

SUPERVISION

Theorie – Praxis – Forschung

Eine interdisziplinäre Internet-Zeitschrift
(peer reviewed)

2001 gegründet und herausgegeben von:

Univ.-Prof. Dr. Dr. Dr. **Hilarion G. Petzold**, Europäische Akademie für biopsychosoziale Gesundheit, Hückeswagen,
Donau-Universität Krems, Institut St. Denis, Paris, emer. Freie Universität Amsterdam

in Verbindung mit:

Univ.-Prof. Dr. phil. **Jörg Bürmann**, Universität Mainz

Prof. Dr. phil. **Wolfgang Ebert**, Dipl.-Sup., Dipl. Päd., Europäische Akademie für biopsychosoziale Gesundheit,
Hückeswagen

Dipl.-Sup. **Jürgen Lemke**, Europäische Akademie für biopsychosoziale Gesundheit, Düsseldorf

Prof. Dr. phil. **Michael Märten**, Dipl.-Psych., Fachhochschule Frankfurt a. M.

Univ.-Prof. Dr. phil. **Heidi Möller**, Dipl.-Psych. Universität Innsbruck

Lic. phil. **Lotti Müller**, MSc., Psychiatrische Universitätsklinik Zürich, Stiftung Europäische Akademie für
biopsychosoziale Gesundheit; Rorschach

Dipl.-Sup. **Ilse Orth**, MSc., Europäische Akademie für biopsychosoziale Gesundheit, Hückeswagen

Prof. Dr. phil. **Alexander Rauber**, Hochschule für Sozialarbeit, Bern

Dr. phil. **Brigitte Schigl**, Department für biopsychosoziale Medizin und Psychotherapie, Donau-Universität Krems

Univ.-Prof. Dr. phil. **Wilfried Schley**, Universität Zürich

Dr. phil. **Ingeborg Tutzer**, Bozen, Stiftung Europäische Akademie für biopsychosoziale Gesundheit

© FPI-Publikationen, Verlag Petzold + Sieper, Hückeswagen. Supervision ISSN 2511-2740.

www.fpi-publikationen.de/supervision

SUPERVISION: Theorie – Praxis – Forschung

Ausgabe 06/2017

Supervision von Dolmetschern - eine norwegische Studie (2008)

*Gudrun Nordmo, Heini Ringel, Oslo und
Hilarion G. Petzold, Düsseldorf¹*

¹ „Aus dem „Department für Psychosoziale Medizin und Psychotherapie“ (Leitung: Prof. Dr. med. Anton Leitner) Donau-Universität Krems, Master of Science Studiengang in Psychosozialer Supervision, wissenschaftliche Leitung und Betreuer der Arbeit.: Univ.-Prof. Dr. mult. Hilarion G. Petzold, „Europäische Akademie für biopsychosoziale Gesundheit“, Hückeswagen, forschung@integrativ.eag-fpi.de,

Die Autoren *Gudrun Nordmo, Heini Ringel, Oslo und Hilarion G. Petzold* haben die Weiterbildung in Integrativer Supervision und Organisationsentwicklung – einer Zusammenarbeit zwischen dem NFIT (Norsk Forening for Integrativ Terapi) in Norwegen, der EAG (Europäische Akademie für Biopsychosoziale Gesundheit) in Deutschland und der Vrije Universiteit Amsterdam in den Niederlanden – durchlaufen. Die Weiterbildung wurde von Uni.-Prof. Hilarion G. Petzold geleitet, der auch die vorliegende Arbeit betreute, die das Kondensat einer Untersuchung ist, welche als Abschlussarbeit für den „Master of Science“ in „Supervision und Coaching“ an der Donau-Universität in Krems, Österreich, 2006 vorgelegt wurde. Übersetzung aus dem Norwegischen von Annette Höhmann-Kost



Inhaltsverzeichnis

Einleitung: Polylogische Verständigung in belastenden Situationen

Hilarion Petzold

<i>Hintergrund und Problemstellung</i>	3
<i>Begriffe und Begriffserklärungen</i>	4
<i>Frühere Forschungen und Publikationen</i>	5
<i>Klinische Beobachtungen</i>	7
<i>Theoretische Sichtweisen</i>	8
<i>Dolmetschen - international und in Norwegen</i>	10
<i>Die heutige Situation in Norwegen</i>	11
<i>Dolmetschen - ein eigenes Feld ?</i>	13
<i>Psychische Belastungsschäden</i>	13
<i>Berufsetikk und -ideale</i>	16
<i>Unsere Untersuchung</i>	18
- <i>Eine Übersicht über die Durchführung</i>	18
- <i>Die Seminare mit Dolmetschern</i>	19
<i>Der qualitative und quantitative Teil der Untersuchung</i>	20
<i>Material und Methode</i>	20
- <i>Die quantitative Teilstudie</i>	20

- Die qualitative Teilstudie	21
Die Zusammenfassung unserer Ergebnisse	22
- Der Hintergrund der Dolmetscher	22
- Arbeitsgebiete und Umfang	23
- Erfahrungen mit eigenen psychischen Belastungen	24
- Erfahrungen mit, und Erwartungen an Supervision	25
Implikation der Supervision für Dolmetscher	25
- Bedarf der Arbeits- und Auftragsgeber	25
- Persönliche Bestärkung	26
- Gruppensupervision für Dolmetscher	27
LITERATURVERZEICHNIS	
35	
Zusammenfassung/Summary.....	36

Einleitung: Polylogische Verständigung in belastenden Situationen

Hintergrund und Problemstellung

Wir haben dieses Thema gewählt, weil wir beide langjährige Erfahrungen in der Arbeit mit Asylsuchern, Flüchtlingen und Einwanderern haben und dadurch auch eine enge Zusammenarbeit mit Dolmetschern hatten. Wir erlebten, wie anspruchsvoll ihre Arbeit war.

Gleichzeitig erhielten wir den Eindruck, dass sie trotz ihrer immens wichtigen Funktion, selber daran beteiligt waren, sich „unsichtbar“ zu machen, sowohl als Individuen, als Berufsgruppe und auf einer übergeordneten, nationalen Ebene. Das galt auch für die Bedürfnisse dieser

Gruppe, z.B. bezüglich Supervision. Erkundigungen bei anderen Berufsgruppen bestätigten diesen Eindruck. Das hat dazu geführt, dass wir an den Anfang unserer Arbeit als Arbeitshypothese das Ergebnis des norwegischen Psychologen Harald Røkenes von 1992 gestellt haben. Er hat beschrieben, dass Dolmetscher eine Berufsrolle haben, in der sehr viel von ihnen erwartet wird: *„Der Dolmetscher wird in eine Situation gestellt, in der er Sinn von einer Welt in eine andere Welt vermitteln soll und dieses häufig in einer sehr gefühlsgeladenen Situation, in der er nur begrenzte Möglichkeiten hat das Geschehen zu verstehen und zu beeinflussen. Zusätzlich soll der Dolmetscher seine eigenen Gefühle regulieren. Damit wird die Rolle des Dolmetschers sehr belastet und führt bei vielen zur Überlastung. Diese Tatsache wird noch dadurch verstärkt, dass Dolmetscher als*

Berufsgruppe „professionelle Identitätsprobleme“ haben mit (oft) unzureichender Grundausbildung und Weiterbildung und einem geringem Status. Für die Meisten ist die Dolmetscherarbeit außerdem nur eine Teilzeitbeschäftigung. Die Auftraggeber – sowohl Psychotherapeuten als auch andere – können vor diesen Problemen nicht die Augen verschließen. Welche Herausforderungen begegnen dem Dolmetscher und was kann getan werden um ihn ausreichend vorzubereiten und zu schützen?“

Unser Anliegen war, herauszufinden ob - 14 Jahre später - diese Beschreibung immer noch zutrifft und wir fragten uns: Wer ist der Dolmetscher/die Dolmetscherin, welchen Herausforderungen muss er/sie sich heute stellen? Gibt es Bedarf für Supervision? Welche Erfahrungen hat man in diesem Bereich? Wie sollte Supervision für Dolmetscher aussehen? -

Das ist das Ziel dieser Arbeit - ein Supervisionsangebot zu begründen und zu beschreiben, welches helfen kann, ihre Arbeitssituation zu verbessern. Den Hintergrund bilden aktuelle empirische Daten über die Situation von Dolmetschern in Norwegen.

Begriffe und Begriffserklärungen

Supervision - Veiledning (Praxisanleitung)*

*(*Das Wort „veiledning“ ist ein spezifisch norwegischer Ausdruck, der nicht wirklich zu übersetzen ist. Er entspricht in etwa dem englischen „guidance“. Anmerk. der Übersetzerin)*

Wir haben uns entschieden in dieser Arbeit durchgängig den Begriff Supervision zu verwenden, obwohl in Norwegen das Wort „veiledning“ traditionell üblich ist und weiterhin ebenfalls viel Verwendung findet. Diese nationale begriffliche Unschärfe spiegelt einen Teil der Wirklichkeit wieder, mit der wir zu Beginn unserer Studie konfrontiert waren: Die meisten Dolmetscher hatten keinen norwegischen Hintergrund, sprachen kein Englisch und waren mit dem Begriff Supervision nicht vertraut. Im Norwegischen ist sowohl mit dem Ausdruck „veiledning“ als auch „Supervision“ die „klinische Supervision“ gemeint (professionelle Entwicklung des Supervisanden), im Gegensatz zu „Kontrolle“ oder Absicherung der Auftragserfüllung durch einen Übergeordneten, was ebenfalls als Supervision verstanden werden kann.

Klinische Supervision

Elisabeth Holloway schreibt in ihrem Buch „Clinical Supervision“: „Supervision geben bedeutet, die Arbeit eines Anderen „überblicken“, mit den Augen eines erfahrenen Kliniklers, eines sensiblen Lehrers, - eines Professionellen, der die Fähigkeit hat zu unterscheiden, - eine Gesamtschau zu haben. Supervision gibt dem Studenten die Möglichkeit, die Essenz eines psychotherapeutischen Prozesses so zu erfassen, wie sie vom Supervisor ausgedrückt und gestaltet wird und danach diesen Prozess in einer echten

Beratungsbeziehung erneut entstehen zu lassen.“ (S. 1, Übersetzung durch die Autoren aus dem Englischen ins Norwegische und von dort ins Deutsche). Wir meinen, dieses Modell ist relevant für die meisten Kontakte zwischen Helfern und Hilfesuchenden. Die Dilemmata und Herausforderungen in der Supervisorenrolle sind infolge Holloway insbesondere:

- zum realen Empowerment des Supervisanden beizutragen/ gegenüber der Abhängigkeit vom Supervisor
- die Balance, die Kreativität des Supervisanden herauszufordern und ihm Mut zu machen zum Erforschen neuer Perspektiven und Methoden / gegenüber dem berufsständigen Anspruch der Evaluierung der Kompetenzen des Supervisanden.

Weitere Begriffe, die Erklärungsbedarf haben:

- ein *Dolmetscher* ist: „...jemand der zeitnah einen gesprochenen Text für jemanden anderes mündlich in eine andere Sprache übersetzt“. (UDI)
- *UDI* ist die Abkürzung für die staatl. Ausländerbehörde (*Utlendingsdirektorat*, etabliert 1987 um staatliche Aktivitäten im Zusammenhang mit Asylsuchern, Flüchtlingen und Einwanderern zu koordinieren)
- *Intersubjektivität* basiert auf einem Menschenbild, welches den Anderen als Mit-Subjekt anerkennt
- als *Auftraggeber* bezeichnen wir die Instanz, die den Übersetzer bestellt und bezahlt
- als *Arbeitgeber* bezeichnen wir die Instanz, bei der der Übersetzer angestellt ist/seine Aufträge erhält (z.B. ein kommunaler Dolmetscherdienst)
- „Dolmetschernutzer“ (norw.: tolkebruker) sind (meist) (Amts-) Personen, die die Sprach- und Kulturkenntnisse des Dolmetsches nutzen um mit einer Person kommunizieren zu können, die nicht norwegisch spricht. ¹⁾

Frühere Forschungen und Publikationen

Supervisionsforschung

Ein Forschungsprojekt am Zentrum für Psychosoziale Medizin an der Donau-Universität in Krems (*Petzold, Schigl et al. 2002*) zeigt auf, dass uns bei Weitem die empirische Basis dafür fehlt, um eindeutig und generalisierend etwas über **den Effekt** von Supervision sagen zu können. Bei der Suche nach Fachliteratur im Internet, welche für unsere Untersuchung von Bedeutung sein könnte, fanden wir 8 Beiträge, welche die Ethnie in der Supervision

¹⁾ Unsere deutsche Wortschöpfung „*Dolmetschernutzer*“ bricht in gewisser Weiser mit dem Konzept der Intersubjektivität, indem sie nahelegt, dass eine Person eine andere `benutzt`, im Unterschied zur Zusammenarbeit. Dieser Begriff ist in der norwegischen Terminologie im Kontext von Dolmetschern gebräuchlich und kommt auch in unserer Studie vor, selbst wenn wir uns darum bemühen andere, mehr zutreffende Begriffe zu verwenden.

zum Thema hatten. In einer dieser Arbeiten kommt man zu dem Ergebnis, dass es zu erheblichen Konflikten kommen kann, sofern man die Bedeutung von kulturellen Faktoren in der supervisorischen Beziehung ignoriert.

Forschung/Untersuchungen bezüglich Dolmetscher und Supervision

Gründliches Nachforschen zeigte uns, dass die Forschung auf dem Gebiet von „Dolmetschern und Supervision“ sehr sparsam ist. Die Untersuchungen die wir im Folgenden vorstellen, haben wir durch genaues Durchsehen von zugänglicher Fachliteratur über Flüchtlinge und Traumata, durch Internetsuche und durch Kontakte mit zentralen Fachpersonen im Flüchtlingsmilieu gefunden.

Belastungen von Dolmetschern

Wir fanden vier Untersuchungen, welche gesundheitliche Schäden bei Dolmetschern behandelten, insbesondere bei Übersetzungen in der Psychiatrie. Davon war eine Studie aus Schweden, zwei aus Norwegen und eine aus den USA. Eine quantitative Forschung erfasste 30 Dolmetscher und drei qualitative Forschungen 16 Dolmetscher aus Norwegen, 10 aus Schweden und 15 aus den USA. In der amerikanischen Studie wurden auch 15 Therapeuten befragt. Die Untersuchungen zeigen alle die gleiche Tendenz und können folgendermaßen zusammengefasst werden: „Dolmetscher erleben es als emotional belastend im Zusammenhang mit Therapie arbeiten zu müssen. Ihnen stehen verschiedene Bewältigungsstrategien zur Verfügung um eigene Reaktionen handhaben zu können. Die Ergebnisse zeigen, dass eine professionelle Bearbeitung der Gefühle durch Bedingungen erschwert werden, die der allgemeinen Arbeitssituation von Übersetzern zuzurechnen sind“ (Huun und Meyer 2002). In den amerikanischen Untersuchungen wird betont, dass Berufsanfänger ihre Arbeit zunächst als belastend erleben, dass es aber mit der Zeit besser wird. In der schwedischen und der amerikanischen Untersuchung fokussiert man auf den Unterschied zwischen „eingeborenen“ Dolmetschern und solchen, die selber einen Migrationshintergrund haben. Selbst wenn in der klinischen Literatur hervorgehoben wird wie verletzbar Dolmetscher mit persönlichem Flüchtlingsschicksal sind, meint die amerikanische Studie, dass man keine empirischen Daten dafür hat, um von bleibenden Gesundheitsschäden bei Dolmetschern sprechen zu können. Gerade der Beitrag der Dolmetscher mit eigener Flüchtlingserfahrung, wird für die Übersetzungssituationen als besonders wichtig beschrieben. Man kommt zu dem Schluss, dass die Fähigkeiten, nach denen man Ausschau halten muss, wenn man einen Dolmetscher anstellt, die gleichen sind, die man bei Psychotherapeuten als effektiv einschätzt. Dieses setzt auch voraus, dass Dolmetscher kontinuierliche Unterstützung und Supervision erhalten (Miller et al. The role of interpreters in Psychotherapy with refugees. 2005). Der zusammenfallende Eindruck dieser Veröffentlichungen wird auch durch die Literaturstudie mit nachfolgenden Interviews mit Dolmetschern bestätigt, die 2004 von Søndergaard & Holmgren publiziert wurde.

Supervisionsgruppen für Dolmetscher

Wir konnten auf Erfahrungen mit Supervisionsgruppen für Dolmetscher aus drei Orten in Norwegen schauen, - mehr fanden wir nicht. Durchgehende Themen in diesen Gruppen waren: psychosoziale Belastungen als Folge von u.a. unsicheren Arbeits- und Anstellungsverhältnissen, unterschiedliche/unvollständige Ausbildungen zum Dolmetscher, das Übersetzen für schwertraumatisierte Flüchtlinge, die Einsamkeit im Beruf, unzureichende Eignung und mangelnder Respekt bei einigen „Dolmetschernutzern“.

Klinische Beobachtungen

Unsere Position gegenüber der Zielgruppe

Durch unsere langjährige Arbeit mit Flüchtlingen und damit auch mit Dolmetschern, beziehen wir uns auch auf eigene Feldbeobachtungen. Gleichzeitig stellt dies an uns den Anspruch, dass wir unsere eigene Sichtweise gegenüber der Perspektive der Zielgruppe, reflektieren. Dies nehmen wir ernst, weil mindestens 95% der Dolmetscher einen anderen ethnischen Hintergrund haben als wir - eine Tatsache, die unser Verständnis, als Autoren dieser Studie, beeinflusst. Wichtige Fragen in unserer Selbstreflektion sind u.a.: Welcher Ethnie gehöre ich selber an und wie beeinflusst meine Zugehörigkeit meine innere Haltung zu Menschen aus anderen Kulturkreisen? – Wir haben keine eindeutigen Antworten, aber wir haben uns bemüht diese Fragen während des Arbeitsprozesses und den Reflektionen über das was wir gefunden haben, im Bewusstsein zu haben.

Intersubjektivität

Dolmetscher gehören einer Berufsgruppe an, in der Menschen mit unterschiedlichstem Hintergrund zu finden sind; von Hochqualifizierten bis hin zu solchen mit schlechter Schulbildung und mangelhafter Dolmetscherausbildung. Wir haben mit Dolmetschern in vielen unterschiedlichen Situationen zusammengearbeitet. Wir haben erlebt, was ein tüchtiger Übersetzer sowohl für den Therapeuten als auch für den Klienten in einer schwierigen Therapie beitragen kann. Wenn sich Therapeut und Dolmetscher darüber im Klaren sind, dass sie ein „gemeinsames Projekt“ haben, nämlich einen vertrauensvollen und fördernden Rahmen für den Klienten zu schaffen, arbeiten sie wie ein intersubjektives Team. Das ist entlastend für den Therapeuten, obwohl er bzw. sie die Therapie „trägt“. Für den Klienten kann die empathische Nähe des Dolmetschers eine wichtige Funktion haben – z.B. als Landsmännin - und nicht verurteilende Zeugin, für die vergewaltigte muslimische Frau. Wir meinen, dass die Intersubjektivität zwischen den drei Partnern der Schlüssel ist, für ein gelungenes Gespräch mittels Dolmetscher.

Die Wirkung von Arbeits- und Honorarbedingungen

Dolmetscher innerhalb öffentlicher Einrichtungen haben oft schlechte Arbeits- und Honorarbedingungen. Dies wird in allen Untersuchungen die in Norwegen durchgeführt

worden sind, hervorgehoben. Wir gehen davon aus, dass es nicht übertrieben ist anzunehmen, dass sich das auf die Selbstwertgefühle und die Berufsidentität von Dolmetschern negativ auswirkt.

Ko-stigmatisierung

Auf Grund unserer Erfahrungen sind Dolmetscher mehr geneigt sich mit den Klienten zu identifizieren - und sich teilweise stark emotional zu engagieren – als mit den „Dolmetschernutzern“. Viele haben ihre Frustration gegenüber öffentlichen Instanzen beschrieben, welche Klienten herablassend behandeln. Einige der nicht-ethnisch norwegischen Übersetzer fühlten sich selber als „Nur-ein-Flüchtling“ angesehen und einer (Ko-) Stigmatisierung ausgesetzt.

Bedarf für Supervision

Wir haben viele erschöpfte Dolmetscher getroffen, die die gleichen gesundheitlichen Probleme aufwiesen wie Pflegekräfte, mit deutlichen Anzeichen für Burnout oder sekundäre Traumatisierung. Insbesondere Dolmetscher im öffentlichen Dienstleistungssystem mit nicht-norwegischem Hintergrund, scheinen den größten Belastungen ausgesetzt zu sein – und dies ohne regelmäßige Unterstützung. Aber das was uns in unseren Seminaren und Interviews am Meisten ins Auge fiel, war die offensichtliche Bewältigungskompetenz, das Engagement und das professionelle Interesse der Dolmetscher. Wir trafen viele wunderbare Fachleute die sich kümmerten, lebendiges Engagement zeigten und persönliche Stärke. Aber wir merkten auch, dass das allgemeine Wissen über `psychische Belastungen´ sehr unterschiedlich war und dass es eine Neigung gab, eigene Erfahrungen als etwas Persönliches anzusehen, anstatt dieses als ein durchaus übliches Berufsrisiko einzuschätzen. Wenn in so einem Fall nicht einmal der Arbeitgeber oder Auftraggeber es als seine Verantwortung ansieht, sich dessen anzunehmen und die Dolmetscher zu unterstützen, bleiben sie sich bei der Handhabung von psychisch belastenden Erlebnissen selber überlassen und sind alleingelassen. Für einige kann das zu Schamgefühlen führen.

Theoretische Sichtweisen

Supervision

Supervision war während ihrer relativ kurzen Geschichte in ständiger Entwicklung und wurde gleichzeitig in den verschiedenen Ländern von unterschiedlichen professionellen Diskursen beeinflusst. Dieses hat offensichtlich in den verschiedenen Ländern auch zu unterschiedlichen Bezeichnungen geführt: von „Supervision“ und „Kontrolle“ in englisch- oder französischsprachigen Ländern, zum schwedischen An-der-Hand-führen („handledning“) sowie ganz anderen Assoziationen. Der norwegische Begriff „veiledning“ verweist auf jemanden der vorangeht und den Weg zeigt (Anne-Lise Teslo 2002). Aber

auch innerhalb eines Landes oder eines Fachgebietes kann es unterschiedliche Auffassungen darüber geben, was Supervision ist. Das kann je nach Kontext eine inhaltliche Klärung notwendig machen.

Integrative Supervision

„Integrative Supervision“ wurde in den letzten 30 Jahren am Fritz Perls Institut und der Europäischen Akademie für Psychosoziale Gesundheit (EAG) in Deutschland entwickelt. Hier gilt folgendes Supervisionsverständnis:

1. **Supervision** ist eine **kritische und anwendungsbezogene Sozialwissenschaft**, die sich mit Bedingungen und Formen professionellen Handelns und seiner Beeinflussung durch Theorienbildung, Forschung und Methodenentwicklung befasst.
2. Weiterhin wird **Supervision** als eine **Metadisziplin** für die angewandten Human-, Organisations- und Sozialwissenschaften angesehen
3. Schließlich wird **Supervision** als eine **philosophisch fundierte und politisch engagierte Interventionsdisziplin** zur Gestaltung persönlicher, zwischenmenschlicher und gesellschaftlicher Wirklichkeit verstanden (Petzold 1998, S. 3-5)

Ziele von „Integrativer Supervision“ sind Probleme, Ressourcen und Potentiale auf unterschiedlichen Ebenen zu identifizieren (Petzold 1998, S. 182/183):

- **Richt- bzw. Globalziele** um Humanisierung des Lebenszusammenhangs, Intersubjektivität und Integrität zu sichern
- **Grobziele** um personale, soziale und professionelle Kompetenzen und Performanzen zu fördern, um komplexe Bewusstheit, Mehrperspektivität, soziales Engagement und Solidarität zu fördern, zur Lösung anstehender Probleme übergeordneter Strukturen sowie zum Gewinn von Klarheit bezüglich Problemstellung und Zielen
- **Feinziele** für Klarheit der Beziehungen und Klarheit von funktionalen Strukturen, für die Konsistenz von Zielen und Mitteln sowie Adäquanz von Methoden, Techniken, Medien, Formen, Modalitäten und Stilen und die Lösung anstehender Probleme auf persönlichen, formalen und inhaltlichen Ebenen

Zentrale Konzepte sind:

- **Transversalität**, die programmatisch als ein Typus des offenen, nichtlinearen, pluriformen, prozessualen Denkens verstanden wird
- **Multitheoretisches Denken und „Mehrperspektivität“** welche davon ausgeht, dass verschiedene Theorien zu Grunde gelegt werden müssen und unterschiedliche

methodische Zugänge notwendig sind um die Komplexität unserer modernen Wirklichkeit annähernd gut verstehen und hantieren zu können

- **Multimodalität**, welche auf der Grundannahme basiert, dass der Mensch ein „Körper-Seele-Geist-Subjekt“ in einem sozialen und ökologischen Kontext und Kontinuum ist. Dieses beinhaltet, dass alle genannten Dimensionen berücksichtigt werden.

Dolmetschen – international und in Norwegen

Die Rolle des Dolmetschers

Wir gehen in dieser Arbeit vom Bild des Dolmetschers aus, wie Røkenes es definiert hat: „Der Dolmetscher soll durch die Art und Weise, wie er das Weltverstehen der jeweiligen Parteien vermittelt, ein Kulturvermittler sein, so dass ein sinnvoller therapeutischer Raum entsteht. Das beinhaltet etwas anderes, als eine Kette von einfachen Botschaften wörtlich zu übersetzen. Die Botschaft muss für den Empfänger so ausformuliert sein, dass sie Sinn macht. Sie muss innerhalb seines Verstehenshorizontes einen Platz finden können. Das macht der Dolmetscher in erster Linie dadurch, dass er Sprachäquivalenzen wählt, die den Sinn für den Empfänger bewahren. Der Dolmetscher soll also nicht erklären, sondern das vermitteln, was der Sender (der Botschaft) meint.“²⁾

Entwicklung

Die internationale Entwicklung der Rolle des Dolmetschers geschah im Wesentlichen im Zusammenhang mit den Nachwirkungen der beiden Weltkriege, insbesondere bei den Friedens- und Vertragsverhandlungen nach den Kriegen. Dazu kamen nach und nach große Bevölkerungswanderungen und ein radikaler Anstieg der Flüchtlinge in westliche Länder. In den 50er und 60er Jahren war die Anzahl der Flüchtlinge nach Norwegen weiterhin bescheiden. Dieses änderte sich gegen Ende der 70er Jahre. Der Bedarf für Dolmetscher im öffentlichen Sektor explodierte.

Nach und nach fand eine begriffliche Differenzierung im Zusammenhang mit Dolmetschen statt. Das Übersetzen in öffentlichen Behörden wurde vom Konferenzdolmetschen abgegrenzt. In Norwegen bezeichnete man das Dolmetschen zumeist kontextbezogen als z.B. „Asyldolmetschen“ oder „Therapiedolmetschen“.

Außerdem entwickelte sich eine Honorar- und Statushierarchie innerhalb des Dolmetscherwesens (ohne dass dieses die Bedeutung der jeweiligen Aufgaben widerspiegelt). Das Konferenzdolmetschen hat den höchsten Status, Gerichtsdolmetschen

²⁾ Wenn der Therapeut einen Dolmetscher braucht, was braucht dann der Dolmetscher? Linjer 2/1992

liegt in der Mitte und den niedrigsten Status hat das Behördendolmetschen. In Folge Mikkelsen (1996) haben Konferenzdolmetscher meist eine solide Ausbildung und sind bezüglich der Darstellung ihres professionellen Rollenverständnisses am weitesten gekommen. Er meint, sie sind den Dolmetschern im öffentlichen Dienstleistungsbereich um 50 Jahre voraus. Diese haben oft eine weniger qualifizierte Ausbildung, oft nur ad-hoc geprägte Dolmetscherkurse und unvollständige Ausbildungen. Nur wenige von ihnen haben eine staatliche Anerkennung.

Die heutige Situation in Norwegen

Gesetzliche Grundlage

Nur Teile des norwegischen Gesetzes, welches den öffentlichen Dienst regelt, beziehen sich direkt auf die rechtlichen Grundlagen für Dolmetscher. Lediglich das Verwaltungsgesetz als auch das Gesetz über Patientenrechte kann als eindeutig, bezüglich des Einsatzes von Dolmetschern, angesehen werden. Das Verwaltungsgesetz unterstreicht sogar, dass eine „zu seltene Verwendung von Dolmetschern oder ein falscher Einsatz von Dolmetschern zu Diskriminierung führen kann“. Das Patientengesetz ist in sofern eindeutig als es vorschreibt, dass ein Dolmetscher hinzugezogen werden muss, wenn der Patient eine Minderheitensprache spricht und es „entscheidend ist, dass er oder sie den Inhalt versteht“. Es steht jedoch nichts darüber „wann es entscheidend ist, dass er oder sie den Inhalt versteht und wer dieses definieren soll“ (Jareg / Petterson 2006).

Die Sozialgesetzgebung (1991) legt das Recht des Klienten/Patienten auf Information und Beratung fest. Das Gesetz über spezielle Gesundheitsdienste behandelt u.a. die Verpflichtung von Gesundheitsinstitutionen „Informationen die notwendig sind, damit die Allgemeinheit ihre Rechte wahren kann, weiterzugeben“. Das Gesetz über Personal im Gesundheitswesen (1999) legt fest, dass derjenige „der Gesundheitshilfe anbietet, demjenigen der Anspruch darauf hat, Informationen geben muss“. In diesen Gesetzestexten ist also das Recht auf einen Dolmetscher nicht direkt behandelt, obwohl die Gesetze einen klaren Anspruch auf Beratungsverpflichtung und ein Recht auf Gehörtwerden stellen.

Öffentliche Zielsetzungen

Seit 2006 hat das IMDI, das neu etablierte Amt für Integration und Vielfalt (Integrerings- og Mangfoldsdirektorat), die übergeordnete Verantwortung für die Entwicklung des Dolmetscherwesens im öffentlichen Dienstleistungssektor übernommen. In Norwegen wohnen heute Menschen aus 208 Ländern. 72% haben einen nicht-westlichen Hintergrund und jeder dritte Einwanderer hat weniger als 5 Jahre in Norwegen gelebt. ³⁾

³⁾ Informationen der Nationalen Dolmetscherkonferenz unter der Leitung von UDI, 18.11.05

Sowohl die Minderheiten als auch das Gemeinwesen haben Bedarf für Dolmetscher. Dieses spiegelt sich jedoch nicht in den öffentlichen Budgets und in weiten Bereichen auch nicht in der täglichen Praxis des Gesundheitssystems wieder. ⁴⁾

Dolmetscherausbildung

Seit 1985 gibt es an der Universität in Oslo (UiO) eine Dolmetscherausbildung. 2003 begann eine Ausbildung, die mit dem Bachelor abschließt. Eines der Ziele ist hier, die Studenten auf die psychosozialen Belastungen, denen sie im Beruf begegnen können, vorzubereiten. Jorunn Frøili, die Leiterin der Ausbildung meint, dass es weiterhin wenig Kompetenz unter den Nutzern von Dolmetschdienstleistungen gibt, *wie* man mit Sprachmittlern arbeiten soll. Dieses ist, im Verbund mit den allgemein schlechten Honorar- und Arbeitsbedingungen, weiterhin ein Grund für Frustrationen. Supervision wird im Laufe des Studiums thematisiert, ist aber später bei der Arbeit keine Selbstverständlichkeit. *Nun ist beschlossen worden, dass diese Ausbildung, die also in Norwegen die einzige auf Universitätsniveau ist, nicht weiter stattfinden soll.* Allerdings hat, in Folge der Fachzeitung *Fontene* (Nr. 8, 2006), die neue Regierung 6 Millionen Kronen für eine dauerhafte Dolmetscherausbildung an der Hochschule in Oslo ab Herbst 2007, bewilligt.

Anerkennung von Dolmetschern

In Norwegen sind zwei Befragungen unter den staatlich anerkannten Dolmetschern vorgenommen worden (2000 und 2005). Im Jahr 2005 haben 73 Dolmetscher an der Untersuchung teilgenommen. Das sind 87% der staatlich anerkannten Dolmetscher in Norwegen. Allgemein zeigen beide Untersuchungen, dass die Anerkennungsordnung zu keinem nennenswerten Gewinn geführt hat – weder in Form eines höheren Lohns noch durch mehr Sprachübertragungsaufträge. Die Untersuchung kommt zu dem Schluss, dass es noch vieler Arbeit bedarf, bevor man das Ziel eines zertifizierten Fachdolmetschers, im Sinne eines qualitätsgesicherten Dienstes des öffentlichen Dienstleistungssystems, erreicht hat.

Fehlende Kompetenz beim Personal im Gesundheitswesen

Die Arbeitsstelle von Gudrun Nordmo, das „Regionale Zentrum für Gewalt, Trauma und Suizidprophylaxe“ (RVTS) führte seit der Gründung im Herbst 2005, zwei große

⁴⁾ Eine Untersuchung, die von dem NAKMI (Nationales Kompetenzzentrum für Minoritätengesundheit) durchgeführt wurde zeigt u.a., dass 8 von 10 Spezialisten Bedarf für Dolmetscher hatten ohne, dass dies vom Hausarzt ausgewiesen worden wäre. Beinahe 50% der Befragten antworteten, dass sie *immer* oder *oft* mittels Familienangehörigen kommunizieren. Viele unterließen es einen Übersetzer zu benutzen, selbst wenn die Norwegischkenntnisse des Klienten mangelhaft waren.

Umfragen durch um die Zusammenarbeit, die Ressourcen und den Bedarf bezüglich Kompetenzerweiterung im Bereich "psychosoziale Arbeit mit Flüchtlingen und Einwanderern" zu dokumentieren. Der geringe Rücklauf und einzelne Antworten wie z.B. „einen Dolmetscher in der Therapie einsetzen ist wie mit Fäustlingen operieren“ deuten darauf hin, dass es ein beträchtliches Entwicklungspotential gibt bezüglich der Einsicht, dass Dolmetscher wertvolle Arbeitspartner sein können.

Dolmetschen – ein eigenes Feld?

Der Begriff „Feld“

Ausgehend von Pierre Bourdieus Definition, welche später von Petzold für die praktische Anwendung in der Supervision weiterentwickelt wurde, gehen wir davon aus, dass das Dolmetschen als ein eigenes Feld anzusehen ist, mit seinen Makro- Meso- und Mikrosectoren, seinen Bereichen und seiner Felddynamik. Innerhalb der professionellen Sprachübertragung werden verschiedene Bereiche unterschieden (Petzold 2002) wie Konferenzdolmetschen, Gerichtsdolmetschen, Behördendolmetschen. Das beinhaltet unterschiedliche Ansprüche bezüglich der Ausbildung und Kompetenzen der Dolmetscher und führt zu einer Felddynamik. Das Übersetzen in Behörden kann man vielleicht als den Makrosektor innerhalb des Feldes ansehen während eine Kombination der professionellen Sprachmittlung mit anderen Aufgaben (z.B. Sozialarbeiter/Asylantenaufnahme) eher als Mikrosector gilt. Der Makrosektor, das Behördendolmetschen, ist der Feldbereich mit dem niedrigsten Lohn und Status, der sich nach wie vor schwer damit tut als eigene Disziplin zu behaupten.

Bedeutung für die Supervision

Für die (Integrative) Supervision ist ein Verstehen der Handlungsfelder wichtig: „Supervision findet in der Regel in „Feldern“ statt: im Feld der Psychiatrie, der Drogenarbeit etc. Diese Felder zählen zu den Kontextfaktoren der Supervision und haben jeweils spezifische unterschiedliche Traditionen, Strukturmerkmale, andere gesellschaftliche Bedeutung, Ressourcenlagen, die für die Arbeit mit dem Klientensystem, aber auch für die Positionen und die Möglichkeiten sowie für die Durchführung von Supervision insgesamt starke Einflussgrößen bilden, die betrachtet, reflektiert und metareflektiert werden müssen, nicht zuletzt im Hinblick auf das Wirksamwerden feldspezifischer Diskurse. Die Feldbedingungen können derartige Besonderheiten aufweisen, dass ohne eine fundierte „Feldkompetenz“ seriöse Supervision nicht erfolgen kann“ (Petzold 1998, Seite 29)

Psychische Belastungsschäden

Burnout

In der Literatur wird das Burnoutsyndrom meist als ein psychologisches Phänomen beschrieben, mit emotionaler Erschöpfung, Depersonalisation und reduzierter Leistungsfähigkeit (u.a. Maslach 1982, Bang 2003), welches über Erschöpfung und Aufmerksamkeitsdefizit hinausgeht.

Das „Ausgebrannt-Sein“ wird oft als ein intra- oder interpsychischer Konflikt beschrieben (Bang 2003).

Petzold nennt weitere Faktoren die zur Burnouterkrankung führen können, u.a.

- enorme Arbeitsbelastung und Zeitdruck über lange Zeit (Dauerstress)
- hohe Konzentrationsanforderungen über lange Zeit (Dauerstress)
- häufiger, schneller Entscheidungszwang (Hyperstress)
- ständiger Umgang mit schwerkranken Patienten

Das Burnoutsyndrom ist ein Leiden mit einer Reihe von psychosomatisch verursachten Symptomen, von Schlafstörungen und Nervosität und Reizbarkeit bis hin zu gastrointestinalen Beschwerden. Der Zustand kann zur Depression führen (Freudenberger, Petzold Okt. 2003). Das Burnoutsyndrom und die sekundäre Traumatisierung überlappen sich, aber mit sekundärer Traumatisierung wird eine Reaktionen beschrieben, die durch die Arbeit mit traumatisierten Klienten entsteht und ist in soweit ein engerer Begriff (Bang 2003).

Sekundäre Traumatisierung

Die Gefahr, dass Dolmetscher sekundäre Traumatisierungen erleiden liegt darin, dass sie Geschichten von anderen Menschen erzählen müssen, die eigenen traumatischen Erfahrungen gleichen. Die Sekundärtraumatisierung kann verstärkt werden durch das Erleben des Dolmetschers „nicht hilfreich eingreifen zu können – der Dolmetscher soll nur übersetzen und ist in sofern hilflos, als dass er eine Situation nicht in der Weise wie ein Arzt oder Sozialarbeiter beeinflussen kann“. ⁵⁾

Unser Kollege und Lehrer Jürgen Lemke hat die verschiedenen Begriffe im Zusammenhang mit psychischem Überforderungsgeschehen, welchem Helfer ausgesetzt sind, analysiert. Dabei ging es auch um Definitionen, die unter „Sekundärer Traumatisierung“ eine „erneute Beschädigung einer Person“ verstehen. Er fand mehr als 20 verschiedene Begriffe und teilweise sich widersprechende Konzepte.

Wir verwenden den Begriff der „Sekundären Traumatisierung“ im Sinne einer psychischen Überforderung durch den Kontakt mit Personen, die traumatisierenden Situationen ausgesetzt waren. Es ist von hoher Wichtigkeit, dass die Dolmetscher Kenntnisse über diese Phänomene haben, u.a. damit sie erste bedrohliche Anzeichen bei sich selber wiedererkennen und identifizieren können. In der Supervision sollten diese Signale

⁵⁾ Z. Pettersen & K. Jareg, Veiledningsgrupper for tolker, s. 11

ebenfalls erkannt werden, um Dolmetscher die für „Sekundäre Traumatisierung“ gefährdet sind, entlasten zu können.

Physiologische Aspekte

Emotionale „Ansteckung“ kann definiert werden als „eine unbewusste Übernahme der Mimik und der Gefühle des Anderen“. Psychatriepatienten, insbesondere die mit einer Angstsymptomatik, verweigern oft die Teilnahme an Therapie- oder Selbsthilfegruppen. Ihre Begründung ist, dass sie nervös werden, wenn sie von den Problemen der anderen hören. Die moderne Hirnforschung zeigt uns, dass sie recht haben könnten. Vermutlich reagieren sie nicht nur auf die Geschichte der anderen sondern auch auf deren Gesichtsausdruck und Gestik (Musaeus/ Nordmo 2005). Eine physiologische Erklärung für eine Identifikation mit dem Anderen kann zumindest teilweise in der Wirkung von spezifischen Hirnzellen liegen, den sogenannten Spiegelneuronen. Diese haben eine direkte Verbindung zu unserem Bewegungsapparat. Wir sind buchstäblich mit unserem ganzen Körper aktiv, wenn wir jemanden beobachten. Dies begründet u.a. die einzigartige Fähigkeit des Menschen für Mitgefühl. Diese Erkenntnis führte bei den Psychologen zu der Annahme, dass Empathie nicht nur durch die Erziehung und durch soziale Kontakte gelernt wird, sondern auch ein neurobiologisches Resultat der Aktivitäten von Spiegelneuronen ist. ⁶⁾

Das Wissen um solche Zusammenhänge ist für Dolmetscher wichtig, sowohl um sich besser in der Übersetzungssituation verhalten zu können als auch, um eigene Reaktionen verstehen und bearbeiten zu können. Eigene moralische Erwartungen an sich selbst und an die Kollegen darüber, wie „professionell unberührt“ man in bestimmten Situationen auftreten sollte oder wie gelassen man ein emotional sehr berührendes Geschehen hätte handhaben sollen, kann eine vernichtende Wirkung haben.

Ausbildung und persönliche Eignung

Das Phänomen „Sekundäre Traumatisierung“ bei Helfern wird von einigen Autoren auf Mängel in der Ausbildung und ungenügende Selektion zurückgeführt. ⁷⁾

In diesem Zusammenhang fanden wir keinerlei spezifische Literatur über Dolmetscher und ihre Zwischenposition zwischen dem Helfer und dem Traumaopfer. Man muss aber davon ausgehen - in Übereinstimmung mit der Einschätzung von Psychotherapeuten - dass Dolmetscher, denen bei schweren seelischen Belastungen die Selbstregulation nicht ausreichend gut gelingt, keine Traumatherapien übersetzen sollten.

⁶⁾ G.Palmgren, Illustrert Vitenskap nr. 11/2005, Seite 36-37

⁷⁾ H. Petzold, Body narratives

Darüber hinaus gibt es große Unterschiede darin, in wieweit Dolmetscher auf diese Art von Belastung vorbereitet sind. Im Bachelorstudiengang an der Uni in Oslo ist dies ein obligatorischer Teil des Studiums, aber nur wenige Dolmetscher haben diesen Hintergrund.

Resilienz und Bewältigung

Die ursprüngliche Bedeutung von Resilienz war Elastizität oder Geschmeidigkeit einer Substanz (im physikalischen Sinne) oder eines Organs (Belastungsfähigkeit). In den Bereichen der Psychologie und angrenzenden Fachgebieten hat Resilienz die Bedeutung von „psychischer Widerstandskraft“ oder „die Fähigkeit sich nach einer Erkrankung, einer Veränderung oder einem Unglück schnell und nachhaltig wieder zu erholen“. Resilienzen variieren mit dem Alter und der Art der Belastungen, sie sind einerseits genetisch disponiert *und* entstehen in Lernprozessen.

Beispiele für internale Schutzfaktoren (Resilienzen) sind kognitive und emotionale Kompetenz sowie Wissen als Ressource. Es gibt aber auch externale Schutzfaktoren wie z.B. soziale Unterstützung oder materielle Sicherheit. Eine resilienzstarke Person wird es häufiger wagen Verantwortung zu übernehmen und Herausforderungen anzunehmen. Jemand, der durch Erfahrung gelernt hat sich innere und äußere Schutzfaktoren zu Nutze zu machen, wird mit der Zeit in einem gelungenen schöpferischen Prozess sein.

In Bezug auf Supervision ist es immer wichtig die protektiven Faktoren und die Resilienzprozesse beim Supervisanden zu stärken, insbesondere bei Dolmetschern, die mit ungünstigen Voraussetzungen zu kämpfen haben (z.B. Traumata, schlechtes professionelles soziales Netzwerk). Eine gute Resilienz kann zu einem besseren Umgang mit Stress und Belastungen beitragen und damit das Erleben von eigener Kompetenz und Bewältigungsfähigkeit verstärken.

Berufsethik und Ideale

Ein unsichtbarer Dolmetscher?

Im Unterrichtsmaterial des UDI für Dolmetscher fanden wir das Ziel, dass der Dolmetscher in Kommunikationssituationen „unsichtbar“ sein solle und „so wenig wie möglich für die beiden Parteien die eigentlich kommunizieren, im Wege stehen solle“ (...⁸⁾).

Damit wird die Professionalität des Dolmetschers an seine Fähigkeit gebunden, eigene Reaktionen kontrollieren zu können. Selbst wenn wir die darin liegende Intention durchaus verstehen können, so kann dies doch insbesondere bei unerfahrenen Sprachmittlern dazu führen, dass sie sich bemühen zu verdrängen und bei einem Misslingen in Stress geraten

⁸⁾ Der Verantwortungsbereich des Dolmetschers (UDI/INA 2000)

und sich als schlecht qualifiziert erleben, weil ihnen das Verdrängen nicht ausreichend gut gelingt.

Schweigepflicht

In Verbindung mit strengen Ansprüchen an die Schweigepflicht, kann das wiederum die Dolmetscher davon abhalten, eigene belastende Erfahrungen mit Kollegen auszutauschen. Die Notwendigkeit der Schweigepflicht ist einleuchtend. Die Dolmetscher sollten aber lernen über eigene Gefühle zu sprechen ohne, dass Personen oder deren Geschichten öffentlich gemacht werden. Nach unserer Auffassung, sollte gerade dies ein obligatorisches Element der Dolmetscherausbildung / -weiterbildung sein sowie darüber hinaus in der späteren Supervision.

Übersetzen und Gedächtnis

Dasselbe Unterrichtsmaterial zeigt auch ein begrenztes Verständnis bezüglich der Gedächtnisleistungen des Dolmetschers. Es wird davon ausgegangen, dass es sich um die Wiedergabe von rein kognitiven Aussagen handelt, ohne gefühlsmäßige Beteiligung.⁹⁾

Diese eingeschränkte Sichtweise auf menschliche Erinnerungsleistungen kann ein Ausdruck dafür sein, wie wenig die Rolle des Dolmetschers im Blickfeld ist und was es bedeutet als Dolmetscher zu arbeiten. Gedächtnis ist mehr als eine rein kognitive Funktion. Die Eindrücke aus einer Situation können so heftig sein, „als wäre es erst gestern gewesen“.

Anregungen

Wir möchten hervorheben, dass bis zu 90 % aller menschlichen Kommunikation nonverbal abläuft. Man begegnet dem Anderen als Leib-Selbst, mit allen Sinnen. Das gilt für jede Art von Beziehung, auch für Dolmetscher, Klienten und diejenigen, die einen Dolmetscher zu Hilfe nehmen. Die Anwesenheit eines Dolmetschers ist mehr als bloße Worte und rein kognitive Gedächtnisfunktion.

Wenn man die Unsichtbarkeit, die Neutralität, die Schweigepflicht und die Tatsache, dass der Dolmetscher kein wirklicher Gesprächspartner ist hervorhebt, kann dies sein Risiko für psychische Probleme erheblich erhöhen. Wir unterstützen deshalb die Ziele wie z.B. Vertrauen und Loyalität gegenüber beiden Gesprächspartnern, wie sie in der

⁹⁾ „ Zum Schluss soll hervorgehoben werden, dass Dolmetscher generell schlechte Zeugen sind, aus rein physischen und psychologischen Gründen. Das hat mit der spezifischen Aufgabe von Dolmetschern zu tun und mit dem menschlichen Gedächtnis: Weil der Dolmetscher lediglich das wiedergegeben hat was Andere geäußert haben, kann man davon ausgehen, dass sich die Information beim Dolmetscher schlechter eingepägt hat als bei Demjenigen, der die Information produziert hat“ (UDI, Die Schweigepflicht des Dolmetschers, 07/02)

Dolmetscherausbildung an der UiO formuliert werden, wo außerdem betont wird, dass „Unsichtbarkeit“ weder möglich noch gewünscht ist.

Nichtsdestotrotz sollten Dolmetscher besser lernen ihre eigenen physiologischen Reaktionen zu beachten und dieses auch regelmäßig üben. Der Dolmetscher kann leicht ein Puffer für die Gefühle zwischen den beiden Parteien werden und Gefühle, die nicht lebendig sein dürfen, werden sich im Körper niederschlagen.

Auch wenn es keine institutionalisierte Supervision gibt, so gibt es doch einzelne Hilfsangebote für Dolmetscher wie z.B. vorbereitende Gespräche und Nachgespräche.

Unsere Untersuchung

Durchführung

Das Ziel unserer Befragungen war herauszufinden, ob und in welchem Umfang Dolmetscher selber ihren Beruf als belastend erleben, welche Erfahrungen sie mit Supervision haben und ob sie den Wunsch nach Supervision haben. Wir gingen davon aus, dass wir bei der Durchführung von Seminaren für Dolmetscher über Supervision auch zu einigen Antworten kommen könnten. Vorbereitungen halfen uns bei der Planung dieser Seminare, bei denen die Dolmetscher selber die „Hauptakteure“, als Spezialisten für ihre eigene Arbeitssituation, sein sollten.

Wir nahmen Kontakt mit dem UDI und verschiedenen lokalen Übersetzungsdiensten auf und boten Dolmetscherseminare an. Das Resultat war ein Seminar beim UDI, welches kurz vor Weihnachten 2004 stattfand. In Zusammenarbeit mit dem Übersetzungsdienst für Rælingen, Skedsmo und Lørenskog konnten wir im April 2005 einen weiteren Seminartag durchführen. Hier nahmen Dolmetscher aus verschiedenen Kommunen teil.

Danach befragten wir zehn Dolmetscher mittels eines halbstrukturierten Tiefeninterviews. Dieses geschah mit dem Wunsch, die Antworten die wir schon erhalten hatten, zu untermauern.

Weiterhin haben wir an der nationalen Dolmetscherkonferenz im Herbst 2005 teilgenommen. Dort sprachen wir mit der Leiterin der Dolmetscherausbildung an der Uni in Oslo, Jorunn Frøili und der Fachpsychologin Emine Kale vom Nationalen Kompetenzzentrum für Minoriätengesundheit (NAKMI). Mittels des Arbeitsplatzes von Gudrun Nordmo, des „Regionalen Zentrum für Gewalt, Trauma und Suizidprophylaxe“ (RVTS) haben wir uns über Supervisionsaktivitäten für Dolmetscher in anderen Landesteilen erkundigt. Untersuchungen, welche von dem dort zuständigen Team für Flüchtlinge durchgeführt wurden, haben außerdem wichtige Informationen über die Situation von Dolmetschern beigesteuert sowie uns Einschätzungen aus der Sicht von anderen Instanzen, bezüglich der Zusammenarbeit mit Dolmetschern, zur Verfügung gestellt.

Sowohl das UDI als auch der Dolmetscherdienst in Rælingen, Skedsmo und Lørenskog bezahlten uns für die in ihrer Regie durchgeführten Seminare, während alle unsere anderen

Anfragen bezüglich finanzieller Unterstützung, abgelehnt wurden. Erst im Sommer 2006 erhielten wir durch eine zweimonatige Freistellung von Gudrun Nordmo an ihrem neuen Arbeitsplatz im Flüchtlingssteam des RVTS Kapazitäten, um unsere Ziele weiter verfolgen zu können. Darüber hinaus fanden alle unsere Aktivitäten neben unserer vollen Berufstätigkeit statt.

Wir haben uns im Laufe unserer Vorbereitungen und Antragstellungen in Verbindung mit unserem Projekt gewundert, warum das Interesse, welches in verschiedenen Bereichen an diesem Thema bestand, doch zu keinerlei Personalressourcen oder ökonomischer Unterstützung führte. Dieses hätte ein tieferes Eintauchen in die Materie ermöglicht. Aufgrund der praktischen Begrenzungen haben wir gewählt uns auf den Bereich zu konzentrieren mit dem wir am meisten vertraut waren - Dolmetschen zwischen Behörden, Therapeuten u.ä., und Flüchtlingen und Immigranten.

Auf einer fachlichen Ebene allerdings waren wir nie im Zweifel; alle mit denen wir gesprochen hatten bestätigten den Bedarf an Supervision für Dolmetscher.

Dolmetscherseminare

Die Idee für ein Dolmetscherseminar entstand durch ein Gespräch mit der Dolmetscherbeauftragten Z. Pettersen vom Psychosozialen Zentrum für Flüchtlinge, dem damaligen nationalen Kompetenzzentrum auf diesem Gebiet, und Prof. Petzold. Wir hatten drei Ziele:

1. Dolmetschergruppen registrieren und das Erfassen von Daten vereinfachen
2. Identitätsstärkung bei den Dolmetschern durch Bereitstellung der (seltenen) Möglichkeit zur Zusammenarbeit und durch Förderung ihrer „Expertenrolle“
3. Förderung der Sensibilität bei den Arbeitgebern für Wünsche und Bedürfnisse von Dolmetschern.

Inhaltlich bewegten sich die Seminare in drei Themenbereichen:

- Sorgen und Freuden des Dolmetschers/der Dolmetscherin
- psychische Belastungen bei der Verdolmetschung
- Wie kann ich für mich selber gut sorgen / Was brauche ich um mich wohlzufühlen und eine gute Arbeit leisten zu können?

An den beiden von uns durchgeführten Seminaren nahmen insgesamt mehr als 100 Dolmetscher teil. Es wurde in Kleingruppen von 5 - 6 Personen gearbeitet und die Resultate aus den Kleingruppen wurden im Plenum vorgestellt und diskutiert. Unsere Vorgehensweise war in den beiden Seminaren unterschiedlich, an dem 2. Seminartag arbeiteten wir z.B. viel mit der Technik des Rollenspiels.

Bei dem ersten Seminar sprachen viele über ihre Freude bei der Arbeit: vom Helfen und Hoffnung geben können, dass die Arbeit lehrreich und abwechslungsreich sei, dass das eigene Leben eine Perspektive erhalte, über das Erleben von Adrenalinkicks und

persönlicher Weiterentwicklung bis dahin, dass Einzelne in der Arbeit Freiraum erlebten und sich gut bezahlt fühlten.

Im zweiten Seminar ging es beinahe ausschließlich um die Helferrolle und die Freude, wenn man dem Klienten „gute Nachrichten“ übermitteln kann. Wir waren überrascht, dass es kein einziges Beispiel für Identifizierung mit dem Sachbearbeiter /Therapeuten gab. Es scheint so zu sein, dass die „Freuden und Sorgen“ bei den Dolmetschern, mit denen wir zu tun hatten, mehr vom Inhaltlichen in den Gesprächen bestimmt waren, als von der professionellen Handhabung der Prozesse.

Besonders im zweiten Seminar erfuhren wir, dass:

- Dolmetscher mehr geneigt sind sich mit den Klienten zu identifizieren als wir gedacht hatten
- unangenehme Situationen aus der Arbeit, welche Jahre zurück lagen, und die damit verbundenen Gefühle, in unzensurierter (?), „roher“ Form im Rollenspiel auftauchen konnten
- Dolmetscher es auf Grund der Schweigepflicht häufig als unmöglich ansehen, ihre Erfahrungen mit Anderen zu teilen – auch mit Dolmetscherkollegen

DER QUANTITATIVE UND QUALITATIVE TEIL DER UNTERSUCHUNG

Wenn die Behörden die Verdolmetschung als eine „Schlüsselkomponente im multikulturellen Norwegen (...) sowie in der Qualitätsentwicklung der Gesundheits- und Sozialdienste“ hervorheben¹⁰⁾, werden gut ausgebildete Übersetzer benötigt. Gleichzeitig zeigen aber Untersuchungen, dass viele, die eine Dolmetscherausbildung haben, nicht mehr in diesem Beruf arbeiten. Um herauszufinden, ob Supervision helfen könnte diese Situation zu verbessern, braucht es Informationen derart, wie wir es mit unserer Untersuchung versuchen.

Material und Methode

Der quantitative Teil der Untersuchung

Es ist nicht bekannt wie viele Menschen als Dolmetscher engagiert werden, angefangen von seltenen Malen bis hin zur Vollzeitbeschäftigung. Es wird eine Anzahl zwischen 1500 – 3000 Personen vermutet. In offiziellen Unterlagen gibt es nur wenige. Die Universität in Oslo hat 111 staatlich anerkannte Dolmetscher registriert und zur Stunde finden sich nur 485 Dolmetscher (davon 82 staatlich anerkannte) in einem erst vor kurzem eingerichteten nationalen Dolmetscherregister.

In unserer Untersuchung waren 57 Dolmetscher bereit einen Fragebogen auszufüllen, in dem es um ihre Erfahrungen und Bedürfnisse ging. Diese Auswahl ist ein sogenanntes

¹⁰⁾ Stellv. Leiter der staatl. Sozial- und Gesundheitsbehörde, Bjørn Guldvog, auf einer nationalen Dolmetscherkonferenz unter der Leitung der UDI im Jahr 2005

„convenience sample“, und die verschiedenen untersuchten Phänomene können nicht auf eine uns bekannte Population von Dolmetschern übertragen werden. Wir können daher unser Material mehr zur Beschreibung von Zusammenhängen benutzen, als zu Aussagen über Häufigkeit und Erscheinungsbild.

Ursprünglich war der Fragebogen so formuliert, dass die Wirkung von Supervision in psychiatrischen Institutionen untersucht werden konnte. Wir haben diese Vorlage übersetzt, an die norwegischen Verhältnisse angepasst und für unsere Zielgruppe um zwei Seiten erweitert (siehe Anhang 1).

Der Fragebogen wurde am Ende der beiden erwähnten Dolmetscherseminare ausgeteilt. Aus verschiedenen Gründen waren die Zahl der ausgefüllten Bögen und die Qualität der Antworten, begrenzt. Wenn wir gewusst hätten, wie wenig Erfahrung Dolmetscher mit psychosozialer Supervision haben, hätten wir vermutlich bei unseren Fragen einen etwas anderen Schwerpunkt gewählt. Da wir uns hauptsächlich während der Seminare mit Resilienz und Bewältigungsstrategien beschäftigt hatten, wollten wir außerdem nicht mit einem Fragenkatalog abschließen, der zu tief in die eigene Problematik führte. Auf Grund von einzelnen Antworten kamen wir im nach hinein zu dem Schluss, dass eine Fragebogenerhebung für Dolmetscher nicht die beste Methode sei. Selbst wenn sie sehr gut für die mündliche Sprachmittlung zwischen zwei Sprachen qualifiziert sind, so hatten doch einige von ihnen Probleme mit dem Verstehen und Ausfüllen eines solchen Fragebogens.

Unser Eindruck über die Schwächen und den nur begrenzten Nutzen von Fragebögen, war am Ende ausschlaggebend dafür, dass wir keine besondere Energie darauf verwandten, den Fragebogen auch für Dolmetscher in anderen Landesteilen einzusetzen.

Wie schon erwähnt, nimmt diese Untersuchung nicht ihren Ausgangspunkt in einer repräsentativen Gruppe von Dolmetschern. Da die Population der Dolmetscher unbekannt ist, können die Ergebnisse der Studie nicht generalisiert werden. Sie können aber trotzdem die Grundlage für Hypothesen sein, denen in anderen und größeren Untersuchungen nachgegangen werden kann und in denen es um die Erfahrungen von Dolmetschern und deren Einschätzungen bezüglich persönlicher Herausforderungen und dem Bedarf an Supervision, geht.

Die eingegangenen Daten wurden statistisch mit dem Statistikprogramm SPSS, Version 13, bearbeitet. Die geringe Anzahl von Personen, die an dieser Studie teilnahmen, machte es schwierig statistisch signifikante Gruppenunterschiede feststellen zu können, besonders wenn man die Irrtumswahrscheinlichkeit auf dem 5-Prozent-Niveau festlegt ($p < 0.05$). In unserer Arbeit haben wir uns entschieden die Grenze auf $p < 0.10$ anzuheben (siehe Anhang 4).

Der qualitative Teil der Untersuchung

Das Ziel mit den Tiefeninterviews war, Eindrücke die wir durch unsere eigene praktische Tätigkeit, durch die Dolmetscherseminare und die Fragebögen erworben hatten, entweder

zu vertiefen, zu bestätigen oder zu widerlegen. Wir interviewten insgesamt 10 Dolmetscher, davon waren sechs Frauen und vier Männer im Alter zwischen 33 – 60 Jahren. Der Kontakt zu diesen Dolmetschern war durch unsere Ansprechpartner in Verbindung mit den Dolmetscherseminaren entstanden. Die Dolmetscher hatten Erfahrung aus zehn verschiedenen Ländern und übersetzten zusammen siebzehn verschiedene Sprachen. Sie wohnten zwischen 3 und 29 Jahren in Norwegen. Die Ausbildung und die Menge der Übersetzungsarbeit variierten sehr. Die Interviews wurden an Hand eines semistandardisierten Frageschemas durchgeführt (siehe Anhang 2) und dauerten 1 - 1,5 Stunden. Die Angaben sind anonymisiert und selbst wenn wir ausgewählte Zitate benutzen wollten, wäre eine Wiedererkennung nicht möglich.

Obwohl unsere Informanten im Rahmen der Fragebogenerhebung keine statistisch repräsentative Gruppe darstellen, so ist es interessant insoweit sich diese Gruppe allgemeinen gültigen Merkmalen annähert. Durch die Befragung von Einzelpersonen können wir aufzeigen, ob dies so ist und wie Dolmetscher über die eigenen Erfahrungen reflektieren.

Ergebnisse

Schon bei den Vorbereitungen wurde deutlich, dass wir Begriffe klären mussten. Wie anfangs schon erwähnt, war den Meisten das Wort Supervision nicht geläufig. Es zeigte sich auch, dass Forschung zum Thema „Supervision für Dolmetscher“ äußerst sparsam ist. Damit sieht es so aus, dass unsere Untersuchung die bis jetzt umfassendste ist. Dazu kommt, dass keine der Publikationen die wir ausfindig machen konnten, sich speziell mit der theoretischen Verankerung und der Methodik der Supervision auseinandersetzt.

Die schlechten Arbeitsbedingungen für Dolmetscher im öffentlichen Dienstleistungssektor wurden in den norwegischen Untersuchungen hervorgehoben. Hier wird beispielsweise auf den nur sehr geringen Austausch mit Kollegen und die schlechte Bezahlung verwiesen, welche dazu führt, dass viele Dolmetscher mehr Arbeit annehmen, als ihnen selber gut tut.

Resultate unserer Fragebögen und Interviews

Hintergrund der Dolmetscher

Die von uns befragten Dolmetscher waren durchschnittlich 39 Jahre alt, haben lange Berufserfahrung und sie sind überwiegend im Ausland geboren und/oder aufgewachsen. Unsere Resultate deuten darauf hin, dass sie ihre Tätigkeit kurz nach ihrer Ankunft in Norwegen aufgenommen haben. Wir bekamen den Eindruck, dass es sich hier um ressourcenstarke Menschen handelt, die es geschafft haben, sich innerhalb relativ kurzer Zeit in einem fremden Land zu etablieren. Gleichzeitig kann dieses mehrere problematische Seiten beinhalten. Unsere Zahlen deuten darauf hin, dass die meisten „unserer“ Dolmetscher aus Ländern kommen, die traditionell Flüchtlinge „produzieren“. Von den Dolmetschern, die unsere Fragen beantwortet haben, waren die meisten selber

einmal Flüchtlinge und auf Grund dass sie aus den gleichen Ländern kommen ist es natürlich, dass sie wiederum als Übersetzer für Flüchtlinge arbeiten. Wir können vermuten (und bekommen dies durch die Tiefeninterviews und unsere klinischen Erfahrungen bestätigt), dass sie selber belastenden Ereignissen ausgesetzt waren und für viele von ihnen der zeitliche Abstand zwischen großen persönlichen Problemen und dem Beginn ihres Einsatzes für Menschen die ähnliche Erfahrungen machen, kurz ist.

In diesem Zusammenhang war es sehr hilfreich, die Untersuchung der San Francisco State University von 2005 zu lesen. Hier ging es um den Einsatz von Dolmetschern in Psychotherapien mit Flüchtlingen. Es wird aufgezeigt, dass die Tätigkeit von Dolmetschern, die selber Flüchtlinge sind, nicht nur akzeptabel ist, sondern als Vorteil anzusehen ist. In Folge dieses Berichtes setzt dies allerdings eine „gründliche Auswahl, eine entsprechende Schulung und kontinuierliche Unterstützung“ voraus. Auf dieses Thema ist unsere Untersuchung nicht näher eingegangen, außer vielleicht, dass wir auf Mängel hinweisen.

Wenn man kurz nach der Einreise in Norwegen mit der Übersetzertätigkeit beginnt, so kann dies bei einzelnen dazu führen, dass sie ihre spezifische Situation kaum reflektieren. Dies gilt persönlichen Erwartungen, ihrem Wissen und den Fähigkeiten in Hinblick auf eigene seelische Belastbarkeit oder der Frage, ob sie für sich selber Unterstützung brauchen. Sie werden sich nur begrenzt mit ihrer „Andersheit“ in Bezug auf soziale und kulturelle Normen auseinander gesetzt haben. Außerdem werden sie sich kaum ihrer gefühlsmäßigen Allianzen bewusst sein, in denen die nachvollziehbaren Geschichten der Flüchtlinge oft im Kontrast zu den Bedürfnissen der Behörden stehen. Da es so aussieht, dass Dolmetscher dazu neigen sich mit den Klienten zu identifizieren, wird eine herablassende oder respektlose Haltung von Behördenpersonal diese Identifizierungen verstärken und damit die Gefahr für Co-Stigmatisierung erhöhen.

Nur ein einziger von den interviewten Dolmetschern hatte den ausgesprochenen Wunsch Dolmetscher zu werden. Die meisten beschrieben es als einen Zufall, dass sie dort gelandet waren. Anfangs waren fast alle davon ausgegangen, dass sie nur für eine vorübergehende Periode ihren Lebensunterhalt als Dolmetscher bestreiten wollten, aber dass es dann dauerhaft geworden sei. Ganz übereinstimmend beschreiben sie, dass sie sich in der beruflichen Anfangszeit alleine zu Recht finden mussten, ohne irgendeine Art von systematischer Unterstützung.

Arbeitsgebiete und –umfang

Die Auswahl unserer Dolmetscher ist möglicherweise etwas einseitig, da so viele mit Asylsuchenden arbeiten. Gleichzeitig sahen wir keinen statistisch signifikanten Zusammenhang zwischen dem Arbeitsfeld, den Belastungen oder Erfahrungen und Erwartungen bezüglich Supervision.

Mehrere der befragten Dolmetscher beschrieben es als persönlich belastend für Sozialämter und das Kinder- und Jugendamt zu übersetzen - Settings mit vielen

Gegensätzen und Konflikten. In ähnlicher Weise wurde auch die Sprachmittlung für die Polizei und die Gerichte von mehreren als sehr fordernd erlebt. Durchgehend wurde die Polizei als wenig respektvoll gegenüber dem Verantwortungsbereich der Dolmetscher beschrieben. In Rechtssachen gibt es oft lange Übersetzungssequenzen ohne Pause. Die Arbeit im Krankenhaus, in der Psychiatrie oder bei einem Arzt wird ähnlich anspruchsvoll beschrieben. Trotzdem ist für die meisten eher der „Inhalt“ ausschlaggebend und nicht so sehr wo und wie die Arbeit stattfindet. Ein Dolmetscher beschrieb, dass es für ihn ganz allgemein belastend sei, Geschichten hören zu müssen, die seiner eigenen ähneln. Dieses wird von mehreren anderen bestätigt. Sie erzählen, dass die Übersetzungssituation bzw. der „Inhalt“, eigene frühere Wunden wieder aufreißt und bei ihnen zu heftigen Nachwirkungen führen kann.

Ohne dass es spezifische Forschungen dazu gibt glauben wir, dass Dolmetscher mit einem norwegischen Hintergrund seltener erleben, dass Klienten nonverbal oder durch direktes Ansprechen, an sie appellieren – sowohl innerhalb als auch außerhalb der Übersetzungssituation. Dadurch gelingt es ihnen besser, eine gute Distanz zu wahren.

Ganz allgemein haben wir den Eindruck, dass es immer noch eine Menge zu tun gibt, bevor „alle“ verstanden haben, wie man einen Dolmetscher „benutzen“ sollte - etwas was bei dieser Berufsgruppe selber für beständige Frustration sorgt. Die gleiche Frustration besteht bezüglich der Gehalts- und Anstellungssituation, der Einsamkeit im Beruf und der „konjunkturbedingten“ Auf- und Abs mit dem entsprechend variierenden Bedarf an Dolmetschern für unterschiedliche Sprachen.

Erfahrungen mit eigenen psychischen Belastungen

Uns überraschte, dass sich die Dolmetscher, mit denen wir während unserer Untersuchung in Kontakt kamen, nicht so sehr und nicht so häufig von emotionalen Reaktionen beeinträchtigt erlebten, wie ihre Kollegen, die wir während unserer klinischen Tätigkeit getroffen haben. Wir waren zutiefst beeindruckt über die offensichtlichen Bewältigungsfähigkeiten die sich hier zeigten. In unserer Befragung gaben etwa die Hälfte der Dolmetscher an, dass sie arbeitsbedingte Belastungsreaktionen in ihrem Kontakt mit der eigenen Nationalitätengruppe, beim Wiedererleben in Träumen, bei Konzentrations- oder Schlafstörungen, nicht als ein Problem einstufen. Nur wenige hatten diese Symptome oft gehabt und die Hälfte der Befragten überhaupt nicht. Etwa 50 % von denjenigen die Schwierigkeiten gehabt hatten antworteten, dass sie um Unterstützung und Hilfe gebeten hatten. Die Meisten mit Problemen beschrieben, dass die Hilfe die sie bekommen hatten, ausreichend gut war (70 %). Gleichzeitig fanden wir heraus, dass diejenigen die etwas öfter Probleme gehabt hatten („ab und zu“), etwas weniger zufrieden mit der Hilfe waren. Das kann damit zu tun haben, dass man unruhiger wird, wenn sich ein Problem wiederholt und dass man dann größere Erwartungen in Bezug auf die Interventionen hat, als wenn man selber das Problem als ein einmaliges Ereignis einstuft.

Der oben beschriebene Eindruck wurde auch durch unsere Tiefeninterviews bestätigt: Es gibt eine große Variationsbreite bezüglich der Erfahrungen von Dolmetschern mit eigenen

psychischen Problemen in Folge ihrer beruflichen Tätigkeit. Vier von zehn berichteten, dass sie nie erlebt hatten, dass die Arbeit den Schlaf beeinträchtigt hatte oder in Träumen auftauchte. Die meisten hatten ihre persönlichen Bewältigungsstrategien gefunden, von Körperertüchtigung bis hin zum Ruhen, alleine oder in Gemeinschaft. Keiner der Dolmetscher hatte zum Zeitpunkt des Interviews psychosoziale Unterstützung, z.B. durch vom Arbeitgeber veranlasste Supervision, außer, wenn sie selber um ein Gespräch gebeten hatten. Das was wir herausfanden bestätigt ganz allgemein, dass Dolmetscher die Belastungen, denen sie ausgesetzt sind, gut bewältigen, selbst dann wenn sie nur sehr wenig systematische Unterstützung erhalten.

Erfahrungen mit und Erwartung an Supervision

Es zeigte sich, dass die allerwenigsten an irgendeiner Form von regelmäßiger Unterstützung/Supervision teilnahmen. 22 % hatten überhaupt keine Supervision, 56 % hatten zwischen einem und drei Mal im Laufe der letzten sechs Monate Supervision gehabt. Diejenigen, die Unterstützung/ Supervision bekommen hatten, bewerteten das als überwiegend positiv. Das hängt möglicherweise damit zusammen weil sie es als Entlastung/ Gewinn für sich selbst erlebt hatten, ohne besondere Aufmerksamkeit für evt. Bedürfnisse der Klienten oder der Auftraggeber. Diese Dolmetscher waren ebenfalls überwiegend mit ihrem Supervisor zufrieden. Wir fanden keinen bemerkenswerten Unterschied zwischen Männern und Frauen. Die Probanden unserer Tiefeninterviews die Gruppensupervisionserfahrungen hatten, bewerteten diese ebenfalls positiv. Sieben von den zehn Befragten sagten, dass sie gerne Supervision hätten, selbst wenn sie keine speziellen Schwierigkeiten hatten. Die übrigen drei wünschten sich Supervision für den Fall, dass sie konkrete Probleme hätten. Dieses wurde durch die Antworten der Fragebogenuntersuchung bekräftigt: Auf unsere Frage nach dem Bedarf und den Voraussetzungen, unter denen sie gerne Supervision hätten, antworteten die Meisten (78 %), dass sie sich Supervision auch dann gut vorstellen könnten, wenn sie keine speziellen Probleme hätten. Gleichzeitig setzten die Meisten voraus, dass die Kosten übernommen würden. Andere Faktoren schienen weniger wichtig zu sein, z.B. ob der Supervisor selber Dolmetscherfahrung hat oder ob er für seine Tätigkeit speziell ausgebildet ist.

Die Überlegungen über und die Erwartungen an Supervision muss man sicherlich auf dem Hintergrund sehen, dass „unsere“ Dolmetscher wenig Erfahrung mit Supervision haben. Allerdings hatten die meisten an unseren Ganztagesseminaren teilgenommen, in denen wir positiv über Supervision gesprochen hatten. Gleichwohl – die Dolmetscher zeigten positive Erwartungen in mehreren Bereichen und wenig Bedenken.

Mit dem genannten Vorbehalt, dass die Resultate unserer Untersuchung nicht zu generalisieren sind, glauben wir doch, dass wir in der Lage sind uns ein Bild darüber zu machen, wie Supervision für Dolmetscher sinnvoll sein könnte.

Gruppensupervision für Dolmetscher

Im Folgenden wollen wir unsere Überlegungen bezüglich eines Supervisionsangebotes für Dolmetscher skizzieren. Ausgangspunkt sind die 15 Variablen in Petzolds DSAS-Modell („Dynamic Systems Approach to Supervision“).

1) Die supervisorische Beziehung:

Eine gute Beziehung zwischen dem Supervisor und den Dolmetschern ist ausschlaggebend dafür, ob eine Supervision zufriedenstellend verläuft oder nicht. Unabhängig vom persönlichen Stil, muss der Supervisor einige Grundregeln befolgen. Das betrifft den Respekt vor den Grenzen des Supervisanden, die Anerkennung des Supervisanden als „Experte“ für sich selbst, Höflichkeit, Transparenz der Interventionen und den Fokus auf den Bewältigungen. In seinem Verhalten sollte der Supervisor ein gutes Modell sein und eventuelle Fehler in einer vertrauenerweckenden Weise handhaben. Der Supervisor sollte eigene Reaktionen zeigen und offen damit umgehen, natürlich nach Abwägung der Angemessenheit für die jeweilige Situation („partielles Engagement“ und „selektive Offenheit“). Der Supervisor stimuliert die Dolmetscher zu vielfältigem Ausdruck, indem er sich selber bewusst in seiner Mimik und in seinen Körperhaltungen variationsreich und lebendig zeigt. Der Supervisor stellt seine Beobachtungen teilweise für offene Diskussionen zur Verfügung und lädt zu Auseinandersetzungen über den aktuellen Gruppenprozess ein. Der Supervisor ist verantwortlich für die Klärung der formalen Beziehung.

2) Feldvariable

Wir haben weiter vorne beschrieben, dass wir Dolmetschen als ein eigenes Feld ansehen, mit eigenen Traditionen, Strukturen, Rahmenbedingungen, Möglichkeiten und Grenzen, die allesamt auch stark in den supervisorischen Prozess hineinwirken. Deshalb sind wir der Meinung, dass eine gelungene Supervision auch solide Feldkompetenz beim Supervisor voraussetzt, d.h., reflektierte Eigenerfahrung mit der Arbeitssituation von Dolmetschern und den relevanten Rahmenbedingungen, sowie mit der norwegischen Einwanderer- und Asylpolitik.

3) Institutions- und Organisationsvariable

Arbeitgeber wie die staatl. Ausländerbehörde UDI (übrigens ein Arbeitgeber, mit dem die Dolmetscher aus verschiedenen Gründen sehr zufrieden waren), die Kommunen oder private Übersetzungsinstitute sollten daran interessiert sein, ein Zugehörigkeitsgefühl bei ihren Übersetzern zu erweitern, zu pflegen oder zu entwickeln. Deshalb sollten sie Gelder und Möglichkeiten für Supervision in eigener Regie bereitstellen, eventuell zusammen mit anderen. Das würde der Dienstleistung der Dolmetscher ein größeres Gewicht verleihen, mehr als wenn die Supervision an diverse Arbeitsstellen/Institutionen, welche Übersetzertätigkeiten in Anspruch nehmen, angebunden würde. Dolmetschen ist ein eigener Beruf und nicht nur eine Unterstützung für andere Berufsgruppen. Gleichzeitig sollten Dolmetscher dort wo es möglich ist, auch an fachübergreifenden Supervisionen teilnehmen, z.B. in Therapieinstitutionen.

4) Supervisorenvariable

Die Dolmetscher, die an unserer Untersuchung teilgenommen haben, gaben uns Hinweise darüber, welche Erwartungen sie an einen Supervisor haben:

- es sah aus, als ob sie einen Supervisor wünschen, der nicht jünger ist als sie selbst
- das Geschlecht kann eine Rolle spielen; bei Bedarf hätten sie gerne die Möglichkeit auch einen andersgeschlechtlichen Supervisor zur Verfügung zu haben
- da die meisten Dolmetscher angaben, dass sie sich einen „Helfer“ und „eine qualifizierte Person/Experten“ wünschen, vermuten wir, dass die Dolmetscher Feld- und Prozesskompetenzen bei einem Supervisor erwarten

5) Funktionsvariable von Supervision

Die Qualität des Prozesses wird dadurch bestimmt, ob die Dolmetscher sich verstanden fühlen und in ihren unterschiedlichen Bedürfnissen angenommen erleben – sowohl vom Supervisor als auch von den Kollegen. Das gilt der *Qualität* ihrer Arbeit (besonders bei Berufsanfängern) und der *Vermittlung von Wissen* (z.B. übersetzungstechnische Hinweise, Informationen über Besonderheiten bei verschiedenen Auftraggebern, Fachliteratur, Kenntnis über Stressregulation). *Rat geben* heißt hier ganz allgemein: Raum geben für professionelle und persönliche Diskussionen. *Unterstützung und Empathie* wirken sowohl entlastend als auch vorbeugend. Die *Metabeobachtung* soll den Dolmetschern helfen, sich selber und das Gesamtsetting - von dem sie ein Teil sind - zu beobachten. Das ist etwas, was professionelle Distanz fördert. Die *Metareflexion* soll u.a. dazu beitragen, dass eigene Handlungsmuster bewusst werden und persönliche Herausforderungen erkannt werden. Weiterhin soll Supervision zu einer *allgemeinen Kompetenz- und Performanzerweiterung* beitragen. Dies gelingt im Ausprobieren von neuen Methoden und Strategien in einer Atmosphäre von Sicherheit. Schlussendlich soll Supervision eine *Bereicherung bei der „persönlichen Arbeit an sich selbst“* sein sowie bei der *professionellen Arbeit*. Die Arbeit wird interessanter und gibt mehr Möglichkeiten für Weiterentwicklung. Voraussetzung dafür ist ein Austausch mit Kollegen und eine Vielfalt an Methoden und Medien. *Bekräftigung* und die *Entwicklung von beruflichem Selbstvertrauen* und „*persönlicher Souveränität*“ sind nicht möglich, ohne die Rückmeldung von relevanten Anderen.

6) MethodenvARIABLE

Gerade wenn es um die Vielfalt der kulturellen, sozialen und ethnischen Hintergründe der Dolmetscher geht, ist es naheliegend, dass sie unterschiedliche Stile des Erlebens und Beschreibens von konkreten Situationen haben. In der Integrativen Supervision steht ein breites Spektrum an verbalen und aktionalen Methoden (z.B. Rollenspiel, Bewegungsarbeit, Imagination) und kreativen Medien (z.B. Zeichnung) zur Verfügung und ermöglicht den Zugang zu Gefühlen und Empfindungen, zu Bedürfnissen, Widerständen, Phantasien, Interessen etc. Der Einsatz von unterschiedlichen Methoden, Techniken und Medien soll helfen das Unbewusste sichtbar und bewusst zu machen und „komplexes Lernen“ ermöglichen (= neue Erfahrungen).

7) Die Beziehung zwischen Supervisand und Klient, hier: zwischen Dolmetscher und „Dolmetschernutzer“ und Dolmetscher und Klient

Der Dolmetscher steht gleichzeitig in Beziehung zu zwei Partnern. Diese können in einer spannungsreichen Beziehung zu einander stehen. Diese Beziehungen beeinflussen sich

wechselseitig. Die Supervision kann die Psychodynamik zwischen dem Dolmetscher und seinen Gesprächspartnern beleuchten, z.B. unter dem Aspekt der Übertragung/ Gegenübertragung, Widerstand und Schutz oder den verschiedenen Formen von Relationalität (z.B. Kontakt, Begegnung). Somit kann sie ein Training zur Erweiterung der persönlichen Ausdrucksmöglichkeiten werden.

8) Der Effekt von Supervision

Supervisionsprozesse sind auf zukünftige Situationen gerichtet. Die Erwartungen sowie auch die unterschiedlichen und übereinstimmenden Vorstellungen müssen abgeklärt werden, und zwar bei den Dolmetschern und dem Supervisor. Andere Perspektiven sind an die Aufgaben von Dolmetschern gebunden, nämlich der Wunsch nach Beeinflussung z.B. der Beziehung zwischen den Behörden und ethnischen Minderheiten in Norwegen.

9) Die Aufgaben von Supervision

Dolmetscherfertigkeiten: Die Dolmetscher müssen selber den Wunsch nach mehr Qualifizierung haben.

Strukturierung der Übersetzungssituation: So wie bei den Seminaren, profitieren Dolmetscher durch das Austauschen von Erfahrungen und durch wechselseitiges Lernen.

Handhabung der eigenen professionellen Rolle: Besonders in der Anfangsphase aber auch später in konkreten Konfliktsituationen, kann Supervision den geeigneten Rahmen für Reflexion bieten.

Förderung von emotionaler Bewusstheit: Bewusstheit über den eigenen emotionalen Zustand und die Einschätzung der Emotionalität der Anderen, bildet eine gute Voraussetzung, um sich für ein bestimmtes Verhalten in einer konkreten Situation entscheiden zu können.

Selbsteinschätzung: In der Supervision kann man Selbsteinschätzung ausprobieren und Sicherheit darin erlangen.

Handhabung der Beziehungen in Übersetzungssituationen: Wie unter Faktor 7) erwähnt, ist es wichtig, dass Dolmetscher die Dynamik zwischen sich und ihren Gesprächspartnern verstehen.

Handhabung der eigenen Psychodynamik in der Arbeitssituation.

Förderung der Fähigkeit zur theoretischen Erklärung des Geschehens: In Supervisionsgruppen kann man die Fähigkeiten der Anderen sinnvoll nutzen und hat hervorragende Voraussetzungen um Praxistheorien zu generieren.

Förderung des Verständnisses von Kontextfaktoren (affordance / effectivity): In den meisten Situationen gibt es eine übergeordnete Machtstruktur, die das was in der Übersetzungssituation geschieht, beeinflusst. Die Supervision sollte den Dolmetschern helfen, diese Einflussfaktoren zu erkennen und zu handhaben.

10) Supervisandenvariable, hier: die Persönlichkeit des Dolmetschers

Dolmetscher repräsentieren unterschiedliche soziokulturelle Wirklichkeiten. Eine solche interkulturelle, ressourcenstarke Gruppe ist eine üppige Quelle für neue Erkenntnisse und Perspektiven.

Gleichzeitig kann man bei den Dolmetschern von unklaren Erwartungen an die Supervision ausgehen: unsichere Zukunft, „unfertige“ professionelle Identität, die Handhabung von ungleichen Machtverhältnissen, persönliche Erfahrungen mit

Machtmissbrauch, wenig Erfahrung mit kollegialem Austausch (wegen Schweigepflicht), Angst vor Schwierigkeiten mit eigenen Landsleuten, Bedürfnis das Privatleben zu schützen etc..

Einige der aufgeführten Probleme benötigen eventuell psychotherapeutische Unterstützung.

11) Klientenvariable, hier: Auftraggeber/Personen, die die Leistungen der Dolmetscher in Anspruch nehmen und die Klienten

Dolmetscher arbeiten meist zwischen einem Ausländer und einer Amtsperson/einem Helfer, von der/dem der Ausländer abhängig ist. Die Supervision muss dazu beitragen, dass deutlich wird, welche Auswirkungen das hat.

12) Netzwerkvariable

Welche Ressourcen (oder Begrenzungen) finden sich im sozialen Netzwerk des Dolmetschers, z.B. in seiner Familie? Die Supervisionsgruppe sollte selbst die Qualität eines unterstützenden Netzwerkes bekommen.

13) Sozioökonomische Situation

Das gesamte Feld der „Flüchtlings- und Einwandererarbeit“ in Norwegen wird von Kurzzeitperspektiven gesteuert. Das trägt, neben anderen Faktoren, zu einer ständigen Unsicherheit bei den Dolmetschern bei. Regelmäßige, professionelle Supervision sollte sowohl von ihnen selber als auch von den Arbeitgebern, als eine Investition für die Zukunft verstanden werden.

14) Die Bedeutung übergeordneter Diskurse

Es macht Sinn, sich auch über die offenen und verdeckten Prinzipien der machtvollen Strukturierung von Situationen (Diskursen), die auf das Feld immer einwirken, bewusst zu werden. Dazu zählen unterschiedliche politische Strömungen auf nationalem und internationalem Niveau, die Asylpolitik, öffentliche Diskriminierung usw.

15) Prozessvariable

Es gibt immer drei Ebenen, die den Verlauf, die Dynamik und die Struktur beeinflussen: die Beziehungen zwischen dem Supervisor/den Supervisoren und dem Dolmetscher/den Dolmetschern, die Beziehungen zwischen den Dolmetschern, denjenigen, die ihre Übersetzungsarbeit benötigen („Dolmetschernutzer“) und ihren Klienten, und die formalen Rahmenbedingungen, die den Arbeitsalltag des Dolmetschers bestimmen. Wenn es in der Supervision gelingt, diese drei Ebenen zusammenzubringen, so ist viel gewonnen, zum einen um herauszufinden wo Störungen herkommen, zum Anderen hilft es beim Zusammenführen von positiven Synergien. Das erfordert vom Supervisor zweierlei: er muss die Sachebene im Blick haben und die äußeren Einwirkungen, die psychodynamischen Prozesse, - in der Gruppensupervision auch die Gruppendynamik – und alles was den supervisorischen Prozess ausmacht, und gleichzeitig muss er auch seine eigene Beobachtung beobachten bzw. reflektieren.

Supervision für Dolmetscher und ihre Implikationen

Unsere Ergebnisse begrenzen sich auf Aussagen von Übersetzern, die heute berufstätig sind. Selbst wenn diese Begrenzung hauptsächlich praktische Gründe hat glauben wir, dass es eine richtige Entscheidung ist, uns Gedanken über eine Form von Supervision zu machen, die ihren Bedürfnissen entspricht.

Die Interessen der Arbeitgeber und derjenigen, die Dolmetscher anfordern

Gleichzeitig ist nicht nur das Bedürfnis der Dolmetscher im Fokus – insbesondere, wenn sie (mit Recht) erwarten, dass die Supervisionskosten von Anderen gedeckt werden sollten. Wir meinen, dass die Dolmetscher und ihre Arbeit- und/oder Auftraggeber ein gemeinsames Interesse daran haben sollten, dass das Ansehen und die Professionalität von Dolmetschern gestärkt und die Resultate ihrer Arbeit verbessert werden.

Wir haben keinerlei Anlass zu glauben, dass die Identifikation der Dolmetscher mit ihren Klienten, anstatt mit einer „Machtperson“ - in Situationen in denen eine öffentliche Instanz einem Ausländer begegnet - über die berufliche Qualität hinausgeht. Gleichzeitig wissen wir aus der sozialpsychologischen Forschung, dass die Arbeitnehmerloyalität und die Identifikation mit den Zielen und Werten des Arbeitgebers, die Motivation des Einzelnen beeinflusst und dieses wiederum hat Einfluss auf die Leistungen. ¹¹⁾

Insbesondere die drei Faktoren *emotionale Erschöpfung*, *Depersonalisation* und *eingeschränktes Erleben von persönlicher Einflussnahme*, können über die Zeit zum Burnoutsyndrom führen. Dieses wiederum kann so weit gehen, dass der Arbeitnehmer krankgeschrieben wird und/oder die Berufstätigkeit beendet.

Uns fiel auf, dass die Dolmetscher überwiegend mit den Frustrationen, die durch ihre Rahmenbedingungen und ihre Arbeitssituation entstehen, beschäftigt waren. Das war auch dann so, wenn sie einige Belastungen in Verbindung mit dem sahen, was sie bei der Arbeit zu hören bekamen. Wir wissen aus anderen Supervisionsaufträgen, dass alleine die Möglichkeit an einer vom Arbeitgeber bezahlten Supervision teilnehmen zu können, zu einer positiveren Einstellung dem Arbeitgeber gegenüber verhilft.

Weiterhin sind wir der Meinung, dass die (öffentlichen) Arbeit- /Auftraggeber ein Interesse an einem verbesserten Verständnis für und einer stärkeren Anbindung der Dolmetscher an gesellschaftliche Aufgaben haben müssten. Sie sollten mit dafür sorgen, dass die Dolmetscher sich etwas von ihrem Fokus bezüglich „happy end“ für die Klienten lösen können, um sich statt dessen mehr auf die Freude über ihre eigenen professionellen Fähigkeiten, die in der Bewältigung von komplexen kommunikativen Herausforderungen liegen, zu besinnen. Natürlich sehen wir keinen Widerspruch darin, dass sich der Dolmetscher freut, wenn er dem Klienten eine gute Nachricht übermitteln kann und der Freude über die eigene gelungene Übersetzungsarbeit.

¹¹⁾ Nico W. Van Yperen & Evert Van de Vliert, Social Psychology in Organizations

Persönliche Bestärkung

Wir gehen davon aus, dass Supervision ganz allgemein die Resilienz von Dolmetschern fördern und stärken soll. Eine stabile Resilienz haben bedeutet, dass es einem gelingt in belastenden Situationen äußere und innere Schutzfaktoren aktivieren zu können. Das gilt sowohl dem Gesprächsinhalt als auch ungünstigen Arbeitsbedingungen. Deshalb müssen in einer Supervision folgende Grundbedingungen erfüllt sein: die Dolmetscher müssen die Supervisionssituation als unterstützend erleben (äußerer Schutzfaktor) und sich selber als ausreichend gut. Schon allein damit würde Supervision zu neuen inneren Schutzfaktoren beitragen. Die Resilienz wäre erweitert. Da wir keine relevante Forschung über positive Wirkfaktoren in der Supervision fanden und gleichzeitig aber davon ausgehen, dass die Einflussgrößen auf Dolmetscher bezüglich dieser zwei Bedingungen nicht völlig anders sind, möchten wir auf Erfahrungen aus der Psychotherapie über „das was wirkt“, verweisen. ¹²⁾

- Therapie wirkt: der Durchschnittspatient kommt besser zurecht als 80 % von nicht therapierten
- was erklärt die Änderungen: außertherapeutische Faktoren (40 %), Beziehungsfaktoren (30 %), Hoffnung und Erwartungen (15 %).

Es gibt vielfältige Gründe dafür dass Dolmetscher es nicht leicht haben, z.B. unzureichendes Wissen über: Kommunikation und Zusammenarbeit, den Zusammenhang zwischen psychischen Belastungen und den Reaktionen darauf, Resilienz und Bewältigungsstrategien. Deshalb muss das Ziel in der Supervision sein, ihre Kompetenzen (Wissen) zu erweitern und ihre Performanzen (Fertigkeiten) zu entwickeln. Das gilt für sich persönlich, als auch um Herausforderungen bei den Menschen begegnen zu können, für die sie übersetzen. Supervision sollte auch eine Maßnahme gegen ihre berufliche Einsamkeit, Individualisierung und das „Sich-unsichtbar-machen“ in ihrer Arbeit sein. Dieses „Unsichtbarsein“ kann sich sowohl für die eigene Identität als auch für die Identität der ganzen Berufsgruppe negativ auswirken. Wie sieht die kollektive Berufsidentität aus, in einer Berufsgruppe, die zum Ziel hat „unsichtbar“ zu sein? Welche Bedeutung hat das für die Entwicklung des Dolmetscherfeldes und das Ansehen bei Berufsgruppen mit denen sie zu tun haben? Der Abstand zwischen „unsichtbar“ und „unwichtig“ ist nicht sehr groß....

Als ein Ergebnis unserer Untersuchungen empfehlen wir Gruppensupervision, u.a. um den kollegialen Austausch zu fördern. Wir denken dabei dass die Übersetzer von einander profitieren können, ganz gleich welche Erfahrungen sie haben. Außerdem müssen wir berücksichtigen, dass es für Supervision in öffentlichen Budgets wenig Geld gibt. Da zahlt sich ein Gruppenangebot am besten aus.

¹²⁾ Prof. Odd Arne Tjersland (UiO), email vom 14.11.2006 über Literatur über das, was in der Psychotherapie wirkt

Einzel-supervision sollte nur in Ausnahmefällen angeboten werden, z.B. bei akutem Bedarf oder ganz speziellen Problemen.

Literaturverzeichnis:

Bang, Susanne, *Rørt, rammet og rystet*, Gyldendal Akademika, 2003

Boardieu. P, *Sozialer Raum und Klassen*, Suhrkamp, Frankfurt 1985

Borge, Anne Inger Helmen, *Hva er resiliens*, Psykologisk institutt, Universitetet i Oslo. Redaksjonelt tidsskrift for NPF

Borge, Anne Inger Helmen, *Resiliens. Risiko og sunn utvikling*. Gyldendal Norsk Forlag 2003

van Delft, Charity, *Bruk av tolk i terapi - noen betraktninger fra en terapeuts synspunkt* (2001). I: Linjer fra psykososialt senter for flyktninger, nr 2/2001, Oslo (3 s.)

Dahl, C.I. & Pettersen, Z., *Flukt og Fremtid*, kap. 15 om *Det tapte språk* – tolking i psykososialt arbeid med flyktninger.

Dhahir, Omar, *Tolkens dilemma*, Ph.d.afhandling. Institut for sprog og kommunikation. Syddansk universitet 2004

Eckhoff, Ruth : Sp. 2 - *Metateoretiske grunnlagsposisjoner i Integrativ supervisjon*. I Notater om Integrativ Supervisjon, Conflux forlag 2005

Eckhoff, Ruth : Sp. 6 - *Hva forstår man med metahermeneutisk triplexrefleksjon?* . I: Notater om Integrativ Supervisjon, Conflux forlag 2005

Furnes, Liv-Anna, 2002, *Den fenomenale kropp*, et sammendrag fra boken *Kropp, kunnskap og selvpoppfatning* av Liv Duesund

Gebhardt, Mareike/ Petzold, Hilarion G. (2005). *Die Konzepte "Transversalität" und "Mehrperspektivität" und ihre Bedeutung für die Integrative Supervision und das Integrative Coaching* - Postgradualer Studiengang Supervision Amsterdam. Bei www.fpi-publikationen.de/supervision - SUPERVISION: Theorie - Praxis - Forschung. Eine

interdisziplinäre Internet-Zeitschrift - 04/2005

Grøndahl, S. & Vatnøy, I. (red.), *Notater om Integrativ Supervisjon*; Oslo 2005

Foucault, M., *Die Ordnung des Diskurses* (1974)

Hauff, Edvard/ Sveaass Nora. *Flukt og Fremtid*, 1997

Hewstone, Miles & Stroebe, Wolfgang, *Introduction to Sosial Psychology*, 2001

Holloway, E.L., *Clinical Supervision. A Systems Approach*; Thousand Oaks 1995

Holloway, E.L., *Councelling Supervision in Context*; London 1999

Huun, Sigrid / Meyer, Gry Cecilie. *Sekundær traumatisering av tolker som arbeider med flyktninger i terapi*. Hovedoppgave i profesjonsstudiet i psykologi, Universitet i Oslo, 2002

Jareg, Kirsti / Pettersen, Zarin, *Tolk og tolkbruker - to sider av samme sak*. Fagbokforlaget, NAKMIS skriftserie om minoriteter og helse nr 1/2006

Klunde, Bjørn: *Gjør rede for non-verbal kommunikasjon*, Notater om Integrativ supervisjon, Conflux forlag, 2005

Koop, Ingrid I. *Das Leibparadigma in der Traumatherapie - Erfahrungen aus der Arbeit mit traumatisierten Flüchtlingen und Gefolterten*. I: Tidsskrift Integrative Bewegungstherapie, nr. 1/2002, s. 4ff

Lemke, Jürgen. *Sekundäre Traumatisierung. Ein Beitrag zur konzeptionellen Systematisierung inflationärer Begriffe*. Diplomoppgaven ved FU Amsterdam. 2005

Lindbom-Jakobson, Marika. *Tolkens och burn-out effekten*. I: Lene Bagger/ CEPAR (red.): Kultur, flygning og psykoterapi. Den 5. Nordiske konference for psykoterapeuter som arbejder med flygtninge udsat for organiseret vold. CEPAR, 1992.

Miller, Kenneth E. / Martell, Zoe L. / Pazdirek, Linda/ Caruth, Melissa / Lopez, Diana. *The Role of Interpreters in Psychotherapy With Refugees: An Exploratory Study*. I: American Journal of Orthopsychiatry 2005, Vol. 75, No. 1, 27–39

Jeanette Louise Musæus and Gudrun Nordmo. *Affiliation, attraction and close relationships*, Masterpaper 2005

Müller, Lotti*, Zürich, Petzold, H**, Düsseldorf, *Motstandskraft og beskyttelsesfaktorer i alderdommen og betydningen av disse med henblikk på sosiale tiltak (social support) og psykoterapi for eldre*.

Nordmo, Gudrun: Sp.10 - *Redegjør for begrepet "felt" og begrepet "feltkompetanse" som utgår fra det*. I: Notater om Integrativ Supervisjon, Conflux forlag 2006

Nordmo, Gudrun/ Eckhoff, Ruth, *Attribusjonsteoriens relevans for supervisjon*. I Notater om Integrativ supervisjon, Conflux forlag 2006.

Ozolins, Uldis, *Interpreting, Translating and Language Policy*. Melbourne: National Language Institute of Australia, 1991

Palmgren, Gorm. *Vi er de fødte tankelesere*. I: Illustrert Vitenskap Nr. 11/2005 s. 36-37

Papegøyen 2/2002 (Informasjon til tolker og oversettere som tar oppdrag for UDI), *Hva gjør de smertefulle historiene med oss?*, s. 11ff

Petzold, Hilarion G., *Integrative Bewegungs- und Leibtherapie*, Bd. I/1, 1996

Petzold, Hilarion G., *Body narratives – Traumatische und Posttraumatische Erfahrungen aus Sicht der Integrativen Therapie*, i: Integrative Bewegungstherapie Nr. 1-2/1999, S. 4 - 30

Petzold, Hilarion G. *Coaching als soziale Repräsentation*, Petzold 2002

Petzold, Hilarion G. *Integrative Supervision, Meta-Consulting & Organisationsentwicklung. Modelle und Methoden reflexiver Praxis*. Ein Handbuch. 1998

Petzold, Hilarion G. *Vitenskapstreet. Forklarings- og erkjennelsesmodell for teori og praksis i Integrativ terapi*. Revidert norsk utgave 2003

Petzold, Hilarion G./Hass, Wolfgang/ Märten, Michael/ Steffan, Angela. *Wirksamkeit Integrativer Therapie in der Praxis - Ergebnisse einer Evaluationsstudie im ambulanten Setting*. i: Petzold, Integrative Therapie. *Das "biopsychosoziale" Modell kritischer Humantherapie und Kulturarbeit*. Jubiläumsausgabe der Zeitschrift *Integrative Therapie* (2001).

Petzold, Hilarion G./ Schigl, Brigitte/ Fischer, Martin/ Höfner, Claudia. *Supervision auf dem Prüfstand*. Wirksamkeit, Forschung, Anwendungsfelder, Innovation (2003).

Ringel, H./ Stensland, A./ Petzold, H.G. *Supervisjon, coaching og organisasjonsanalyse av Begna Bruk. En feltstudie av et sagbruk i Valdres*. 2005

Røkenes, Odd Harald. *Når terapeuten trenger tolk - hva trenger tolken? Tolkens rolle og reaksjoner ved tolking i psykologisk behandling* (1992). I: Linjer fra psykososialt senter for flyktninger, nr 2/92, Oslo (5 s.)

Røkenes, Odd Harald. *Tolkens behov ved psykoterapitolkning*". I: Lene Bagger/CEPAR

(red.): Kultur, flygtning og psykoterapi. Den 5. Nordiske konference for psykoterapeuter som arbejder med flygtninge udsat for organiseret vold. CEPAR, 1992.

Sande, Hans “*Supervision of refugee Interpreters: 5 years of experience from Northern Norway.*” Nordic Journal of Psychiatry. Vol. 52(5) 1998, 403-409

Skaaden, Hanne. *Etikk og tolkefeltet*, Universitetet i Oslo, utgitt i *Andrespråk, tospråklighet, norsk. Festskrift til Anne Hvenekilde*, Golden, Anne & Helene Uri, Oslo, Unipub forlag. (2001)

Søndergaard, Helle & Holmgren, Helle. *Flygtninge- & innvandrertolkes arbeidsvilkår. Psykologisk studierie*, Aarhus Universitet 2004

Statistisk Sentralbyrå, KOSTRA (kommune-stat-rapportering) utvalgte nøkkeltall (per 07.07.2006):<<http://www.ssb.no/kostra/stt/index.cgi?spraak=norsk&nivaa=1®ionstype=kommune&faktaark=101412719454480®ioner=default@default&kolonne=0&event=ny&mal=region&cookie=0>>

Stensland, Arild, “*Hva er Integrativ supervisjon*”, i: Grøndahl, S. & Vatnøy, I. (red.), I Notater om Integrativ Supervisjon; Conflux forlag, Oslo 2005

Teslo, Anne-Lise (red.), *Mangfold i faglig veiledning*, Universitetsforlaget 2001

UDI, *Kommunikasjon via tolk*, Temahefte II, 2003

UDI, *Retningslinjer for god tolkeskikk (udatert)*

UDI, *Tolkens taushetsplikt, en kort orientering*, 07/02

UDI/INA, *Tolkens ansvarsområde, en kort innføring (udatert)*

Uri, Helene, *(Nesten) alt du trenger å vite om norsk*, Kunnskapsforlaget 2005

VanYperen, Nico W. & Van de Vliert, Evert, *Social Psychology in Organizations*, i: M. Hewstone & W. Stroebe, *Introduction to Social Psychology. A European Perspective*, 2001

Wadensjö, Cecilia, *Interpreting as interaction*. Language in Social Life Series. London & New York: Addison Wesley Longman, 1998

Zusammenfassung: Supervision von Dolmetschern - eine norwegische Studie -

Die vorliegende Untersuchung will die Notwendigkeit eines Supervisionsangebotes für Dolmetscher, die mit Flüchtlingen und Einwanderern in Norwegen arbeiten, begründen. Es wurde deutlich, daß Dolmetscher die schwierigen Rahmenbedingungen ihrer Arbeit überraschend gut bewältigen, wozu u.a. Unverstand beim Einsatz und falsche Erwartungen an die Dolmetscher gehören. Gruppensupervision wird vorgeschlagen um deren professionelle Identität und persönliche Bewältigungsfähigkeit zu stärken.

Schlüsselwörter: Dolmetscher, integrative Supervision, Flüchtlinge, Einwanderer, psychische Belastungen

Summary: Supervision of interpreters - a Norwegian study -

The present study tries to explore the need for and to suggest a supervision program for interpreters, working with refugees and immigrants in Norway. Even though it became clear how well the interpreters mastered their task under challenging circumstances, i.e. unwise use of and expectations towards them, the described model for group supervision could strengthen their professional identity and mastering strategies.

Keywords: interpreters, integrative supervision, refugees, immigrants, emotional stress