. Die persönlichen Erfahrungsberichte und wissenschaftlichen Beiträge beleuchten die Herausforderungen und Chancen der Kommunikation im humanitären Umfeld. Im Fokus stehen dabei Kommunaldolmetschen, Krisen- und Verwaltungskommunikation, rechtliche Aspekte und immer wieder die Frage: Wie kann die Dolmetscherausbildung auf die Anforderungen in diesem Bereich vorbereiten? Das Buch richtet sich an Studierende, an Dolmetscherinnen und Dolmetscher, an Lehrende, Forschende und an alle, die einen Einblick in diese gesellschaftlich relevante Thematik gewinnen möchten.

Die Herausgeberinnen sind am Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien tätig. *Katia Iacono* forscht und lehrt zu Dialogdolmetschen, Translationsdidaktik und Translationsmanagement und ist freiberufliche Fachübersetzerin und Dolmetscherin. *Barbara Heinisch* forscht und lehrt zu Fachübersetzung, Terminologie und Citizen Science. Sie ist zugleich Übersetzerin und Terminologin in der Kommunikationsabteilung der Universität. *Sonja Pöllabauer* ist Professorin für Dolmetschwissenschaft (Schwerpunkt Kommunaldolmetschen).

