

Lernmodul 15:

Konsekutives Ferndolmetschen: Audio- und Videodolmetschen am Beispiel des Asylwesens

Ivana Havelka, Katia Iacono &
Sonja Pöllabauer

„Mir hat einfach dieses Persönliche gefehlt.
Ich begrüß' [normalerweise] die Leute erstmal mit Händeschütteln.“

(Kommentar einer Dolmetscherin; Korak 2010: 143)



LERNZIELE

- » Wissen über das Audio- und das Videodolmetschen
- » Bewusstsein für die Herausforderungen des Audio- und des Videodolmetschens
- » Kenntnis der technischen Realisierungsbedingungen von Audio- und Videodolmetschtaufträgen
- » Bewusstsein für spezifische Kompetenzen für das Audio- und das Videodolmetschen
- » Wissen über geeignete Strategien zur Bewältigung der Herausforderungen des Audio- und des Videodolmetschens

Konsekutives Ferndolmetschen

In Australien, den USA und in Skandinavien wird das Ferndolmetschen seit vielen Jahren genutzt, um die Beziehung von DolmetscherInnen in entlegenen Gebieten zu gewährleisten. In Österreich kommen das Audio- und das Videodolmetschen seit Beginn der 2000er Jahre zum Einsatz, wobei die Covid-19-Pandemie wesentlich zur allgemeinen Verbreitung beigetragen hat (siehe Korak, 2010; Havelka, 2018). Beim Ferndolmetschen (engl. *distance interpreting*¹⁾ werden entweder die DolmetscherInnen oder die Gesprächsparteien aus einem anderen Raum, Gebäude oder Land dem Gespräch zugeschaltet. Inzwischen wird das Ferndolmetschen in zahlreichen Bereichen verwendet, im behördlichen, gerichtlichen und medizinischen Umfeld wie auch bei Geschäftsverhandlungen und im Bereich des Konferenzdolmetschens.

Anfänglich war das Audiodolmetschen per Telefon die bevorzugte Lösung, nicht zuletzt wegen seiner minimalen technischen Anforderungen und einfachen Handhabung. Mit der zunehmenden Technologisierung und Digitalisierung der öffentlicher Einrichtungen und der wachsenden Anzahl an professionellen DienstleisterInnen stieg jedoch auch die Nachfrage nach Videodolmetschen. Gegenüber dem Audiodolmetschen bietet das Videodolmetschen mehr Informationsgehalt, da auch visuelle Hinweise zur Gesprächssituation übermittelt werden. Anfangs wurde das Videodolmetschen in Form von Pilotprojekten via Skype (vgl. Korak, 2010) oder anderen Plattformen (siehe Havelka, 2018 zum *Pilotprojekt Videodolmetschen im Gesundheitswesen* der Plattform Patientensicherheit) getestet.

¹⁾ Wir bedanken uns herzlich bei den KollegInnen des Referats Sprachendienste des deutschen Bundesamts für Migration und Flüchtlinge (BAMF) für die wertvollen Anmerkungen zu diesem Modul sowie zur Beisteuerung der abgebildeten Fotografien.

²⁾ Der Begriff *distance interpreting* wird in der englischsprachigen Fachliteratur häufig als Überbegriff für das Ferndolmetschen in dialogischen Settings verstanden, während *remote interpreting* als Benennung für die Fernzuschaltung von DolmetscherInnen bezeichnet wird (s. z.B. Auidicus, o.J.). In allgemeinsprachlichen Texten werden diese zwei Benennungen allerdings auch manchmal synonym verwendet.

Im Kontext des Asylwesens wurde vor der Covid-19-Pandemie das Ferndolmetschen zwar bereits vereinzelt genutzt, etwa für Einvernahmen in Räumlichkeiten von Justizanstalten oder die Zuschaltung von DolmetscherInnen und/oder AntragstellerInnen, wenn deren Anwesenheit vor Ort nicht möglich war. Seit Ausbruch der Pandemie und den damit verbundenen Zugangsbeschränkungen zu behördlichen Einrichtungen sowie damit verbundenen Sicherheits- und Schutzmaßnahmen ist jedoch eine Zunahme von Ferndolmetschen bei Einvernahmen, Verhandlungen und Beratungen zu verzeichnen. Bis dato sind jedoch keine umfassende statistische Aufzeichnungen oder genauere Informationen zur Häufigkeit von ferngedolmetschten Einvernahmen und Verhandlungen verfügbar.

AUDIO- UND VIDEODOLMETSCHEN

Dolmetschbedarf entsteht aus unterschiedlichen Gründen. So schaffen Mobilitäts- und Migrationsbewegungen einen zunehmenden Bedarf an Dolmetschleistungen. Diese beeinflussen sowohl den Gesamtbedarf als auch den Bedarf an Dolmetschungen für bestimmte Sprachen. Der Einsatz von Ferndolmetschen sichert, dass auch für Sprachen, für die nur wenig qualifizierte DolmetscherInnen zur Verfügung stehen, ohne oder mit sehr kurzfristiger Ankündigung qualitätsvolle Dolmetschleistungen angeboten werden können (vgl. Havelka, 2018). Zudem kann der – auch länderübergreifende – Technikeinsatz zur Schonung knapper finanzieller, personeller und zeitlicher Ressourcen beitragen.

Andererseits können Naturkatastrophen (vgl. Kelly, 2008; Rogl, 2011) oder Gesundheitskrisen (vgl. EASO, 2020) den Bedarf an Dolmetschungen erhöhen. Hier erweitert der Einsatz von neuen Kommunikationstechniken die Möglichkeiten, adäquate Lösungen anzubieten, wesentlich. So erweist sich das Audio- und Videodolmetschen bei großen geografischen Distanzen sowie bei Orten, die schwer zugänglich oder erreichbar sind (vgl. Kelly, 2008), aber auch bei erhöhten Sicherheitsvorkehrungen (vgl. Van der Vlis, 2012) oder einer Gefahrenlage als Alternative zum Vor-Ort-Dolmetschen. Die Videokonferenztechnik erlaubt zudem im Bedarfsfall auch eine einfachere Realisierung von Relais-Dolmetschen³, das bei seltenen Sprachen notwendig werden kann. Das Telefondolmetschen als Form des Audiodolmetschens ist bei gewissen Einrichtungen allerdings nicht zuletzt aus datenschutzrechtlichen Erwägungen nicht vorgesehen, bedarf der Genehmigung und kann nur in begründeten und klar umrissenen Fällen eingesetzt werden (vgl. BAMF, 2020a⁴).

AUSBILDUNG UND FORSCHUNG

In der Ausbildung von DolmetscherInnen sowie der Forschung zum Dolmetschen kommt dem Audio- und dem Videodolmetschen erst seit einigen Jahren vermehrt Aufmerksamkeit zu. In Österreich bietet beispielsweise die Universität Wien seit 2020 erstmals einen *Zertifikatskurs zum Dolmetschen mit neuen Medien* an, in dem TeilnehmerInnen auch mit den Anforderungen des Audio- und des Videodolmetschens vertraut gemacht werden (vgl. Postgraduate Center, 2020).

Aus der zu diesem Thema verfügbaren forschungsbasierten Literatur werden in Bezug auf das Dolmetschen vor allem spezifische Herausforderungen dieser Form der dolmetschgestützten Kommunikation und entsprechende Bewältigungsstrategien beschrieben (vgl. Braun, 2015; Sallaets/Bröne, 2020), auf die im Weiteren noch näher eingegangen wird (siehe allgemein zu diesem Themenfeld auch die Ergebnisse der Avidicus-Projekte zum Videodolmetschen (Avidicus o.J.) sowie das SHIFT-Projekt (SHaping the Interpreters of the Future and of Today) zum Audio- und Videodolmetschen (SHIFT, o.J.; Amato et al., 2018). Das Ferndolmetschen im spezifischen Kontext des Asylverfahrens und im Verwaltungsverfahren selbst ist wissenschaftlich allerdings bislang wenig erforscht (vgl. Ellis, 2004; Federman, 2006; Licoppe/Verdier, 2013; Eagly et al., 2018; Licoppe/Veyrier, 2017, 2020) und es sind gegenwärtig keine forschungsbasierten Daten für den Einsatz von Ferndolmetschlösungen für den Bereich von Asylverfahren in Österreich verfügbar.

RECHTLICHER RAHMEN UND REGELUNGEN IN ÖSTERREICH

Rechtlich ist die Möglichkeit der Durchführung von „audiovisuellen Vernehmungen“ im Asylkontext durch §51 des Österreichischen Allgemeinen Verwaltungsverfahrensgesetzes (AVG) geregelt, in dem knapp festgehalten wird:

Nach Maßgabe der technischen Möglichkeiten kann eine Vernehmung unter Verwendung technischer Einrichtungen zur Wort- und Bildübertragung durchgeführt werden, es sei denn, das persönliche Erscheinen vor der Behörde ist unter Berücksichtigung der Verfahrensökonomie zweckmäßiger oder aus besonderen Gründen erforderlich.

Als allgemeine – wenngleich nicht asylspezifische – praktische Hilfestellung zur Gestaltung von technikgestützten

³) Beim Relais-Dolmetschen wird nicht direkt von einer Ausgangssprache in eine Zielsprache gedolmetscht, sondern über eine dritte Sprache (Relaisprache). Notwendig wird dies, wenn für eine bestimmte Sprachkombination keine DolmetscherInnen verfügbar sind.

⁴) Der „Leitfaden fürs Telefondolmetschen“ des BAMF (BAMF, 2020a) wurde für die pandemiebedingte Ausnahmesituation im Frühjahr 2020 erstellt.

Dolmetschsituationen wurden von Berufsverbänden Leitfäden mit Empfehlungen und Hinweisen für DolmetscherInnen und/oder AuftraggeberInnen veröffentlicht. So erstellte beispielsweise der Internationale Konferenzdolmetscherverband (AIIC – *Association Internationale des Interprètes des Conférences/International Organisation of Conference Interpreters*) *Leitlinien für das Ferndolmetschen* (vgl. AIIC, 2019), der deutsche Bundesverband für Dolmetscher und Übersetzer verfasste ein *Positionspapier zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemein- und Gesundheitswesen* (vgl. BDÜ, 2018) und der österreichische Berufsverband für Dolmetschen und Übersetzen UNIVERSITAS Austria hielt seine Position in einer Stellungnahme fest (vgl. UNIVERSITAS, 2020; Havelka et al., 2020) (siehe auch WISSEN KOMPAKT). Für den Bereich des Asylwesens in Österreich wurden von UNHCR Österreich zudem auch Empfehlungen für ReferentInnen für Einvernahmen und Verhandlungen unter Verwendung technischer Einrichtungen zur Wort- und Bildübertragung erstellt (vgl. UNHCR, 2020). In einem Begleitschreiben an die betreffenden Einrichtungen wurden besonders im Hinblick auf das Dolmetschen ergänzende Empfehlungen geliefert. In diesen wird etwa auch betont, dass DolmetscherInnen für den Einsatz von

Videotechnik qualifiziert sein müssen, da diese Art des Einsatzes eine besonders herausfordernde Tätigkeit darstellt.

Auch in Richtlinien und Normen zum Dolmetschen wird das Audio- und das Videodolmetschen als mögliche Option zur Bewältigung eines veränderten Kommunikationsbedarfs erwähnt, meist allerdings ohne Details zur konkreten Umsetzung (siehe beispielsweise Richtlinie 2010/64 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Oktober 2010 über das Recht auf Dolmetschleistungen und Übersetzungen in Strafverfahren; Richtlinie 2012/29 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2012 über Mindeststandards für die Rechte, die Unterstützung und den Schutz von Opfern von Straftaten sowie zur Ersetzung des Rahmenbeschlusses; ISO 13611:2014 zum *Community interpreting*; ISO 20228:2019 zum *Legal interpreting*; ISO 21998:2020 zum *Healthcare interpreting*). Anfang 2021 wurde auch eine neue DIN-Norm zum konsekutiven Ferndolmetschen veröffentlicht (vgl. DIN 8578), die erstmals in Form einer Norm spezifisch Anforderungen und damit verbundene Rahmenbedingungen des dialogischen Ferndolmetschens beschreibt.



WISSEN KOMPAKT

Beispiele für Leitfäden zum Audio- und das Videodolmetschen AIIC (2019): Leitlinien zum Ferndolmetschen

- BDÜ Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (2018): *Positionspapier zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemeinwesen und im Gesundheitswesen*
- UNIVERSITAS (2020): Remote Interpreting über Video und Telefon beim Dialogdolmetschen
- UNHCR (2020). Selbstcheck für Einvernahmen und Verhandlungen unter Verwendung technischer Einrichtungen zur Wort- und Bildübertragung im Asylverfahren

Erwähnung in Normen

- ISO 13611:2014 Interpreting — Guidelines for community interpreting. International Organization for Standardization.
- ISO 20228:2019 Interpreting services — Legal interpreting — Requirements. International Organization for Standardization.
- ISO 21998:2020 Interpreting services — Healthcare interpreting — Requirements and recommendations. International Organization for Standardization.

Erwähnung in Richtlinien

- Richtlinie 2010/64 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Oktober 2010 über das Recht auf Dolmetschleistungen und Übersetzungen in Strafverfahren
- Richtlinie 2012/29/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2012 über Mindeststandards für die Rechte, die Unterstützung und den Schutz von Opfern von Straftaten sowie zur Ersetzung des Rahmenbeschlusses

Norm zum Audio- und Videodolmetschen

- DIN 8578 Konsekutives Ferndolmetschen - Anforderungen und Empfehlungen. Deutsches Institut für Normung.

Realisierungsbedingungen

Die Realisierungsbedingungen des video- und des audiovermittelten Ferndolmetschens sind **anders als vor Ort**, da der Einsatz von Ferndolmetschentechnologie die Kommunikation (Loenhoff, 2003) und **Kommunikationskonstellationen** und damit auch die Dolmetschsituation verändert. Aufgrund der technikbedingten eingeschränkten **Wahrnehmungsmöglichkeiten** ist es nötig, **Dolmetschstrategien** und Dolmetschprozesse gezielt an verschiedene technikgestützte Kommunikationsszenarien anzupassen. Zudem sind aufgrund der technischen Anforderungen neben allgemeinen translatorischen Kompetenzen wie Sprach- und Textkompetenz, Kulturkompetenz, Dolmetschkompetenz, psychosozialer Kompetenz sowie Sach- und Recherchekompetenz (siehe Lernmodul 4) auch spezifische **digitale Kompetenzen** erforderlich. Aufgrund der erschwerten Arbeitsbedingungen des audio- und des videovermittelten Ferndolmetschens kann auch eine höhere physische und psychische **Belastung** entstehen.

KOMMUNIKATIONSKONSTELLATIONEN – ANDERS ALS VOR ORT

Die Vielfalt an Einsatzmöglichkeiten der Technik beim Dolmetschen hat in den letzten Jahrzehnten zu einer Vielzahl an Kommunikationskonstellationen und Benennungen und Typologien für technisch gestütztes Ferndolmetschen geführt (vgl. Braun & Taylor, 2012a). Durch den Einsatz technikgestützter Dolmetschformen können, wie erwähnt, die DolmetscherInnen, eine Gesprächspartei oder alle Gesprächsbeteiligten von der gleichen Örtlichkeit oder von außen dem Gespräch zugeschaltet werden. Benennungen für verschiedene Formen des technisch gestützten Dolmetschens

werden teilweise synonym verwendet und nehmen beispielsweise Bezug auf entweder den Standort der DolmetscherInnen (z.B. Fern-/Teledolmetschen, Telekonferenzdolmetschen), das *Kommunikationsmedium* (z.B. Audiodolmetschen, Videodolmetschen) oder die *technische Gestaltung* der Dolmetschsituation (z.B. Dolmetschen mit Fernzuschaltung) (siehe auch Braun & Taylor, 2012a: 34).

Grundsätzlich können DolmetscherInnen bei Verfügbarkeit der entsprechenden Technik (siehe WISSEN KOMPAKT – Arbeitsmittel) von beliebigen Räumlichkeiten innerhalb oder außerhalb der gesprächsverantwortlichen Einrichtung Gesprächen zugeschaltet werden. In diesem Fall sind spezifische IT-technische sowie datenschutz- und sicherheitsrechtliche Vorkehrungen zu treffen (siehe WISSEN KOMPAKT – Datenschutz). Räumlichkeiten, die eigens für die Nutzung durch DolmetscherInnen vorgesehen und mit der dafür nötigen Technik und Infrastruktur ausgestattet sind, werden als (Dolmetsch-)Hubs bezeichnet. Diese können sich in den Räumlichkeiten der gesprächsverantwortlichen Einrichtung befinden (*In-House-Hubs*) oder von dieser angemietet werden (*externe Hubs*) und von AuftraggeberInnen permanent für derartige Zwecke eingerichtet werden (*feste/permanente Hubs*). Räume, die vorübergehend für derartige Zwecke genutzt werden, werden als *temporäre Hubs* bezeichnet, etwa wenn DolmetscherInnen vorübergehend für eine Fernzuschaltung mit der nötigen technischen Ausstattung ausgerüstet werden und aus einer individuellen Arbeitsstätte oder dem Wohnungsverband arbeiten, was für den datenschutzrechtlich heiklen Bereich des Asylwesens allerdings nicht empfehlenswert und in konkreten Fällen datenschutzrechtlich möglicherweise auch nicht zulässig ist.

WISSEN KOMPAKT

Datenschutz

- Datenschutzrechtliche Vorgaben sind zu beachten (EU-Datenschutz-Grundverordnung).
- Teile von Gesprächen oder ganze Gespräche dürfen nicht ohne Einwilligung aller Beteiligten aufgezeichnet werden. Im Fall einer Aufzeichnung müssen die urheberrechtlichen Interessen aller Beteiligten gewahrt bleiben.
- Die Anwesenheit von Dritten ist nicht zulässig: Die Dolmetschsituation muss so gestaltet werden, dass Unbeteiligte Gespräche nicht mitverfolgen können (wenn etwa nicht in einem In-House-Hub gearbeitet wird).
- Es muss für Schutz vor unbefugtem Zugriff auf Daten durch Passwortsicherung gesorgt werden.
- Es gelten auch hier die allgemeinen berufsethischen Kriterien (siehe Lernmodul 6).
- Der Verlust eines Arbeitsgerätes (z.B. eines Laptops, Mobiltelefons oder anderen Geräts) ist unverzüglich der vorgesetzten Person zu melden.



In Abbildung 1 werden verschiedene Konstellationen des technikgestützten Audio- und Videodolmetschens und Benennungen für diese dargestellt, wie sie oft, u.a. auch in der DIN 8578:2021, und in Anlehnung an die DIN in diesem Modul verwendet werden. Es muss darauf hingewiesen werden, dass sich infolge der ra-

santen technologischen Entwicklungen in letzten Jahren Begrifflichkeiten häufig und rasch geändert haben und anzunehmen ist, dass neue Entwicklungen in naher Zukunft auch weitere neue technische Möglichkeiten mit neuen Benennungen mit sich bringen werden.

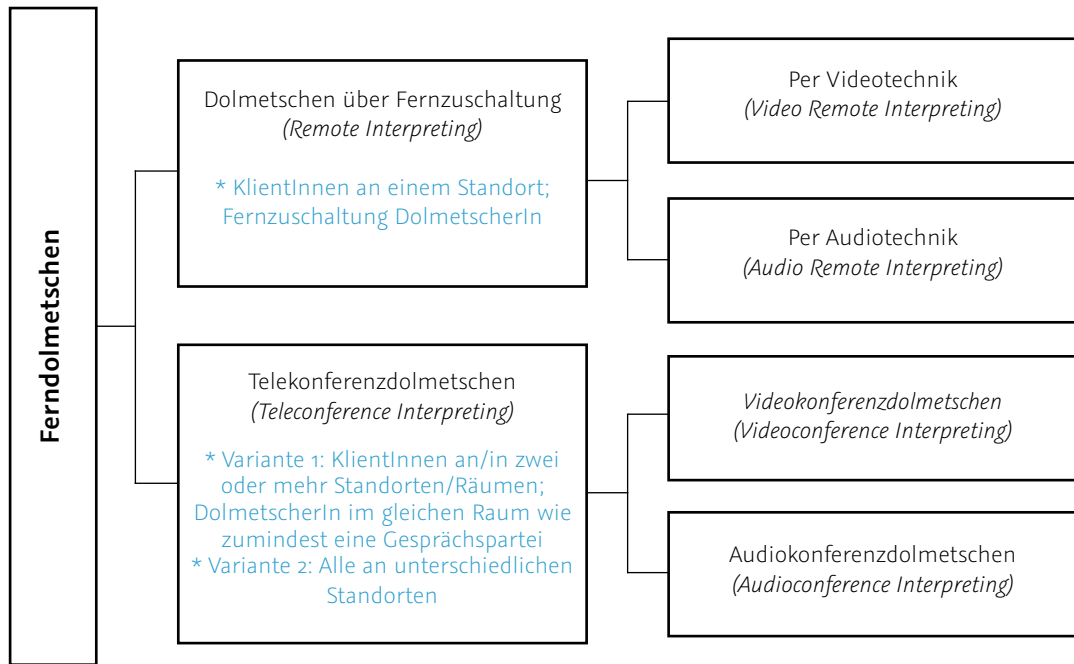


Abbildung 1: Konstellationen des technikgestützten Dolmetschens

Im österreichischen Asylkontext sind derzeit die im Folgenden dargestellten Kommunikationsszenarien üblich (persönliche Auskunft durch VertreterInnen des Bundesamtes für Fremdenwesen und Asyl (BFA), der Bundesagentur für Betreuungs- und Unterstützungsleistungen (BBU) und von UNHCR). Auch hier gilt, dass in Zukunft weitere Szenarien denkbar sind.

- Die primären Gesprächsbeteiligten (AsylwerberIn, ReferentIn oder RichterIn) befinden sich am gleichen Standort im gleichen Raum oder in verschiedenen Räumen, die DolmetscherInnen befinden sich an einem anderen Standort und werden per Fernzuschaltung dem Gespräch zugeschaltet (Dolmetschen mit Fernzuschaltung).
- Die DolmetscherInnen halten sich bei der Behörde oder bei Gericht, nicht jedoch im gleichen Raum wie die anderen GesprächsteilnehmerInnen auf, und werden der Einvernahme/Verhandlung zugeschaltet (Dolmetschen mit Fernzuschaltung).
- Die DolmetscherInnen halten sich bei der Behörde oder bei Gericht im gleichen Raum wie eine der Gesprächsparteien auf, die andere/n Gesprächspartei/en wird/werden dem Gespräch aus einem anderen Raum in dieser Örtlichkeit oder von außen zugeschaltet (Telekonferenzdolmetschen).
- Alle Gesprächsbeteiligten halten sich im selben Gebäude in unterschiedlichen Räumen oder an unterschiedlichen Orten auf und werden durch eine sogenannte Mehrpunktschaltung miteinander verbunden (Telekonferenzdolmetschen mit Mehrpunktschaltung).

Die hierskizzierten möglichen Szenarien werden im Folgenden grafisch dargestellt. Der translatorische Handlungsrahmen unterscheidet sich mehrfach vom Vor-Ort-Dolmetschen je nachdem, wo der/die DolmetscherIn sich befindet.

Szenario 1 – Dolmetschen über Fernzuschaltung:

Der/die DolmetscherIn wird in die Gesprächssituation zugeschaltet, während sich die anderen Gesprächsbeteiligten an einem gemeinsamen Standort aufhalten (Dolmetschen mit Fernzuschaltung)

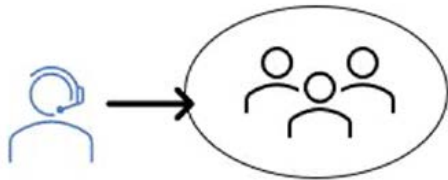


Abbildung 2 – Szenario 1: Audio- und videovermittelte Fernzuschaltung (Havelka 2020)

Was ist anders?

- Die Dolmetschsituation kann ausschließlich über die Audio- bzw. Bildübertragung (visuellen und auditiven Informationen) erfasst werden.
- Der/die DolmetscherIn wird je nach Bedarf in die Gesprächssituation zugeschaltet und hat daher keine oder nur wenige Informationen zu den Inhalten von Gesprächen oder zu Ereignissen, die vor seiner/ihrer Zuschaltung stattfanden.

Vorteile?

- Dieses Szenario erlaubt dem/der DolmetscherIn einen flexiblen Einsatz ohne An- und Abreise.
- Dieses Szenario empfiehlt sich, wenn Örtlichkeiten schwer zugänglich oder erreichbar sind, ein besonderer Schutz der Gesprächsbeteiligten nötig ist (Infektionsgefahr) oder im näheren Umfeld keine DolmetscherInnen verfügbar sind, etwa für selten benötigte Sprachkombinationen.
- Der Einsatz von Audiodolmetschen kann erfolgen, wenn eine/r der primären Gesprächsbeteiligten oder die/der DolmetscherIn anonym bleiben möchte.
- Die Verwendung von Terminologiedatenbanken (siehe Lernmodul 13) ist auf einem zweiten Bildschirm parallel zur Dolmetschung möglich.

Was ist besonders zu beachten?

- Es sind spezifische datenschutz- und sicherheitsrechtliche Vorkehrungen zu treffen (z.B. technische Ausrüstung und Arbeitsumgebung).
- DolmetscherInnen müssen über die nötigen digitalen Kompetenzen für die Handhabung der Technik verfügen.
- Beim Videodolmetschen sollte der/die DolmetscherIn alle primären Gesprächsbeteiligten über den Bildschirm sehen können.
- Für das Audiodolmetschen sind besondere Dolmetschstrategien erforderlich.
- Bei technischen Gebrechen muss der/die DolmetscherIn selbst den Technikausfall beheben bzw. muss technisches Personal (etwa in externen Hubs) bereitstehen, um bei technischen Problemen Unterstützung leisten zu können, wie beispielsweise in den Video-Hubs des BAMF (s. BAMF, 2020c).

- Bei Ausfall der Videotechnik wird eine Audioleitung (z.B. ein Telefongerät) als Ersatzleitung empfohlen.
- Aufgrund der Zuschaltung aus der Ferne muss die/der DolmetscherIn mit hohem Informationsmangel (Gesprächsinhalte, Gesprächsbeteiligte, Gesprächsdauer) rechnen.
- Es ist auch empfehlenswert, dass DolmetscherInnen von der beauftragenden Behörde eine Notfallkontaktnummer bekannt gegeben wird, damit Dolmetschen in einem Notfall rasch um Hilfe ersuchen können (BAMF, 2020b:2).

Szenario 2 – Telekonferenzdolmetschen (Variante 1):

Der Einsatz von Video- und Telefontechnik ermöglicht auch die Zuschaltung von primären Gesprächsbeteiligten in die Gesprächssituation. In diesem Fall sind DolmetscherInnen mit mindestens einer/einem primären Gesprächsbeteiligten vor Ort anwesend, während weitere Gesprächsbeteiligte zugeschaltet werden können (Video- oder Audiokonferenzdolmetschen). Falls es sich bei diesen zwei Personen um den/die DolmetscherIn und den/die AntragstellerIn handelt, ist es angebracht bzw. unter Umständen auch vorgeschrieben, dass auch ein/e BehördenmitarbeiterIn anwesend ist. Mit diesem Vorgehen kann einer unangemessenen Vertrautheit und Einflussnahme im Vorfeld entgegengewirkt werden.

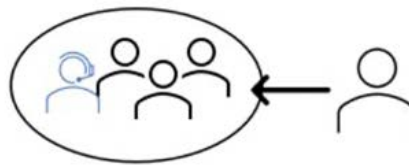


Abbildung 3 – Szenario 2: Audio- und videovermitteltes Telekonferenzdolmetschen (Havelka 2020)

Was ist anders?

- Hierbei ist der/die DolmetscherIn direkt in der Situation anwesend und kann das Geschehen unmittelbar verfolgen.
- Der/die DolmetscherIn kann auf Ereignisse und Gespräche vor Ort reagieren und hat einen Einblick in die Gesamtsituation vor Ort.
- Nur eine Gesprächspartei wird zugeschaltet.

Vorteile?

- Der/die DolmetscherIn hat ausreichend Zeit, sich auf die Dolmetschung vorzubereiten.
- Der Einsatz von Audio/-Videokonferenzdolmetschen kann bei Infektionsgefahr, höheren Sicherheitsvorkehrungen oder großen geografischen Distanzen erfolgen.

Was ist besonders zu beachten?

- Der/die DolmetscherIn sollte für den/die zugeschaltete/n primäre/n Gesprächsbeteiligte/n sichtbar sein.
- Bei technischen Gebrechen ist im Idealfall ein/e TechnikerIn vor Ort erreichbar.

Szenario 3 – Telefonkonferenzdolmetschen (Variante 2):

Die Mehrpunktschaltung per Video oder Audio erlaubt die Verbindung mehrerer primärer Gesprächsbeteiligter und des/der Dolmetschers/Dolmetscherin, die sich alle an unterschiedlichen Standorten aufhalten.

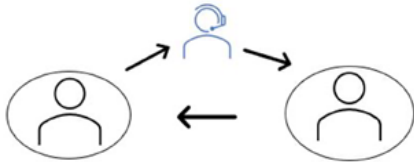


Abbildung 4 – Szenario 3: Audio- und videovermitteltes Telekonferenzdolmetschen per Mehrpunktschaltung (Havelka, 2020)

Was ist anders?

- Die Besonderheit dieser Form der Videokonferenz ist, dass alle primären Gesprächsbeteiligten und die/der DolmetscherIn die gleichen Wahrnehmungsbedingungen haben.
- Je mehr primäre Gesprächsbeteiligte an der Mehrpunktschaltung teilnehmen, umso schwieriger ist die Koordination der Sprechzeiten und des Sprecherwechsels.

Vorteile?

- Diese Form der Videokonferenz ermöglicht viel Flexibilität, da alle Gesprächsbeteiligten von einem gesonderten Standort zugeschaltet werden.
- Jede/r primäre Gesprächsbeteiligte ist bei der Videomehrpunktschaltung sichtbar.
- Die Verwendung von Terminologiedatenbanken ist auf einem zweiten Bildschirm parallel zur Dolmetschung möglich.

Was ist besonders zu beachten?

- Diese Form der Videokonferenz erfordert feste Kommunikationsstrukturen und geordnete Sprechzeiten. Ein protokollarisches Vorgehen mit klaren Gesprächsregeln wird empfohlen.
- Besonders die Mehrpunktaudiokonferenzschaltung wird nur für sehr kurzen Informationsaustausch mit maximal zwei primären Gesprächsbeteiligten empfohlen.
- Bei diesem Szenario sind besonders auf das Audiodolmetschen angepasste Dolmetschstrategien erforderlichlich

VERÄNDERTE WAHRNEHMUNGSBEDINGUNGEN UND KOMMUNIKATIONSABLÄUFE

Anders als beim Vor-Ort-Dolmetschen verändert die eingesetzte Technik die Wahrnehmungsmöglichkeiten und beeinflusst, welche Informationen DolmetscherInnen auditiv (akustische Wahrnehmung durch Hören) und visuell (visuell wahrnehmbar durch Sehen) zugänglich sind. Die

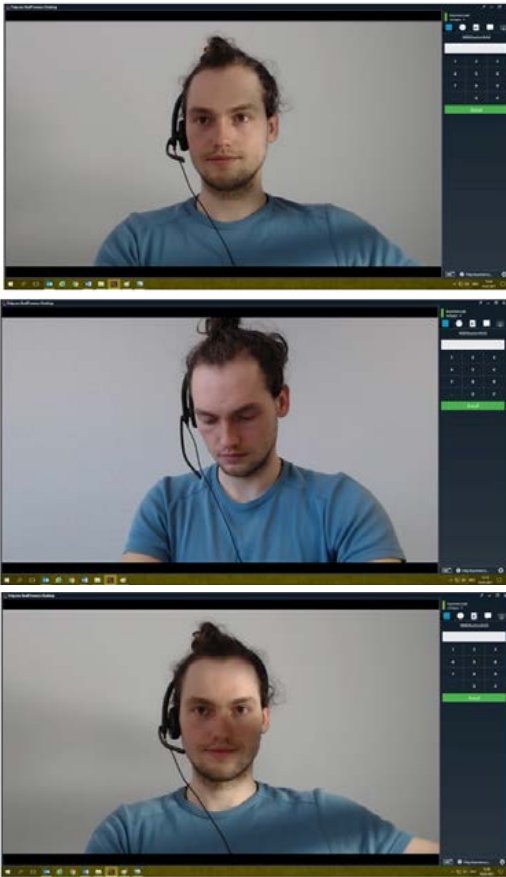
Wahrnehmungsmöglichkeiten unterscheiden sich je nachdem, wo sich der/die DolmetscherIn befindet. Grundsätzlich erfordert das video- und audiovermittelte Ferndolmetschen **durchgehende Wahrnehmungsbereitschaft** auf allen Seiten des Bildschirms oder Telefonhörers. Die Abfrage der Wahrnehmungsbereitschaft erfolgt mit der Begrüßung, die ebenfalls anders als vor Ort (häufig Handgruß) ablaufen muss. So kann zum Beispiel eine kurze Frage gestellt werden, um die Funktionalität der Technik und die Kommunikationsbereitschaft der Gesprächsbeteiligten zu prüfen: Hören Sie mich gut? Können mich alle verstehen? Da die Kommunikation per Audio oder Video nicht mit einer Vor-Ort-Situation zu vergleichen ist, kann für das Kommunikationsmanagement ein sogenanntes „protokollarisches Vorgehen“ hilfreich sein und dazu dienen, die Ferndolmetschsituation zu strukturieren und zu koordinieren. Unter protokollarischem Vorgehen ist zu verstehen, dass zu Beginn die Gesprächsregeln für die Audio-bzw. Videokonferenz festgelegt werden. Vor allem hilft ein protokollarisches Vorgehen bei Unsicherheiten:

- Wer stellt die primären Gesprächsbeteiligten und deren Funktionen vor?
- Wer beendet das Gespräch?
- Wie ist das Vorgehen bei Verbindungsproblemen oder Störungen?
- Wie wird sichergestellt, ob Verständigung möglich ist?
- Gibt es „Meta-Signale zur Regulierung der Länge der Gesprächsbeiträge“ (vgl. DIN 8578, 5.5.2)
- Wie wird mit schriftlichen Dokumenten, die vorgebracht werden, umgegangen?
- Wie erfolgt die Vom-Blatt-Verdolmetschung der Niederschrift?
- Wann und wie werden einzelne TeilnehmerInnen während des Gesprächs stumm geschaltet?

Das Vorgehen im Hinblick auf das Gesprächsmanagement kann von der gesprächsführenden Person allen an der Audio- bzw. Videokonferenz beteiligten Personen zu Beginn des Gesprächs erklärt werden.

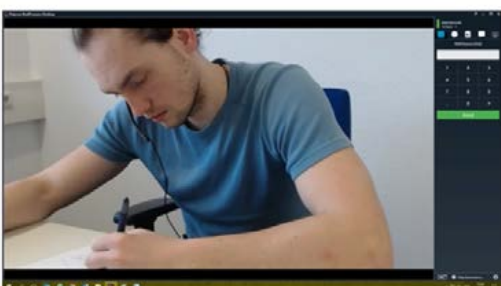
Auch das Blickverhalten muss an die veränderte Kommunikationssituation angepasst werden. Generell zeigen wir mit unserem Blickverhalten Interesse, Aufmerksamkeit sowie Beteiligung am Gespräch. Der Blickkontakt ist zudem auch für den Vertrauensaufbau und damit auch den Gesprächsverlauf wesentlich (vgl. Braun et al., 2016: 30ff.) (siehe auch Lernmodul 2). Während der Blickkontakt in einer Vor-Ort-Dolmetschung die Bereitschaft zur Kommunikation signalisiert (vgl. Knapp et al., 2006: 296) und auch die Gesprächssteuerung (siehe Lernmodul 7) und der Sprecherwechsel zu einem großen Teil mittels Blickkontakt erfolgen, sind diese Dolmetschstrategien bei Technikeinsatz erschwert und teilweise nicht möglich (vgl. Braun & Taylor, 2012b: 97).

Foto 1-3: Veränderte Gestaltung und Wahrnehmung von Blickkontakt (alle Fotos © BAMF/Kaźmierczak)



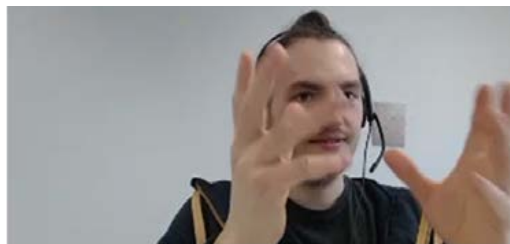
In der videovermittelten Dolmetschung ist aufgrund des so genannten Eye-Contact-Dilemma, nämlich des fehlenden direkten Blickkontaktes, das Blickverhalten verändert: SprecherInnen blicken bei der videovermittelten Kommunikation normalerweise nicht direkt in die Kamera, die sich meist am oberen Bildschirmrand oder über dem Bildschirm befindet, wenn sie ihr Gesprächsgegenüber am Bildschirm anschauen. Zwischen der Kameraposition und der Blickachse entsteht ein sogenannter Blickfehlwinkel, der direkten Blickkontakt erschwert (vgl. Havelka, 2018: 133). Dieser Blickfehlwinkel erschwert die Koordination und den Sprecherwechsel. Es wird daher empfohlen die Kamera(s) mittig und auf Augenhöhe zu positionieren (DIN 8578, 5.4.2), um den Eindruck eines direkten Blickkontakts zu vermitteln.

Foto 4: Veränderter Blickkontakt durch Notation



Auch nonverbale (körpersprachliche) Kommunikationselemente sind durch den Technikeinsatz nur eingeschränkt für die Erfassung der gedolmetschten Situation wahrnehmbar (vgl. BAMF, 2020b). Da die Kamera einen zweidimensionalen Ausschnitt der Vor-Ort-Situation übermittelt, können nonverbale Informationen (Mimik, Gestik, Blickverhalten, Schweigen), die häufig für die Interpretation des Gesagten zentral sind, nicht (wenn außerhalb des Bildschirms) oder nicht ausreichend (etwa bei schlechter Verbindungsqualität) wahrgenommen werden.

Foto 5: Einfluss von Mimik auf Wahrnehmung



Auch Gegenstände oder Ereignisse außerhalb des Bildschirms können nicht erfasst werden: So sind beispielsweise ein Rollstuhl oder eine Verletzung am Bein möglicherweise nicht auf der Gegenseite sichtbar. Daher muss besonders auf gegenseitige Sichtbarkeit (DIN 8578, 5.4.1) geachtet werden – außer es gilt, die Privatsphäre eines/einer der Beteiligten besonders zu wahren. Auch für Kinder, ältere AntragstellerInnen oder AntragstellerInnen mit Beeinträchtigungen ist das Video- und/oder das Audiodolmetschen nicht oder nur bedingt geeignet (BAMF, 2020b).

Foto 6: (Fehlende) Wahrung von Anonymität und Privatsphäre



Das Audiodolmetschen, das wie oben bereits aufgeführt per Videotechnik ohne Videobild oder über ein Audiogerät (Telefon) erfolgen kann, bringt zusätzliche Herausforderungen in Bezug auf Kommunikationsabläufe mit sich (siehe auch BAMF, 2020a): Körpersprachliche Signale und Blickverhalten können nicht wahrgenommen und zur Interpretation des Gehörten herangezogen werden. Technikbestimmt ist die Übertragungsqualität nicht immer ideal und Stimmen können verzerrt und verfremdet klingen. Beim Audiodolmetschen sind es – neben den verbal geäußerten Inhalten – demnach vor allem paraverbale Kommunikationselemente (z.B. Stimmlage, Betonung, Schweigen), die Informationen zur Interpretation und Wahrnehmung des Gesagten liefern können. Die Interpretation von paraverbalen Signalen ist allerdings kultu-

rell bedingt und infolge technischer Schwierigkeiten auch manchmal nur unter erschwerten Bedingungen möglich. Wenn die Kommunikation ausschließlich über den auditiven Kanal erfolgt, müssen, sofern sich der/die DolmetscherIn mit einer der anderen Gesprächsbeteiligten in einem anderen Raum befindet, auch sogenannte Rückmeldesignale (Backchannel-Signale), die Wahrnehmungsbereitschaft, Aufmerksamkeit und Verständnis anzeigen und verbal („Ich verstehe.“, „Mhm.“, „Alles klar.“) oder nonverbal (Nicken, Handzeichen, Blickverhalten) erfolgen können, angepasst werden und verbalisiert werden (vgl. Havelka, 2018: 303). Auch Begrüßung und Verabschiedung, die videogestützt auch nonverbal (Handgeste, Blickkontakt) erfolgen können, müssen in der Audiodolmetschung mit Worten ausgedrückt werden. Audio-/Telefondolmetschen sollte aufgrund dieser erschwerten Kommunikationsbedingungen nur für kurze Gespräche genutzt werden, in denen allgemeine und von allen Gesprächsbeteiligten als wenig komplex wahrgenommene Informationen besprochen werden (siehe auch BAMF, 2020a).

DIGITALE KOMPETENZEN

Im Rahmen des technikgestützten Dolmetschprozesses (Iacono/Havelka, 2020) sind spezifische digitale Kompetenzen erforderlich (siehe unten Prozessmanagement beim Audio- und Videodolmetschen). Technikeinsatz findet nicht nur während des Dolmetschens, sondern auch zur Vor- und Nachbereitung statt. Hierbei sind jedoch nicht nur die Handhabung, sondern auch auf die Technik angepasstes Dolmetschen gemeint (siehe beispielsweise oben zu den Unterschieden zwischen dem Audio- und dem Videodolmetschen). Der Einsatz von Technik zur Dolmetschung erfordert auch die Anschaffung und Bereitstellung adäquater Technik (siehe WISSEN KOMPAKT – Arbeitsmittel) sowie eine von Lärm oder anderen Ablenkungen unbeeinflusste Arbeitsumgebung bei/m Arbeit-/AuftraggeberIn oder im individuellen Büro oder Wohnungsverband. Der Raum, in dem sich der Dolmetscharbeitsplatz (als In-House-Hub, im Home-Office oder aus

einem externen Dolmetschhub) befindet, sollte möglichst absperrbar sein, um ungewollte externe Störfaktoren zu vermeiden, bzw. sollte in Hubs ein Schild „Bitte nicht stören“ angebracht werden (siehe auch BAMF, 2020a).

Foto 7: (Ungünstige) Positionierung von Lichtquelle

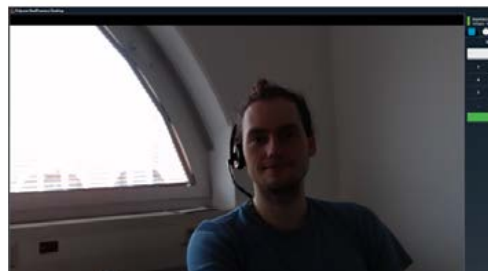
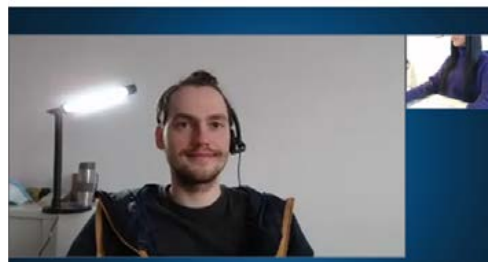


Foto 8: (Unprofessionelle) Inbildsetzung von Privatgegenständen



Foto 9: (Ungünstiger) Lichteinfluss





Arbeitsmittel

Die im Folgenden genannten **Arbeitsmittel** für DolmetscherInnen werden für ein qualitätsvolles Audio- und Videodolmetschen empfohlen (auch VertreterInnen der Asylbehörde benötigen natürlich eine entsprechende technische Ausrüstung, für die die Behörde Sorge trägt):

- **Videodolmetschen:**
 - Leistungsstarker Computer mit Bildschirm mit Mindestgröße 20 Zoll,
 - nach Möglichkeit ein zweites Gerät oder ein zweiter Bildschirm für die Abfrage von Terminologie oder sonstiger Informationen im Internet (z.B. geografische Angaben),
 - Dolmetscherkonsole oder softwarebasiertes Interface,
 - kabelgebundenes Headset mit Mikrofon und USB-Anschluss,
 - stabile und schnelle LAN-Verbindung,
 - Webkamera mit HD-Auflösung,
 - eventuell ein digitales Notationsgerät,
 - ergonomischer Arbeitsplatz.
- **Audiodolmetschen:**
 - Leistungsstarker Computer mit Möglichkeit zur Nutzung einer Videokonferenzdolmetschplattform, auch wenn nur die Audio- und ev. Chat-Funktionen genutzt werden,
 - Dolmetscherkonsole oder softwarebasiertes Interface,
 - Headset mit Mikrofonbügel,
 - Festnetzverbindung oder Telefonie-Vertrag über Telekommunikationsanbieter.

Angelehnt an den *DigComp 2.1-Referenzrahmen für digitale Kompetenzen* der EU-Kommission (vgl. EU 2018) können für das Dolmetschen mit Technikeinsatz digitale Dolmetschkompetenzen in fünf Kompetenzbereichen beschrieben werden (vgl. Havelka, 2020):

- Bereich **Informations- und Datenkompetenz:** Wesentliche Teilkompetenzen sind das digitale Filtern, Suchen, Extrahieren von Daten sowie Analysieren von Terminologie. Als fortgeschrittene Teilkompetenz ist die Auswahl sowie Nutzung eines Terminologie- und Datenmanagementsystems zu verstehen (mehr zum Wissenserwerb im Lernmodul 11).
- Bereich **Kommunikation und Kooperation:** Wesentliche Teilkompetenzen für diesen Bereich sind der Umgang mit auditiven und visuellen Informationsquellen, welche Aufschluss über die Situation liefern, die technikangepasste Interaktion und dolmetschrelevante Gesprächskoordination, die Anpassung der Dolmetschstrategien an das Medium (videobasiert, audiobasiert) sowie der Umgang mit digitalen Hilfsmitteln (*computer-assisted interpreting tools – CAI Tools*).



WISSEN KOMPAKT

Digitale Hilfsmittel

Digitale Hilfsmittel (*Computer-assisted Interpreting Tools – CAI Tools*) können nicht nur während, sondern auch vor und nach der Dolmetschung eingesetzt werden. Solche Hilfsmittel können der Terminologearbeit vor und während des Einsatzes sowie der Wiedergabe per Audio- und Videoverbindung dienen. So kann etwa die Notation während der Dolmetschung (siehe Lernmodul 8) mit digitalen Hilfsmitteln erfolgen und das Gesagte über simultanes Konsektivdolmetschen dargeboten werden (*Simultaneous Consecutive, SimCons*). Dazu kann ein digitales Notationsgerät mit Aufzeichnungsfunktion (z.B. Smartpen®, Digitalpen) (Orlando, 2010) oder Tablet mit synchroner Aufzeichnungs- und Notationsfunktion eingesetzt werden.

- Bereich **Erstellung digitaler Inhalte:** Dieser Bereich erfordert Bewusstsein über digitale Inhalte, deren Vervielfältigungsmöglichkeit und Lizenzen sowie die Nutzung von digitalen Elementen, etwa der Aktivierung der Selbstbildfunktion zum Selbstmonitoring (s.u.) in der Dolmetschung.
- Bereich **Sicherheit:** Das Thema Sicherheit ist im Sinne der Daten- und Gerätesicherheit von höchster Relevanz für die Arbeit mit digitalen Arbeitsmitteln (siehe auch WISSEN KOMPAKT – Datenschutz). Der datensichere Arbeitsplatz erfordert passwortgeschützte Geräte sowie Kenntnis über die Datenschutzbestimmungen. Ein weiterer Aspekt der Sicherheit bezieht sich auf die psychische, soziale und physische Gesundheit. Im Kontext des technikgestützten Arbeitsplatzes ist es wichtig, das persönliche Wohlbefinden (digital well-being) zu erhalten. Mögliche Strategien hierzu wären die Nutzung von Peer-Feedback oder Supervision/Selbstfürsorge (siehe DIN 8578, 6.3.2), aber auch ein Ausgleich zur Bildschirmarbeitszeit (siehe auch Lernmodul 4).
- Der Bereich **Problemlösung** als fünfter Kompetenzbereich umfasst das Erkennen von eigenen und fremden technischen und digitalen Kompetenzlücken und deren Behebung.

BELASTUNGEN

Aufgrund der oben geschilderten eingeschränkten Wahrnehmungsmöglichkeiten und der erhöhten kognitiven Anforderungen ist das audio- und das videovermittelte Dolmetschen eine Dolmetschform, die auch mit einer erhöhten psychischen und physischen Belastung für DolmetscherInnen einhergeht. Bereits frühe Studien zum Ferndolmetschen zeigen schnellere Ermüdungerscheinungen, erhöhtes Stressempfinden sowie Kopf- und Nackenschmerzen (vgl. Moser-Mercer, 2003). Kontrollverlust (Moser-Mercer, 2003) und Entfremdungsgefühle (vgl. Mouzourakis, 1996, 2003) können das persönliche Wohlbefinden sowie die Dolmetschleistung beeinflussen (vgl. Havelka, 2018). Technikbedingte Belastungen können jedoch vermindert werden. Um die Belastungen möglichst niedrig zu halten, wird empfohlen, interne und externe Störfaktoren zu minimieren (siehe dazu auch die WISSEN KOMPAKT – Externe und interne Störfaktoren).

Vor allem in Hinblick auf das Arbeitspensum ist zu prüfen, wie viele Arbeitsstunden per Audio- und Videotechnik machbar sind, damit die persönliche Gesundheit sowie das physische und psychische Wohlbefinden nicht beeinträchtigt werden (siehe auch DIN 8578, 5.6 zu notwendigen Erholungszeiten) (weitere Hinweise zu Belastungen finden sich im Lernmodul 12).

Externe und interne Störfaktoren

Zur Vermeidung einer übermäßigen Belastung oder Überlastung ist es empfehlenswert, externe und interne Störfaktoren zu reduzieren.

<i>Externe Störfaktoren</i>	
Störfaktor	Mögliche Lösung(en)
Belastung durch Hilfs- und Arbeitsmittel	Arbeitsmittel (siehe WISSEN KOMPAKT – Arbeitsmittel) rechtzeitig bereitstellen und für den Einsatz vorbereiten; Kameraeinstellung prüfen und Headset vor Zuschaltung aufsetzen, keine Flüssigkeiten in der Nähe der elektronischen Geräte lagern, Stromzufuhr für elektronische Geräte sicherstellen, stabile Internetverbindung sicherstellen;
Belastung durch Lärmbelästigung	Fenster und Türen schließen, Türschild „Bitte nicht stören“ anbringen;
Belastung durch fehlende Lichtquelle	Ausreichend und rechtzeitig für Lichtquellen sorgen;
Körperliche Beschwerden	Ergonomischen Arbeitsplatz vor dem Auftrag einrichten;
Ablenkung durch andere Geräte	Benachrichtigungen an Arbeitsgerät sowie anderen elektronischen Geräten abschalten, die parallele Nutzung von anderen Kommunikationskanälen während des Einsatzes unterlassen.

<i>Interne Störfaktoren</i>	
Störfaktor	Mögliche Lösung(en)
Unsicherheit wegen der Technik	Kenntnisse über korrekte Handhabung der eingesetzten Videokonferenzsoftware nutzen/erwerben;
Thematische Unsicherheit	Allgemeine und kontinuierliche fachthematische und sprachliche Vor- und Nachbereitung (vor allem im Falle von Bereitschaftsdienst (On-Demand)); ansonsten bei terminlicher Dolmetschbeauftragung spezifische und gezielte fachthematische und sprachliche Vor- und Nachbereitung;
Mangelnde Konzentration	Für ausreichend Frischluft und Flüssigkeit während Dolmetschung sorgen; Pausen nach längeren Einsätzen machen; persönliches Arbeitspensum festlegen (max. tägliches Arbeitspensum, Bereitschaftsdienste sowie Nacht- und Wochenendarbeit regeln);
Belastungen gesundheitlicher Natur	Allgemeine gesundheitliche Vorsorge treffen (regelmäßige und ausreichende Schlaf- und Ruhephasen einhalten, ausgewogene Ernährung); für körperliche Bewegung sorgen;
Belastung der Stimmbänder	Stimmtraining;
Belastungen psychologischer Natur	Psychische Fitness pflegen, Supervision/Selbstfürsorge und/oder Intervention nutzen (siehe Lernmodul 14).

Prozessmanagement beim Audio- und Videodolmetschen

In der Dolmetschwissenschaft besitzt der Terminus Dolmetschprozess zwei Bedeutungen. Einerseits wird der Dolmetschprozess aus kognitiver Sicht als gleichzeitiges Hören (bzw. Lesen beim Vom-Blatt-Dolmetschen), Verstehen und Produzieren definiert (siehe Lernmodul 7). In dieser Bedeutung erfolgen diese Teilprozesse im Kopf der DolmetscherInnen während des Dolmetschakts (vgl. *Effort Model* von Gile, 1995). Der Dolmetschprozess kann aber auch aus Interaktionssicht als die Gesamtheit der Handlungen verstanden werden, die zur Realisierung eines Dolmetschtauftrages – und nicht nur des eigentlichen Dolmetschens – notwendig sind (vgl. Kalina, 2002). In dieser Bedeutung werden die Teilprozesse berücksichtigt, die vor, während und nach dem eigentlichen Dolmetschen stattfinden. Das Prozessmanagement ermöglicht die Koordinierung aller notwendigen Teilprozesse im Rahmen eines Dolmetschtauftrags.

In weiterer Folge werden die wichtigsten Teilprozesse beschrieben, die beim Audio- und Videodolmetschen stattfinden und koordiniert werden sollen (vgl. Iacono/Havelka, 2020).

VOR DEM AUDIO- UND VIDEODOLMETSCHAUFTRAG

Der Dolmetschprozess beginnt mit der *Auftragsanalyse*, in der die DolmetscherInnen das Dolmetschsetting, den Arbeitsort (In-House-Hub, Home-Office oder externer Dolmetschhub) das Kommunikationsmedium (Audio- oder Videodolmetschen) sowie die Videokonferenzform (Fernzuschaltung, Telekonferenzdolmetschen), den Zweck der dolmetschvermittelten Kommunikation und die kommunikativen Bedürfnisse der Gesprächsparteien erfassen. Die Eckdaten des Dolmetschtauftrags (wie z.B. Einsatzdatum, Einsatzdauer, AuftraggeberIn und Gesprächsbeteiligte) können anschließend im eigenen *Auftragsmanagementsystem* erfasst werden und auf dieser Basis wird, falls nötig, der auftraggebenden Institution ein *Kostenvoranschlag* übermittelt. In manchen Fällen, etwa wenn DolmetscherInnen wie beim BFA über das sogenannte Dolmetscher-Management-Register des Bundesministeriums für Inneres bestellt werden oder eine Rahmenvereinbarung mit der beauftragenden Institution unterzeichnet haben, ist nicht notwendig, alle Daten des Dolmetschtauftrags so detailliert zu erfassen, weil kein Kostenvoranschlag übermittelt werden muss und die Berechnung automatisiert erfolgt.

Nach der Bestätigung des Angebots kann mit der *fachthematischen und sprachlichen Vorbereitung* (siehe Lernmodul 13) begonnen werden. In dieser Phase sollte berücksichtigt werden, dass sowohl die Terminologiearbeit als auch

etwaige Paralleltexthe (siehe Lernmodul 13) während des Audio- und des Videodolmetschens leichter als beim Dolmetschen vor Ort konsultiert werden können: Eine Suche im Glossar kann am Computer schneller und komfortabler erfolgen; darüber hinaus können am Computer mehrere Texte bereit gehalten oder neu recherchiert werden; hingegen können beim Dolmetschen vor Ort nur wenige Dokumente in Papierform mitgenommen und elektronische Glossare nur schwer konsultiert werden. Daher ist es wichtig, im Voraus zu planen, welche Mittel sich am besten eignen und wie sie am praktischsten verwendet werden sollen: Soll beispielsweise die Terminologie ausgedruckt oder am Bildschirm eingeblendet werden? Welche Software ist hilfreicher, nicht nur für die Erstellung, sondern auch für das schnelle Nachschlagen der Terminologie während des Dolmetschens? Ist die Verwendung eines zweiten Bildschirms zu diesem Zweck sinnvoll(er)? Eine gute Vorbereitung, die all diese Faktoren berücksichtigt, minimiert auch die internen Einfluss- bzw. Störfaktoren und kann einen wesentlichen Beitrag für eine erfolgreiche Erfüllung des Dolmetschtauftrags leisten, da sich DolmetscherInnen überwiegend auf das eigentliche Dolmetschen konzentrieren können.

Kurz vor dem Beginn des Einsatzes erfolgt die *Arbeitsplatzvorbereitung*. Hierbei geht es einerseits darum, den Beginn der Arbeitszeit zu erfassen, andererseits sollen externe Störfaktoren minimiert werden, indem folgende Teilprozesse ausgeführt werden: Der Ein- und Ausgang der auditiven und visuellen Informationsquellen (Mikrofon, Kopfhörer, Kamera) werden hergestellt und geprüft; die Stromzufuhr, der Datenverkehr sowie der Datenschutz werden gesichert; die Ergonomie des Arbeitsplatzes und der Arbeitsmittel (z.B. der Beleuchtung, des Bildschirms, des Arbeitsstuhls) werden überprüft. Darüber hinaus werden die Materialien, die während der Vorbereitung zusammengestellt wurden, sowie der Notizblock und mindestens zwei Stifte oder das digitale Notizgerät, falls dieses verwendet wird, bereitgehalten.

WÄHREND DES AUDIO- UND VIDEODOLMETSCHSINSATZES

Während des Audio- und des Videodolmetschensatzes ist die *Wahrnehmung* aller Beteiligten anders als in einer Vor-Ort-Situation (siehe oben zu den Realisierungsbedingungen). Vor diesem Hintergrund ist es essenziell, die Wahrnehmungsbereitschaft der Gesprächsparteien aktiv zu prüfen. Dies kann durch Fragen wie „Hören Sie mich gut?“, „Können Sie mich sehen?“ sichergestellt werden (vgl. Havelka, 2018). Ähnliches gilt für *Backchannel*-Signale (siehe oben). Insbesondere während eines Audiodolmetschtauftrags, in dem die Gesprächsparteien sich nur des

auditiven Kanals bedienen können, können *Backchannel*-Signale helfen, der sprechenden Partei zu signalisieren, dass ihr Redebeitrag gut zu hören ist und dass der/die DolmetscherIn noch immer verbunden ist.

Während der Kommunikation sollen die *Dolmetschstrategien* (siehe Lernmodul 7) an die technikgestützte Situation angepasst werden. Ein Beispiel betrifft das simultane Flüsterdolmetschen (siehe Lernmodul 7), welches in dialogischen Audio- und Videodolmetschsituationen technisch nicht realisierbar ist, weil die überlappenden Stimmen das Verstehen zusätzlich erschweren. Dies gilt auch für die Gesprächssteuerung sowie das Selbst- und Fremdmonitoring, bei dem DolmetscherInnen im Lauf der Situation kontinuierlich überprüfen, ob die eingesetzten Dolmetschstrategien tatsächlich dazu führen, dass die *Gesprächsbeteiligten* das verdolmetschte Gespräch verstehen können. Selbst- und *Fremdmonitoring* hängen von den auditiven und visuellen Hinweisen ab, die aufgrund der Technik wahrgenommen werden (das eigene Bild kann vor allem bei den ersten Aufträgen als störend empfunden werden). Auch beim Audio- und Videodolmetschen zeichnet sich ein professionelles translatorisches Handeln der DolmetscherInnen durch *Transparenz* aus (siehe Lernmodul 6): Werden Rückfragen gestellt oder Präzisierungen hinzugefügt, sollten diese den Gesprächsparteien kommuniziert werden. Ein weiterer wichtiger Aspekt ist der Umgang mit technischen Problemen (bei einer langsamen Internetverbindung kann beispielsweise auf das Video verzichtet werden), damit die Kommunikation aufrechterhalten werden kann (siehe auch oben zu den digitalen Kompetenzen): Dazu kann es hilfreich sein, eine Checkliste (siehe Übung 2) vorzubereiten, in der potenzielle technische Probleme und Lösungen aufgelistet werden.

NACH DEM AUDIO- UND VIDEOLOMETSCHSINSATZ

Sobald die dolmetschvermittelte Kommunikation abgeschlossen wird, sollte die Arbeitszeit erfasst werden. Erfolgt die Verrechnung nicht automatisch, dient die Arbeitszeiterfassung als Basis für die Rechnungsstellung. Im Falle einer automatisierten Verrechnung können DolmetscherInnen durch die Arbeitszeiterfassung die Korrektheit des ausbezahlten Betrags überprüfen. Anschließend sollte an die *Sicherung des Arbeitsplatzes* gedacht werden: Die relevanten Dateien sollen gesichert werden, bevor der Arbeitsplatz verlassen oder für neue Tätigkeiten umorganisiert wird (z.B. Übersetzen). Wie auch beim Dolmetschen vor Ort sollte bei Möglichkeit eine *Nachbereitung* im Sinne des internen Qualitätsmanagements durchgeführt werden. Dabei wird die Terminologie aktualisiert und über etwaige Probleme, die sich während des Auftrages ergeben haben, reflektiert und an Strategien zur Vorbeugung gearbeitet. Empfehlenswert ist auch eine Nachbesprechung mit den DolmetscherInnen, bei der Probleme thematisiert werden können.

Zu den Teilprozessen, die nach dem Dolmetschauftrag ausgeführt werden, gehört auch das persönliche Wohlbefinden (*digital well-being*): Die Pflege des sozialen, körperlichen und psychischen Wohlbefindens ist essenziell, denn neben psychischen Belastungen (siehe Lernmodul 14) können auch spezifische physische Beschwerden eintreten (z.B. aufgrund eines nicht ergonomischen Telearbeitsplatzes). Bei Möglichkeit sollte über die Inanspruchnahme von *Supervision* oder anderen *Self-Care-Maßnahmen* nachgedacht werden (siehe Lernmodul 14).



Literatur

VERWENDETE LITERATUR

- » Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) 1991. StF: BGBl. Nr. 51/1991 (WV).
- » Amato, A./Spinolo, N./González Rodríguez, M.J. (Hrsg.) (2018): *Handbook of Remote Interpreting*. SHIFT in Orality, http://amsacta.unibo.it/5955/1/HANDBOOK_SHIFT.pdf (Zugriff: Jänner 2021).
- » AUVA – Soziale Unfallversicherung (2020): *Telearbeit – Tipps der AUVA*, <https://www.auva.at/cdscontent/?contentid=10007858071&portal=auvaportal> (Zugriff: Jänner 2021).
- » Avidicus (o.J.a): *Video-Mediated Interpreting*, <http://wp.videoconference-interpreting.net> (Zugriff: Jänner 2021).
- » Avidicus (o.J.b): *What is Video-Mediated Interpreting (VMI)?*, http://wp.videoconference-interpreting.net/?page_id=8 (Zugriff: Jänner 2021).
- » BAMF Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2020a). *Telefondolmetschen: Leitfaden für Sprachmittelnde*. Nürnberg: BAMF, Referat Sprachendienste [internes Dokument].
- » BAMF Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2020b). *Videodolmetschen: Leitfaden für Mitarbeitende*. Nürnberg: BAMF, Referat Sprachendienste [internes Dokument].
- » BAMF Bundesamt für Migration und Flüchtlinge (2020c). *Videodolmetschen: Leitfaden für Sprachmittelnde*. Nürnberg: BAMF, Referat Sprachendienste [internes Dokument].
- » BDÜ Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (2018): *Positionspapier zum Telefon- und Videodolmetschen im Gemeinwesen und im Gesundheitswesen*, https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe_PP_Telefon-_und_Videodolmetschen_im_Gemein-_und_Gesundheitswesen_2018.pdf (Zugriff: Jänner 2021).
- » Braun, S. (2015): *Remote Interpreting*, in: Mikkelson, H. und Jourdenais, R. (Hrsg.), *Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 352–367.
- » Braun, S./Davitti, E./Dicerto, S. (2016): *The use of videoconferencing in proceedings conducted with the assistance of an interpreter*, http://www.videoconference-interpreting.net/wp-content/uploads/2016/11/AVIDICUS3_Research_Report.pdf (Zugriff: Jänner 2021).
- » Braun, S./Taylor, J. (2012a): *Videoconference and remote interpreting in legal proceedings*. Antwerp: Intersentia.
- » Braun, S./Taylor, J. (2012b): *AVIDICUS comparative studies – part I: Traditional interpreting and remote interpreting in police interviews*, in: Braun, S./Taylor, J. (Hrsg.), 99–118.
- » Dolmetscher Management Register (2020): *Information zu der Verarbeitung „Dolmetscher Applikation (Dolmetscher Management Register und Dolmetscher Honorarnotenlegung)“ gemäß Art. 13 und 14 Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO)*, https://bmi.gv.at/402/files/Informationen/Sektion_I/BF_Dolmetscher_Applikation_V2.pdf (Zugriff: Jänner 2021).
- » Eagly, I./Shafer, S./Whalley, J. (2018): *Detaining Families: A Study of Asylum Adjudication in Family Detention*, in: *California Law Review* 106:3, 785–868.
- » Ellis, S. R. (2004): *Report to the Immigration and Refugee Board Audit and Evaluation Committee, Immigration and Refugee Board Response to the Report on Videoconferencing in Refugee Hearings*, <http://www.irbcisr.gc.ca/Eng/transp/ReviewEval/Pages/Video.aspx> (Zugriff: Jänner 2021).
- » EU - Europäische Union (2018): *DigComp: The European Digital Competence Framework*, <https://op.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/3c5e7879-308f-11e7-9412-01aa75ed71a1> (Zugriff: Jänner 2021).
- » Federman, M. (2006): *On the Media Effects of Immigration and Refugee Board Hearings via Videoconference*, in: *Journal of Refugee Studies* 19:4, 433–452.
- » Gibb, R. (2019) *Communicative Practices and Contexts of Interaction in the Refugee Status Determination Process in France*, in: Gill, N./Good, A. (Hrsg.) *Asylum Determination in Europe*. Palgrave MacMillan, 155–174.
- » Gile, D. (1995): *Basic Concepts and Models for Interpreter and Translator Training*. Amsterdam/Philadelphia: Benjamins.
- » Havelka, I. (2018): *Videodolmetschen im Gesundheitswesen: Dolmetschwissenschaftliche Untersuchung eines österreichischen Pilotprojektes*. Berlin: Frank & Timme.
- » Havelka, I. (2020): *Dolmetschen mit neuen Medien: CAI-Tools, Telefon- und Videodolmetschen. Unterlagen für den Zertifikatskurs „Dolmetschen mit neuen Medien“*. Wien: Postgraduate Center.
- » Havelka, I./Stachl-Peier, U./Agabani, A./Leet-Schutti, S./Redl, K. (2020): *Remote Interpreting über Video und Telefon beim Dialogdolmetschen*, in: *UNIVERSITAS Mitteilungsblatt* 4/2020, 10–11.
- » Iacono, K./Havelka, I. (2020): *Prozessmanagement beim Audio- und Videodolmetschen. Unterlagen für den Zertifikatskurs „Dolmetschen mit neuen Medien“*. Wien: Postgraduate Center.
- » ISO 13611:2014 *Interpreting — Guidelines for community interpreting*. International Organization for Standardization.
- » ISO 20228:2019 *Interpreting services — Legal interpreting — Requirements*. International Organization for Standardization.
- » ISO 21998:2020 *Interpreting services — Healthcare interpreting — Requirements and recommendations*. International Organization for Standardization.

- » Kalina, S. (2002): Fragestellungen der Dolmetschwissenschaft, in: Best, J./Kalina, S. (Hrsg.) *Übersetzen und Dolmetschen*. Tübingen: Francke, 30–43.
- » Kelly, N. (2008): *Telephone interpreting: A comprehensive guide to the profession*. Clevedon: Multilingual Matters.
- » Knapp, M. L./Hall, J. A. (2006): *Nonverbal communication in human interaction*. Belmont, CA: Wadsworth/Thomson Learning.
- » Korak, C. (2010): *Remote Interpreting via Skype*. Berlin: Frank & Timme.
- » Licoppe, C./Verdier, M. (2013): Interpreting, video communication and the sequential reshaping of institutional talk in the bilingual and distributed courtroom, in: *The International Journal of Speech, Language and the Law* 20:2, 247–275.
- » Licoppe, C./Veyrier, C.-A. (2017): How to show the interpreter on screen? The normative organization of visual ecologies in multilingual courtrooms with video links, in: *Journal of Pragmatics* 107, 147–164.
- » Licoppe, C./Veyrier, C.-A. (2020): The interpreter as a sequential coordinator in courtroom interaction. ‘Chunking’ and the management of turn shirts in extended answers in consecutively interpreted asylum hearings with remote participants, in: *Interpreting* 22:1, 56–86.
- » Loenhoff, J. (2003): Technisch erzeugte Wahrnehmungsbedingungen und ihre Bedeutung für audiovisuelle Fernkommunikation, in: Döring, J. (Hrsg.) *Connecting perspectives. Videokonferenz: Beiträge zu ihrer Erforschung und Anwendung*. Aachen: Shaker, 21–42.
- » Moser-Mercer, B. (2003): *Remote interpreting: assessment of human factors and performance parameters*. *Communicate!* Summer 2003, [Microsoft Word - Remote interpreting.doc \(aiic.org\)](#) (Zugriff: Jänner 2021).
- » Moser-Mercer, B. (2005): Remote interpreting: issues of multi-sensory integration in a multilingual task, in: *Meta* 50:2, 727–738.
- » Mouzourakis, P. (1996): Videoconferencing: techniques and challenges, in: *Interpreting* 1:1, 21–38.
- » Mouzourakis, P. (2003): That feeling of being there: vision and presence in remote interpreting. *Communicate!* Summer 2003, [Microsoft Word - Document1 \(aiic.org\)](#) (Zugriff: November 2002).
- » Orlando, M. (2010): Digital pen technology and consecutive interpreting: another dimension in notetaking training and assessment, in: *The Interpreters' Newsletter* 15, pp. 71–86.
- » Postgraduate Center (2020): Dolmetschen mit neuen Medien: CAI-Tools, Telefon- und Videodolmetschen, <https://www.postgraduatecenter.at/weiterbildungsprogramme/kommunikation-medien/dolmetschen-mit-neuen-medien-cai-tools-telefon-und-videodolmetschen/news-und-aktuelles> (Zugriff: Jänner 2021).
- » Richtlinie (EU) 2010/64 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20. Oktober 2010 über das Recht auf Dolmetschleistungen und Übersetzungen in Strafverfahren, ABl L 2010/280, 1.
- » Richtlinie (EU) 2012/29/EU des Europäischen Parlaments und des Rates vom 25. Oktober 2012 über Mindeststandards für die Rechte, die Unterstützung und den Schutz von Opfern von Straftaten sowie zur Ersetzung des Rahmenbeschlusses 2001/220/JI.
- » Rogl, R. (2011). *Haiti 2010. Translation und moderne Informations- und Kommunikationstechnologien im Katastropheneinsatz*. Universität Graz: Masterarbeit.
- » Salaets, H./ Bröne, G. (Hrsg.) (2020): *Linking up with Video. Perspectives on interpreting practice and research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.
- » SHIFT (o.J.): SHaping the Interpreters of the Future and of Today, <https://site.unibo.it/shiftinorality/en> (Zugriff: Jänner 2021).
- » UNHCR (2020). Selbstcheck für Einvernahmen und Verhandlungen unter Verwendung technischer Einrichtungen zur Wort- und Bildübertragung im Asylverfahren. <https://www.unhcr.org/dach/wp-content/uploads/sites/27/2020/05/Selbstcheck-Videobefragung-2.pdf> (Stand: 13.1.2020).
- » UNIVERSITAS (2020). Remote Interpreting über Video und Telefon beim Dialogdolmetschen, https://www.universitas.org/wp-content/uploads/200930_RemoteInt.pdf (Zugriff: Jänner 2021).
- » Van der Vlis, E. (2012): Videoconferencing in criminal proceedings, in: Braun, S. und Taylor, J. (Hrsg.) 13–32.

WEITERFÜHRENDE LITERATUR

- » Braun, S./Taylor, J. (2012a): *Videoconference and remote interpreting in legal proceedings*. Antwerp: Intersentia.
- » Havelka, I. (2018): *Videodolmetschen im Gesundheitswesen: Dolmetschwissenschaftliche Untersuchung eines österreichischen Pilotprojektes*. Berlin: Frank & Timme.
- » Licoppe, C./Veyrier, C.-A. (2017): How to show the interpreter on screen? The normative organization of visual ecologies in multilingual courtrooms with video links, in: *Journal of Pragmatics* 107, 147–164.
- » Salaets, H./ Bröne, G. (Hrsg.) (2020): *Linking up with Video. Perspectives on interpreting practice and research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins.



Internetadressen

Avidicus (o.J.): Video-Mediated Interpreting, <http://wp.videoconference-interpreting.net>
(Zugriff: Jänner 2021).

SHIFT (o.J.): SHaping the Interpreters of the Future and of Today, <https://site.unibo.it/shiftinorality/en>
(Zugriff: Jänner 2021).



Übung 1: Brainstorming zu den Unterschieden zwischen Audio- und Videodolmetschen und Dolmetschen vor Ort

1

Setting: Brainstorming in Kleingruppen

Dauer: 30 Minuten (10 Minuten Brainstorming in der Kleingruppe, 20 Minuten im Plenum)

Durchführung: Die TeilnehmerInnen bilden Kleingruppen (maximal 4 Personen). Jede Kleingruppe überlegt, welche die wichtigsten Unterschiede zwischen dem Audio- bzw. Videodolmetschen und dem Dolmetschen vor Ort sein können.

Dolmetschen einer Einvernahme		
Fragen	Vor Ort	Per Audio- und Videodolmetschen
1) Positionierung: Wo befinden sich die Gesprächsparteien? Wo befinden Sie sich als DolmetscherIn?		
2) Sichtfeld: Was können Sie sehen? Sehen Sie genau das, was die Gesprächsparteien sehen?		
3) Gesprächssteuerung: Wie können Sie die Gesprächsparteien unterbrechen, um z.B. eine Rückfrage zu stellen?		
4) Empathie: Wie können Sie Empathie zeigen?		
5) Blickkontakt: Wie können Sie versuchen, eine Form von Blickkontakt zu herzustellen und aufrechtzuerhalten?		
6) Terminologie: Wie sieht die terminologische Recherche aus, die Sie vorbereitet haben? Geben Sie ein kurzes Beispiel für einen Eintrag an. In welcher Form nehmen Sie die von Ihnen vorbereitete Terminologie in den Dolmetschauftrag mit und können Sie diese während des Dolmetschauftrags verwenden?		





Übung 2: Umgang mit verschiedenen Herausforderungen und technischen Problemen

2

Setting: Checkliste in Kleingruppen

Dauer: 30 Minuten (15 Minuten in der Kleingruppe, 15 Minuten im Plenum)

Durchführung: Die TeilnehmerInnen bilden Kleingruppen (maximal 4 Personen). Sie erstellen eine Checkliste mit möglichen Herausforderungen und technischen Problemen, die sich beim Audio- und Videodolmetschen ergeben können, und versuchen, mögliche Lösungen aufzulisten.

Problem	Audio- oder Videodolmetschen?	Problemlösung: Was mache ich?	Problemlösung: Was sage ich?
Zu Beginn des Gesprächs möchten Sie sich kurz vorstellen.			
Sie bekommen keine Einführung in das Gesprächsthema.			
Der/die VertreterIn der Asylbehörde hat die Gesprächsbeteiligten nicht auf die Spezifik des (fern-)gedolmetschten Gesprächs hingewiesen.			
Der/die VertreterIn der Asylbehörde spricht zu schnell und Sie kommen nicht mit.			
Sie haben das Geschilderte nicht gänzlich verstanden.			
Sie müssen niesen und wollen die Gesprächsparteien nicht stören.			



Sie haben das Gefühl, eine Rückfrage stellen zu müssen.			
Sie wollen die (Bildschirm-)Pause in Anspruch nehmen, die Ihnen zusteht.			
Sie werden unterbrochen und konnten nicht fertig dolmetschen. Nun möchten Sie kurz jene Inhalte, die Sie notiert und nicht gedolmetscht hatten, nachliefern.			
Es gibt Hintergrundgeräusche und das bereitet Ihnen akustische Schwierigkeiten.			
Die Bildqualität ist nicht ausreichend wegen der schlechten Internetverbindung.			
Die Tonqualität ist nicht ausreichend und manchmal hören Sie Teile des Gesprächs nicht.			
Die Gesprächsparteien nehmen Bezug auf ein Dokument, das Sie nicht sehen; deswegen verstehen Sie den Zusammenhang nicht.			
Die Gesprächsparteien zeigen auf etwas, was Sie nicht sehen können.			





Übung 3: Vom-Blatt-Dolmetschen während einer Videodolmetschung

3

Setting: Brainstorming, Vom-Blatt-Dolmetschen und Reflexion in Kleingruppen sowie im Plenum

Dauer: 30 Minuten (10 Minuten Brainstorming im Plenum, 10 Minuten in der Kleingruppe, 10 Minuten Reflexion im Plenum)

Durchführung: Diese Übung setzt sich aus drei Arbeitsaufträgen zusammen:

Arbeitsauftrag 1: Brainstorming

Zuerst überlegen die TeilnehmerInnen im Plenum, welche Art von Texten in den Asylsettings, in denen sie üblicherweise dolmetschen, häufig vorkommen. Anschließend versuchen sie, diese zu klassifizieren. Folgende Fragestellungen können als Unterstützung für das Brainstorming verwendet werden:

1. Welche Fachtexte kommen vor? Zu welchem Zweck werden diese eingesetzt?
2. Wie könnte Ihrer Meinung nach das Vom-Blatt-Dolmetschen per Video stattfinden?
3. Welche Schwierigkeiten könnte das Vom-Blatt-Dolmetschen per Video mit sich bringen?

Arbeitsauftrag 2: Vom-Blatt-Dolmetschen im Kontext

Nach diesem Brainstorming im Plenum bilden die TeilnehmerInnen Kleingruppen (idealerweise aus 3 Personen: einer dolmetschenden Person und zwei Gesprächsparteien) und simulieren das Vom-Blatt-Dolmetschen einer Niederschrift per Video. **Folgende Vorbereitung ist vor der Durchführung notwendig:**

1. **Vorbereitung der Niederschrift:** Der/die TrainerIn sollte bereits vor dem Unterricht eine kurze Niederschrift verfassen (Sie können auch die Beispielvorlage unten nutzen oder adaptieren), ausdrucken und in den Unterricht mitnehmen.
2. **Rolleneinteilung:**
 - a. eine/ein VertreterIn der Asylbehörde,
 - b. eine/ein DolmetscherIn,
 - c. eine/ein Asylsuchende.
3. **Positionierung:** Der/die Asylsuchende und der/die VertreterIn der Asylbehörde sind zusammen in einem Raum und sitzen vor einem Computer. Der/die DolmetscherIn befindet sich in einem anderen Raum (oder in einer Ecke desselben Raums) und wird per Video zugeschaltet.
4. **Simulation des Vom-Blatt-Dolmetschens:** Die Einvernahme hat bereits im Vorfeld stattgefunden und die Niederschrift wurde bereits verfasst. Der/die VertreterIn der Asylbehörde hält die Niederschrift vor die Kamera und bittet den/die DolmetscherIn um deren Vom-Blatt-Dolmetschung. Während der Verdolmetschung notiert die Person, die die Rolle des/der Asylsuchenden übernommen hat, welche Probleme vorkommen und welche Strategien beim Dolmetschen angewendet werden.



Beispieltext: Vom-Blatt-Dolmetschen

9.9. Geben Sie die konkrete Reiseroute mit Nennung der verwendeten Verkehrsmittel von ihrer Heimat bis nach Österreich an:

Ich bin mit einem PKW von Suchumi bis zur russ. Grenze gefahren. Die Grenze überquerte ich zu Fuß und bin dann mit einem Autobus von Russland in die Ukraine, Kharkov, gefahren. Diese Grenze passierte ich mit einem georgischen RP. Ca. 20 Tage verbrachte ich in der Ukraine. Dort lernte ich auch meinen Reisebegleiter XXX kennen. Die letzten 2 Tage war ich in Kiev. Ich kaufte das Flugticket nach Wien und habe ein Visum für Österreich von einer Privatperson gekauft. Ein Bekannter hat mir diese Person vermittelt. Für dieses Visum habe ich 200 Euro bezahlt. Am 06.02.2014 bin ich dann mit Otar ohne Schlepper hierher geflogen.

9.10. Über welchen Nicht-EU-Staat und Ort reisten Sie in das EU-Gebiet (einschließlich Norwegen, Island und Schweiz) ein:

Ukraine

9.11. Wann erfolgte die Einreise in die EU genau?

Am 06.02.2014, gegen 15:00 Uhr

9.12. Wie erfolgte die Einreise in die EU genau?

Mit einer mir unbekanntem Fluglinie.

9.13. Wo erfolgte die Einreise in die EU genau?

Hier in Wien.

9.14. Haben Sie in einem anderen Land um Asyl angesucht:

Ja, in der Slowakei im Jahre 2006

Wenn ja, in welchem Stadium befand sich das Asylverfahren und wo sind die Unterlagen, die Sie im Laufe des Asylverfahrens erhalten haben?

Mein Verfahren war noch nicht abgeschlossen, als ich nach Italien reiste. In Italien habe ich nicht um Asyl angesucht. Dort gibt es nur die Caritas und kein Asyl. Ich habe dort illegal 1 ½ Jahre auf Baustellen gearbeitet. Dann kehrte ich in meine Heimat, im Glauben die Lage hätte sich beruhigt, zurück. Dort wurde ich aber für 2 Jahre eingesperrt.

9.15. Haben Sie Familienangehörige (s.o.) im EU-Raum: (einschließlich Norwegen, Island und Schweiz)

nein.

9.16. Erhielten Sie in einem anderen Land ein Visum:

Ja, für Österreich

9.17. Wenn ja: wann und von wem wurde das Visum ausgestellt und bis wann ist es gültig:

Ich habe das Visum von einer mir unbekanntem Person in Kiev gekauft. Laut dessen Angaben war es für 3 Monate gültig.

9.18. Wurden Sie in einem anderen Land von den do. Behörden angehalten und/oder untergebracht:

Ja, in Italien

9.19. Wie lange hielten Sie sich dort auf:

1 ½ Jahre

9.20. Was können Sie noch über den Aufenthalt in diesem Land angeben:



Nach dieser Simulation findet eine kurze Abschlussreflexion im Plenum statt, in der über die Herausforderungen berichtet und gemeinsam nach Lösungsstrategien gesucht wird.

Tipp: Diese Übung kann auch mit anderen Settings und anderen Textsorten ausprobiert werden!





Setting: Rollenspiel basierend auf dem Szenario einer Einvernahme, einer Verhandlung oder einer anderen typischen Situation

Dauer: ab 55 Minuten

Durchführung: Je nach Raumkonfiguration und technischer Ausstattung werden die Rollenspiele entweder im Plenum oder parallel in kleinen Gruppen umgesetzt. Bei der Durchführung im Plenum fungieren die KursteilnehmerInnen, die nicht am Rollenspiel teilnehmen, als FeedbackgeberInnen. Ziel dieses Rollenspiels ist es, einige Herausforderungen des Videodolmetschens (siehe Übung 1) in das Szenario zu integrieren.

Folgende Vorbereitung ist vor der Durchführung notwendig:

- 1. Planung des Szenario:** Jede Arbeitsgruppe (oder das Plenum, falls das Rollenspiel im Plenum umgesetzt wird) definiert die Eckdaten der zu dolmetschenden Situation:
 - a. Wer sind die Gesprächsparteien?
 - b. Wo befinden sie sich?
 - c. Welcher Zweck wird in dieser kommunikativen Situation verfolgt?
 - d. Welche Herausforderungen könnten in der Situation simuliert werden?
- 2. Rolleneinteilung:** je nach gewähltem Szenario
 - a. mindestens ein/e VertreterIn der Asylbehörde,
 - b. ein/e DolmetscherIn,
 - c. ein/e Asylsuchende.
- 3. Positionierung:** Der/die Asylsuchende und der/die VertreterIn der Asylbehörde sind zusammen in einem Raum und sitzen vor einem Computer; der/die DolmetscherIn befindet sich in einem anderen Raum (oder in einer Ecke desselben Raums) und wird per Video zugeschaltet.
- 4. Rollenspiel:** Das Rollenspiel wird inszeniert. Dabei sollten die Gesprächsparteien versuchen, einige der Herausforderungen, die z.B. in Übung 1 diskutiert wurden, in der Simulation nachzuspielen.
- 5. Feedbackrunde:** Nach dem Rollenspiel erfolgt eine Reflexion. Folgende Fragen können gestellt werden:
 - a. Was haben Sie als schwierig oder herausfordernd empfunden?
 - b. Wie haben Sie versucht, diese Herausforderungen zu meistern? Was hat funktioniert und was hat nicht funktioniert? Was hätten Sie anders machen können?
 - c. Wie ist es Ihnen in diesem Setting gegangen? Haben Sie sich wohl gefühlt? Wie hat sich für Sie angefühlt, dass Sie im Vergleich zu den Gesprächsparteien eine „reduzierte“ Wahrnehmung der Situation hatten?
 - d. Wie kann das Entstehen solcher Gefühle vermieden werden?





Übung 5: Herausforderungen des Videodolmetschens in Zeiten von Corona

5

Setting: Rollenspiel basierend auf dem Szenario einer Einvernahme, einer Verhandlung oder einer anderen typischen Situation in Zeiten von Corona; anschließende Reflexion

Diese Übung wird wie Übung 5 konzipiert und geplant. Dazu kommen folgende Corona-spezifische Herausforderungen:

- Die Gesprächsparteien tragen einen Mund-Nasen-Schutz⁵.
- Die Gesprächsparteien halten Abstand und sind durch eine Plexiglasscheibe voneinander getrennt (je nach den offiziellen Vorgaben).
- Aufgrund dieses Abstands sind die Gesprächsparteien nicht vollständig im Bild zu sehen und nicht immer ausreichend zu hören.

Reflexion: Nach dieser Simulation findet eine kurze Abschlussreflexion im Plenum statt, in der über die besonderen Herausforderungen, die mit derart eingeschränkten Situationen verbunden sind, berichtet wird: Erschwert das Tragen eines Mund-Nasen-Schutzes die Arbeit der DolmetscherInnen? Inwieweit? Wie können DolmetscherInnen die Arbeitsbedingungen verbessern? Bringen derartige Maßnahmen, die in Infektionsgefahrensituationen eingesetzt werden, psychische Zusatzbelastungen für die DolmetscherInnen mit sich?

Übung 6: Wahrnehmung und Gesprächssteuerung beim Audiodolmetschen

6

Setting: Rollenspiel basierend auf folgendem Szenario:

Eine asylsuchende Person befindet sich in einem Anhaltezentrum und VertreterInnen der Asylbehörde stellen ihr ergänzende Fragen.

Dauer: ab 55 Minuten

Durchführung: Je nach Raumkonfiguration und technischer Ausstattung werden die Rollenspiele entweder im Plenum oder parallel in kleinen Gruppen durchgeführt. Bei der Durchführung im Plenum fungieren die KursteilnehmerInnen, die nicht am Rollenspiel teilnehmen, als FeedbackgeberInnen. Ziel dieses Rollenspiels ist es, Herausforderungen in Bezug auf die Wahrnehmung und Gesprächssteuerung beim Audiodolmetschen in das Szenario zu integrieren.

Folgende Vorbereitung ist vor der Durchführung notwendig:

1. **Planung des Szenarios:** Jede Arbeitsgruppe (oder das Plenum, falls das Rollenspiel im Plenum umgesetzt wird) definiert die Eckdaten der zu dolmetschenden Situation:
 - a. Wer sind die Gesprächsparteien?
 - b. Worum geht es im Gespräch?
 - c. Welcher Zweck wird in dieser kommunikativen Situation verfolgt?
2. **Rolleneinteilung:** je nach gewählttem Szenario
 - a. mindestens zwei VertreterInnen der Asylbehörde (idealerweise des gleichen Geschlechts, damit die Stimmen nicht eindeutig auseinanderzuhalten sind)
 - b. ein/e DolmetscherIn
 - c. ein/e Asylsuchende/r.

5) Die Konzeption dieser Übung und der Verweis auf den Mund-Nasen-Schutz sind der aktuellen Covid-Situation geschuldet. Allerdings gibt es unabhängig davon unterschiedliche medizinische Settings (z.B. im OP-Saal, während Untersuchungen von Menschen mit einer ansteckenden Krankheit), in denen das Tragen eines solchen Mund-Nasen-Schutzes unabdingbar ist. Aus diesem Grund kann es für DolmetscherInnen hilfreich sein, auf solche Störfaktoren vorbereitet zu sein.



3. **Positionierung:** Der/die Asylsuchende und die VertreterInnen der Asylbehörde halten sich gemeinsam in einem Raum auf und sitzen vor einem Computer; der/die DolmetscherIn befindet sich in einem anderen Raum (oder in einer Ecke desselben Raums) und wird per Telefon zugeschaltet.
4. **Rollenspiel:** Das Rollenspiel wird umgesetzt. Dabei sollten die Gesprächsparteien versuchen, typische Herausforderungen für das Audiodolmetschen zu integrieren. Einige Beispiele:
 - a. Überlappungen der Redebeiträge mehrerer Sprechender
 - b. Längere Pausen
 - c. Hintergrundgeräusche
 - d. Buchstabieren von Namen oder Bezeichnungen
5. **Feedbackrunde:** Nach dem Rollenspiel erfolgt eine Reflexion. Folgende Fragen können gestellt werden:
 - a. Was haben Sie als schwierig oder herausfordernd empfunden?
 - b. Wie haben Sie versucht, diese Herausforderungen zu meistern?
Was hat funktioniert und was hat nicht funktioniert? Was hätten Sie anderes machen können?
 - c. Wie ist es Ihnen in diesem Setting gegangen? Haben Sie sich wohl gefühlt? Haben Sie Entfremdungsgefühle empfunden, weil Sie im Vergleich zu den Gesprächsparteien eine „reduzierte“ Wahrnehmung der Situation hatten oder weil zu wenig Rücksicht auf Sie genommen wurde?
 - d. Wie kann das Entstehen solcher Gefühle vermieden werden?

Übung 7: Umgang mit verschiedenen Herausforderungen des Audiodolmetschens

7

Setting: Rollenspiel und Reflexion

Dauer: a. a. 30 Minuten

Durchführung: In kleinen Arbeitsgruppen (idealerweise bestehend aus maximal 4 Personen) wird die in der nachstehenden Beschreibung (adaptiert nach Gibb, 2019: 164f.) dargestellte Dolmetschsituation inszeniert:

- Die asylsuchende Person befindet sich im gleichen Raum wie der/die VertreterIn der Institution und benötigt die Hilfe eines/einer Dolmetschers/Dolmetscherin für die Befragung.
- Die Suche nach einem/einer passenden DolmetscherIn gestaltet sich schwierig. Nach mehreren Versuchen, einen/eine passende/n DolmetscherIn zu finden, wird das Telefonat abgebrochen. In weiterer Folge werden mögliche Szenarios näher beschrieben:
 - **Erster Versuch:** Beim ersten Telefonat ist kein/keine DolmetscherIn für die Muttersprache der asylsuchenden Person verfügbar; aus diesem Grund wird ein/eine DolmetscherIn für eine andere Sprache kontaktiert, die möglicherweise von der asylsuchenden Person verstanden werden könnte. Die asylsuchende Person versteht allerdings den/die DolmetscherIn nicht.
 - **Zweiter Versuch:** Beim zweiten Telefonat wird ein/eine DolmetscherIn für die gewünschte Sprache dazugeschaltet. Der/die VertreterIn der Institution erklärt dem/der DolmetscherIn kurz die Situation. Das Gespräch beginnt und der/die VertreterIn der Institution befragt die asylsuchende Person mit Hilfe des/der Dolmetschers/Dolmetscherin. Die ersten Fragen betreffen ihre Identität.
 - **Abbruch des Telefonats:** Nach einigen Fragen bricht die Verbindung ab.
 - **Dritter Versuch:** Es muss erneut nach einem/einer DolmetscherIn für die gewünschte Sprache gesucht werden.

Nach der Inszenierung des Rollenspiels wird im Plenum über die Herausforderungen, die sich bei dieser Audiodolmetschung ergeben haben, diskutiert.





Reflexion zu Lernzielen



- 1.** Wie unterscheiden sich das Audio- und das Videodolmetschen vom Dolmetschen vor Ort? Listen Sie mindestens fünf Unterschiede auf.

- 2.** Welche zusätzlichen Kompetenzen benötigen DolmetscherInnen beim Audio- und Videodolmetschen?

- 3.** Schildern Sie mindestens drei technische Probleme, die während des Audio- und des Videodolmetschens auftreten können, und schlagen Sie eine Lösungsstrategie vor.

- 4.** Welche Prozessschritte sollten unbedingt vor dem Beginn und während eines Audio- oder Videodolmetschauftrags sowie danach erledigt werden?

- 5.** Was bedeutet „Eye-Contact-Dilemma“? Welche Strategien stehen Ihnen als DolmetscherIn zur Verfügung, um dieses Dilemma zu lösen?

- 6.** Welche Dolmetschmodi sind in der Regel beim Audio- und beim Videodolmetschen möglich?