

Lernmodul 3:

Dolmetschen in der Beratung

Stephan Klammer, Elke Lugmayr,
Harald Pasch und Maria Bernadette Zwischenberger

„Ohne eine offene, vertrauensvolle und auf Zusammenarbeit orientierte Beziehung aller Beteiligten ist keine erfolgreiche Beratung möglich.“ Sickendiek et al. (2002:113)



LERNZIELE

- » Wissen über die Ziele, Aufgabenfelder und Funktionen von Beratung
- » Kenntnis über die Besonderheiten des Dolmetschens in Beratungssituationen und der Rolle von Vertrauen und Kooperation in dolmetschvermittelten Beratungsgesprächen
- » Wissen über Beratungen im Asylwesen, insbesondere die Unterschiede zwischen Rechts- und Rückkehrberatung
- » Reflexion von Strategien für das qualitätsvolle Dolmetschen in der Rechts- und Rückkehrberatung

Rolle und Funktion von Beratung

Die zentrale Zielsetzung von professioneller Beratung ist die Begleitung von Menschen, die aufgrund diverser herausfordernder Umstände um einen Umgang mit einer spezifischen Situation bemüht sind. Demnach findet Beratung in vielen Lebensbereichen statt und zielt spezifisch auf bestimmte Lebenslagen bzw. Probleme eines Individuums ab. Je nach Institution, wo Beratung stattfindet, können unterschiedliche Beratungsformen und -ansätze verfolgt werden. Im Folgenden wird kurz umrissen, welche Aufgaben zur lösungsorientierten Beratungsarbeit gehören (modifiziert basierend auf Pfab 2020:167):

- o Bereiche des Lebens der Klient*innen identifizieren, die ihrem Ermessen zufolge gestaltet werden können,
- o durch Formulierung alternativer Handlungsmöglichkeiten (Visionen) herausfordernden Lebensbereichen begegnen,
- o Klient*innen motivieren, diese Visionen im Rahmen ihrer Lebenssituation realistisch einzuschätzen,
- o individuelle Möglichkeiten und Ressourcen der

Klient*innen für das Erreichen festgelegter Ziele ermitteln,

- o vor diesem Hintergrund zukünftige Handlungsschritte mit Klient*innen festsetzen.

Prinzipiell gilt dafür, dass der Beratungsprozess auf Vertrauen basiert, ergebnisoffen geführt wird und die finale Entscheidung letztendlich der/die Klient*in trifft (vgl. Nestmann 1988:102). Für erfolgreiche Beratung ist die Beziehung zwischen Berater*innen und Klient*innen zentral. Davon hängt der Erfolg jeder Beratungsarbeit ab (vgl. Nestmann 2007:791).

Klient*innenzentrierte Beratung lässt sich jedoch nicht mit anderen therapeutischen wie auch medizinischen Unterstützungsleistungen gleichsetzen, denn es geht in der Beratung um die Bewältigung konkreter Lebensumstände. Seithe (2008:32) weist darauf hin, dass der Beweggrund für klient*innenzentrierte Beratung praktisch alles sein kann, „was Menschen in ihrem Alltag bewegt, betrifft, was sie behindert oder ihnen schwer fällt, wo sie nicht weiter wissen oder wo sie Entscheidungen treffen müssen.“

Beratung spielt sich immer in einem Rahmen ab, in dem der/die Klient*in mit den individuellen Lebenslagen und Problemen institutionellen Strukturen gegenübersteht. Daraus ergibt sich insbesondere für Berater*innen ein

Spannungsfeld, dem sie mit einer breiten Palette an Perspektiven und Fähigkeiten sowie komplexen Handlungskompetenzen begegnen müssen (vgl. Schubert, Rohr & Zwicker-Pelzer 2019:26).

Dolmetschen in der Beratung

Beratung zeichnet sich durch eine auf Interaktion basierende Zusammenarbeit zwischen Berater*in und Klient*in aus, in der das Ziel verfolgt wird, Lösungen für eine herausfordernde Lebenssituation der Klient*in (z.B. Krisen- oder Notsituation) zu entwickeln (vgl. Pfab 2020:31). So lässt sich festhalten, dass dolmetschgestützte Beratung

- zu diversen Themenstellungen stattfinden kann, z.B. Wohnungslosigkeit, Arbeitsplatzsuche, Gewaltschutz, Rechtsschutz, Sexualität, Erziehung, Finanzen, etc.
- sich an spezifische Personengruppen richten kann, z.B. Frauen- und Mädchenberatung, migrant*innenspezifische Beratung, Beratung queerer Personen etc.
- institutionell unterschiedlich organisiert sein kann, z.B. Staats- und Regierungseinrichtungen, Wohltätigkeitsorganisationen, Nichtregierungsorganisationen, Vereine, etc.

Daraus lässt sich erkennen, dass je nach Themenbereich und Beratungseinrichtung für Dolmetscher*innen institutions-, setting- und kontextspezifisches Wissen zu erarbeiten ist. Im Beratungskontext findet Dolmetschen in einer Gesprächsatmosphäre statt, die auf **gemeinsame Zielfindung** ausgerichtet ist. Diese Gesprächsdynamik im Vergleich zu, beispielsweise Einvernahmen (siehe Lernmodul 2), ist vordergründig von Vertrauensaufbau, Kooperation und Wahrung der Interessen der Klient*innen gekennzeichnet.

In der Beratung teilen Klient*innen nach ihrem Ermessen Inhalte zu ihrer persönlichen Lebenslage. Wie Klient*innen über Problemstellungen berichten, kann in Bezug auf Erzähloffhenheit, Sprachregister, Kommunikationsfluss (und Schweigen) sowie Detailorientiertheit variieren. Mit dem Wohl der Klient*innen im Fokus kann die Arbeit der Berater*innen sowie der Dolmetscher*innen als eine geteilte Verantwortung gesehen werden. Dadurch rückt Vertrauen als zentrale Komponente in der Beratungsarbeit in den Vordergrund, um eine sichere Atmosphäre zu ermöglichen (vgl. Tipton & Furmanek 2016:203), hierbei spielt die Einhaltung der **Verschwiegenheitspflicht** eine wichtige Rolle.

Durch die **vertrauensbasierte Kooperation** zwischen Berater*innen und Dolmetscher*innen kann zu einem bestätigenden und sicherheitsvermittelnden Fundament für die Klient*innen beigetragen werden. Diese vertrau-

ensbasierte Zusammenarbeit kann aber nicht leichtfertig vorausgesetzt werden (vgl. Tipton 2010:190), da gerade für die Berater*innen durch die Anwesenheit einer Dolmetscher*in als dritte Person in der Beratungssituation Gefühle des Kontrollverlusts im Gespräch aufkommen können. Zu beachten ist hierbei, dass Berater*innen ihre Klient*innen episodenhaft bzw. über längere Zeiträume begleiten und sich so bereits eine Beratungsbeziehung etabliert. Dolmetscher*innen werden in solchen Fällen mitunter zu oft schon bestehenden Berater*in-Klient*in-Beziehungen hinzugezogen, wodurch es Dolmetscher*innen womöglich an Hintergrundwissen zu Beratungsverlauf und Zielsetzung zum vorliegenden Fall mangelt. Das kann sich auf die vertrauensbasierte Zusammenarbeit zwischen Dolmetscher*innen und Berater*innen auswirken. Hier kann eine klare Abklärung der Rollen, Erwartungen und Befugnisse aller Beteiligten vor dem Beratungsgespräch von Nutzen sein und den Teamgeist stärken (Tipton 2010:206).

Dadurch, dass Dolmetscher*innen möglicherweise nur punktuell in den Beratungsverlauf involviert sind, werden sie häufig auch nicht in die übergeordnete Beratungsplanung eingebunden. Das bedeutet konkret, dass Dolmetscher*innen nicht vollständig über die Vorgehensweise und Handlungsschritte der Berater*innen in Kenntnis gesetzt werden können (vgl. Tipton 2010:192). Ein weiterer wichtiger Aspekt für Dolmetscher*innen ist, dass Beratungssituationen aufgrund der durch Krisen gekennzeichneten Problemstellungen oft auch spontan auftreten können. Dementsprechend ist die langfristige Planung von dolmetschgestützten Beratungseinheiten, wie beispielsweise die konstante Hinzuziehung derselben Dolmetscher*innen bzw. ausreichende Verständigung und Aufklärung von Dolmetscher*innen im Vorhinein, nicht immer möglich. Dolmetscher*innen bleibt so oft nur wenig Zeit zur Vorbereitung, was wiederum eine erhöhte **Flexibilität** und rasches Einfinden in den jeweiligen Beratungsfall und Themenkomplex erfordert.

Wenn wir uns erneut die Zielsetzung von Beratung vor Augen führen, nämlich Klient*innen in ihren individuellen Lebenslagen zu einer Entscheidung zu verhelfen, gilt es auch zu akzeptieren, wenn eigenverantwortlich gefällte Entscheidungen von Klient*innen nicht mit den Vorstellungen und Erwartungshaltungen von Berater*innen und Dolmetscher*innen übereinstimmen. Hier tritt für Dolmetscher*innen **professionell gelebte Empathie** in den Vordergrund, um die Anliegen der Klient*in im Fokus zu behalten und sie mit Verständnis zu begleiten.



Fragen:

- Wo sehen Sie für sich Besonderheiten beim Dolmetschen in der Beratung im Gegensatz zum Dolmetschen in anderen Gesprächen (z.B. Einvernahme)?
 - Wann im Verlauf der Gespräche treten Unterschiede auf?
 - Wie gehen Sie mit diesen Unterschieden um?
- Welche Rolle spielt Vertrauen in dolmetschgestützten Beratungsgesprächen?
 - Hatten Sie schon mal das Gefühl, dass Ihnen als Dolmetscher*in von Klient*innen nicht vertraut wurde?
 - Hatten Sie schon mal das Gefühl, dass Ihnen als Dolmetscher*in von Berater*innen nicht vertraut wurde?
 - Wie sind sie damit umgegangen?
 - Was kann Ihrer Meinung nach dabei helfen, Vertrauen zu stärken?

Beratungsangebote im Asylbereich

WISSEN KOMPAKT

In Österreich wurde mit 1.1.2021 die BBU GmbH gesetzlich beauftragt die Rechtsberatung vor dem Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl (BFA) sowie die Rechtsberatung und -vertretung vor dem Bundesverwaltungsgericht anzubieten. Asylwerber*innen sind jedoch nicht verpflichtet diese Beratung anzunehmen, sondern können sich auch von anderen Organisationen oder Rechtsanwält*innen beraten und vertreten lassen. Die staatlich zur Verfügung gestellte Rechtsberatung und -vertretung beschränkt sich nicht nur auf Asylverfahren; auch andere insbesondere fremdenrechtliche Verfahren vor dem BFA sind davon umfasst (unter anderem Erlassung einer aufenthaltsbeendenden Maßnahme außerhalb des Asylverfahrens, Schubhaft).

Nachdem sich Beratung gleich welchen Themen an den Klient*innen orientiert, stehen deren **Wünsche, Ziele und Wohlergehen** im Vordergrund der übergeordneten Zielsetzung (vgl. Stern 2012:42). Klient*innen, in diesem Fall konkret Asylwerber*innen, begegnen Berater*innen zumeist an einschneidenden Punkten ihres Migrationsprozesses. Je nach Verlauf der Antragsstellung finden Beratungsgespräche für Asylwerber*innen in den Geschäftsstellen der BBU, den Grundversorgungsquartieren (Bundesbetreuungseinrichtungen), den Justizanstalten (JA) oder Polizeianhaltezentren (PAZ) statt. Für Dolmetscher*innen können so eine Reihe von Dolmetschmodi zum Einsatz kommen, beispielsweise kann sich im Gespräch konsekutives Dolmetschen und Vom-Blatt-Dolmetschen abwechseln.

Zudem können sich Dolmetscher*innen vor Ort einfinden oder aber per Video oder Telefon zugeschaltet sein (siehe

Lernmodul 15). In der Rechts- bzw. Rückkehrberatung (siehe unten) werden im Rahmen eines Gesprächs Fragen der Asylwerber*innen geklärt und mögliche Handlungsoptionen in Hinblick auf den individuellen Verfahrensablauf aufgezeigt. Hier gilt der Grundsatz, dass eine eigenständige und selbstbestimmte Entscheidung darauf fußt, über die persönliche Lage und Möglichkeiten informiert zu sein. Besondere Rücksicht ist geboten, wenn zusätzliche Barrieren oder Hindernisse auf das Verständnis in der Beratung einwirken. Dazu zählen mitunter physische und/oder psychische Einschränkungen, besondere Bedürfnisse von Frauen, Kindern, Gewaltbetroffenen, Betroffenen von Menschenhandel und Personen, die aufgrund von Geschlechtsidentität oder sexueller Orientierung verfolgt werden (vgl. Stern 2012:45–49) (siehe Lernmodul 10 und 11). Im Weiteren wird auf die Unterschiede zwischen der Rechtsberatung und Rückkehrberatung eingegangen.

Rechtsberatung

Die Rechtsberatung stellt ein wesentliches Element für ein faires, aber auch effizientes Asylverfahren dar und dient dazu, die Interessen der Asylwerber*innen im Laufe des Verfahrens geltend zu machen. Wenn man das Thema Rechtsberatung genauer betrachtet, ist hier zwischen **Rechtsberatung** und **Rechtsvertretung** zu unterscheiden.

Rechtsberatung soll Asylwerber*innen in die Lage versetzen, informierte Entscheidungen zu treffen, sodass sie ihre Interessen selbst erkennen und wahren können. **Rechtsvertretung** hingegen dient dazu, stellvertretend für Asylwerber*innen Entscheidungen umzusetzen und Rechte geltend zu machen. Die Notwendigkeit, Antragsteller*innen im Asylverfahren durch Beratung und Vertretung rechtlich zu unterstützen, ist auch gesetzlich verankert. So ist es aus verfassungsrechtlicher Perspektive notwendig, im Asylverfahren eine rechtliche Beratung durch den Staat zur Verfügung zu stellen. Schutzsuchenden Asylwerber*innen wird somit ermöglicht, eine Entscheidung im Asylverfahren sprachlich zu verstehen und rechtlich nachvollziehen zu können. Die Mitgliedsstaaten der Europäischen Union sind auch durch das Unionsrecht dazu verpflichtet, im Rechtsmittelverfahren gegen eine – wenn auch nur teilweise – ablehnende Entscheidung durch das BFA auf Antrag **unentgeltliche Rechtsberatung und -vertretung** zu gewähren.

RECHTSBERATUNG IN ERSTER INSTANZ

Die Beratung vor dem Bundesamt wird vom Bundesminister für Inneres (BMI) beauftragt und besteht im Wesentlichen aus drei Säulen:

- offenen **Beratung für erstinstanzliche Verfahren**,
- **Rechtsberatung im beschleunigten Verfahren**, sowie
- gesetzliche Vertretung von **unbegleiteten minderjährigen Flüchtlingen (UMF)** im Zulassungsverfahren bzw. bis die gesetzliche Vertretung auf die Kinder- und Jugendhilfe oder eine obsorgeberechtigte Person übergegangen ist.

Die offene Beratung für erstinstanzliche Verfahren hat das Ziel, Asylwerber*innen rechtliche Informationen zu den Abläufen im Asylverfahren zu bieten und über zweckdienliche Handlungen, wie der Beweismittelvorlage oder dem Vorbringen von etwaigen Sachverhaltsänderungen, aufzuklären. Die Beratung findet zu festen Zeiten in den Räumlichkeiten des BFA oder in den Bundesbetreuungseinrichtungen statt je nach verfügbaren Kapazitäten. Es besteht kein Rechtsanspruch darauf.

Die Rechtsberatung im beschleunigten Verfahren umfasst jene Fälle, die von Seiten des BFA besonders rasch geführt werden. Das bedeutet, dass die Behörde im Zulas-

sungsverfahren nach der Erstbefragung oder einer ersten Einvernahme beabsichtigt, den Antrag im Zulassungsverfahren zurück- oder abzuweisen. Darüber muss die schutzsuchende Person nach § 29 AsylG schriftlich informiert werden. Ergeht diese Mitteilung an den/die Asylwerber*in und möchte die Behörde binnen 72 Stunden eine weitere Einvernahme durchführen, hat die schutzsuchende Person einen Rechtsanspruch auf eine Rechtsberatung noch vor der Einvernahme. Zusätzlich besteht die Möglichkeit, die Teilnahme der Rechtsberater*in als Rechtsbeistand an der Einvernahme zu fordern. Diese Begleitung in der Einvernahme dient der Unterstützung nicht jedoch der Vertretung. Die Rolle der Rechtsberater*innen liegt hier einerseits darin, das Verstehen des Sinn und Zwecks der Verfahrenshandlungen zu fördern, beispielsweise durch Erklärungen oder Anregungen, und andererseits bei der Formulierung der Parteienstellungnahme mit dem notwendigen Sachverstand zu unterstützen.

Die gesetzliche Vertretung von UMF im Asylverfahren in Österreich wird in §10 BFA-VG geregelt. Die gesetzliche Vertretung von UMF im Verfahren umfasst alle Verfahren vor dem Bundesamt und dem Bundesverwaltungsgericht, insbesondere jene Verfahren auf:

- internationalen Schutz, und
- Grundversorgung (Einschränkung der Leistungen)

Demzufolge ist für UMF, die einen Antrag auf internationalen Schutz gestellt haben, für Verfahren vor dem Bundesamt und dem Bundesverwaltungsgericht in der Regel die BBU Rechtsberatung die gesetzliche Vertretung. Die Vertretung von UMF geht auf örtlich zuständige Kinder- und Jugendhilfeträger über, wenn minderjährige Personen zum Verfahren zugelassen sind und einer Betreuungsstelle in den Bundesländern zugewiesen wurden. Eine Ausnahme bildet der Fall, wenn die minderjährigen Personen bereits zum Verfahren zugelassen sind, sich aber weiterhin in einer Betreuungseinrichtung des Bundes aufhalten, hier verbleibt die Vertretung bei der BBU.

RECHTSBERATUNG VOR DEM BUNDESVERWALTUNGSGERICHT

Die Rechtsberatung vor dem Bundesverwaltungsgericht (BVwG) wird vom Bundesministerium für Justiz (BMJ) in Auftrag gegeben und beginnt mit der Bescheiderlassung durch das BFA. Alle Personen, die eine gänzlich negative oder teilnegative Entscheidung erhalten, haben einen Rechtsanspruch auf kostenlose Beratung und – falls gewünscht – Vertretung durch die BBU.

Die **Beratung** umfasst die

- Erörterung und Erklärung der relevanten rechtlichen Bestimmungen im AsylG (was ist Asyl, was ist subsidiärer Schutz etc.),
- Aufklärung über Rechte und Pflichten der schutzsuchenden Person im Zusammenhang mit der Bescheiderlassung, und
- eine fallbezogene Einschätzung basierend auf den Aussagen im Verfahren sowie der Aktenlage (objektive Perspektivenabklärung unter Einbeziehung der maßgeblichen Rechtsprechung zu den Erfolgsaussichten einer Beschwerde),

- sowie Informierung über das Recht auf Vertretung im Beschwerdeverfahren.

Als **Vertretung im Beschwerdeverfahren** hat die BBU eine aktive (parteiische) Rolle, um die Interessen der Person bis zum Abschluss des Verfahrens vor dem BVwG bzw. bis zur Beendigung des Vollmachtsverhältnisses zu wahren. Ziel der Vertretung ist die Gewährleistung eines effektiven Rechtsschutzes. Dies umfasst insbesondere die Erhebung eines Rechtsmittels, die Vorbereitung auf die sowie die aktive Teilnahme an einer Verhandlung und das Einbringen etwaiger Stellungnahmen im Verfahren vor dem Bundesverwaltungsgericht.

Rückkehrberatung

Die Rückkehrberatung und Rückkehrhilfe der BBU GmbH ist eine Beratungs- und Unterstützungsleistung. Organisatorisch und inhaltlich ist die Rückkehrberatung klar von der Rechtsberatung getrennt. Die zwei Hauptaufgaben von Rückkehrberater*innen im Bereich der freiwilligen Rückkehr sind:

- die professionelle Beratung von Klient*innen zu Perspektiven einer freiwilligen Rückkehr
- eine umfassende Unterstützung in Form von Rückkehrhilfe für jene Klient*innen, die sich für eine freiwillige Rückkehr entscheiden.

Die Beratungsleistung der Rückkehrberater*innen ist die essenzielle Grundlage für oft lebensverändernde Entscheidungen. Rückkehrberater*innen tragen zur Entscheidungsfindung bei, indem Informationen zur gegenwärtigen Situation eingeholt werden. **Die Entscheidung für oder gegen eine Rückkehr** sollte grundsätzlich **informiert** und **selbstbestimmt** getroffen werden. Die Rückkehrberater*innen klären mit den Klient*innen die **Perspektiven in Österreich sowie im Heimatland ab** und besprechen mögliche Unterstützungsleistungen, z.B. Dokumentbeschaffung, finanzielle Unterstützung oder verfügbare Reintegrationsprojekte. Ausgangspunkt der Rückkehrberatung ist der aktuelle Aufenthaltsstatus der Klient*innen bzw. der aktuelle Stand des Asylverfahrens. Gemeinsam mit den Klient*innen wird vor diesem Hintergrund die jeweils individuelle Lebenslage analysiert und besprochen. Zudem werden aktuelle und gültige Informationen über die Situation im Zielland zur Verfügung gestellt. Die Entscheidung für eine unterstützte freiwillige Rückkehr gilt als Möglichkeit, selbständig in **Würde und Sicherheit auszureisen** und sich somit **nicht polizeilichen Maßnahmen auszusetzen**.

FAKULTATIVE UND VERPFLICHTENDE RÜCKKEHRBERATUNG

Beratungen können fakultativ **gem. § 52a Abs. 1 BFA-VG** oder verpflichtend **gem. § 52a Abs. 2 BFA-VG** erfolgen. Fakultative Beratungen können in jedem Verfahrensstadium in Anspruch genommen werden. Hier suchen Klient*innen die Rückkehrberatung **ohne Anordnung der Behörde** zur Beratung auf bzw. folgen der Einladung der Rückkehrberatung aufgrund eines vorab versandten Kontaktbriefes (Ersuchen durch das Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl – BFA). Bei Beratungsgesprächen, die von der Behörde angeordnet werden, spricht man von verpflichtenden Beratungen. Dabei gilt es für den/die Klient*in, der Aufforderung innerhalb einer festgesetzten Frist nachzukommen. Klient*innen, die der persönlichen Freiheit beraubt sind (Anhaltung in Schubhaft; Verbüßung einer Freiheitsstrafe) werden nach Maßgabe der Möglichkeiten innerhalb der gesetzten Frist in der Schub- oder Strafhaft aufgesucht und beraten. Im Rahmen der verpflichtenden Beratung klärt der/die Rückkehrberater*in auch über die möglichen **Konsequenzen im Falle der Rückkehrunwilligkeit und Nichtwahrnehmung des Rückkehrberatungsgesprächs** auf.

Zu den möglichen **Themenfeldern**, die hier auftreten können, gehören Migrationsgründe, Stand des Asyl- bzw. fremdenrechtlichen Verfahrens, finanzielle Situation, Fragen des Wohnraumes, familiäre Situation bzw. soziale Netzwerke, Feststellung der Vulnerabilität, Ausbildungs- und Arbeitsverhältnisse, eventuelle Obsorgeverhältnisse, Notwendigkeit medizinischer Versorgung, Abklärung über die Möglichkeit und Verfügbarkeit von Unterstützungsleistungen.



Fragen:

- Was sind die Hauptmerkmale der Rückkehrberatung?
- Welche Unterschiede können Sie zwischen Rückkehrberatung und Rechtsberatung erkennen?
- Welche Themenfelder stehen im Zentrum des BBU-Beratungsangebots?

Dolmetschen in der Rechts- und Rückkehrberatung

Beratungsgespräche in der Rechts- und Rückkehrberatung können freiwillig in Anspruch genommen werden und auch behördlich verordnet stattfinden. Im Gesprächsverlauf können so bestimmte Herausforderungen auftreten. Gerade behördlich angeordnete Gespräche gegen den Willen der Klient*innen sind womöglich von einer geringen Kooperationsbereitschaft von Seiten der Klient*innen gekennzeichnet.

Oft werden in diesen Gesprächen mithilfe von Dolmetscher*innen negative Nachrichten überbracht. Neben den bereits vorherrschenden instabilen Lebensbedingungen und dem erhöhtem Stress tritt so auch eine empfundene Perspektivenlosigkeit auf. Das wiederum kann sich in unbeherrschtem, impulsivem und widerständigem Verhalten der Klient*innen gegenüber den Berater*innen zeigen.

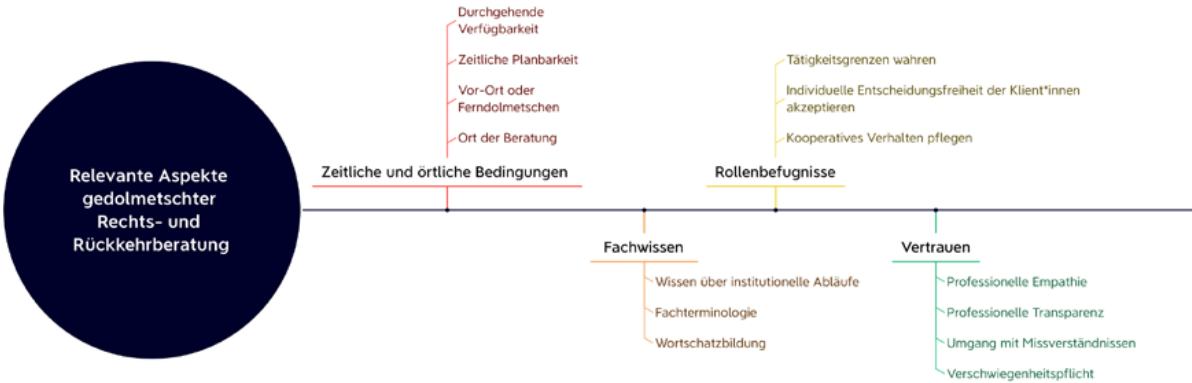
Generell können Klient*innen je nach Gesprächsinhalten, die gerade besprochen werden, in Form von Betroffenheit, Scham, Trauer, Wut, Angst, Aufgebrachtheit, Unwille, Unbehagen, Verzweiflung, Frustration oder Verärgerung reagieren. Vor diesem Hintergrund ist eine aufmerksame Haltung der Dolmetscher*innen gefragt, die es erlaubt rasch zu erkennen, wann im Gespräch kritische Situationen auftreten. Es gilt hier Möglichkeiten zu finden, wie man am besten mit solchen Situationen umgehen kann, z.B. durch geduldiges und verständnisvolles Handeln und emotionale Beständigkeit. Dahingehend erfordern dolmetschgestützte Beratungsgespräche Geduld, Standhaftigkeit und Akzeptanz. Hier ist es hilfreich, wenn

Dolmetscher*innen sich ihren Aufgabenbereichen klar bewusst sind und von ihrem Fachwissen, ihrem Rollenbewusstsein und interkulturellen Kompetenzen Gebrauch machen. Insbesondere gilt das für Beratungsgespräche, die zusammen mit vulnerablen Klient*innen stattfinden, hierzu zählen Betroffene von Menschenhandel, Kinder und Jugendliche, ältere Menschen sowie, physisch und psychisch Kranke etc. (siehe Lernmodul 10 und Lernmodul 11).

Für Dolmetscher*innen können die intensiven Gesprächsinhalte eine erhöhte Gefahr der (Re)Traumatisierung mit sich bringen. Aus diesem Grund ist es auch wichtig, über Maßnahmen und Strategien informiert zu bleiben, die bei der Verarbeitung emotional dichter Information im Anschluss an Dolmetscheinsätze helfen können (siehe Lernmodul 14).

RELEVANTE ASPEKTE VON GEDOLMETSCHTER RECHTS- UND RÜCKKEHRBERATUNG

Für das Dolmetschen in der Rechts- und Rückkehrberatung ergeben sich vor dem Einsatz und während des Dolmetschens Bedingungen, auf die im Folgenden näher eingegangen werden (siehe Grafik 1.1). Anhand von den vier Bereichen Fachwissen, Rollenbefugnisse, Vertrauen, sowie zeitliche und örtliche Bedingungen werden relevante Aspekte hervorgehoben, die jedoch in der Realität nicht



Grafik: "Relevante Aspekte gedolmetschter Rechts -und Rückkehrberatung"

so einfach voneinander trennbar sind bzw. sich gegenseitig beeinflussen können.

Beratungsgespräche können an ganz unterschiedlichen Orten stattfinden, dazu zählen Geschäftsstellen der BBU, Grundversorgungseinrichtungen, Justizanstalten (JA) und Polizeianhaltezentren (PAZ). Dementsprechend können **zeitliche und örtliche Bedingungen** in denen Dolmetschung stattfindet variieren. Gerade bei Ferndolmetschung können so Widrigkeiten auftreten, beispielsweise schwache/r Internetverbindung bzw. Handyempfang, Wiederhall in den Räumlichkeiten, eingeschränktes Sichtfeld und unzureichende Tonqualität. In solchen Fällen ist es empfehlenswert, auf diese Umstände hinzuweisen und die Berater*innen darum zu bitten, das Gesprächstempo anzupassen und verständnissichernde Maßnahmen zu ergreifen (z.B. Rückfragen stellen).



Fragen:

- Wie gehen Sie damit um, wenn Sie bemerken, dass Sie zunehmend gestresst und/oder unsicher werden?
- Haben Sie schon einmal in der Beratung gedolmetscht?
 - Wie haben Sie sich darauf vorbereitet?
 - Würden Sie jetzt Ihre Vorbereitung anders gestalten?
 - Was hat sich als hilfreich erwiesen?

Durch die häufig spontan auftretenden Beratungsbedürfnisse von Klient*innen kann es zu einer kurzfristigen, teilweise sofortigen Bestellung von Dolmetscher*innen kommen. Das hat Konsequenzen für die zeitliche Planbarkeit von dolmetschgestützten Beratungsgesprächen und führt dazu, dass im Bedarfsfall akut bzw. sofortige Einsatzfähigkeit von Seiten der Dolmetscher*in erforderlich ist. Außerdem ist im Regelfall für ein Beratungsgespräch eine bestimmte Zeit vorgesehen, was dazu führen kann, dass Beratungsgespräche unter erheblichem Zeitdruck abgewickelt werden müssen.

Eine weitere Herausforderung die mit dem Dolmetschen in der Rechts- und Rückkehrberatung einhergeht, ist der institutionelle Ablauf, der mit der Verwendung von spezifischen Fachtermini und rechtlichen Begriffen verbunden ist. Hier gilt es, sich mit den kontextspezifischen Abläufen und Strukturen vorab in der Vorbereitung auseinanderzusetzen, um sich relevantes **Fachwissen** zu erarbeiten.

Mit der übergeordneten Zielsetzung Klient*innen durch schwierige Situationen zu begleiten, kann es dazu kommen, dass Dolmetscher*innen von Klient*innen als Bezugsperson erachtet werden. Das kann dazu führen, dass Klient*innen die Dolmetscher*innen um Meinungen, Einschätzungen und eigene Erfahrungswerte bitten. In Gesprächen können so Seitenkonversationen entstehen, die auf die gemeinsam etablierte, auf **Vertrauen** basierte Kooperationsbeziehung zwischen allen Gesprächsbeteiligten einwirken können und als eine Überschreitung von anerkannten **Rollenbefugnissen** zu deuten sind. Bei Berater*innen kann hier das Gefühl von Kontrollverlust über die Gesprächsführung entstehen. Ebenso problematisch ist es, Kurzzusammenfassungen von Gesprächsinhalten zu dolmetschen, da mitunter auch der Eindruck entsteht, dass nicht alle Gesprächsbeteiligten gleichermaßen an den Beratungsgesprächen teilnehmen können. Hierbei gilt es professionelle Transparenz zu wahren und alles, was im Raum kommuniziert wird auch zu dolmetschen. So kann eine inhaltlich richtige und vollständige Übertragung der Gesprächsinhalte gewährleistet werden.



Literatur

- » Nestmann, F. (1988). Beratung. In: Hörmann, G. & Nestmann, F. (Hg.) *Handbuch der psychosozialen Intervention*. Opladen: Westdt.-Verlag, 101–113.
- » Nestmann, F. (2007). Beratungsmethoden und Beratungsbeziehung. In: Nestmann, F., Engel, F. und Sickendieck, U. (Hg.) *Das Handbuch der Beratung (Band 2)*. Tübingen: dgvt-Verlag, 781–791.
- » Pfab, W. (2020). *Kompetent beraten in der Sozialen Arbeit: Bausteine für eine gute Beratungsbeziehung*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- » Schubert, F.-C., Rohr, D. und Zwicker-Pelzer, R. (2019). *Beratung: Grundlagen – Konzepte – Anwendungsfelder*. Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- » Seithe, M. (2008). *Engaging: Möglichkeiten Klientenzentrierter Beratung in der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- » Sickendiek, U., Engel F. und Nestmann, F. (2002). *Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze*. Weinheim [u.a.]: Juventa-Verlag.
- » Stern, J. (im Auftrag von UNHCR) (2012). Rechtsberatung und Rechtsvertretung im Asylverfahren: Völkerrechtliche, europarechtliche und verfassungsrechtliche Grundlagen (Kurzfassung) sowie Standards für Rechtsberatung und Rechtsvertretung. Abrufbar: <https://www.refworld.org/docid/531085f44.html> [Stand: 23.01.2023]
- » Tipton, R. (2010). On Trust. Relationships of Trust in Interpreter-mediated Social Work Encounters. In: Baker, M., Olohan, M. und Pérez, María Calzada (Hg.) *Text and Context. Essays on Translation and Interpreting in Honour of Ian Mason*. Manchester: St. Jerome, 188–208.
- » Tipton, R. & Furmanek, O. (2016). *Dialogue Interpreting: A Guide to Interpreting in Public Services and the Community*. New York: Routledge.



Informationsmaterialien und Leitfäden

- Frauenhauskoordinierung e.V. (2021) (Hg.) Dolmetschen im Gewaltschutz: Ein Leitfaden für Dolmetscher_innen für die Arbeit mit Frauenhäusern und Fachberatungsstellen. Rostock: altstadt-druck GmbH. Abrufbar: <https://www.frauenhauskoordinierung.de/aktuelles/detail/leitfaeden-zum-dolmetschen-in-frauenhaeusern-und-fachberatungsstellen> (Zugriff: Jänner 2023).
- Frauenhauskoordinierung e.V. (2021) (Hg.) Mehrsprachigkeit im Gewaltschutz: Ein Leitfaden für die Zusammenarbeit mit Dolmetscher_innen in Frauenhäusern und Fachberatungsstellen. Rostock: altstadt-druck GmbH. Abrufbar: <https://www.frauenhauskoordinierung.de/aktuelles/detail/leitfaeden-zum-dolmetschen-in-frauenhaeusern-und-fachberatungsstellen> (Zugriff: Jänner 2023).
- Frauenhauskoordinierung e.V. (2021) (Hg.) Informationen für Klient_innen über die Zusammenarbeit mit Dolmetscher_innen. Rostock: altstadt-druck GmbH. Abrufbar: <https://www.frauenhauskoordinierung.de/aktuelles/detail/leitfaeden-zum-dolmetschen-in-frauenhaeusern-und-fachberatungsstellen> (Zugriff: Jänner 2023).
- Schwulenberatung Berlin (2020). Dolmetschen für lesbische, schwule, bisexuelle, trans* und inter* Geflüchtete: Eine Handreichung für Dolmetscher*innen (4. Aufl.). Berlin: Heldisch. Abrufbar: <https://schwulenberatungberlin.de/post/handreichung-fuer-dolmetscher-innen> (Zugriff: Jänner 2023).

Übung 1: Partner*innen-Interview

1



Setting: Einzel- und Gruppenarbeit

Dauer: ca. 15 min

- Durchführung:**
1. Überlegen Sie sich individuell Fragen, die Sie Ihrem/Ihrer Gesprächspartner*in in einem 5-minütigen Interview stellen können. Ziel des Gesprächs ist es, mehr über die Dolmetscherfahrung des/der Gesprächspartner*in zu erfahren.
 2. Sie finden sich in 2er Teams zusammen und stellen sich gegenseitig die formulierten Fragen.
 3. Halten Sie die Antworten des Gesprächs schriftlich fest.
 4. Stellen Sie nach Ablauf der Zeit, die im Gespräch in Erfahrung gebrachten Antworten im Plenum vor.
 5. Die Antworten werden schriftlich (Post-its, Flashcards, etc.) festgehalten und thematisch kategorisiert.
 6. Die gesammelten Themen können als Grundlage für weitere Übungen (Beratungsszenario, Puzzlearbeit, Brainstorming, Mind-Mapping etc.) dienen.

Mögliche Fragen für die Interviews mit Gesprächspartner*innen:

- Können Sie sich an Ihren letzten Dolmetscheinsatz bei einer Beratung erinnern?
- Was war herausfordernd für Sie bei diesem Dolmetscheinsatz?
- Was ist gut gelaufen bei diesem Dolmetscheinsatz?
- Wie ist dieser Dolmetscheinsatz verlaufen?
- Können Sie etwas über die Zusammenarbeit mit der/dem Berater*in erzählen?





Übung 2: „Beratungsszenario“

2

Setting: Kann als Einzel- wie auch als Gruppenarbeit gestaltet sein

Dauer: 30–40 min

- Durchführung:**
1. Nehmen Sie das Textbeispiel „Beratungsgespräch“ zur Hand und lesen Sie es.
 2. Markieren Sie Stellen im Fallbeispiel, wo Sie Herausforderungen für den/die DolmetscherIn erkennen.
 3. Überlegen Sie sich, welche Optionen der/die Dolmetscher*in hat, um diesen Herausforderungen zu begegnen. Welche Strategie würden Sie in dieser Situation wählen? Halten Sie Ihre Antworten schriftlich fest.
 4. Diskutieren Sie mit Ihrem/Ihrer Sitznachbar*in bzw. in der Gruppe, welche Vor- und Nachteile für alle Beteiligten (Dolmetscher*in, Berater*in, Klient*in, etc.) mit den jeweiligen Strategien verbunden sind.

Alternative Umsetzungsidee:

- In einem letzten Schritt können die gesammelten Strategien in einem Rollenspiel mit den Gruppenteilnehmer*innen ausgetestet und Ihre Umsetzung gemeinsam im Plenum diskutiert werden.

Textbeispiel „Beratungsgespräch“

In Kürze beginnt ein vereinbarter Dolmetschtauftrag in der Rückkehrberatung für Sie. Sie haben sich schon eingerichtet, Stift und Papier für Notizen sind greifbar und auch das Telefon für den Anruf in unmittelbarer Nähe. Sie gehen gedanklich nochmal die Informationen durch, die Sie bei der Terminvereinbarung von dem/der Berater*in erhalten haben. Es klingelt, sie heben ab. Der/Die Berater*in meldet sich zu Wort, begrüßt Sie und erklärt kurz: „Dieser Termin findet in der Justizanstalt statt. Der/Die Klient*in sitzt bereits vor mir. Es geht darum, festzustellen, welche Schritte als nächstes gesetzt werden sollen. Dazu möchte ich ein paar Informationen in Erfahrung bringen und gemeinsam mit dem/der Klient*in besprechen, wie es denn jetzt weiter gehen soll. Es ist schon wieder recht spät und die Zeit ist knapp. Es muss alles ganz schnell gehen.“ Es knackt in der Leitung und manche Wörter sind abgeschnitten. Das von der/dem Berater*in Erzählte ist relativ schwer zu verstehen.

„Wir würden jetzt loslegen. Ich möchte als erstes gleich wissen, ob sich der/die Klient*in überlegt hat, was wir letztes besprochen haben?“ Sie stellen sich in der Sprache des/der Klient*in kurz vor und sagen, dass Sie heute als Dolmetscher*in beim Gespräch sind und das Gesagte von beiden Seiten in die jeweilig andere Sprache übertragen werden. Sie dolmetschen die Frage des/der Berater*in. Sie hören wie der/die Klient*in schluchzt und weint. Sie warten ein paar Sekunden. Noch immer keine Rückmeldung. Dadurch, dass Sie über das Telefon keinen Blickkontakt haben, fällt es Ihnen schwer, festzustellen, ob der/die Klient*in zugehört bzw. verstanden hat, was Sie gesagt haben.

Der/Die Berater*in wird ungeduldig und wiederholt die bereits gestellte Frage erneut. Sie dolmetschen die Frage noch einmal. Jetzt kommt auch eine Antwort von dem/der Klient*in. Es ist aber keine Antwort, sondern an eine Frage an Sie. Die Stimme des/der Klient*in klingt verunsichert. Er/Sie möchte wissen, woher Sie kommen und wie Sie nach Österreich gekommen sind. Das ständige Knacken in der Leitung und die abgeschnittenen Worte irritieren. Mit einem Blick auf die Uhr, zeichnet sich ab, dass die Zeit relativ schnell verstreicht.

Der/Die Berater*in spricht Sie als Dolmetscher*in direkt an: „Bitte halten Sie sich in der Dolmetschung an das, was ich gesagt habe, nicht mehr und nicht weniger. Ich möchte gerne wissen, was an diesem Tag konkret passiert ist. Bitte übertragen Sie das!“

Sie kommen der Aufforderung nach und dolmetschen das Gesagte erneut in die Sprache des/der Klient*in. Es raschelt am Telefon, der/die Klient*in meldet sich und antwortet. Es kommt ein ganzer Erzähltschwall. Der/Die Klient*in ist sehr aufgebracht. Er/Sie erzählt von Vorkommnissen in der Anstalt, geht aber nicht weiter auf die Fragen des/der Berater*in ein. Sie dolmetschen zurück, was von der/dem Klient*in berichtet wurde. Der/Die Berater*in lässt Sie aber nicht ausreden und unterbricht Sie bei der Dolmetschung.

„Ich möchte einfach nur eine Antwort auf meine Frage! Sagen Sie ihm/ihr, es geht nicht um die Vorfälle hier in der Anstalt.“



Übung 3: Checklisten-Reflexion

3



Setting: Kann als Einzel- wie auch als Gruppenarbeit gestaltet sein.

Dauer: 25 min

- Durchführung:**
1. Gehen Sie in Gedanken alleine Ihre letzten Dolmetscheinsätze durch bzw. tauschen Sie sich gemeinsam in der Gruppe dazu aus.
 2. Überlegen Sie sich, welche Aufgaben bzw. Schritte in den jeweiligen Phasen (vor, während und nach) eines Dolmetschauftrags zu beachten sind und ergänzen Sie die Vorlagen unten entsprechend.
 3. Tauschen Sie sich im Anschluss im Plenum gemeinsam zu Vorbereitungs-, Bewältigungs- und Nachbereitungsstrategien von Dolmetscheinsätzen aus.

Alternative Umsetzungsidee:

- Wenn nicht genügend Zeit für einen Gruppenaustausch (Schritt 1) vorhanden ist, können Aufgaben, Schritte und Strategien auch auf Basis von einem Textbeispiel (Übung 2) erarbeitet werden.

Vor ...

- Fachliche Vorbereitung (terminologisches & institutionelles Wissen, etc.)
- Rollenbesprechung und Gesprächsabklärung (Befugnisse etc.)
- Dolmetschformat (Sequenzlänge, Pausen, etc.)
- Vorgehensweise bei technischem Gebrechen klären (Ferndolmetschen, etc.)
- Sitzordnung klären (bei Gesprächen vor Ort)
- ...

Während ...

- Vorstellung
- Auf Augenkontakt achten
- Kommunikative Missverständnisse
- Transparentes Kommunikationsverhalten (Rückfragen, Aufklärung von Missverständnissen, alle Aussagen die geäußert werden dolmetschen etc.)
- Professionelle Empathie (abblenden von persönlichen Werthaltungen und Vorurteilen, einfühlsames Handeln)
- ...

Nachher ...

- Nachbereitung (terminologisch, administrativ)
- Emotionales Management & Abgrenzung (Reflexion, bei Bedarf Supervision in Anspruch nehmen etc.)
- Debriefing bzw. Feedback einholen (Offene Unklarheiten ansprechen und klären, etc.)
- ...





Reflexion zu Lernzielen



- 1. Nennen Sie drei mögliche Aspekte, die zu einer vertrauensbasierten und kooperationsstiftenden Beratungsatmosphäre beitragen.**

- 2. Inwiefern unterscheiden sich die kommunikativen Zielsetzungen in der gedolmetschten Rechtsberatung von jenen in der gedolmetschten Einvernahme?**

- 3. Im Rahmen eines Rückkehrberatungsgesprächs werden die folgenden Themen besprochen**
 - Teilnahmemöglichkeit an einem Reintegrationsprojekt im Herkunftsland
 - Ob gegen einen BFA-Bescheid eine Beschwerde eingelegt wird
 - Ob ein Antrag auf Unterstützung bei der Rückkehr beim BFA eingebracht wird
 - Ob die nötigen Dokumente für eine Rückkehr vorliegen

- 4. Rückkehrberatungsgespräche können an den folgenden Orten stattfinden**
 - In den Räumlichkeiten der BBU
 - In Justizanstalten
 - Am Bundesverwaltungsgericht
 - In Polizeianhaltezentren

- 5. In Hinblick dolmetschrelevanter Aspekte in der Rechts- und Rückkehrberatung, worauf kann bereits in der Vorbereitung auf Dolmetscheinsätze geachtet werden?**