

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Mediation und Dolmetschen“

Verfasst von / submitted by

Anna-Marie Schmidthaler BA

Angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements of the degree of

Master of Arts (MA)

Wien, 2018 / Vienna, 2018

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
Degree programme code as it appears on
the student record sheet:

A 070 331 351

Studienrichtung lt. Studienblatt /
Degree programme as it appears on
the student record sheet:

Masterstudium Translation UG2002

Betreut von / Supervisor:

ao. Univ.-Prof. Mag. Dr. Franz Pöchhacker

Für Elijah

*Mein innigster Dank gilt meinen Eltern, meiner Schwester Pia und den Urlis im Besonderen.
Danke für eure Unterstützung. Danke für euren Zusammenhalt. Danke für eure Hilfe, mit der
ich so weit gekommen bin.*

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	4
1. Translation	6
1.1. Arten des Dolmetschens	6
1.2. Rolle der Dolmetschenden – Neutralität	8
1.3. Rolle der Dolmetschenden – der kulturelle Aspekt	10
1.4. Die Dolmetschende als MediatorIn	13
1.5. Die MediatorIn als Dolmetschende	14
2. Mediation	16
2.1. Grundlagen der Mediation	17
2.1.1. Erwartungen an die MediatorIn	17
2.1.2. Aufgaben der MediantInnen	19
2.1.3. Aufgaben einer MediatorIn	20
2.1.4. Arten der Mediation	21
2.1.5. Interdisziplinarität	22
2.1.6. Ethische Prinzipien	22
2.2. Der Mediationsprozess	23
2.2.1. Orientierung	23
2.2.2. Themensammlung	24
2.2.3. Konfliktbearbeitung	25
2.2.4. Lösungssuche	30
2.2.5. Abschluss und Mediationsvereinbarung	31
2.2.6. Evaluation	31
2.3. Kommunikation	32
2.3.1. Kommunikationsmodelle	32
2.3.2. Beeinflussungsmöglichkeiten der Gesprächskommunikation	37
2.3.3. Kommunikationssperren und –killer	39
2.4. Soziale Konflikte	41
2.4.1. Konzeption eines sozialen Konflikts	42
2.4.2. Typologie von Konflikten	44
2.4.3. Wesen des sozialen Konfliktes	47
2.4.4. Beilegung des sozialen Konfliktes	47
2.4.5. Phasenmodell nach Friedrich Glasl (2009)	49

2.4.6. Kommunikationsmuster nach Satir (2000)	51
2.4.7. Gesprächstechniken	52
3. Interkulturelle Mediation	57
3.1. Rolle der Dolmetschenden in interkultureller Mediation	57
3.2. Rolle der Kultur	58
3.2.1. Kultur im Hinblick auf das Kollektiv einer Gesellschaft.....	59
3.2.2. Kultur im Hinblick auf eine persönliche Interaktion	76
3.3. Understanding Justice.....	79
3.4. Erfahrungsberichte von MediatorInnen mit Dolmetschenden.....	84
3.4.1. Analyse der Erfahrungsberichte.....	85
4. Schlussfolgerungen und Ausblick.....	87
4.1 Zusammenarbeit Dolmetschende und MediatorIn	87
4.2 Neutralität von Dolmetschenden und MediatorInnen	87
4.3 Erwartungshaltung an Dolmetschende (kulturell bedingt)	88
4.4. Anmerkungen zu Curricula an universitären Institutionen.....	88
Quellenverzeichnis	89
Abstract	95

Einleitung

In dieser Masterarbeit werden das Dolmetschens und die Mediation miteinander verglichen. Beide Bereiche sollen klar definiert werden, um dann die gegenseitige Beziehung, Abgrenzung und Beeinflussung herausarbeiten zu können. Grundsätzlich ist das Ziel dieser Masterarbeit, einen wissenschaftlichen Beitrag zur Dolmetschwissenschaft zu leisten. Aus diesem Grund liegt der Fokus dieser Arbeit eher auf dem Erkenntnisgewinn aus dem Bereich der Mediation für die Dolmetschwissenschaft. Der Autorin ist es wichtig, dass die Personen nach dem Lesen dieser Arbeit ein fundierteres Wissen über Konflikte in Kommunikationssituationen haben. Egal ob in Berufssituationen der Dolmetschenden Konflikte auftreten oder im privaten Bereich – einen Konflikt zu verstehen, kann schon viel dazu beitragen, dass dieser auch gelöst werden kann.

In Kapitel 1 wird in das Thema Translation eingeführt. Die verschiedenen Dolmetschmodi werden in Kapitel 1.1. behandelt. Die Neutralität und die kulturelle Rolle der Dolmetschenden werden in Kapitel 1.2. und 1.3. ausgeführt. Welcher Teil Mediation im Bereich Dolmetschen ist, kommt in Kapitel 1.4. zur Sprache und welcher Teil Dolmetschen in der Mediation ist, in Kapitel 1.5. Kapitel 2 befasst sich mit der Mediation. In den Grundlagen (Kapitel 2.1.) werden die Erwartungen an die MediatorIn (Kapitel 2.1.1.), die Aufgaben der MediantInnen (Kapitel 2.1.2.), die Aufgaben der MediatorIn (Kapitel 2.1.3.), die Arten der Mediation (Kapitel 2.1.5.), die interdisziplinäre Zusammenarbeit (Kapitel 2.1.5.) und ethische Prinzipien in der Mediation (Kapitel 2.1.6.) behandelt. Kapitel 2.2. liefert nähere Informationen über den Mediationsprozess an sich. Kapitel 2.3. widmet sich dem Thema Kommunikation, wobei speziell auf verschiedene Kommunikationsmodelle (Kapitel 2.3.1.), Beeinflussungsmöglichkeiten einer Gesprächskommunikation (Kapitel 2.3.2.) und Kommunikationssperren und –killer (Kapitel 2.3.3.) eingegangen wird. Soziale Konflikte werden in Kapitel 2.4. behandelt. Hier werden besonders die Konzeption (Kapitel 2.4.1), die Typologie (Kapitel 2.4.2.), das Wesen (Kapitel 2.4.3.) und die Beilegung von sozialen Konflikten (2.4.4.) thematisiert. Im weiteren Verlauf findet eine nähere Auseinandersetzung mit dem Phasenmodell von Friedrich Glasl (Kapitel 2.4.5.), den Kommunikationsmustern nach Satir (Kapitel 2.4.6.) und verschiedenen Gesprächstechniken statt, derer sich MediatorInnen bedienen (Kapitel 2.4.7.). Das Kapitel 3 fügt die beiden großen vorangegangenen Themengebiete zusammen. Im Kapitel Interkulturelle Mediation wird zuerst auf die Rolle der Dolmetschenden in einer interkulturellen Mediation (Kapitel 3.1.) eingegangen. Danach wird der Fokus auf die Rolle der Kultur (Kapitel 3.2.) gelegt, wobei

Kultur sowohl im Hinblick auf das Kollektiv einer Gesellschaft (Kapitel 3.2.1.) als auch auf der Ebene der persönlichen Interaktion (Kapitel 3.2.2.) herausgearbeitet wird. Im Kapitel 3.3. wird das Projekt *Understanding Justice* vorgestellt und in Kapitel 3.4. die Erfahrungsberichte von MEdiatorInnen mit Dolmetschenden.

Die Interdisziplinarität zwischen Psychologie, Mediation und Translationswissenschaft im Kontext einer Kommunikationssituation ist nach Meinung der Autorin zu wenig im Paradigma der derzeitigen Lehre vertreten. Für (angehende) Dolmetschende ist es wichtig, über einen derartigen Wissensstand zu verfügen, damit im Falle eines Konfliktes die Kommunikationssituation richtig analysiert wird und bei Notwendigkeit (z.B. bei einem kulturbedingten Missverständnis) die Situation auch aufgeklärt werden. Dazu ist jedoch ein fundierteres Wissen über Kommunikation, Psychologie und Gesprächsführung notwendig. Mit dieser Arbeit soll versucht werden, die Lücke zu füllen.

1. Translation

In diesem Kapitel sollen einige Grundbegriffe der Translationswissenschaft geklärt werden. Für diese Masterarbeit ist das Dolmetschen vorrangig von Bedeutung, da sich das Wesen der Mediation als verbal kommunikative Auseinandersetzung mit einem Konflikt charakterisieren lässt und im weiteren Verlauf der Arbeit beide Begriffe als „sprachliche Vermittlung“ gesehen werden sollen. Ebenso soll ein Augenmerk auf die Rolle der Dolmetschenden und der MediatorIn und die Neutralität bzw. Un- oder Allparteilichkeit gelegt werden. Des Weiteren wird bewusst keine Auseinandersetzung mit den Grundlagen der translationswissenschaftlichen Paradigmen stattfinden, da sie keine Relevanz für die Schlussfolgerungen haben. Alle Interessierten seien dafür an Holz-Mänttari (1984) für die Theorie über translatorisches Handeln und an Reiß/Vermeer (1984) (Skopostheorie) verwiesen.

Snell-Hornby (1988) bezeichnet den Ausgangspunkt der Translation im modernen Forschungsparadigma als „Kommunikationsakt“ (vgl. Snell-Hornby 1988:44). In der Translationswissenschaft werden grundsätzlich zwei verschiedene Modi unterschieden: Dolmetschen und Übersetzen. Kade definiert die Begriffe wie folgt:

Wir verstehen [...] unter *Übersetzen* die Translation eines fixierten und demzufolge permanent dargebotenen bzw. beliebig oft wiederholbaren Textes der Ausgangssprache in einen jederzeit kontrollierbaren und wiederholt korrigierbaren Text der Zielsprache. Unter *Dolmetschen* verstehen wir die Translation eines einmalig (in der Regel mündlich) dargebotenen Textes der Ausgangssprache in einen nur bedingt kontrollierbaren und infolge Zeitmangels kaum korrigierbaren Text der Zielsprache. (Kade 1968: 35)

Übersetzen bezeichnet also in den meisten Fällen die Translation schriftlicher Texte, während Dolmetschen als Translation hauptsächlich mündlicher Texte gesehen wird. In dieser Definition wird auch die Komponente der Zeit zur Korrektur angesprochen. Beim Dolmetschen bleibt naturgemäß weniger Zeit für Korrekturen, wodurch den Endprodukten mehr Toleranz gegenüber Unkorrektheiten eingeräumt werden sollte.

1.1. Arten des Dolmetschens

Es gibt verschiedene Modi und Settings bei einem Dolmetscheinsatz. Hierzu sei auf Pöchhacker (2016) verwiesen. Von Gerichts- oder Gebärdensprachdolmetschen und Community Interpreting über Dolmetschen in militärischen, diplomatischen, medizinischen, wirtschaftlichen oder sozialen Kontexten lassen sich eine Vielzahl von Einsatzmöglichkeiten

anführen (vgl. Pöchhacker 2016:14f). Der Modus kann auf verschiedene Weise differenziert werden. Zum einen gibt es das Konsekutivdolmetschen (*consecutive interpreting*), bei dem ein Ausgangstext nach seiner Beendigung gedolmetscht wird. Mittels der Notizentechnik werden wichtige Informationen festgehalten, mit denen dann der Ausgangstext in der Zielsprache vollständig reproduziert werden kann. Wenn die Beiträge so kurz sind, dass keine Notizentechnik notwendig ist, da sich die Dolmetschende den Ausgangstext auch merken kann, spricht Pöchhacker auch von *short consecutive*, also einer kurzen Konsekutivdolmetschung. Beim Modus des Simultandolmetschens wird der Zieltext zeitgleich mit dem Vortrag des Ausgangstextes reproduziert (vgl. Pöchhacker 2016:18f). Bei einem großen Publikum ist eine technische Anlage nötig, damit die Dolmetschung den Zielpersonen auch zugänglich gemacht werden kann. Bei einer Bedolmetschung von einer Person, oder einer ganz kleinen Personengruppe, kann auch das sogenannte Flüsterdolmetschen (*whispered interpreting*) angewendet werden. Dabei wird – nur hörbar für die Zielpersonen – der Ausgangstext im Flüsterton gedolmetscht (vgl. Pöchhacker 2016). Es gibt einige Mischformen, die jedoch für diese Masterarbeit nicht relevant sind.

Das Dialogdolmetschen (*dialogue interpreting*) bezeichnet die triadische Gesprächskonstellation, in der zwei ungleichsprachige Menschen oder Kleingruppen mittels einer Dolmetschenden miteinander kommunizieren können. Die Verständigung findet persönlich, also face-to-face statt. Charakteristisch für das Verhandlungsdolmetschen (*liaison interpreting*) ist ebenso die Kommunikation von mindestens zwei GesprächspartnerInnen plus Dolmetschenden, jedoch findet diese hauptsächlich im wirtschaftlichen Kontext statt (vgl. Pöchhacker 2016). Üblich sind hier die Notizentechnik und bei Bedarf das Flüsterdolmetschen anzuwenden. Im Gegensatz dazu kommt das Simultandolmetschen beim Konferenzdolmetschen (*conference interpreting*) zum Einsatz. Dies können Anlässe im internationalen Kontext sein oder aber auch auf nationaler Ebene, wie es zum Beispiel im Parlament von Belgien oder Kanada der Fall ist (vgl. Pöchhacker 2016:16f).

Pöchhacker (2016) unterscheidet hier zwischen *international* und *intra-sozial*. Das Konferenzdolmetschen ist typischerweise dem internationalen Kontext zugeordnet. Es werden Dolmetschungen für mehr als nur zwei Sprachen durchgeführt (multilateral). Eine SprecherIn spricht zu vielen, was zu einer monologischen Gesprächssituation führt. Im Gegensatz dazu ist der intra-soziale Kontext dem Dialogdolmetschen zugeordnet, denn meistens sind nur Personen aus zwei oder mehr Ländern beteiligt und die Kommunikation findet in einem

persönlichen Rahmen statt. Das führt auch zu einer dialogischen Face-to-Face-Kommunikation (vgl. Pöchhacker 2016:16f).

Für diese Masterarbeit relevant ist hauptsächlich das Dialogdolmetschen. Um Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den Rollen einer Dolmetschenden und einer MediatorIn herausarbeiten zu können, soll hier zuerst die Rolle der Dolmetschenden charakterisiert werden.

1.2. Rolle der Dolmetschenden – Neutralität

Die Rolle, die Dolmetschende idealerweise erfüllen müssen, um als professionell zu gelten, ist laut Roy (1993) mit einem Kanal gleichzusetzen, der auch einiges erfüllen muss:

Interpreters are required to reproduce a message from one speaker to another faithfully, accurately, and without emotional or personal bias entering into the interpretation (Roy 1993: 347).

Dolmetschende müssen die Nachricht von einer Sprache in die andere übertragen, ohne den Inhalt zu verändern. Dabei muss die Dolmetschende eine unparteiliche und neutrale Haltung einnehmen. Das bedeutet, sie dürfen nicht in die Konversation eingreifen, indem sie Themen ansprechen oder wechseln, eigenständig Fragen stellen, ihre Meinung zum Ausdruck bringen oder einen Rat erteilen. Trotzdem sind Dolmetschende am Prozess beteiligt. Auf der einen Seite wird die Zurückhaltung der Persönlichkeit der Dolmetschenden aus dem Prozess gefordert, andererseits kann nicht geleugnet werden, dass die Dolmetschende Beteiligte ist. Die Schwierigkeit besteht darin, die Grenze zu definieren, bis zu welcher Dolmetschende involviert sein dürfen (vgl. Roy 1993: 347).

Wadensjö (1993) vergleicht die Dolmetschende mit einer Kopiermaschine, die die Informationen so nah am Original als möglich in der anderen Sprache ausdrücken soll. Ebenso sollen der Stil und die Form des Originaltextes jenem in der Dolmetschung gleichen. Das „Was“ ist von gleicher Bedeutung wie das „Wie“ (vgl. Wadensjö 1993: 357f). Roy konstatiert jedoch auch, dass Dolmetschende mehr als nur reine InformationsvermittlerInnen sind. So müssen sie auch Kenntnisse über das interaktive Kommunikationssystem an sich haben, ebenso wie über Sprach-, Grammatik- und Diskurssysteme (vgl. Roy 1993: 348).

Dieses Rollenbild hat ihren Schwerpunkt jedoch sehr auf dem linguistischen Transfer. Das aktuellere Forschungsparadigma verlegt den Fokus bei der Betrachtung des Dolmetschprozesses von der linguistischen Ebene auf den kulturellen und sozialen Kontext.

Hönig und Kußmaul (1982), Reiß und Vermeer (1984) und Holz-Mänttari (1984) messen unter anderem der Funktion des Zieltextes eine große Bedeutung bei.

Auf die soziale Dimension des Dolmetschenden hat bereits 1976 R. Bruce Anderson (1976) hingewiesen. Er setzt sich mit der sozialen Komponente der Situation auseinander. Für eine erfolgreiche Kommunikation müssen verschiedene soziale Faktoren berücksichtigt werden. Er kritisiert vor allem die mangelnde Rollenklarheit:

In the first instance the precise nature of that role is unclear. Should the interpreter be a mere echo, or should he be an advisor and ally? Should he inform his client of whispered, off-the-record remarks made by the other party to the interaction, or should he stick to the text? In the second instance, the issue is not what, but how much behavior is expected. (Anderson 1976:212)

Dies zeigt die Ambiguität der Rolle der Dolmetschenden. Einerseits laufen sie Gefahr, beiden Seiten nicht gerecht zu werden, andererseits üben Dolmetschende große Macht aus. Sie können den Ablauf und den Ausgang der Kommunikation beeinflussen. Dies hat für Anderson ein großes Potenzial für Rollenkonflikte, mit denen Dolmetschende konfrontiert werden können (vgl. Anderson 1976: 209ff).

Wadensjö (1998) führt hierzu drei zentrale Punkte für die Rolle der Dolmetschenden im Kontext einer Kommunaldolmetschung an: Die ZuhörerInnen müssen die Dolmetschende verstehen und die Dolmetschenden müssen als vertrauensvoll und als unparteilich wahrgenommen werden (vgl. Wadensjö 1998: 283f). Das Problem der Neutralität findet sich laut Wadensjö bereits in der Art des Sprechens. Um das Beispiel von Wadensjö aufzugreifen, stellen wir uns eine Situation einer Kommunaldolmetschung vor, in der VertreterInnen einer behördlichen Instanz und eine Privatperson gedolmetscht werden sollen. Die Privatperson ist aufgebracht und wütend. Wenn die Dolmetschende diese emotionale Regung nicht in ihrer Dolmetschung berücksichtigt und in einem formalen und trockenen Modus dolmetscht, kann das zu Problemen der Unparteilichkeit führen. Für eine Partei in dem Beispiel von Wadensjö signalisiert diese Art ein fehlendes Interesse, was wiederum das Verhalten der Privatperson beeinflusst, indem sie anders kommuniziert, als sie sonst tun würde. In einem anderen Beispiel endet diese Art des Sprechens in dem Vorwurf, die Dolmetschende stehe auf Seite der offiziellen VertreterInnen. Auch hier wird die Unparteilichkeit der Dolmetschenden in Frage gestellt (vgl. Wadensjö 1998: 283f).

Dolmetschende dürfen auf keinen Fall in irgendeiner Form in den Text eingreifen, da dies dem professionellen Ansehen der Dolmetschenden schaden würde. Die Objektivität und Neutralität würden durch eine subjektive Meinungsäußerung in Frage gestellt werden (vgl. Stahuljak 2010:404). Ebenso wird im Verband *California Standards for Healthcare Interpreters (CHIA)* festgehalten, dass Unparteilichkeit sichergestellt werden kann, wenn kein bevorzugtes Verhalten gegenüber einer SprecherIn gezeigt wird und keine Ratschläge erteilt werden. Ebenso darf sich die Dolmetschende in einer Meinungsverschiedenheit nicht einmischen, keine persönliche Meinung kundtun oder körpersprachlichen Signale senden, aus denen eine Parteilichkeit zu schließen ist (vgl. CHIA 2002:26).

1.3. Rolle der Dolmetschenden – der kulturelle Aspekt

Nicht nur die soziale Ebene der Rolle muss Beachtung finden, sondern auch die kulturelle Dimension. Jun Tang (2007) sieht die Rolle der TranslatorIn folgendermaßen:

[...] a translator is regarded as a mediator or communicator between cultures, which means that the translator must manipulate differences, whether they concern fusion, infiltration, recognition, understanding, acculturation or tension, constraints, hatred and hostility. (Tang 2007:136)

Allerdings bezieht sich Tang in ihrem Artikel *Encounters with Cross-Cultural Conflicts in Translation* auf die Vermittlung zwischen Kulturen auf der Makroebene. Sie geht der Frage nach, welchen Schwierigkeiten oder Konflikten ÜbersetzerInnen und Dolmetschende bei der Vermittlung ausgesetzt sind. Zu unterscheiden ist, welche Position eine SprachmittlerIn auf der Mikroebene, also bei der Vermittlung zwischen zwei Personen oder Kleingruppen, einnehmen soll. Trotzdem soll mit der Formulierung *die Unterschiede abschwächen* auch ein wichtiger Aspekt bei der Tätigkeit der Dolmetschenden als *Kulturmittler* hervorgehoben werden. Die kulturelle Diskrepanz soll auch auf der Mikroebene so wenig wie möglich wahrgenommen werden, um kulturbedingten Missverständnissen vorzubeugen und die Kommunikation bestmöglich zu gewährleisten.

Cokely (1984) konstatiert dazu auch:

It is obvious that before an individual can interpret between two languages/cultures s/he must be bilingual and bicultural (Cokely 1984: 140)

Dolmetschende müssen also nicht nur zweisprachig sein, sondern auch über Kulturwissen verfügen. Eine wissenschaftliche Auseinandersetzung dazu hat Heidrun Witte (2007)

geliefert. Hier wurden die eigene Kulturgebundenheit bei der Wahrnehmung der Fremdkultur und die Einschätzung der Fremdbilder in der Fremdkultur zur Vermeidung von Missverständnissen angeführt. Die Bedeutung der Kulturkompetenz für die Rolle der Dolmetschenden wurde jedoch nicht explizit herausgearbeitet. Es bleibt dabei die Frage offen, ob die Dolmetschenden zur Vermeidung der Missverständnisse aktiv in die Kommunikation eingreifen und das kulturbedingte Missverständnis aufklären, indem sie ihre Rolle als „Sprachrohr“ aufgeben.

Katan (2004) hält dazu fest, dass Dolmetschende oder KulturvermittlerInnen verstehen müssen, wie Kulturen im Allgemeinen funktionieren. Danach kann eine einzelne Konversation in diesen Kontext der Kultur gesetzt werden. Die kulturelle Ausrichtung dient den Menschen dazu, sich zu orientieren und sich adäquat zu verhalten. Missverständnisse oder falsche Interpretationen kommen leicht auf, wenn diese unbewusste kulturelle Ausrichtung nicht beachtet wird. (vgl. Katan 2004: 324f)

Jalbert (1998) präsentiert eine hilfreiche Gliederung der verschiedenen Rollen einer Dolmetschenden. Zusammengetragen wurden die verschiedenen Rollen aus den Werken von Musser-Granski et al. (1997), Kaufert et al. (1997, 1984, 1989), O’Neil et al. (1988) und Westermeyer (1990). Ursprünglich wurde dieses Konzept im Kontext eines psychotherapeutischen Verfahrens entwickelt.

1. *Traducteur*: In dieser Rolle konzentriert sich die Dolmetschende darauf, die Kommunikation zu ermöglichen. Sie hält sich im Hintergrund, und es kommt zu keinem Eingriff in den Text.
2. *Informateur culturel*: Hierbei soll ein gegenseitiges Verständnis gefördert werden. Die Dolmetschende nützt ihr Kulturwissen über Normen und Werte, um das Verhalten der PatientIn zu erklären.
3. *Courtier en matière de culture* (KulturmediatorIn): Darin tritt die Dolmetschende als VerhandlungsführerIn auf, wenn zwei Wertesysteme miteinander in Konflikt geraten.
4. *Défenseur/Protecteur des droits du patient* (AnwältIn): Hierbei kann sich die Dolmetschende dafür entscheiden, die PatientIn gegen das Gesundheitssystem zu vertreten.
5. *Travailleur bilingue* (Zweisprachige Berufstätige): Hierbei wird ganz einfach die Dolmetschende als zweisprachige Arbeitskraft gesehen: Entweder als Dolmetschende, die

sich im Bereich der Psychotherapie spezialisiert hat, oder – abhängig von ihrer Ausbildung – als PsychotherapeutIn, die ihre Dienste zweisprachig anbietet (vgl. Jalbert 1998: 100f).

Eine ähnliche Unterteilung ist im Verband *California Standards for Healthcare Interpreters (CHIA)* zu finden. Dies ist ein Verhaltenskatalog, der für Dolmetschende im Gesundheitswesen zur Hilfestellung ausgearbeitet wurde.

1. Message Converter

Die Dolmetschende hört zuerst zu und beobachtet die Körpersprache der SprecherIn, bevor er die Bedeutung von einer Sprache in die andere überträgt. Dabei soll nichts hinzugefügt, weggelassen oder verändert werden. Es muss aktiv in die Kommunikation eingegriffen werden, wenn die SprecherInnen zu schnell sprechen, die Dolmetschende zu wenig Zeit zum Dolmetschen hatte oder gleichzeitig gesprochen wird. (vgl. CHIA 2002: 42)

2. Message Clarifier

Dolmetschende müssen diese Rolle übernehmen, wenn Wörter oder Ideen zu Missverständnissen führen können. Die Dolmetschende unterbricht die SprecherIn und klärt die Parteien darüber auf, dass sie bei einer oder mehreren Parteien eine unterschiedliche Interpretation wahrnimmt und isoliert das entsprechende Wort oder die Idee. Sie beschreibt und erklärt auf eine einfachere Weise. Gibt es keine entsprechenden Ausdrücke in der anderen Sprache, ist es ratsam, den Begriff in Analogien oder bildlich zu erklären. In diesem Fall darf zwar aktiv in die Kommunikation eingegriffen werden, um das sprachliche Missverständnis aufzuklären, es sollte den SprechernInnen jedoch zu allererst die Möglichkeit gegeben werden, sich Wörter und Ideen selbst zu erklären, bevor die Dolmetschende eingreift. Erst wenn die Kommunikation stark beeinträchtigt wird, kann ein Eingriff erfolgen. Dabei muss jedoch klar kommuniziert werden, dass die Dolmetschende das Wort ergreift, indem sie zum Beispiel beginnt mit: Die Dolmetschende möchte sagen, dass... (vgl. CHIA 2002:42f).

3. Cultural Clarifier

Die Dolmetschende darf auch in die Kommunikation eingreifen, wenn ein kultureller Hintergrund ein Missverständnis zu verursachen droht. Im Gesundheitswesen kann die PatientIn zum Beispiel die Art der Fragen der ÄrztIn als unpassend empfinden. Im Gegenzug kann die ÄrztIn die Aussagen der PatientIn als unangebracht wahrnehmen. Die Dolmetschende muss in einer vergleichbaren Situation aufklärend in die Kommunikation eingreifen. Die Dolmetschende hat nun wieder die Möglichkeit, die SprecherIn auf

angemessene Weise zu unterbrechen, um sie über ein potenzielles Missverständnis aufzuklären. Dazu kann sie folgende Formulierung verwenden: Als Dolmetschende sehe ich gerade ein mögliches Missverständnis... Die kulturellen Verschiedenheiten, die ein gegenseitiges Verstehen verhindern könnten, müssen verbalisiert und somit bewusst gemacht werden. Danach sollte sie dem Patienten helfen, das kulturelle Konzept zu verstehen, oder dem medizinischen Anbieter das biomedizinische Konzept. Wenn nötig, sollte die Dolmetschende die andere Partei auch über kulturelle Praktiken oder das Gesundheitsverständnis aufklären. (vgl. CHIA 2002:44)

4. *Patient Advocate*

Diese Rolle ist hauptsächlich im Gesundheitswesen von Bedeutung, da die Dolmetschende in ihrer Funktion der PatientIn hilft, sich im nicht vertrauten Gesundheitssystem zurechtzufinden. (vgl. CHIA 2002:44f)

Hertog (2016) hat diesen Aspekt der Rolle auch als *(inter-)cultural mediator* bezeichnet:

The prototypical example is the (inter-)cultural mediator working in public hospitals who will guide and accompany the other-language speaking patient through the system, inform the family or relatives, provide relevant cultural information to staff, help to fill out forms and, when required, will also interpret. (Hertog 2016:59)

KulturmediatorIn, Cultural Clarifier und die Bezeichnung als (inter-)cultural mediator beschreiben genau jenen Aspekt einer Dolmetschenden, der für diese Arbeit von besonderer Bedeutung ist. Der Dolmetschende muss Missverständnisse erkennen und aufklären können, die von der kulturellen Diversität herrühren. Eine nähere Auseinandersetzung mit diesem Thema erfolgt im Kapitel *Interkulturelle Mediation*.

1.4. Die Dolmetschende als MediatorIn

Unter Translation als Sondersorte der inter- und transkulturellen Kommunikation ist überkulturell jede konventionalisierte, interlinguale und vermittelte Interaktion zu verstehen. (Prunč 2011: 29)

Bei der translatorischen Praxis handelt es sich stets um eine Mittlertätigkeit, die in irgendeiner Form mit Sprache zu tun haben muss. Die sprachliche Mittlertätigkeit ist nur ein Teil von Translation (vgl. Prunč 2011: 29). Eine terminologische Diffusität lässt sich vor allem im Englischen finden. Pöchhacker (2008) setzt sich in dem Artikel „Interpreting as mediation“ eingehend mit der terminologischen Beschaffenheit des Begriffs *mediation* auseinander. Er

differenziert drei Ebenen: *Cultural/linguistic* umfasst die sprachlich-kulturelle Ebene einer Vermittlung und somit das Konzept des Dolmetschens. Als *contractual* bezeichnet er eine Vermittlung, bei der auf persönlicher Ebene Differenzen beigelegt und das Verständnis gefördert werden soll. Dies entspricht auch dem gängigen Konzept der Mediation, wie sie hier behandelt wird. Beide Konzepte überlappen sich im Bereich der Kultur. Kulturübergreifender Verständnisaufbau ist sowohl in der Translation als auch in der interkulturellen Mediation ein wichtiger Bestandteil. Die dritte Ebene bezeichnet er als *cognitive mediation*. Damit bezieht er sich auf die Annahme, dass es einer ÜbersetzerIn oder Dolmetschenden unmöglich ist, eine vollkommen neutrale Vermittlung durchzuführen. Durch die subjektive Wahrnehmung kann keine absolute Objektivität oder Neutralität erreicht werden. Die Vermittlung im Sinne einer Dolmetschung befindet sich im Zentrum dieser drei Ebenen: *cultural/linguistic*, *contractual* und *cognitive mediation*. (vgl. Pöchhacker 2008: 11-16). Er hält fest: „Every interpreter is a mediator (between languages and cultures), but not every mediator is an interpreter.“ (Pöchhacker 2008: 14)

1.5. Die MediatorIn als Dolmetschende

Die Mediation ist auch eine sprachliche Mittlertätigkeit zwischen zwei Personen, aber nicht zwischen Sprach- und Kultursystemen sondern zwischen zwei Wahrnehmungssystemen. Die MediatorIn fungiert also als Dolmetschende zwischen zwei Wahrnehmungen. Mediation ist in § 1 Abs. 1 Zivilrechts-Mediations-Gesetz im BGBl. I Nr. 29/2003 wie folgt definiert:

Mediation ist eine auf Freiwilligkeit der Parteien beruhende Tätigkeit, bei der ein fachlich ausgebildeter, neutraler Vermittler (Mediator) mit anerkannten Methoden die Kommunikation zwischen den Parteien systematisch mit dem Ziel fördert, eine von den Parteien selbst verantwortete Lösung ihres Konfliktes zu ermöglichen.

Personen, die aus irgendeinem Grund nicht in der Lage sind, ihrem Gegenüber ihre Interessen, Gefühle oder Emotionen zu vermitteln und daraus ein Konflikt entsteht, benötigen jemanden, der die Gefühlswelt für den anderen dolmetscht und sozusagen eine Brücke zum Gegenüber baut. Manchmal sind es nicht direkt die Personen selbst, die eine konstruktive Kommunikation unterbinden, sondern es entsteht eine Blockade aufgrund verwendeter Kommunikationssperren (siehe Kapitel 2.3.3.) oder aufgrund der entstandenen Dynamik (siehe Watzlawick 2.3.1.). Diese fungieren dann wie eine Brückensperre. Die MediatorIn hilft den MediantInnen diese Sperre aufzuheben und eine konstruktive Kommunikation „über die Brücke“ zu etablieren. Auch jenen Personen, die nicht so eloquent sind und ihre Gefühle nicht

klar benennen können, hilft die MediatorIn in dem Wirrwarr der Emotionen auch die Gefühle herauszufiltern.

Auch Altmann et al. (2001) meinen, dass in Konfliktsituationen meist nicht das zum Ausdruck kommt, was gemeint ist. Manchmal besteht eine Inkongruenz zwischen dem Gedachten, dem Gesagten und dem Wahrgenommenen. Auch in diesen Situationen muss die MediatorIn auch als Dolmetschende fungieren und eine klärende Funktion übernehmen. Die MediatorIn ermittelt den latenten Sinn des Gesagten und verbalisiert ihn, ebenso wie körperliche Signale, die gesendet werden (vgl. Altmann et al. 2001:146-150).

Die MediatorIn transferiert auch eine destruktive Umgangsform in einen konstruktiven Umgangston, der den Medianten hilft, eine Brücke zueinander zu bauen. Angriffe, Unterstellungen oder Vorwürfe werden umgewandelt und jene Emotionen oder Interessen, die hinter diesen Kommunikationsmethoden stehen, zum Vorschein gebracht. Somit *dolmetscht* die Dolmetschende nicht nur zwischen den Gefühlswelten, sondern auch Gefühle oder paraverbale Signale, die eine MediantIn nicht auszudrücken vermag.

2. Mediation

Die Mediation ist ein Bereich, der immer wichtiger wird. Durch die steigende Wichtigkeit der Softskills wird der interaktiven Kommunikation auch mehr an Bedeutung beigemessen, wodurch jenen Bereichen, wo Kommunikation misslingt oder es zu Missverständnissen kommt, eine größere Beachtung geschenkt wird. Die menschliche Kommunikation und der Mensch an sich sind so facettenreich, dass es zwangsläufig zu Missverständnissen aber auch Konflikten kommen muss. Konfliktbelastete Situationen empfinden viele Menschen als Belastung. Der Wandel weg vom Negieren oder dem Aussitzen eines Konfliktes hin zur konstruktiven Bearbeitung und Auseinandersetzung schlägt sich im vermehrten Interesse an Mediation nieder. Die Gesellschaft beginnt immer mehr, Streit und Auseinandersetzung nicht nur als Belastung zu sehen, sondern auch als Möglichkeit der Entwicklung: die Entwicklung einer angemessenen Streitkultur und eines Gespürs für die eigenen Grenzen und Interessen. Dies hat zur Folge, dass die Nachfrage nach Mediation in den letzten Jahren gestiegen ist. Was genau ist jedoch Mediation?

Dulabaum (2009) sieht Mediation als eine informelle und außergerichtliche Konfliktbearbeitung, die nach reziprokem Verstehen, konstruktiver und gewaltfreier Kommunikation strebt. Im Zuge dessen werden eine zivilisierte Streitkultur und eine einvernehmliche Konfliktlösung gefördert (vgl. Dulabaum 2009:8). Eingesetzt wird sie bei Konflikten in der Wirtschafts- und Arbeitswelt oder auch in der Politik, bei Ehe- und Familienkonflikten aber auch bei Konflikten zwischen SchülerInnen, NachbarInnen oder in der Öffentlichkeit (Umweltkonflikt). Die Anwendungsbereiche sind vielfältig (siehe auch Kapitel 2.1.4.).

Ziel einer Mediation ist auf der einen Seite die nachhaltige, selbstverantwortlich getroffene Lösung (Vereinbarung zwischen den Parteien) und auf der anderen Seite ein Begreifen des Konflikts als Entwicklungschance. Es werden neue Kompetenzen und Einsichten über sich selbst und die Beziehung zwischen den Konfliktparteien erworben, aber auch Einsichten über eigene Werte und Anliegen, Überzeugungen oder Stereotypen. Des Weiteren lernen die Konfliktparteien, Problemsituationen zu analysieren und eigenständig nach Lösungsmöglichkeiten zu suchen. Durch die Erfahrung, wie Wertpositionen, Normen und Interessen relativiert werden, erhalten die Parteien auch Kompetenzen für Konfliktlösungen in anderen Situationen (vgl. Montada/Kals 2007:1,9). Wenn die Konfliktparteien den erarbeiteten Lösungen auch zustimmen, werden diese in der Mediationsvereinbarung schriftlich fixiert und das Ende der Mediation ist erreicht. Eine

Mediationssitzung dauert im Durchschnitt zirka eineinhalb Stunden und bis zur Beilegung des Konflikts durch eine Vereinbarung werden im Schnitt zwischen zwei und acht Sitzungen abgehalten.

In einer Mediation sind zumindest eine MediatorIn und mindestens zwei Konfliktparteien – auch MediantInnen genannt – zugegen. Abhängig von der Größe der Gruppe und der Komplexität des Themas können mehrere MediatorInnen in Anspruch genommen werden, die in der Konfliktbearbeitung zusammenarbeiten. In einer Mediation mit größeren Gruppen ist es übliche Praxis, dass die von dem Konflikt betroffene Gruppe von jemandem repräsentiert wird. Beispiel: Beim Bau einer weiteren Landebahn eines Flughafens nehmen nicht alle Anrainer an der Mediation teil, sondern nur ein Vertreter, der die Interessen eben dieser in der Mediation repräsentiert.

Laut dem Report CEPEJ des Europarates unterstützen 31 Staaten der europäischen Union das außergerichtliche Schlichtungsverfahren (vgl. CEPEJ 2016:68). In Österreich können sich MediatorInnen im Bundesministerium für Justiz eintragen lassen. Dies wird im Zivilrechts-Mediations-Gesetz (ZivMediatG) geregelt. Grundsätzlich ist die MediatorIn ebenso wenig wie die DolmetscherIn ein geschützter Beruf. Dies bedeutet, dass jeder eine Mediation anbieten kann, der möchte. Durch die Eintragung in die Liste im Bundesministerium dürfen jene MediatorInnen jedoch die Bezeichnung „Eingetragene MediatorIn“ führen und dürfen vom Staat geförderte Mediationen anbieten. Für die Eintragung sind jedoch gemäß § 29 des Zivilrechts-Mediations-Gesetzes einige Voraussetzungen zu erfüllen: Die AntragstellerIn muss eine Ausbildung von mindestens 365 Ausbildungseinheiten absolviert haben. Eine verkürzte Ausbildung ist bei einzelnen Grundberufen wie der des Juristen oder Psychotherapeuten möglich. Des Weiteren muss bei der Antragsstellung das Mindestalter von 28 Jahren schon erreicht worden sein, eine Haftpflichtversicherung einer MediatorIn abgeschlossen und mit einer Strafregisterbescheinigung die Vertrauenswürdigkeit der AntragstellerIn belegt worden sein. Aktuell sind österreichweit ca. 3700 MediatorInnen zu finden, von denen ungefähr 2300 eingetragen sind (Mehrfachnennung möglich) (vgl. Bundesministerium für Justiz).

2.1. Grundlagen der Mediation

2.1.1. Erwartungen an die MediatorIn

Die MediantInnen, die eine Mediation aufsuchen, haben in der Regel mehrere Erwartungen an die MediatorIn. Die MediatorIn soll für ein faires Verfahren sorgen, indem das

Machtungleichgewicht aufgehoben wird. Die MediatorIn soll die Konfliktsituation entwirren und ordnen können, Eskalationen vermeiden können, reziprokes Verstehen fördern und eine große Anzahl an Lösungsvarianten erarbeiten (vgl. Montada/Kals 2007:25f).

Die MediatorIn als unabhängige und neutrale dritte Partei hilft den Parteien, eine Lösung für ihren Konflikt zu finden und eine Vereinbarung zu treffen. Es ist jedoch nicht die MediatorIn, die eine Lösung sucht, sondern die Parteien selbst. Mediation wird von internationalen Organisationen und staatlichen Instanzen auch als Alternative zum traditionellen Urteil vor Gericht gesehen. Die Grundsätze, die das Wesen der Mediation ausmachen, sind Allparteilichkeit, Neutralität und Verschwiegenheit. Mediatoren sind nicht als Berater tätig, aber eine juristische Beratung wird als Ergänzung zum Mediationsverfahren empfohlen (vgl. Bosch/Vlies 2016:26f).

Der *Europäische Verhaltenskodex für Mediatoren* sieht vor, dass MediatorInnen ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit gewährleisten. Die Unabhängigkeit ist gefährdet, wenn die MediatorIn in irgendeiner Beziehung zu einer der beiden Parteien steht oder ein privates oder finanzielles Interesse am Ausgang der Mediation existiert. Die MediatorIn darf die Mediation trotz einer Beziehung egal welcher Art nur annehmen, wenn die Unparteilichkeit trotzdem gewährleistet werden kann und wenn beide Konfliktparteien dem auch zustimmen (vgl. Europäischer Verhaltenskodex oJ: 1ff).

Es soll darauf hingewiesen werden, dass hier der Begriff Unparteilichkeit verwendet worden ist. In der einschlägigen Fachliteratur (vgl. Dulabaum 2009, Montada/Kals 2007) wird die *Unparteilichkeit* im Sinne der Gleichbehandlung der Parteien als Allparteilichkeit bezeichnet. Die Verwendung des Terminus *Unparteilichkeit* ist unüblich. Die Einstellung der MediatorIn darf nicht wertend sein, um den MediantInnen ein faires Verfahren zu ermöglichen.

Des Weiteren ist sie dafür zuständig, dass das Verfahren fair geführt wird:

Der Mediator muss das Verfahren in angemessener Weise leiten und b [sic!] die jeweiligen Umstände des Falls berücksichtigen, einschließlich einer möglichen ungleichen Kräfteverteilung und eventueller Wünsche der Parteien, sowie des Rechtsstaatsprinzips, und der Notwendigkeit einer raschen Streitbeilegung. (Europäischer Verhaltenskodex oJ:3)

Außerdem hat die MediatorIn eine Verschwiegenheitspflicht bezüglich aller erhaltenen Informationen. Es dürfen von ihr weder Informationen aus der Mediation nach außen getragen werden, noch dass diese überhaupt stattgefunden hat (vgl. Europäischer Verhaltenskodex oJ: 4).

Voraussetzung für eine erfolgreiche Mediation sind folgende Punkte: Die Teilnahme an der Mediation muss freiwillig erfolgen. Die Personen, die zur Konfliktlösung notwendig sind, müssen anwesend sein. Die Konfliktparteien müssen den Konflikt eigenverantwortlich lösen wollen und sich nicht in der Vergangenheit auf die Suche nach dem Schuldigen begeben, sondern sie müssen bereit sein, ihren Blick auf die Zukunft zu richten. Ebenso muss eine Gesprächsbereitschaft vorhanden sein, mit der eine Kooperation und Fairness ermöglicht werden kann. Die Parteien müssen ergebnisoffen sein, das bedeutet, sie sind bereit, über verschiedene Lösungsmöglichkeiten zu diskutieren (vgl. Lederer/Unterholzer 2013:5).

2.1.2. Aufgaben der MediantInnen

Die Konfliktparteien haben in der Mediation Aufgaben, deren sie sich bewusst sein müssen. MediantInnen entscheiden sich freiwillig für eine Mediation und können diese auch jederzeit wieder abbrechen. Es muss aber grundsätzlich eine Bereitschaft vorhanden sein, einen Konflikt konstruktiv zu verhandeln und sich gegenseitig fair zu behandeln. Das bedeutet, das Gegenüber ausreden zu lassen, einander zuzuhören und Angriffe zu vermeiden. Sie nehmen sich auch Zeit, um an den Sitzungen teilzunehmen. Des Weiteren haben sie eine Eigenverantwortlichkeit für ihren Konflikt, das bedeutet, sie kennen ihren Konflikt am besten und wissen selbst, welche Konfliktlösungen am besten ihre Interessen abdecken. Die MediantInnen bestimmen daher, welche Punkte in der Mediation behandelt werden sollen. Unter Eigenverantwortlichkeit fällt ebenso, Entscheidungen selbst zu treffen und die Verantwortung dafür zu übernehmen, denn die MediatorIn ist nicht als SchiedsrichterIn oder EntscheidungsträgerIn tätig. Eine Entscheidung kann nur getroffen werden, wenn die Konfliktparteien über alle notwendigen Informationen verfügen und sich somit über die Konsequenzen ihrer Entscheidungen im Klaren sind. Deshalb liegt es auch in ihrem Aufgabenbereich, sich außerhalb der Mediation diese Informationen zu beschaffen. Dies kann zum Beispiel in Form von Rechts-, Steuer- oder psychosozialer Beratung der Fall sein. Außerdem müssen in der Mediation alle Informationen offen dargelegt werden, um eine optimale Konfliktlösung zu erreichen. Die in den Gesprächen gewonnenen Informationen oder Erkenntnisse dürfen nicht ohne ausdrückliche Erlaubnis der Mediationsparteien nach außen getragen werden (vgl. Montada/Kals 2007:228, Turek-Lima/Unterholzer 2013:20).

Bastine (2004) nennt die Eigenverantwortung *Selbstvertretung – firm und fair*. Damit bezieht er sich auf die Fähigkeit der MediantInnen, ihre eigenen Interessen wahrzunehmen und diese auch ausdrücken zu können (firm). Außerdem müssen sie in den Gesprächen eine Kooperation zeigen können (fair) (vgl. Bastine 2004:24).

2.1.3. Aufgaben einer MediatorIn

MediatorInnen sind ExpertInnen für eine Konfliktbeilegung der Konfliktparteien. Sie haben den Auftrag, die MediantInnen durch das Mediationsverfahren zu führen. Dabei übernimmt die MediatorIn die Leitung, Analyse und Strukturierung der Gespräche. Zu Beginn ist eine Klärung der Rahmenbedingungen notwendig. Das bedeutet, die MediatorIn informiert über die Kosten, die Anzahl und Dauer der einzelnen Sitzungen und Unterzeichnung des Mediationsvertrags. Weiters ist sie für die Aufdeckung der Tiefenstruktur zuständig, also das Sichtbarmachen der Interessen hinter den Streitpositionen. Danach soll Verständnis dafür zwischen den Parteien aufgebaut werden, um konstruktiv an einer Lösung arbeiten zu können. Dabei werden vor allem Sachfragen bearbeitet, denn die Mediation ist klar von der Therapie abzugrenzen. Der Fokus liegt in einer Mediation somit nicht auf der Vergangenheit und der Klärung der Schuldfrage, sondern in der Zukunft. Es ist auch die Aufgabe der MediatorIn, im konkreten Fall über die verschiedenen normativen Überzeugungen aufzuklären. Die MediatorIn stellt auch ein Gesprächsklima her, bei dem es den MediantInnen möglich ist, sich auf eine konstruktive Lösungssuche einzulassen. Das bedeutet, die MediatorIn interveniert in Situationen, in denen eine Eskalation droht, oder unterbindet problematische Kommunikationsmuster wie zum Beispiel manipulative Strategien wie Einschüchterung, Berufung auf ExpertInnen, Drohung mit Abbruch wie mit dem "letzten Angebot". Die MediatorInnen haben dabei die Pflicht, sich gegenüber den Parteien absolut neutral zu verhalten. Ein vorhandenes Machtungleichgewicht muss ausgeglichen werden. Wenn die MediatorIn eingetragen ist, werden die KlientInnen einer Mediation durch eine gesetzliche Verschwiegenheitsverpflichtung und eine Fristenhemmung geschützt. Geregelt ist dies im Zivilrechts-Mediations-Gesetz. Zu guter Letzt fällt in den Aufgabenbereich der MediatorIn noch das Erarbeiten einer Vereinbarung unter Beachtung des aktuellen Konflikts, betroffener Dritter und ethischer Grundlagen (vgl. Montada/Kals 2007:229, Turek-Lima/Unterholzer 2013:19).

Das oben angesprochene Machtungleichgewicht beschreibt Bastine (2004) sehr übersichtlich. Er vertritt die Meinung, dass in einer Konfliktsituation meistens ein bestimmter Konfliktstil entsteht. Er nennt einen *offensiven* und einen *defensiven Konfliktstil*. Das Aufeinandertreffen eines offensiven und eines defensiven Konfliktstils entspricht einem *komplementären Konfliktmuster*, bei dem es (stereotypischerweise) ein Opfer und einen Täter gibt. Hierbei liegt es an der MediatorIn, das Machtungleichgewicht aufzuheben. In einem *eskalierenden Konfliktmuster* treffen zwei offensive Konfliktstile aufeinander und in einem

defensiven Konfliktstil zwei defensive. Auch hier muss die MediatorIn die Struktur aufdecken und verbalisieren (vgl. Bastine 2004:25ff).

Er vertritt auch die Meinung, dass MediatorInnen laufend *Arbeitshypothesen* über den Prozess beziehungsweise über die Zielsetzungen entwickeln sollen. Das können Konfliktmuster, Ziele der Medianten oder die Machtbalance sein. Er versteht unter den Hypothesen flexible Annahmen, die in jede Richtung offen und jederzeit korrigierbar sind. Sie werden in der mediativen Arbeit überprüft und gegebenenfalls verworfen oder bei positiver Rückmeldung wird weiter in diese Richtung gearbeitet (vgl. Bastine 2004:33f).

Weiters erwähnt Bastine (2004) die Wechselseitigkeit, die hier nochmals präsentiert werden soll. Mit der Wechselseitigkeit ist eine *ausgewogene Beteiligung der Konfliktpartner im gesamten Mediationsprozess* (Bastine 2004:36) gemeint. Die MediatorIn muss bei beiden Konfliktparteien ein Bewusstsein dafür schaffen, dass nicht der jeweils andere das Problem lösen wird/kann/soll oder muss, sondern jeder seinen Teil aktiv dazu beitragen muss. Dieses Bewusstsein muss im Laufe der Mediation immer wieder hergestellt werden, da die MediantInnen gewöhnlich wieder in die gewohnten Verhaltensmuster zurückfallen (vgl. Bastine 2004:36f).

2.1.4. Arten der Mediation

Mediation kann in verschiedenen Bereichen eingesetzt werden. Im Kontext einer familiären Situation kann es zur Nachfrage einer Scheidungsmediation, Ehe- oder Familienmediation kommen. Dabei werden Konflikte innerhalb der Familie, von Ehepartnern oder Generationen bearbeitet. In der Wirtschaftsmediation gibt es Bedarf zur Klärung von Problemen zwischen ArbeitnehmerInnen und ArbeitgeberInnen, zwischen KollegInnen, zwischen Unternehmen, zwischen LieferantInnen und BestellerInnen oder auch bei der Übergabe von (Familien)-Unternehmen. Umweltmediationen zeichnen sich dadurch aus, dass sie Konflikte, die in Beziehung zur Öffentlichkeit stehen, regeln. Das sind zum Beispiel Mediationen zwischen einem Unternehmen oder Gasthaus und den AnrainerInnen. Ein prominentes Beispiel für eine Umweltmediation ist jene des Flughafens Wien im Rahmen der Planung und der Errichtung einer dritten Landebahn (vgl. Flughafen Wien 2017). Nachbarschaftskonflikte jeglicher Art können auch in einer Mediation bearbeitet werden. Die Stadt Wien bietet hier zum Beispiel für die AnrainerInnen in Wiener Gemeindewohnungen ein Service der Konfliktvermittlung an (vgl. Wohnpartner 2017). Konflikte in Schulen werden im Rahmen von Peer-Group-Mediationen behandelt, das bedeutet, einzelnen gleichaltrigen SchülerInnen werden mediative

Kompetenzen näher gebracht. Seit 2006 gibt es vom Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Kultur einen Leitfaden für die Zusammenarbeit mit ExpertInnen (vgl. BMFJ 2017). Die Mediation kann auch im politischen Kontext angewendet werden, zum Beispiel zur Beilegung von innerparteilichen Konflikten. Ein für Dolmetschende interessanter Bereich ist die interkulturelle Mediation, in der auch immer wieder BrückenbauerInnen für die sprachliche Barriere benötigt werden. Hierbei kommt – zusätzlich zum Konflikt – noch die kulturelle Verschiedenheit, die zu berücksichtigen ist. Interkulturelle Mediation kann im Rahmen einer Nachbarschafts- oder Wirtschaftsmediation stattfinden.

2.1.5. Interdisziplinarität

Die Mediation arbeitet mit vielen unterschiedlichen Disziplinen zusammen. Um einen Konflikt bearbeiten und beilegen zu können, werden in den verschiedenen Situationen unterschiedliche Expertisen benötigt. Diese ermöglichen der MediatorIn einerseits ein schnelleres Verständnis der Konfliktsituation und andererseits erhalten die Konfliktparteien wichtige Informationen, die im Lösungsprozess beachtet werden müssen, um eine nachhaltige Lösung erarbeiten zu können. So wird bei einer Konfliktaustragung vor Gericht das juristische Fachwissen eines Rechtsanwaltes gesucht, um die gesetzliche Situation, vorgegebene Rechte und Pflichten und Möglichkeiten adäquat in den Lösungsfindungsprozess mit einzubinden. Bei innerbetrieblichen Konflikten wird zum Beispiel eine betriebswirtschaftliche, soziologische, psychologische oder technologische Expertise in Anspruch genommen. Bei Konflikten in Eltern-Kind-Beziehungen oder Partnerschaften können Psychologen kontaktiert werden, bei Konflikten in Jugendgruppen oder in Schulen PsychologInnen, PädagogInnen oder SozialarbeiterInnen (vgl. Montada/Kals 2007:10-11). Auch in einer interkulturellen Mediation wird die Kultur- und Sprachexpertise der Dolmetschenden in Anspruch genommen.

2.1.6. Ethische Prinzipien

Montada und Kals (2007) führen einige ethische Prinzipien an, die im gesamten Prozess der Mediation zu finden sind.

- Divergierende Überzeugungen müssen bearbeitet worden sein
- Das Gefühl, im Recht zu sein, muss bei den MediantInnen relativiert worden sein
- Die Verpflichtungen aus dem eingangs abgeschlossenen Mediationsvertrag seitens der MediantInnen: Bereitschaft zum Diskurs und zur Reflexion, Bemühen um ein Verstehen der Gegenseite, freiwillige Bindung an den Vertrag

- Allgemeine Pflichten der MediatorInnen: Allparteilichkeit, Intervention bei Manipulationsversuchen und Eskalationen, Hinwirken auf das gegenseitige Verstehen und das Finden von produktiven Lösungen, Respektierung der Eigenverantwortlichkeit der MediantInnen bei Entscheidungen über die Vereinbarung. Hinweis auf die Pflicht der Parteien, betroffene Dritte (Kinder) nach deren Anliegen zu fragen.
 - Ziel ist nachhaltiger Frieden
 - Der Vertrag muss gerecht sein. Dies ist gewährleistet, wenn die Parteien die Freiheit haben, den Vertrag zu schließen und sie gleich informiert sind.
- (vgl. Montada/Kals 2007:272-273)

2.2. Der Mediationsprozess

Der Mediationsprozess wird von verschiedenen AutorInnen auf unterschiedliche Weise gegliedert. Grundsätzlich werden dieselben Themengebiete aufgezählt, nur manche AutorInnen separieren einzelne Punkte. In diesem Abschnitt soll eine Übersicht über den Mediationsprozess zusammengetragen werden. Montada/Kals (2007), Mehta (2008) ebenso wie Feistauer/Zauner-Grois (2009) haben sich mit der Thematik auseinandergesetzt.

2.2.1. Orientierung

Die erste Phase ist mit dem Erstgespräch der Mediation gleichzusetzen. Es findet die Auftragsklärung statt. Dabei wird der Konflikt kurz geschildert und die Erwartungshaltungen der Konfliktparteien werden in Erfahrung gebracht. Was erwarten sich die MediantInnen von der Mediation und warum haben sie sich für diese entschieden? Somit können unrealistische Erwartungen gleich beseitigt werden. Im Zuge der Auftragsklärung wird auch geprüft, ob die Mediation das geeignete Verfahren für die Konfliktsituation ist, oder nicht ein anderes Verfahren angestrebt werden sollte, wie zum Beispiel die Moderation, Supervision, Verhandlung, Coaching, Schieds- und Schlichtungsverfahren, Gerichtsverfahren, anwaltliche Beratung oder eine Therapie. Es müssen auch einige formale Rahmenbedingungen geklärt werden, zum Beispiel wie lange eine Sitzung dauert und wer die Kosten übernimmt. Die MediantInnen werden auch über den Mediationsprozess aufgeklärt. Dabei erhalten sie sowohl Informationen über den Prozess selbst, als auch über die Rolle und die Aufgaben der MediatorIn und der KlientInnen. Um im weiteren Verlauf ein faires Miteinander zu ermöglichen, werden im Bedarfsfall auch schon die Gesprächsregeln kommuniziert. In der

Wirtschaftsmediation ist die Klärung der Verhandlungskompetenzen wichtig. Das bedeutet, welche Entscheidungen die anwesenden Personen treffen dürfen. Wenn diese Aspekte geklärt werden konnten, wird in der ersten Mediationssitzung der Mediationsvertrag unterzeichnet (vgl. Turek-Lima/Unterholzer 2013:10-15).

Montada/Kals (2007) sehen in der ersten Phase (*Die Vorbereitung*) auch die Sichtung der Informationen für den konkreten Fall. Die MediatorIn kann sich einen Überblick über die Konfliktsituation machen. Weiters wird bei justiziablen Konflikten die Rechtsbelehrung durchgeführt, das bedeutet zum Beispiel, dass es für die Parteien eventuell eine Fristenhemmung gibt (vgl. Montada/Kals 2007:222-230). Feistauer/Zauner-Grois (2009) sehen hier die Wichtigkeit, in der ersten Sitzung auf den verschiedenen Ebenen folgendes zu erreichen: Auf der Sachebene sollen Informationen zur Konfliktsituation ermittelt werden, die dann auch bereits von der MediatorIn strukturiert werden. Auf der Beziehungsebene soll für die MediantInnen Klarheit herrschen und auf der Gefühlsebene soll zur MediatorIn Vertrauen aufgebaut werden (vgl. Feistauer/Zauner-Grois 2009:77).

2.2.2. Themensammlung

In der zweiten Phase geht es um die Analyse des Konfliktes. Den Beteiligten wird dabei die Möglichkeit gegeben, ihre subjektive Sicht darzustellen. Die MediatorIn muss dabei den Konflikt strukturieren und die Kernthemen herausarbeiten. So könnten bei einer Scheidungsmediation folgende Kernthemen auftreten: Klärung der Besuchszeiten der Kinder, weiteres Verfahren mit dem Haus oder der Verbleib des Hundes. Die MediatorIn hat die Möglichkeit, durch Fragen, aktives Zuhören oder einer Kombination aus beidem den Konflikt zu erfassen und zu strukturieren. Das Ergebnis wird protokolliert und visualisiert, um die Richtigkeit und Vollständigkeit der Themen zu prüfen. Wenn dies der Fall ist, wird ein Verhandlungsthema festgelegt. Es erfolgt eine Sammlung aller Fakten und Informationen mit dem Ziel, dass alle Beteiligten den gleichen Wissensstand haben. Dazu zählt zum Beispiel der Wert eines Hauses (vgl. Turek-Lima/Unterholzer 2013:15f). Hervorzuheben ist noch, dass in der Phase der Bestandsaufnahme und Klärung der Themen den Parteien die Möglichkeit gegeben wird, ohne Unterbrechungen ihre Sicht der Dinge darzustellen. Dabei bekommt jede Partei gleich viel Platz. Dies dient auch dazu, dass sich die MediantInnen mit ihren Anliegen und Problemen ernst genommen fühlen (vgl. Feistauer/Zauner-Grois 2009:68f).

Bastine (2004) hat die Darstellung der Parteien ihrer Version der Geschichte aus psychologischer Sicht beleuchtet. Üblicherweise erzählt die erste Person ihre Sichtweise des

Konflikts. Daraufhin stellt die KonfliktpartnerIn diese Version in Frage und erzählt ihre Version der Geschichte, die danach von der ersten Person wieder verworfen und die eigene Geschichte bestärkt wird. Diese Dynamik ist in der systemischen Therapie als *story telling*, als das Erzählen von Geschichten bekannt. Damit werden die „inneren Modelle bzw. die Wirklichkeitskonstruktionen“ ausgedrückt und „[...] verleihen wir dem sozialen Geschehen die Bedeutungen, die das soziale Handeln leiten“ (Bastine 2004:27). Damit sollen andere InteraktionspartnerInnen (KonfliktpartnerIn oder MediatorIn) beeindruckt und überzeugt werden. Bastine hat dafür drei Grundregeln festgehalten, wie in der Mediation mit *Geschichten* umgegangen werden soll. Erstens werden darin immer die persönlichen Bedürfnisse und Anliegen ausgedrückt, die von der MediatorIn aufgegriffen werden sollen. Zweitens können diese durch Normalisierung (siehe Kapitel 2.4.6.) entschärft werden und drittens sollte jener *Zwang* einer KonfliktpartnerIn schon früh unterbrochen werden, der in einem Konflikt auftritt, wenn die Konfliktparteien beginnen, die Konfliktgeschichte darzulegen. Im Normalfall beginnt eine Partei damit, ihre Version der Geschichte zu präsentieren, worauf sie von der anderen Partei unterbrochen wird und die andere Partei ihre *richtige* Version darstellt. In diese Dynamik sollte von der MediatorIn schon früh eingegriffen werden (vgl. Bastine 2004:27f).

2.2.3. Konfliktbearbeitung

Im Anschluss werden die Positionen der Mediationsparteien erfasst. Unter Positionen versteht man die vorgeschlagene Lösungsmöglichkeit der KonfliktpartnerInnen. Eine Position ist zum Beispiel, wenn der Vater in einer Scheidungsmediation darauf besteht, das volle Sorgerecht für die Kinder zu bekommen, auch wenn in der Vergangenheit eher die Mutter die Hauptbezugsperson war. Montada und Kals haben die Position als Streitthema bezeichnet und das Interesse als Streitmotiv. Die Aufgabe der MediatorIn ist es nun, die Tiefenstruktur oder auch das Interesse, das hinter dieser Position steht, gemeinsam mit der jeweiligen Konfliktpartei herauszuarbeiten. Warum ist die vertretene Position für die Partei so wichtig? Was steckt dahinter? So könnte das Interesse im oben genannten Beispiel der Wunsch nach intensiver Teilnahme am Alltagsleben der Kinder sein. Es können mehrere Interessen oder Tiefenmotive einer Position zu Grunde liegen. Deshalb ist es wichtig, sie mit den verschiedenen Fragetechniken aufzudecken, auch wenn sie der MediatorIn eigentlich als offensichtlich erscheinen, denn es könnte noch ein weiteres Interesse dahinterstecken oder überhaupt ein anderes, als von der MediatorIn angedacht. Das Eingestehen der Interessen kann sich unter Umständen schwierig gestalten, da sie als moralisch bedenklich empfunden

werden oder einen Gesichtsverlust bedeuten. Darunter fallen zum Beispiel Motivationsquellen wie Gewinnstreben oder eigennütziges Handeln, denen Solidarität oder Dankbarkeit gegenüber stehen. Eine Firma, die Mitarbeiter entlässt, um den Gewinn zu maximieren, sucht Rechtfertigungen wie die düstere Marktlage, um in einem besseren Licht dazustehen. Auch Neid und Eifersucht sind schwer einzugestehen oder werden negiert, da sie entweder tabuisiert sind oder mit einem Eingeständnis von Schwäche und Niederlage einhergehen. Die Schwierigkeit für eine MediatorIn liegt darin, dass sich die MediantInnen über ihre Interessen klar werden und sich diese selbst eingestehen können. Im zweiten Schritt müssen diese Erkenntnisse der Gegenseite mitgeteilt werden, da sie für einen Verständnisaufbau von größter Wichtigkeit sind. Denn erst wenn eine Seite die andere Konfliktpartei versteht, können die eigenen Anliegen relativiert werden. Das Mitteilen der Interessen ist Voraussetzung für eine Lösungssuche (vgl. Montada/Kals 2007:232-247).

Ziel der Mediation ist genau dieses reziproke Verstehen der verschiedenen Interessen und Anliegen, ohne dass die Gültigkeit der Interessen oder normativen Überzeugungen infrage gestellt wird. Dazu muss die MediatorIn ein nicht wertendes Gesprächsklima schaffen, um ein Arbeiten auf diese Weise zu ermöglichen. Erst wenn die Konfliktparteien erkannt und akzeptiert haben, dass nur Lösungen erarbeitet werden, die sowohl die eigenen Interessen als auch die Interessen der anderen Beteiligten abdecken, kann die Lösungssuche begonnen werden (vgl. Montada/Kals 2007:232-247). Lederer/Unterholzer (2013) bezeichnen dies auch als „wechselseitige Problemdefinition“. Die MediatorIn hilft den MediantInnen bei folgender Erkenntnis: Die Interessen beider Parteien sind so miteinander verknüpft, dass sie ihre eigenen Interessen nur dann verfolgen können, wenn das Interesse des Gegenübers berücksichtigt wird (vgl. Lederer/Unterholzer 2013:29f).

Die Konfliktparteien haben die Überzeugung, die Gegenseite allein sei durch die erlebte Norm- und Anspruchsverletzung für den Konflikt verantwortlich (siehe Kapitel 2.4.3.). Keine der beiden Seiten ist bereit, ihre Sicht zu relativieren oder ihre Ansprüche und Anliegen aufzugeben. Deshalb ist ein weiterer zentraler Punkt für eine erfolgreiche Mediation das Bewusstmachen des eigenen Beitrags zum Konflikt. Durch diesen Prozess verändert sich die Wahrnehmung des Konflikts bei den MediantInnen (vgl. Lederer/Unterholzer 2013:29f, Montada/Kals 2007:232-247).

Außerdem ist die Annäherung der konfligierenden Überzeugungen für eine erfolgreiche Mediation wichtig. Wenn dies nicht möglich ist, sollten die Überzeugungen des jeweils Anderen zumindest toleriert werden. Oft kann ein Konflikt schon beigelegt werden,

wenn eine Partei eine Normverletzung zugibt und bedauert oder diese überzeugend rechtfertigen kann. Das Eingestehen von Fehlern auf beiden Seiten der Konfliktparteien gilt vor allem in länger andauernden Konflikten als einzige Möglichkeit, den Konflikt in der Vergangenheit zu lassen. Somit wird die Konfliktgeschichte gesehen und anerkannt, ohne den ganzen Konflikt detailliert aufarbeiten zu müssen (vgl. Montada/Kals 2007:256-260).

Abbildung 1 soll die Veränderung der Haltung der MediantInnen im Mediationsprozess veranschaulichen. Zuerst findet sich die Fokussierung auf das Gegenüber, um im Laufe der Mediation die Energie auf eine gemeinsame Lösungsfindung zu lenken.

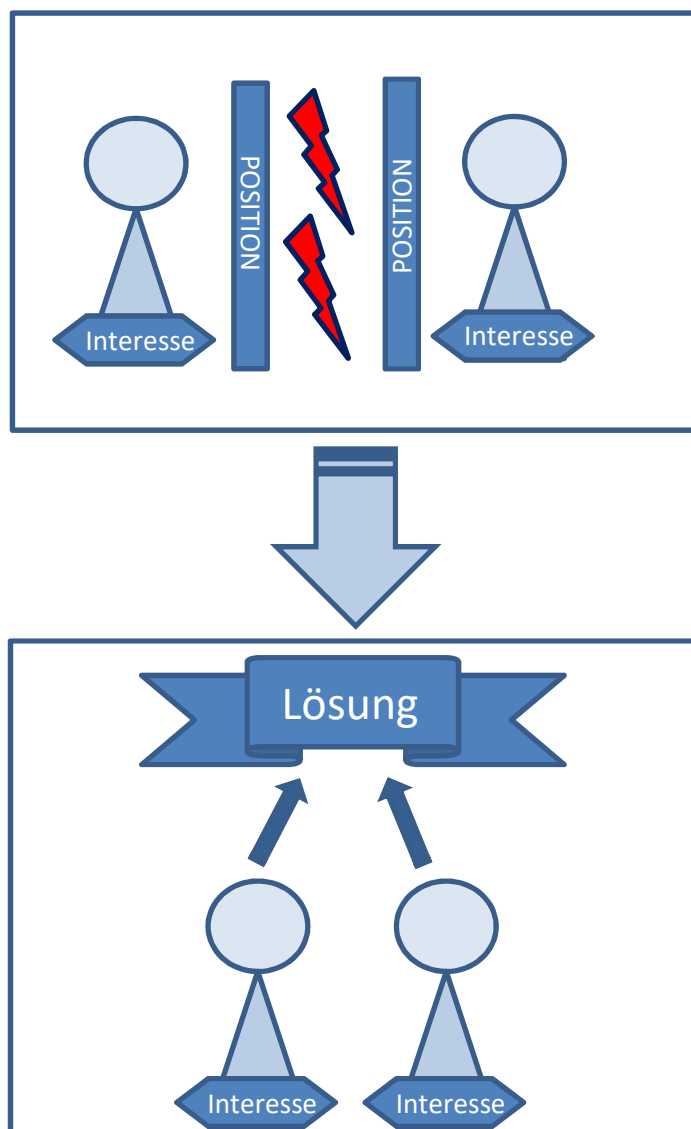


Abb. 1 – Weg von einer Fokussierung auf die Gegenseite hin zur Lösung.

Mehta (2008) sieht zusätzlich zu den oben genannten Punkten noch eine Notwendigkeit in der Herausarbeitung von blockierenden Kommunikations- und Konfliktmustern (Mehta 2008:

233). Auch Montada/Kals (2007) heben hervor, dass, um einen Konflikt konstruktiv bearbeiten zu können, die oft unbewusst angewendeten Annahmen und Überzeugungen gemeinsam mit den Parteien reflektiert werden müssen. Denn manche der Überzeugungen können zu problematischen Erwartungen oder Bewertungen führen, die für eine Bearbeitung des Konflikts nicht förderlich sind. So zum Beispiel gibt es die Annahme, dass Nachgeben grundsätzlich eine Niederlage und einen Gesichtsverlust darstellt (vgl. Montada/Kals 2007:256-260). Sie haben eine Liste von häufigen unproduktiven Annahmen und Überzeugungen zusammengestellt, die hier im Folgenden genannt werden.

Überschätzung von Eigennutz als Motiv

Die MediantInnen gehen davon aus, dass das Motiv des Gegenübers das eigennützige Handeln ist, worauf „mit gleicher Münze“ heimgezahlt wird und mit einem ähnlichen Handlungsmuster reagiert wird. Würden die Beteiligten andere Motive wie Gemeinsinn, Pflichterfüllung oder Gerechtigkeit in ihre Beurteilung mit einbeziehen, würden sie womöglich differenzierter agieren.

„fixed pie“-Annahme

Die Konfliktparteien nehmen an, dass ein Verteilungskonflikt immer einen Gewinner-Verlierer-Ausgang haben muss. Der Kuchen hat also eine „fixe Größe“, die aufgeteilt werden muss. Diese Annahme ist falsch, denn durch die Verteilung des Kuchens ist es zum Konflikt gekommen. Bei der Lösungssuche muss daran gedacht werden, welche andere „Kuchen“ (materielle Ressourcen, Wissen, Kompetenzen, soziale Beziehungen) aufgeteilt werden können, um Gewinner-Gewinner-Lösungen finden zu können.

False consensus

Die beteiligten Konfliktparteien sind in der Annahme, die Gegenseite verfolge dieselben Interessen wie man selbst und hege dieselben Präferenzen und Wertvorstellungen.

Illusionärer Konflikt

Es wird angenommen, dass zwischen den Streitparteien Konflikte zu allen möglichen Themen existieren, und es werden deshalb weniger Gemeinsamkeiten als in Wirklichkeit vorhanden wahrgenommen. Wenn dies von einer Seite durchschaut wird, kann dies zu Gunsten dieser Seite ausgenutzt werden. Dazu zählt, wenn eine Seite in einem unwichtigen Thema auf einen Punkt verzichtet, um im wirklichen Streitthema im Gegenzug vom Mitbeteiligten einen Verzicht einzufordern.

Simple Gerechtigkeitsvorstellung

Hier beziehen sich Montada/Kals (2007) zum Beispiel auf die verbreitete Vorstellung, dass ein Vorwurf mit einem Gegenvorwurf zu beantworten ist oder ein einfacher Kompromiss (Halbierung der Ausgangsposition) ein gerechter Ausgang ist.

Verfügbarkeitsheuristik

Tversky und Kahnemann (1974) haben nachgewiesen, dass als Basis für eine Urteilsbildung jene Informationen herangezogen werden, die mental verfügbar sind. Das bedeutet, Menschen suchen nicht systemisch nach relevanten und objektiven Informationen, sondern nutzen die ihnen mental zugänglichen Informationen, um Entscheidungen zu treffen und Handlungen zu setzen. Wer sich in seinem Leben sehr mit dem ökonomischen Bild des Menschen beschäftigt, der wird aller Wahrscheinlichkeit nach in Interaktions- und Konfliktsituationen den Eigennutz als treibendes Motiv sehen. Mit der Verfügbarkeitsheuristik lässt sich auch die häufige Überschätzung der eigenen Leistungen in einer Partnerschaft erklären. Die Beteiligten haben jene positiven Handlungen mental präsent, die sie selbst ausgeführt haben. Mental verfügbar sind sie auch deshalb, weil sie auch immer wieder darüber sprechen und somit daran denken, während die Leistungen oder Verzicht der PartnerIn häufig nicht automatisch mental präsent sind.

Ankerbildung

Tversky und Kahnemann (1974) haben ebenso untersucht, wie die Urteilsbildung stattfindet, wenn über kein gesichertes Wissen verfügt wird. In diesen Fällen orientieren sich Menschen an „Ankern“. Das sind die ersten erhaltenen Informationen, die zu Ankern werden.

Die „lost cost“-Falle

Darunter verstehen Montada und Kals das Beibehalten eines Handlungsziels oder Projektes, in das bereits viel Zeit, Geld, Ansehen und Anstrengung investiert worden sind, also Investitionen, die bei einer Aufgabe des Ziels verloren wären, weshalb der Konflikt unbedingt gewonnen werden soll. Das Problem ist der mögliche, weitaus höhere Verlust bei der Fortsetzung des Konflikts.

Komplexitätsverleugnung

Hierunter versteht man die Ausblendung der Komplexität eines Problems. Beispiel: Soll eine Ökosteuer eingeführt werden? Die Motivationen hinter der Idee sind das Senken des Energieverbrauchs, mehr Einnahmen für Sozialsysteme, Entwicklung von Energiesparautos und Förderung von alternativer Energienutzung. Das Erfüllen dieser teils widersprüchlichen

Ziele würde spezifische Maßnahmen erfordern. Menschen neigen zur Leugnung der Unvereinbarkeit dieser Ziele und nehmen an, mit der Einführung der Ökosteuer wären viele Ziele geregelt.

Frames

Als Frame wird die verbale Formulierung eines Gegenstands bezeichnet, der überaus wichtig für dessen Bewertung ist. So kann zum Beispiel eine Maßnahme in einem Umweltkonflikt zwischen einer Fabrik und einer Gemeinde als Gewinn oder Verlust dargestellt werden. Menschen tendieren zur Gewinnmaximierung und hegen eine Aversion gegen Verluste (vgl. Montada/Kals 2007:250-256). Hierbei ist die typische Falle, dass ein Sachverhalt positiv oder negativ gefärbt dargestellt wird und diese Darstellung als Realität angesehen wird.

2.2.4. Lösungssuche

Im nächsten Schritt werden Lösungsoptionen generiert. Dabei ist eine möglichst große Anzahl an Lösungen von Vorteil. Die MediantInnen erleben ihre Eigenverantwortlichkeit und Entscheidungsfreiheit, da sie möglichst vielen denkbaren Lösungsvarianten gegenüberstehen (vgl. Turek-Lima/Unterholzer 2013:17). Ideal für eine Mediation ist die Generierung von Gewinner-Gewinner-Ausgängen. Das bedeutet, beide Parteien sehen mehr Vorteile als Nachteile in der gefundenen Lösung. Es gibt noch die Möglichkeit eines Verlierer-Verlierer-Ausganges, eines Gewinner-Verlierer-Ausganges oder eines Abbruchs ohne ein Ergebnis (vgl. Montada/Kals 2007:247-250). Ein Beispiel: In einem Konflikt zwischen Eheleuten um die Frage, ob die Mutter des Mannes in die Familie aufgenommen werden soll oder nicht, können folgende Lösungsoptionen gesehen werden: Die pflegerische Betreuung der Mutter übernimmt: Ein Pflegedienst, der Ehemann, die Ehefrau, beide gemeinsam oder die Betreuungsleistungen der Ehefrau werden aus dem Einkommen der Mutter und/oder aus Zahlungen der Pflegeversicherung wie berufliche Leistungen honoriert.

Die einzelnen Lösungsvarianten werden nach verschiedenen Bewertungskriterien beurteilt: nach den Interessen und Motiven der Beteiligten, den Nebeneffekten, nach Machbarkeit, Ethik und Recht, objektiven Kriterien wie Recht oder Sachverständiger, Fairness, moralische Erwägungen, Gleichbehandlung oder Tradition. Diese Kriterien sollten vorher von den Beteiligten festgelegt werden. In der Bewertung der Optionen werden Gemeinsamkeiten der MediantInnen sichtbar, die die konfrontative Beziehung weiter lockern. Im letzten Schritt wird eine Lösung ausgewählt (vgl. Montada/Kals 2007:267-270, Turek-Lima/Unterholzer 2013:17). Wir sehen, dass das Entwickeln und Prüfen der Lösungen bzw.

dessen Kriterien von den MediantInnen selbst übernommen werden muss. Das ist deshalb so wichtig, weil dies die Chancen erhöht, dass diese Lösung als Produkt der eigenen Kreativität und nicht der MediatorIn nachhaltig ist.

2.2.5 Abschluss und Mediationsvereinbarung

Bei der schriftlichen Festhaltung der Lösungen im Vertrag muss auf eine präzise Formulierung geachtet werden. Hierbei schlagen Montada und Kals die Kriterien des SMART-Modells von Filner und O'Brien vor (zitiert nach Kessen/Troja 2002: 419f):

1. Specific (wer macht was, wie und wann?)
2. Measureable (überprüfbar)
3. Achievable (ausführbar)
4. Realistic (alle Schwierigkeiten sollten realistisch bedacht werden)
5. Timed (Zeitplanung)

Die MediatorIn steht dem Prozess der Lösungsumsetzung begleitend bei (vgl. Montada/Kals 2007:274-275).

Sind die Lösungen so weit ausgesucht, müssen sie noch überprüft werden, ob diese auch durchführbar sind. Im Beispiel einer Scheidungsmediation sind nicht alle Lösungen vor Gericht haltbar, weshalb die MediantInnen vor Unterzeichnung der Mediationsvereinbarung die Lösung noch von einem externen Juristen überprüfen lassen sollten (vgl. Feistauer/Zauner-Grois 2009:71). Dies muss unbedingt eine externe Person durchführen, auch wenn die MediatorIn selbst ein JuristIn ist. Sie würde ansonsten eine beratende Funktion ausüben, was erstens nicht in den Zuständigkeitsbereich einer MediatorIn fällt und zweitens bei Falschberatung in Österreich zu einer Strafe führen kann.

2.2.6. Evaluation

Um das gesamte Mediationsverfahren evaluieren zu können, müssen folgende Punkte für den Evaluationsplan festgelegt werden:

- Evaluationskriterien
- Erhebungsinstrumente der Kriterien
- Durchführung der Evaluation
- Interpretation
- Mitteilung der Ergebnisse

Wichtig ist, den Evaluationsplan zu Beginn zu erstellen, um im Laufe des Mediationsverfahrens bereits die notwendigen Daten gewinnen zu können (vgl. Montada/Kals 2007:277).

2.3. Kommunikation

Kommunikation hat sehr viel mit Mediation und Dolmetschen zu tun. Beide Bereiche überschneiden sich im Bereich der Kommunikation. Während die Mediation durch das Beilegen eines Konfliktes beziehungsweise das Ausräumen von Missverständnissen die Kommunikation wiederherstellt, gewährleistet das Dolmetschen die Kommunikation durch das Überwinden der Sprachbarriere. In beiden Fällen hilft entweder die Dolmetschende oder die MediatorIn, Kommunikation sicherzustellen.

In beiden Bereichen werden Kommunikationsmodelle als Grundlage zum Verständnis der Kommunikation gelehrt. Im folgenden Kapitel sollen nun einige dieser Modelle vorgestellt werden. Der Bereich der Mediation setzt sich jedoch auf viel genauere Weise damit auseinander, was Kommunikation wie und wo bewirkt. Diese Auswirkungen werden auf der Metaebene von der MediatorIn analysiert und bei Notwendigkeit verbalisiert. Aus diesem Grund sind in Kapitel 2.3.2. Beeinflussungsmöglichkeiten und 2.3.3. Kommunikationssperren einige dieser Kommunikationsmöglichkeiten aufgelistet.

2.3.1. Kommunikationsmodelle

Im Folgenden sollen nun einige Kommunikationsmodelle vorgestellt werden.

Sender-Empfänger-Modell nach Shannon & Weaver (1949)

Eines der grundlegenden Kommunikationsmodelle haben Shannon/Weaver (1949) entwickelt.

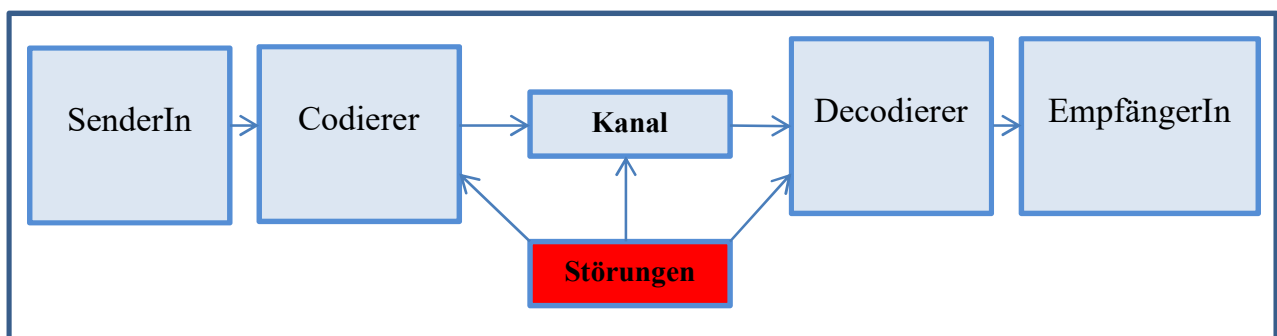


Abb. 2: Sender-Empfänger-Modell nach Shannon/Weaver (1949)

Es besteht aus fünf Komponenten: 1. SenderIn, 2. Codierer oder Sendegerät, 3. Kanal oder Kommunikationsweg, 4. Decodierer oder Empfangsgerät und 5. den Empfänger.

Damit der Kommunikationsprozess überhaupt initiiert werden kann, muss zuerst ein Kommunikationskanal vorhanden sein oder eingerichtet werden. Dies kann eine Kommunikationssituation sein, in der man sich der KommunikationspartnerIn gegenüber befindet (face-to-face), ein Blickkontakt oder auch ein Telefonat. Danach wird der Inhalt von der SenderIn codiert und über den Empfangskanal zum Empfangsgerät der EmpfängerIn gesendet. Die EmpfängerIn muss die ihm vermittelten Signale mittels seines Decodierers oder Empfangsgeräts wahrnehmen und entsprechend decodieren. Für eine erfolgreiche Kommunikation ist es unumgänglich, dass das Sende- und Empfangsgerät übereinstimmen und der Transport im Kommunikationskanal so störungsfrei wie möglich stattfindet. Störungen können sowohl das Sende- als auch das Empfangsgerät, aber auch den Kanal beeinflussen und somit den Kommunikationsprozess stören. Die Nachricht, die übermittelt wird, kann sprachlicher und non-verbalen Natur sein. (vgl. Shannon/Weaver 1949:2)

In diesem Modell wird die Komplexität der menschlichen Interaktion sehr vereinfacht dargestellt. Besonders in der Dolmetschwissenschaft wird dieses Modell immer wieder hinzugezogen, um Kommunikation und in weiterer Folge das Dolmetschen als Zwischenschaltung und Transferenz in die andere Sprache modellhaft darzustellen. Dies überlappt mit der Vorstellung von Roy, die in Kapitel 1.2. ausgearbeitet wurde. Roy beschreibt das Dolmetschen als Kanal, indem die Dolmetschende arbeitet. Diese doch sehr analoge Betrachtungsweise von Kommunikation dient als guter Einstieg in das Thema.

Schulz von Thun (2008)

Schulz von Thun hat in seinem Modell einen Vier-Seiten-Ansatz vorgelegt. Eine Nachricht kann auf vier verschiedene Weisen verstanden werden. Wir wollen das Beispiel von Schulz von Thun übernehmen: Ein Mann und eine Frau befinden sich in einem Auto vor einer Ampel. Der Mann sagt zur Frau: „Du, da vorne ist grün.“.

Sachebene

Auf der Sach- oder Inhaltsebene wird die reine Sachinformation transferiert. Das heißt, der Zustand der Ampel wird kommuniziert: Sie ist grün.

Selbstoffenbarung

Eine Nachricht beinhaltet nicht nur die reine Information, sondern auch Informationen über die Person der SenderIn. In unserem Beispiel können wir festhalten, dass die SenderIn offenbar deutschsprachig, wach, höchstwahrscheinlich nicht farbenblind ist und er es vielleicht eilig hat. Mit der Selbstoffenbarung ist sowohl die gewollte Selbstdarstellung gemeint, als auch die unfreiwillige Selbstenthüllung. Sie enthält also eine Ich-Botschaft.

Beziehung

Ein weiterer Aspekt ist, wie die SenderIn zur EmpfängerIn steht beziehungsweise was er von ihm hält, aber auch wie die SenderIn die Beziehung zueinander sieht. Es zeigt sich, wie die EmpfängerIn behandelt wird. Dies offenbart sich meist in der Formulierung, dem Tonfall oder anderen nonverbalen Signale. In dem obengenannten Beispiel zeigt der Mann, dass er der Frau nicht zutraut, ohne seine Hilfe richtig Auto zu fahren beziehungsweise am Verkehr teilzunehmen. Er hält sie für hilfsbedürftig. Auf der anderen Seite definiert er seine Beziehung zu ihr als so intim, dass diese Aussage möglich ist, (höchstwahrscheinlich) ohne größere Konsequenzen. Wäre die Frau seine Arbeitgeberin, würde er diese Aussage vielleicht nicht tätigen. Hier finden sich also eine Du- und eine Wir-Botschaft.

Appell

In diesem Aspekt wird kommuniziert, wozu die SenderIn die EmpfängerIn veranlassen möchte. Der Versuch zur Einflussnahme kann mehr oder minder versteckt sein. Wenn er versteckt ist, sprechen wir von Manipulation. Im genannten Beispiel kann der Appell sein: „Gib ein bisschen Gas, dann schaffen wir es auch noch bei grün!“ (vgl. Schulz von Thun 2008:26-30).

Dieses Modell dient dazu, einzelne Aussagen zu betrachten. Dabei können auch einzelne Personen eine Tendenz zu einem dieser vier Ohren feststellen, weil überdurchschnittlich auf einer dieser vier Ebenen interpretiert wird. Mit dem Wissen über die verschiedenen Möglichkeiten des Verstehens einer Aussage können manche Missverständnisse aufgeklärt werden.

Interessant hierbei ist auch, dass dieses Modell Kultur übergreifend eingesetzt werden kann, denn Botschaften können in jeder Sprache auf diese vier Arten aufgefasst werden. Eine kulturelle Komponente kann nur sein, dass ein Kulturkreis tendenziell die Sachebene versteht, während ein anderer zum Hören auf der Beziehungsebene neigt. Wir stellen uns folgendes

Szenario vor: Wir dolmetschen auf einer Weinverkostung. Ein Teilnehmer bemerkt: Dieser Wein schmeckt schal im Abgang, woraufhin sich der Weinbauer beleidigt fühlt. Während diese Aussage im Kulturkreis des Teilnehmers nicht als unfreundlich oder gar beleidigend gilt, sondern die Mitglieder unterbewusst den gemeinsamen Konsens haben, dass in solch einer Situation die Sachebene zählt, ist diese Bemerkung in der Kultur des Weinbauers eine Wertung auf der Beziehungsebene. In seiner Wahrnehmung stellt ihm der Teilnehmer mit dieser Botschaft ein schlechtes Zeugnis als Weinbauer aus, da diese Aussage als unangebracht empfunden wird.

Trotzdem greift auch dieses Modell zu kurz, um als Repräsentation der gesamten Kommunikation gelten zu können. Kommunikation ist immer auch eine Dynamik. Die Analyse einer einzelnen Aussage kommt einem Querschnitt oder einer Stichprobe gleich. Die Kommunikation wird von vielen anderen Faktoren beeinflusst. So kann ein Mensch an einem Tag besonders empfindlich am Beziehungsohr sein, um am nächsten Tag nur die Sachebene zu hören. Hierbei ist das Modell von Watzlawick schon vielschichtiger.

Modell Watzlawick (2011)

Watzlawick et al. (2011) verwenden den Begriff *Kommunikation* als allgemeine Bezeichnung eines Wissensgebietes und als Name für eine noch nicht näher bestimmte Verhaltenseinheit, wobei eine einzelne Kommunikation als „message“ zu bezeichnen ist und ein reziproker Ablauf von Mitteilungen zwischen zwei oder mehreren Personen als „Interaktion“. Zur Kommunikation zählen nicht allein Worte, sondern auch Körpersprache, Körperhaltung und alle paralinguistische Phänomene wie Tonfall, Pausen, Lachen (vgl. Watzlawick et al. 2011:58).

Das erste von fünf Axiomen, die Watzlawick et al. (2011) in ihrem Werk *Menschliche Kommunikation* definiert haben, ist folgendes:

- 1) Man kann nicht nicht kommunizieren (Watzlawick et al. 2011:60)

Die Unmöglichkeit, nicht zu kommunizieren, resultiert daraus, dass jegliches Verhalten einen Mitteilungscharakter hat, denn selbst eine Verneinung oder Vermeidung von Kommunikation ist eine Kommunikation. So muss sie nicht zwangsläufig intendiert sein, um als diese Form wahrgenommen zu werden. Beispiel: Ein Mann sitzt mit verschränkten Armen und gesenktem Blick in der Straßenbahn und kommuniziert – trotz seines Schweigens – dass er nicht angesprochen werden möchte (vgl. Watzlawick et al. 2011:58-60).

- 2) Jede Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt, derart, dass letzterer den ersteren bestimmt und daher eine Metakommunikation ist. (Watzlawick et al. 2011:64)

In jeder Kommunikation sind eine Inhalts- und eine Beziehungsebene zu finden. Die Inhaltsebene enthält Informationen über den Kommunikationsgegenstand oder das Objekt und die Beziehungsebene eine Information über die Beziehung der Kommunizierenden. Zur Veranschaulichung sei hier ein Beispiel gebracht: Frau A deutet auf Frau Bs Halskette und fragt: „Sind das echte Perlen?“. Der Inhalt der Frage bezieht sich auf die Information über das Objekt. Auf der Beziehungsebene definiert Frau A gleichzeitig ihre Beziehung zu Frau B, nämlich in der Art, wie sie diese Frage stellt. Der Ton in der Stimme, der Gesichtsausdruck oder der Kontext können Freundlichkeit, Neid oder Bewunderung zum Ausdruck bringen. Dies ist eine Information über die Objektinformation und somit eine Metainformation. Der Inhaltsaspekt vermittelt die Daten und die Beziehungsebene indiziert, wie diese Daten aufzufassen sind (vgl. Watzlawick et al. 2011:61-64).

- 3) Die Natur einer Beziehung ist durch die Interpunktion der Kommunikationsabläufe seitens der Partner bedingt. (Watzlawick et al. 2011:69-70)

Von außen erscheint eine Interaktion als ein ununterbrochener Austausch von Mitteilungen. Jede TeilnehmerIn an der Kommunikation muss diesem Austausch eine Struktur zu Grunde legen, für die Watzlawick et al. den Begriff der Interpunktion übernommen haben. Die Interpunktion organisiert das Verhalten und ist ein wesentlicher Bestandteil jeder menschlichen Beziehung. Kommunikation ist somit immer Ursache und Wirkung, denn auf jeden Reiz folgt eine Reaktion (Verhaltenskette). Da eine Kommunikation zirkulär verläuft, gibt es keinen Anfangspunkt. Watzlawicks Beispiel dieses Axioms ist die Interpunktion eines Ehepaars. Die Ehefrau nörgelt als Reaktion auf den Rückzug ihres Mannes. Der Mann zieht sich als Reaktion auf ihr Nörgeln zurück. Beide sehen den jeweils anderen als Ursache für ihr Verhalten. Einen Anfang gibt es nicht, da Kommunikation immer kreisförmig ist (vgl. Watzlawick et al. 2011:65-70).

- 4) Menschliche Kommunikation bedient sich digitaler und analoger Modalitäten. Digitale Kommunikationen haben eine komplexe und vielseitige logische Syntax, aber eine auf dem Gebiet der Beziehungen unzulängliche Semantik. Analoge Kommunikationen dagegen besitzen dieses semantische Potenzial, ermangeln aber der für eindeutige Kommunikationen erforderlichen Syntax. (Watzlawick et al. 2011:78)

Der Mensch hat digitale und analoge Kommunikationsweisen, die sich gegenseitig ergänzen. Um ein Objekt darzustellen, gibt es entweder die Möglichkeit, dies über eine Analogie zu tun (zB Zeichnung) oder ihn zu benennen. Die analoge Kommunikationsweise findet ihren Einsatz hauptsächlich auf der Beziehungsebene und entbehrt jeglicher Syntax. Die digitale Kommunikationsweise bezeichnet alles Sprachliche, also Worte, deren Beziehung zu einem Gegenstand rein willkürlich ist. Es können logische Verknüpfungen und Negationen ausgedrückt werden. Dafür entbehrt sie auf der Beziehungsebene jeglicher Semantik. (vgl. Watzlawick et al. 2011:70-78)

- 5) Zwischenmenschliche Kommunikationsabläufe sind entweder symmetrisch oder komplementär, je nachdem ob die Beziehung zwischen den Partnern auf Gleichheit oder Unterschiedlichkeit beruht. (Watzlawick et al. 2011:81)

Eine symmetrische Interaktion liegt dann vor, wenn die Partner versuchen, ihre Unterschiede zu minimieren. Eine komplementäre Interaktion, wenn beide Kommunikationspartner in Unterschiedlichkeit bedingen und sich gegenseitig ergänzen. Dabei gibt es eine superiore oder primäre und eine inferiore oder sekundäre Stellung. Dies darf aber nicht mit Begriffen wie stark/schwach oder gut/schlecht verknüpft werden. Beispiel für eine komplementäre Beziehung ist die zwischen Mutter und Kindern oder LehrerIn und SchülerInnen (vgl. Watzlawick et al. 2011:78-81).

Diese Punkte sind besonders in einer Mediation von Bedeutung. Watzlawick et al. befassen sich nicht mit dem Gesagten, also nicht mit der Mikroebene, sondern sie betrachten Kommunikation eine Ebene höher. Sie beschreiben sozusagen die Dynamik, die das Gesagte in ihrer Gesamtheit entstehen lässt. Diese Betrachtung auf der Metaebene ist für die Mediation sehr wichtig. Diese fünf Punkte können den MediantInnen helfen zu verstehen, in welcher Dynamik sie sich befinden, denn durch das Visualisieren beziehungsweise das Verbalisieren verliert sie schon an Kraft. Kommunikation ist ein sehr großer Teil von Dolmetschen und Mediation. Es ist die Überlappung der beiden Bereiche. So ist es auch für Dolmetschende von Bedeutung, diese Dynamik zu kennen, denn durch das Bewegen auf der Metaebene werden für sie viele Kommunikationsprozesse klar.

2.3.2. Beeinflussungsmöglichkeiten der Gesprächskommunikation

Abgesehen von den oben vorgestellten Kommunikationsmodellen, sollten Dolmetschende gerade auch für eine Dolmetschung im Kontext einer Mediation auch in der Lage sein, Kommunikation auf der Metaebene zu benennen. Gerade in Konfliktsituationen ist oft ein

Versuch, seine eigenen Interessen durchzusetzen, zu beobachten. In diesem Kapitel soll eine grobe Übersicht über die verschiedenen Beeinflussungsmöglichkeiten geliefert werden. Montada/Kals haben eine Liste zu diesem Thema verfasst:

Versteckte Botschaften

Abwertende und kritische Botschaften, die versteckt an die KonfliktpartnerIn gesendet werden, erschweren das Mediationsgespräch, da sie eine sachliche Auseinandersetzung verhindern. Sie führen zu einer Emotionalisierung der Situation, da sich die KonfliktpartnerIn angegriffen fühlt. Beispiel: „Wenn Sie auch nur ein wenig nachgedacht hätten, hätten Sie gemerkt, dass Ihr Einwand nichts mit meinen Ausführungen zu tun hat.“

Voreingenommenheiten

Die Konfliktpartner fallen in ein destruktives Kommunikationsverhalten, das eine sachliche Auseinandersetzung unmöglich macht. Die Äußerungen werden auf der Beziehungsebene also als Kritik oder Vorwurf interpretiert.

Impression-Management

Eine KonfliktpartnerIn mimt Stärke, Überlegenheit und Bedeutung. Das bedeutet, sie kommt zu spät wegen „wichtiger Termine“ mit „wichtigen Personen“ oder verletzt regelmäßig „souverän“ die vereinbarten Kommunikationsregeln (nicht ausreden lassen, aktiv zuhören oder konkrete Wahrnehmungen statt eigener Interpretationen rückmelden).

Oberhandtechniken

Konfliktparteien benutzen die Oberhandtechniken, um sich scheinbar aktiv mit geäußerten Argumenten auseinanderzusetzen. Tatsächlich werden jedoch hauptsächlich Killerphrasen verwendet, um die gegnerische Partei zu manipulieren: „Das haben wir doch alles schon ausprobiert, das nutzt alles nichts“. Generalisierungen wie „alle“ oder „nie“ sind charakteristisch für eine Killerphrase. Sie vermitteln nur den Anschein einer aktiven Auseinandersetzung mit der PartnerIn, in Wirklichkeit jedoch werden alternative Sichtweisen gar nicht erst zugelassen. Es werden verschiedene Strategien angewendet: Einschüchterung, Drohung mit Abbruch, Versuche der Nötigung durch das „letzte Angebot“, „Fuß in die Tür“-Technik, bei der zu Beginn wenig und später mehr gefordert wird oder die „Kontrasttechnik“, in der zu Beginn eine überhöhte Forderung gestellt wird, damit die Partei erleichtert auf eine niedrigere Forderung eingeht (vgl. Montada/Kals 2007:186-188).

2.3.3. Kommunikationssperren und –killer

Es gibt einige Phrasen und Handlungen, die eine Kommunikation blockieren können. Kommunikation gilt in der Mediation nicht als Informationsaustausch, sondern als Schaffen einer Gesprächssituation, in der sich die Beteiligten verstanden und ernstgenommen fühlen. Folgende Sperren wirken hierbei störend. Turek-Lima und Unterholzer (2013) haben einige Sperren zusammengetragen.

Tab. 1: Kommunikationssperren (nach Turek-Lima/Unterholzer 2013:23)

Kommunikationssperren	Beispiel
Bewerten	Das hast du gut/schlecht/zu schnell gemacht.
Trösten	Das ist ja gar nicht so schlimm!
Interpretieren	Typisches Stresssymptom!
Lächerlich machen/ beschimpfen	Stell dich nicht so an. Du bist aber zimperlich.
Befehlen	Du machst das jetzt so!
Moralisieren/Predigen	Das habe ich dir gleich gesagt!
ungebetene Ratschläge geben	Du musst doch nur... Hast du schon ... versucht?
Aus eigener Erfahrung berichten	Ja, da habe ich auch mal Folgendes erlebt...
Ablenken	Denk an den Urlaub, da hältst du das jetzt auch aus!
Von oben herab loben	Du bist doch sonst nicht so! So kenn ich dich ja gar nicht!
Verhören	Warum schaffen das alle anderen, nur du nicht? Wie machst du das nur, dass...?
Ermahnen/Drohen	Du wirst schon sehen, was du davon hast!
Abwerten	Das ist doch lächerlich!

Zusätzlich dazu gibt es die sogenannten Kommunikationskiller. Sie verhindern eine sachliche Konversation, denn sie sind eigentlich Scheinargumente, die dazu dienen, eine Person herabzusetzen, zu verunsichern, bloßzustellen oder mundtot zu machen ohne dies direkt auszusprechen.

Tab. 2: Killerphrasen (Turek-Lima/Unterholzer 2013: 24)

Wir wollen doch mal die Kirche im Dorf lassen.
Bleiben wir doch sachlich.
Wenn Sie richtig zugehört hätten, dann wüssten Sie...
Haben wir alles schon versucht!
Das haben wir doch immer so gemacht.
Ist das Ihr Ernst?
Das kriegen wir nie durch!
Es ist allgemein bekannt, dass...
Aber die Realität sieht doch ganz anders aus...
Das ist doch ein ganz anderes Thema.

Auch Montada/Kals (2007) haben in ihrem Buch einige Kommunikationskiller zusammengetragen:

Tab. 3: Kommunikationskiller (Montada/Kals 2007: 188)

Vermeidung und Verweigerung von Kommunikation	demonstratives Desinteresse, unvermittelt ein anderes Thema anschneiden
Ablehnung des Gesprächsgegenstandes	Schon wieder diese Geschichte! Das hatten wir doch schon erledigt, oder? Das gehört hier definitiv nicht auf unsere Agenda.
Glaubwürdigkeit der Aussage angreifen	Sie sollten die Fakten mal zur Kenntnis nehmen.
Kompetenz des Gesprächspartners infrage stellen	Glauben Sie, das beurteilen zu können? Jeder Experte sagt Ihnen doch...
Die Zuständigkeit des Gesprächspartners bezweifeln	Das ist meine Angelegenheit. Was haben Sie sich denn da einzumischen?
Unlautere Motive und negative Eigenschaften unterstellen	Das ist wieder typisch: Dir geht es immer nur um dich! Sie wollen doch keine Einigung. Sie blocken doch nur!
Die Legitimität des Anspruchs angreifen	Das ist auch mein gutes Recht. Das ist ja gängige Praxis. Wenn jeder mit einer solchen Forderung käme...!
Gesprächspartner in Verlegenheit	Ich bin ja nicht der Einzige, mit dem Sie in Streit liegen.

bringen, auch durch Themenwechsel	Es ist ja bekannt, dass die Pannen sich in Ihrer Abteilung häufen.
-----------------------------------	--

2.4. Soziale Konflikte

Soziale Konflikte treten immer wieder im Leben auf. Überall dort, wo Menschen zusammenleben, werden Grenzen gezogen, hinterfragt, getestet, aufgehoben und neu verlegt. Dieser Zusammenstoß von unterschiedlichen Interessen und Bedürfnissen verursacht immer wieder Konflikte. Für KommunikationsexpertInnen, wie Dolmetschende es sind, ist es deshalb auch wichtig zu wissen, was passiert, wenn Kommunikation nicht funktioniert. Gerade im Kontext einer Mediation ist dieses Themengebiet von besonderer Bedeutung.

Für Montada & Kals (2007) liegen normative Überzeugungen der Konfliktparteien dem sozialen Konflikt zugrunde. Die Tatsache, dass die normativen Überzeugungen (Ansichten, Vorlieben, Abneigungen, Ziele, Ansprüche) manchmal unvereinbar sind, birgt viel Konfliktpotenzial. Wenn nur eine Unvereinbarkeit der normativen Überzeugungen besteht, liegt noch kein Konflikt vor.

So ist zum Beispiel der legitime Wettbewerb noch kein Konflikt. Am Markt konkurrieren UnternehmerInnen um KundInnen, BewerberInnen konkurrieren um Aufträge, SportlerInnen konkurrieren um den Sieg oder PolitikerInnen konkurrieren um Wählerstimmen/Wählerinnenstimmen. Die Unvereinbarkeit ist zwar eine Bedingung für einen sozialen Konflikt, er wird aber nicht durch sie alleine ausgelöst. Der soziale Konflikt entsteht in diesem Bereich erst dann, wenn die normativen Regeln nicht eingehalten werden, wie zum Beispiel beim Auftreten von Lohndumping oder Korruption (vgl. Montada/Kals 2007:70-72).

Soziale Konflikte entstehen unter der folgenden Bedingung:

Unvereinbarkeiten in Wünschen, Meinungen, Überzeugungen, Zielen, Interessen, Aspirationen, Ansichten und Wertungen werden zu Konflikten, wenn eine Seite den Anspruch erhebt, die eigenen Anliegen und Wertungen als wahr oder richtig, als einzig berechtigte durchzusetzen, und diejenigen der anderen Seite als illegitime Beeinträchtigung oder Bedrohung der eigenen Anliegen betrachtet. (Montada/Kals 2007:72)

Das bedeutet, dass der Kern der sozialen Konflikte immer die normativen Überzeugungen der Konfliktparteien sind. Eine der Parteien empfindet subjektiv eine Verletzung oder Bedrohung dieser Überzeugungen. Die Herausforderung der MediatorIn liegt nun auch darin, die

subjektive Sicht der MediantInnen zu relativieren. Die Sicht der Dinge des Gegenübers auch stehen lassen zu können bedarf auch einer gewissen Reife und Reflektiertheit. Die Arbeit mit der MediatorIn soll hier auch als Entwicklungschance begriffen werden, in der sich die MediantInnen auf der menschlichen Ebene weiterentwickeln können.

Indiz für einen Konflikt ist die Empörung, denn sie beinhaltet den Vorwurf, dass das Gegenüber „falsch“ handelt, „richtiges“ Handeln unterlässt oder geltende Normen und Konventionen der Moral, des Anstands, des Respekts, der Religion, der Gerechtigkeit verletzt. (vgl. Montada/Kals 2007:73)

Glasl (2009) definiert den Begriff wie folgt:

Sozialer Konflikt ist eine Interaktion

- Zwischen Aktoren (Individuen, Gruppen, Organisationen usw.),
- wobei wenigstens ein Akteur
- eine Differenz bzw. Unvereinbarkeiten
im Wahrnehmen
und im Denken bzw. Vorstellen
und im Fühlen
und im Wollen
- mit dem anderen Akteur (den anderen Akteuren) in der Art erlebt,
- dass beim Verwirklichen dessen,
was der Akteur denkt, fühlt oder will eine Beeinträchtigung
- durch einen anderen Akteur (die anderen Akteuren) erfolge. (Glasl 2009: 17)

Glasl grenzt hierbei jedoch auch ganz klar ab, was kein sozialer Konflikt ist. So sind Unvereinbarkeiten nur im kognitiven Bereich (Mein Kollege definiert den Begriff anders als ich), Unvereinbarkeiten im Fühlen (Ich mag Jazz mehr als klassische Musik), im Wollen (Beide Ehepartner wollen auf der gleichen Seite des Bettes liegen) – ohne eine Umsetzung im Handeln – und ein unvereinbares Verhalten (Mir steigt jemand auf die Füße) nicht als ein sozialer Konflikt zu definieren. Erst wenn es Unvereinbarkeiten in der Wahrnehmung, im Denken, im Fühlen, im Wollen und im Handeln gibt, kann man von einem sozialen Konflikt sprechen (vgl. Glasl 2009: 18f).

2.4.1. Konzeption eines sozialen Konflikts

Montada/Kals (2007) präsentieren ein Modell, das als Struktur eines sozialen Konfliktes gesehen werden kann. Das Modell wird anhand von zwei Parteien erläutert.

- Ausgangspunkt: X nimmt Norm- oder Anspruchsverletzung bei Y wahr, von der sich X (oder eine andere Personen, die für X eintritt) beeinträchtigt oder bedroht fühlt.

- X ist überzeugt, dass Y für ihr Tun verantwortlichen ist. Das bedeutet, X glaubt, Y hätte die Möglichkeit gehabt, anders zu handeln.
- Für X wäre dies Y auch zumutbar gewesen, denn es wären für sie keine zusätzlichen Kosten oder Risiken entstanden.
- Für X gibt es keine Gründe, die die Norm- und Anspruchsverletzung von Y rechtfertigen würden.
- X unterstellt Y, dass die Norm- und Anspruchsverletzung bewusst war.
- Der Konflikt ist manifest, wenn X die Wahrnehmung der Norm- und Anspruchsverletzung in einem Vorwurf oder einer Forderung nach Unterlassung, Wiedergutmachung oder Verzeihung formuliert und Y nicht auf den Vorwurf reagiert, den Forderungen nicht nachkommt oder Gegenforderungen stellt.
- Der Konflikt ist latent, wenn X keinen Vorwurf oder Forderungen erhebt.

Der Konflikt könnte verhindert oder beendet werden, wenn...

... Y es schafft, die für X geltenden Normen zu relativieren

...Y ihr Handeln mit Argumenten rechtfertigen kann, die X überzeugen

...Y einen Fehler eingesteht und X um Verzeihung bittet

...X seine Normen und Ansprüche relativieren kann

...X die Verantwortlichkeit von Y hinterfragt

...X rechtfertigende Gründe von Y bedenkt

(vgl. Montada/Kals 2007:75-76)

Die Autorin dieser Masterarbeit ist nicht der Meinung, dass diese Konzeption eines Konfliktes auf alle Konflikte übertragen werden kann. Besonders der Punkt der bewussten Anspruchsverletzung, beziehungsweise der unterstellten Absicht, ist nicht in allen Konfliktanalysen zu finden. Eine grobe Einteilung und Übersicht ist bei der Konfliktanalyse sicherlich hilfreich, für eine gute Analyse hält diese Konzeption der komplexen Realität einer Konfliktsituation nicht stand.

Der soziale Konflikt kann auf verschiedene Weise ausgetragen werden. Justiziable Handlungen, die darunter fallen, sind Straftaten (Erpressung, Körperverletzung, sexuelle Belästigung), Vertragsverletzungen oder Behinderung bei der Verfolgung von Rechtsansprüchen. Zu nichtjustiziablen Formen zählen Respektlosigkeit, kränkende Kritik,

subtile Demütigung, Ironisierung, Vorenthalten von Informationen, Ausgrenzung aus einer sozialen Gruppe, Verweigerung von Kooperation, Illoyalität bei Disputen, Angriffen oder Kränkungen, Vorenthalten von Zuneigung, Anerkennung, Sicherheit oder Respekt (vgl. Montada/Kals 2007:76). Verschiedene Quellen bilden unsere normativen Überzeugungen oder Ansprüche: Verfassung, Gesetze, religiöse Normen, soziale Rollen, Gerechtigkeitsprinzipien, unterschiedlichste Konventionen, Versprechen oder Verträge. Jede dieser Quellen enthält eine Vielzahl von Normen, welche nicht immer übereinstimmen und sich widersprechen können (vgl. Montada/Kals 2007:78).

2.4.2. Typologie von Konflikten

Glasl (2009) unterscheidet drei Konfliktarten. Bei Konflikten mit verschiedenen Streitgegenständen kann der Streitgegenstand explizit ausgedrückt oder bekannt sein (zum Beispiel das Verteilen von Vermögen) oder es kann um Einstellungen, Verhaltensweisen oder Zielsetzungen der Parteien gehen. Weiters gibt es die Möglichkeit, einen Konflikt durch seine Erscheinungsform zu charakterisieren. Er kann auf verschiedene Arten auftreten, obwohl ihm dieselbe Ursache zugrunde liegt. Die letzte genannte Möglichkeit ist die Einteilung nach den Eigenschaften der Konfliktparteien. Abhängig davon, ob es sich bei den Streitenden um ein Individuum, eine Gruppe oder ein größeres soziales System handelt, verändert sich das Wesen des Streits (vgl. Glasl 2009: 54ff).

Konflikte, die zwischen zwei oder mehreren Personen bestehen, werden von Montada/Kals (2007) auch intersubjektive Konflikte genannt. Davon zu unterscheiden sind innerpsychische Konflikte, die sich in einer einzelnen Person abspielen. Dabei handelt es sich um Entscheidungskonflikte, das bedeutet, eine Person hat eine subjektiv schwierige Entscheidung zwischen zwei Alternativen zu treffen. Beispiele sind die Entscheidungen zwischen zwei interessanten Berufen oder zwischen Karriere und Familie. Intrasubjektive Konflikte, auch Binnenkonflikte, sind Konflikte zwischen größeren sozialen Einheiten wie zum Beispiel juristischen Personen wie Behörden, Gruppen, Organisationen, Betrieben oder Staaten (vgl. Montada/Kals 2007:100).

Glasl (2009) unterscheidet hier einen Mikro-, Meso- und Makrokonfliktrahmen. Ein Konflikt auf der Mikroebene bezieht nur zwei oder drei Personen ein (zB Lehrer und Direktor). Ist ein Aufeinandertreffen von größeren Gruppen zu beobachten, spricht er von der Mesoebene (zB Elternvertretung gegen Lehrerschaft). Wird der Konflikt noch eine Ebene

höher ausgetragen, wie zB auf politischer Ebene bzw. in der Öffentlichkeit, dann spricht er von der Makroebene (vgl. Glasl 2009:67).

Ropers bezieht sich in seinem Buch *Interkulturelle Mediation* bei dieser Fragestellung auf Christopher Moore (1996). Dieser hat folgende Konfliktursachen und –felder festgelegt:

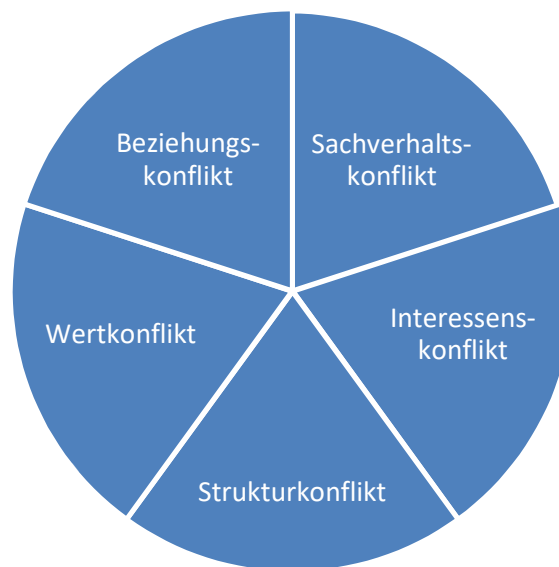


Abb. 3: Konfliktursachen nach Christopher Moore 1996 (zit. n. Ropers 1999:70).

Ropers hält dabei fest, dass Konflikte aus dem Bereich der Wertkonflikte am schwierigsten zu bearbeiten sind. Zu diesem Bereich zählen auch kulturell bedingte Konflikte (vgl. Ropers 1999:71).

Montada/Kals (2007) kategorisieren den Konflikt wieder auf andere Weise: In *Sachkonflikten* geht es um verschiedene Meinungen zu Sachverhalten. Hauptsächlich geht es aber nicht um die Wahrheit, sondern um Glaubwürdigkeit, Ansehen oder Autorität. Diese Werte können als gefährdet wahrgenommen werden, wenn es abweichende Meinungen gibt. In *Konflikten wegen (Glaubens-)Überzeugungen* spielen die Überzeugungen eine wichtige Rolle für die Kohärenz und Identität einer Gruppe, welche in einem Konflikt als bedroht wahrgenommen wird. In *Konflikten wegen Wertungen und Interessen* muss die Funktion und der Stellenwert geklärt werden, um den Konflikt richtig zu verstehen. Beispiele von Montada und Kals sind: Ist Golfspielen ein Sport, chic und eine Gelegenheit für Geschäftskontakte oder eine tolerierte Fluchtmöglichkeit aus der Familie? Sichert die Vorliebe für eine Musikgruppe die Zugehörigkeit zu einem Fanclub (und darüber hinaus Status und soziale Identität) oder gefällt nur die Musik und dient als Ressource bei Niedergeschlagenheit oder

Langeweile? In *Konflikten wegen divergierenden Wertorientierungen* geht es um allgemeine Wertorientierungen wie Friede, Sicherheit, Natur, Familie oder Selbstbestimmung. Sie zeigen sich fast nie als manifeste Konflikte, sondern bilden immer die Tiefenstruktur eines Problems. Ein Konflikt entsteht dann, wenn eine AkteurIn seine eigenen Wertorientierungen lebt, damit aber nicht den normativen Erwartungen der anderen entspricht. Ein hoher Stellenwert der Familie führt vielleicht zu Konflikten im Beruf; materieller Wohlstand zum Konflikt mit der Erhaltung der Natur. Bei *Konflikten wegen der Verfolgung von Eigennutz* wird Eigennutz in verschiedenen Kontexten wie Wirtschaft, Sport oder Politik grundsätzlich als legitimes Motiv erachtet. Problematisch wird die Situation erst, wenn damit die normativen Ansprüche anderer AkteureInnen verletzt werden. Ein passendes Beispiel dafür ist Doping im sportlichen Wettbewerb. Bei *Konflikten über die Geltung und Auslegung von präskriptiven Normen* geht es um die Klärung der Gewichtung der einzelnen Normen, das bedeutet, welcher Norm mehr Bedeutung oder welcher weniger Bedeutung beigemessen wird. Diese Konflikte treten vor allem im Bereich der Gesetzgebung, bei Rechtsentscheiden und Urteilsfindungen bei Gericht oder auch bei institutionellen Entscheidungen auf. Der Begriff *Beziehungskonflikt* wird unterschiedlich verwendet. Einerseits wird damit der Umstand bezeichnet, dass die Beziehung der Konfliktparteien vom Konflikt belastet wird. In der zweiten Bedeutung des Begriffs nimmt eine Person eine Verletzung ihrer normativen Erwartung der Beziehung zur InteraktionspartnerIn wahr. Wodurch diese Verletzung entsteht, hängt von der Beziehung der Konfliktparteien ab (Eltern-Kind, Lehrer-Schüler, Partner, Polizist-Verkehrsteilnehmer, Verkäufer-Kunde, Arbeitgeber-Arbeitnehmer). Auch in diesem Fall zeigt sich der Beziehungskonflikt nicht als manifest, sondern findet sich in der Tiefenstruktur eines Konfliktes, während die Streitthemen andere sind (vgl. Montada/Kals 2007:82-90).

Einen anderen Zugang zu verschiedenen Konfliktarten hat Turek-Lima (2014). In *Beurteilungskonflikten* sind sich die Konfliktparteien zwar über das Ziel einig, die Realisierung verursacht jedoch Konflikte. In *Rollenkonflikten* entstehen Konflikte aufgrund der verschiedenen Rollen, die die Einzelne in verschiedenen Situationen übernimmt. So kann eine Führungskraft gleichzeitig Vorgesetzte und MitarbeiterIn sein. *Verteilungskonflikte* handeln meist von knappen Ressourcen. In *Interessenskonflikten* werden unterschiedliche Interessen und Wünsche nicht berücksichtigt. *Bewertungskonflikte* entstehen durch divergierende Auffassungen von Werten, Zielen oder Normen und *Beziehungskonflikte* bezeichnen nach Turek-Lima Konflikte, die aufgrund bestimmter Verhaltensweisen (zum Beispiel nervend) eines Beteiligten entstehen (vgl. Turek-Lima 2014: 11f).

Eine andere wichtige Unterscheidung im Zusammenhang mit intersubjektiven Konflikten ist jene zwischen einem heißen und einem kalten Konflikt. Der heiße Konflikt charakterisiert sich durch eine offene Austragung, denn die Konfrontation wird gesucht. Es werden „klare Worte“ ausgesprochen, aggressives Verhalten und eine hohe Emotionalität sind zu finden. Es gibt ein Handlungsüberangebot, und die Beteiligten sind überzeugt von der eigenen Vorgehensweise, die für Außenstehende unter Umständen auch irrationale Züge annehmen kann. Die Konfliktparteien sind sich bewusst, dass ein Konflikt besteht. Heiße Konflikte sind oft in Nachbarschaftsmediationen zu finden. Der kalte Konflikt hingegen ist schwelend oder latent, denn die Konfrontation wird vermieden. Es gibt vage Anspielungen, Emotionen werden nicht offen gezeigt und der Kontakt wird vermieden. Die Beteiligten neigen dazu, schriftlich zu kommunizieren, in der Wirtschaftsmediation zum Beispiel nur über E-Mail. Es gibt ein Handlungsdefizit. Die Beteiligten zeigen eine strategische Vorgehensweise und Planung, in der sie eine abwartende Haltung einnehmen. Ein kalter Konflikt vermindert den Selbstwert der Beteiligten, im Gegensatz zum heißen Konflikt, in dem die Parteien selbstbewusst und überzeugt von der eigenen Handlung sind. Im kalten Konflikt wird negiert, dass es überhaupt einen Konflikt gibt (vgl. Turek-Lima oJ:9).

2.4.3. Wesen des sozialen Konfliktes

Grundsätzlich ist zwischen dem Streitthema und dem Streitmotiv zu unterscheiden. Beim Streitthema, auch Position genannt, vertreten die Parteien verschiedene Meinungen zu einem Thema. Das kann sich auf die verschiedensten Felder beziehen: Aufteilungen der Haushaltsarbeiten, Urlaubspläne, Vertragsverhandlungen etc. Das Streitmotiv hingegen offenbart die Tiefenstruktur des Konflikts. Dabei geht es um die Frage, warum den Parteien dieses Thema so wichtig ist. Für eine nachhaltige Lösung des Konflikts ist es essenziell, die Tiefenstruktur des Konfliktes zu verstehen und zu bearbeiten. In anderen Zusammenhängen versteht man darunter auch die Interessen der Parteien. Illustriert an dem Beispiel des Konflikts eines Paares über den gemeinsamen Urlaub, lassen sich folgende Positionen festlegen: A möchte eine Woche Badeurlaub auf Mallorca machen, B zwei Wochen. Die Konfliktmotive sind jedoch andere Themen, die in der Regel nicht ausgesprochen werden: zum Beispiel Ausverhandlung der Entscheidungskompetenz oder das Vermissen gegenseitiger Zuneigung und Anerkennung (vgl. Montada/Kals 2007:81-82).

2.4.4. Beilegung des sozialen Konfliktes

Eine Beilegung von sozialen Konflikten kann unter folgenden Bedingungen gelingen:

- Gegenseitiger Verständnisaufbau für die Positionen, indem die Verantwortlichkeit und die Rechtfertigung hinterfragt werden
- Annäherung oder Tolerierung der verschiedenen Positionen
- Relativierung der Bedeutung der Positionen (vgl. Montada/Kals 2007:77,93)

In einem sozialen Konflikt haben die Parteien verschiedene Möglichkeiten, ihre Konflikte zu lösen. Die passiven Optionen sind folgende: Den Konflikt leugnen und jeder Auseinandersetzung aus dem Weg gehen, auf eine Veränderung der Position der anderen Partei warten, auf eine Veränderung der Umstände hoffen, die den Konflikt entschärfen oder beheben würde oder auf eine Intervention von einer dritten Seite hoffen. Die Parteien können den Konflikt aber auch aktiv lösen, zum Beispiel durch

- einseitiges Nachgeben
- einseitiges Durchsetzen ihrer Position (durch Einschüchterung, Bestrafung, Überredung, Nötigung, Erpressung)
- Suchen einer Entscheidung vor Gericht
- Suchen einer Entscheidung durch Schiedsleute
- Entscheidung einer Autoritätspersonen
- Bitten eines Schlichters um einen Schlichtungsvorschlag
- gemeinsame Entscheidung durch Verhandeln
- gemeinsame Entscheidung durch Mediation
(vgl. Montada/Kals 2007:13-14)

Wenn keine Lösung gefunden werden kann, so bleiben folgende Optionen offen

- einseitiges Nachgeben
- einseitiges Sich-Durchsetzen
- Abbruch der Beziehung
- moralische Disqualifikation der anderen Seite
- Rache und Vergeltung
- wenn der Fall justiziabel ist: Gerichtsweg (vgl. Montada/Kals 2007:104)

2.4.5. Phasenmodell nach Friedrich Glasl (2009)

Dieses Stufenmodell hat in der Mediation eine besondere Bedeutung. Mit dieser Erklärung sind einige Verhaltensweisen nachvollziehbarer, die für Außenstehende eines Konfliktes bereits sehr sonderbar wirken können. Wer jedoch diese Dynamik kennt und weiß, dass ein Konflikt verschiedene Intensitäten aufweisen kann, versteht den Konflikt – sei es als MediatorIn oder als Dolmetschende – ein wenig besser.

Der Konfliktforscher Friedrich Glasl (2009) hat die Eskalationsstufen in einem Konflikt näher untersucht und auf folgende Weise eingeteilt:

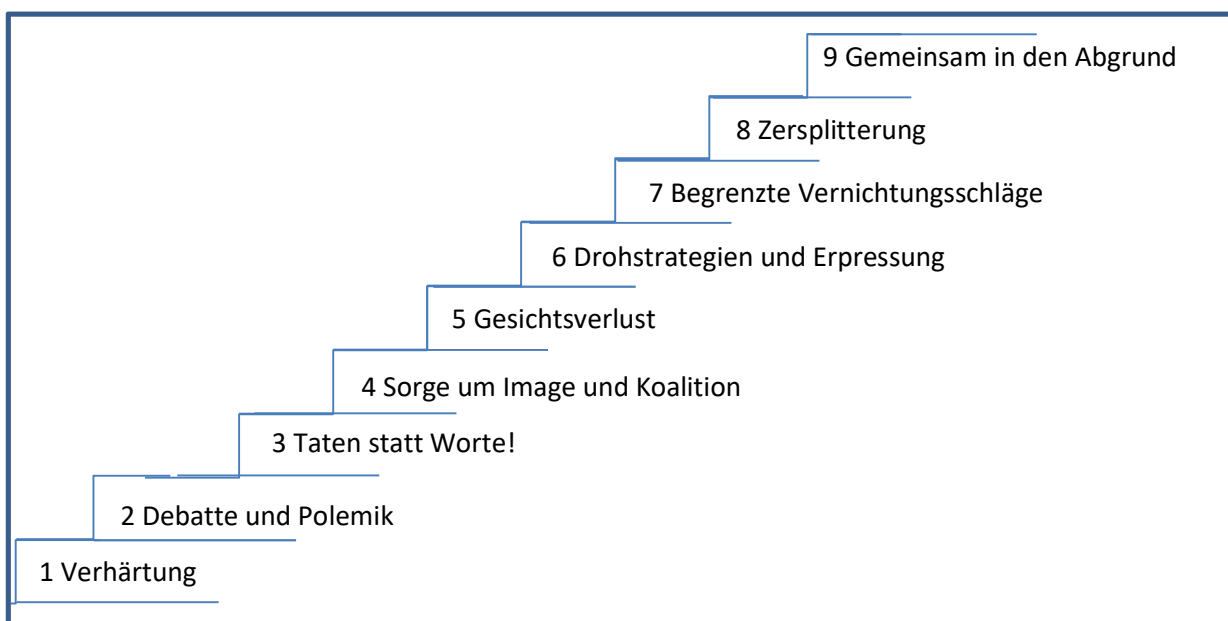


Abb. 4: Phasenmodell der Eskalation nach Friedrich Glasl (2009)

Stufe 1 – Verhärtung

In der Phase der Verhärtung kristallisieren sich Standpunkte heraus, die aufeinander prallen, und die Situation verkrampft sich zeitweilig. Die Beteiligten sind jedoch überzeugt, dass die Spannungen durch ein Gespräch geklärt werden können. In dieser Phase gibt es noch keine festgesetzten Lager oder Parteien (vgl. Glasl 2009:236-241).

Stufe 2 – Debatte, Polemik

In dieser Phase findet eine Polarisation im Denken, Fühlen und Wollen statt und die Konfliktparteien beginnen ein „Schwarz-Weiß-Denken“. Es beginnt eine Lagerbildung, die die Gesprächsatmosphäre nach und nach verändert. Der Gegner soll verunsichert werden und

die eigene Position und das eigene Selbstwertgefühl gestärkt werden. „Quasi-rationale“ Beeinflussungsmittel werden eingesetzt, was bedeutet, dass Logik und Verstand benutzt werden, um die Gegenseite mit zwingenden Argumenten zur Annahme des eigenen Standpunktes zu bringen. Des Weiteren werden die Gefühle der Gegenpartei indirekt manipuliert, um so zu einer sachlichen Beeinflussung zu kommen (vgl. Glasl 2009:241-251).

Stufe 3 – Taten statt Worte!

Der Konflikt verlagert sich von der Wort- auf die Handlungsebene. Die Konfliktparteien gelangen zu der Einsicht, dass Worte nichts mehr helfen, und greifen vermehrt zu Maßnahmen, mit denen sie die Gegenseite vor vollendete Tatsachen stellen. Die Parteien wollen noch immer die eigenen Ansichten durchsetzen und warten darauf, dass die GegnerIn in seinem Widerstand ermüde und sich dem eigenen Standpunkt anschließt. Der Gruppenzusammenhalt wächst und bildet für die Mitglieder einen Meinungs-Konformitätsdruck. Das bedeutet, dass andere Irritationen bei den von der Gruppe abweichenden Meinungen entstehen. Die Empathie für die Gegenseite verschwindet (vgl. Glasl 2009:251-259).

Stufe 4 – Sorge um Image und Koalition

Das soziale Feld, in dem der Konflikt ausgetragen wird, wird erweitert. Das bedeutet, Anhänger werden angeworben und Koalitionen und Allianzen geschmiedet. Das Image des Gegners soll in Mitleidenschaft gezogen werden. Bei den Konfliktparteien setzen sich stereotype Selbst- und Fremdbilder durch, wobei das Selbstbild zum „Übermenschen“ tendiert und das Feindbild zum „Untermenschen“ (vgl. Glasl 2009:259-268).

Stufe 5 – Gesichtsverlust

Die Konfliktsituation wird vor allem von Gesichtsangriffen und –verlusten dominiert. Das Selbst- und Feindbild wird auf die moralische Dimension ausgedehnt (Engel-Teufel-Bild) und keine Seite ist mehr bereit für einen Dialog (vgl. Glasl 2009:268-279).

Stufe 6 – Drohstrategien und Erpressung

Drohungen und Gegendrohungen gehören zur Tagesordnung, wobei diese durch kleine „Gewaltproben“ glaubwürdig gemacht werden. Somit entsteht eine Gewaltspirale, da die Gewaltprobe Gegengewalt erzeugt. Die drohenden Personen engen den Handlungs- und Entscheidungsspielraum für sich und den Konfliktgegner ein (vgl. Glasl 2009:279-294).

Stufe 7 – Begrenzte Vernichtungsschläge

Die Parteien sind überzeugt, dass es nichts zu gewinnen gibt. Der Gegner soll durch die „begrenzten Vernichtungsschläge“ massiven Schaden erleiden, auch wenn die eigene Partei einen Schaden ertragen muss. Eine Deeskalation ist für alle Beteiligten sehr schwierig (vgl. Glasl 2009:294-300).

Stufe 8 – Zersplitterung, totale Zerstörung

Die Vernichtungsaktionen zielen darauf ab, das feindliche System zu zerstören und aufzulösen. Es geht nicht nur um die Zerstörung der materiellen Macht, sondern um das Aufspalten der Partei. Die Parteien sind bereit, größten Schaden in Kauf zu nehmen, wenn der Schaden der Gegenseite um einiges größer ist (vgl. Glasl 2009:300-302).

Stufe 9 – Gemeinsam in den Abgrund

Die Konfliktparteien verfolgen einen totalen Konfrontationskurs, bei dem der Gegner zum Preis der Selbstvernichtung zerstört werden soll (vgl. Glasl 2009:302).

2.4.6. Kommunikationsmuster nach Satir (2000)

Satir führt in ihrem Buch „Selbstwert und Kommunikation“ vier verschiedene Muster an, derer sich Menschen bedienen, wenn sie unter Spannung standen und ihr Selbstwertgefühl auf irgendeine Weise angegriffen wurde. Das Selbstwertgefühl eines Menschen wird leichter erschüttert, „wenn der Mensch nicht wirklich ein festes und anerkennendes Gefühl seines eigenen Wertes entwickelt hat“ (Satir 2000: 81). Dafür benötigt er dann die Reaktionen und Handlungen des Gegenübers, um sich selbst definieren zu können. Um die Selbstwertschwäche zu kaschieren und drohende Ablehnung von Seiten des Gegenübers zu vermeiden, gibt es vier verschiedene Reaktionsmuster (vgl. Satir 2000: 81-86). Hier wird besonders das Zusammenspiel von Psychologie und Kommunikation sichtbar. Für Dolmetschende, egal ob sie in einer Mediation eingesetzt werden oder einen anderweitigen Dolmetscheinsatz (besonders im Community Interpreting) ausführen, ist diese Kategorisierung interessant, da sie wichtige Informationen über Menschentypen liefern.

1) Beschwichtigen

Die Person versucht zu gefallen, entschuldigt sich, ist eine Ja-SagerIn und stimmt nie gegen etwas. Sie benötigt jemanden, der sie anerkennt, und fordert nichts für sich selbst. Das Gegenüber soll nicht ärgerlich werden (Satir 2000: 86f).

2) Anklagen

Die „AnklägerIn“ ist anklagend, fordernd, will ihre Gewichtigkeit betonen und als stark angesehen werden. Er sucht die Fehler bei anderen und gibt sich als DiktatorIn oder Boss. Sie bringt zum Ausdruck: „Wenn du nicht da wärst, wäre alles in Ordnung.“ Dabei geht es jedoch nicht wirklich darum, eine Lösung zu finden. In Wirklichkeit glaubt sie nicht, etwas wert zu sein, sondern wenn sie jemanden hat, der ihr gehorcht, dann gewinnt ihre Person ein wenig an Bedeutung (Satir 2000: 88-90).

3) Rationalisieren

Die „RationalisiererIn“ scheint korrekt, vernunftgetrieben zu sein und ist darauf bedacht, keine Gefühle zu zeigen. Der Selbstwert wird durch große Worte gefestigt. Die Körperhaltung ist gespannt und unbewegt. (Satir 2000: 90-92).

4) Ablenken

Die Person ignoriert die Bedrohung und geht keine wirklich Beziehung zu dem ein, was ein Anderer sagt. Ihre Antworten haben keinen Bezug, sind belanglos und die Wörter ergeben oft keinen Sinn. Sie antwortet nicht direkt auf eine Frage (Satir 2000: 92).

2.4.7. Gesprächstechniken

MediatorInnen haben in ihrer Funktion die Aufgabe, Äußerungen, Botschaften und Informationen so zu extrahieren, dass sie vom Empfänger verstanden werden können. In einer Konfliktsituation hat es durchaus auch Sinn, dass die MediatorIn eine „konstruktive Veränderung der Bedeutungsfacetten oder die Selektion der positiven Ausschnitte der Botschaft“ vornimmt (Montada/Kals 2007:204). Ziel einer Mediation ist es, den Konflikt konstruktiv zu bearbeiten, wobei sich die MediatorIn verschiedener Kommunikationswerkzeuge und Gesprächstechniken bedienen kann.

Aktives Zuhören (nach Gordon 1972)

Ein Basishandwerkzeug ist das aktive Zuhören. Mit dieser Methode können die Gedanken und Gefühle der KlientInnen erfasst, geklärt und erforscht werden, denn die MediatorInnen bemühen sich um ein Verstehen der Anliegen, der Gefühle und der Sicht- und Denkweisen der MediantInnen. Das aktive Zuhören lässt sich in drei Teile unterteilen: Zuerst erfolgt ein aufmerksames und interessiertes Zuhören mit Blickkontakt und Nicken, um das Verstehen zu signalisieren. Danach folgen die inhaltliche Zusammenfassung und das Paraphrasieren des

Gesagten. Zum Schluss wird die perzipierte, emotionale Bedeutung von der MediatorIn verbalisiert. Aktives Zuhören impliziert die Bereitschaft, den anderen wirklich verstehen zu wollen und die Einsicht, dass fehlerhaftes Verstehen durchaus häufig ist. Durch die Reformulierung oder Paraphrasierung des Verstandenen wird überprüft, ob das Verstandene auch der Aussage entspricht. Dabei dürfen auch Vermutungen über das Gesagte, Implikationen oder vermutete Hintergründe angesprochen werden, wodurch sich für den Gesprächspartner auch neue Einsichten ergeben könnten. Die MediantInnen fühlen sich gehört und verstanden, wodurch Vertrauen aufgebaut wird und sich die Gesprächsatmosphäre entspannt. Durch das aktive Zuhören fungiert die MediatorIn auch als Vorbild und zeigt vor, wie gegenseitiges Verstehen zu erreichen ist. (vgl. Montada/Kals 2007:204-206, vgl. Gordon 1972:55ff)

Lederer/Turek-Lima bezeichnen den zweiten Teil (Reformulieren) auch als „Schleife des Verstehens“ (Lederer/Turek-Lima 2013:15). Sie beinhaltet das sogenannte Spiegeln und Looping. Spiegeln bedeutet, das Verstandene in eigenen Worten wiederzugeben, um mit dem Looping (Formulierungen wie: Habe ich richtig verstanden, dass...) sicherzustellen, dass das Verstandene auch dem Gesagten entspricht (vgl. Lederer/Turek-Lima 2013:15).

Doppeln

Beim Doppeln übernimmt die MediatorIn mit Erlaubnis die Rolle der MediantInnen und formuliert aus einer Ich-Perspektive die Botschaften der Konfliktparteien. Im Anschluss erfragt sie dann die Zustimmung oder Korrektur zur gemachten Aussage (vgl. Montada/Kals 2007:206).

Strukturieren

Eine weitere wichtige Aufgabe des MediatorIn ist die Strukturierung und Ordnung der vorgebrachten Informationen. Es werden die Konfliktbereiche klar gefasst und voneinander abgetrennt, wobei deutende Interpretationen vermieden werden sollen. Kommunikationswerkzeuge dazu sind das konstruktive Zusammenfassen, das Fokussieren auf ein Thema oder auf die Zukunft (vgl. Montada/Kals 2007:206).

Anleitung zur Ich-Botschaft

Thomas Gordon (1972) hat die Ich-Botschaft in seinem Buch *Familienkonferenz* beschrieben, in welchem Konflikte im Kontext der Eltern-Kind-Beziehung analysiert werden. Er unterscheidet zwischen einer Du-Botschaft und einer Ich-Botschaft. Du-Botschaften beginnen

meist mit *Du* und sind Sätze wie: Du bist eine Plage. Du hörst damit auf. Oder: Du sollst das nicht tun. Für Gordon sind dies Teile ineffektiver Kommunikation. Im Unterschied dazu dienen Ich-Botschaften einer effektiven Kommunikation, weil sie die Bedürfnisse der Eltern klar postulieren. Anstatt einer Schuldzuweisung kommt es zum Ausdruck der eigenen Empfindung: Ich bin müde. Ich bin enttäuscht (vgl. Gordon 1972: 114).

Mit einer Ich-Botschaft kann sichergestellt werden, dass die Information nicht als Vorwurf wahrgenommen wird und somit eine respektvolle Gesprächskultur ermöglicht wird. Eine Ich-Botschaft lässt sich in vier Teile gliedern.

1. Eine Beschreibung der eigenen Wahrnehmung (Du bist laut)
2. Eine Erklärung der Konsequenzen (Ich verstehe nichts)
3. Eine Beschreibung des damit verbundenen Gefühls (Das frustriert mich)
4. Ein Wunsch für die Zukunft (in Zukunft leiser sein) (vgl. Lederer/Turek-Lima 2013:16)

Neutralisieren

Feindselig formulierte Aussagen führen dazu, dass sich der Angesprochene verteidigt oder zum Gegenangriff übergeht, wobei die eigentliche Aussage dabei untergeht. Das Umformulieren der Aussage in eine neutrale und annehmbare Sprache hebt die Aussage wieder in den Vordergrund (vgl. Lederer/Turek-Lima 2013:16).

Normalisieren

Wenn sich Konfliktparteien in der erlebten Situation als hilflos empfinden, kann es für sie entlastend sein, wenn sie hören, dass es anderen in dieser Situation ähnlich ergeht. Es ist jedoch darauf zu achten, dass das Problem ernst genug genommen wird, denn sonst besteht die Gefahr der Bagatellisierung (vgl. Lederer/Turek-Lima 2013:16).

Metakommunikation

Bei den angesprochenen kommunikativen Grundfertigkeiten sind gleichzeitig noch einige andere Dinge von größter Wichtigkeit. Die MediatorIn muss den MediantInnen die ungeteilte Aufmerksamkeit schenken, damit dieser sich ernst genommen fühlt. Dadurch haben die MediantInnen auch die Möglichkeit, Vertrauen aufzubauen. Das bedeutet, der Blickkontakt muss immer wieder hergestellt werden, denn dadurch wird auch Interesse bekundet. Ebenso

wie eine leicht nach vorn geneigte Körperhaltung (zumindest in diesem Kulturkreis). Kurzaussagen wie „Aha!“, „Ach so!“ oder „Hm, hm.“ bestätigen das Gegenüber und fördern die Mitteilungsbereitschaft des Gegenübers (vgl. Altmann et al. 2001:139f).

Perspektivenwechsel

Perspektivenwechsel findet vor allem im Verständnisaufbau statt. Die Konfliktparteien sollen die Interessen und Bedürfnisse der Gegenseite verstehen beziehungsweise nachvollziehen können. Durch den Perspektivenwechsel kann es den MediantInnen leichter fallen, gegenseitig Verständnis aufzubauen. Deshalb wird diese Gesprächstechnik von MediatorInnen gerne eingesetzt.

Auch Hertog (2016) entwickelt im Projekt *Understanding Justice*, das in Kapitel 3 *Interkulturelle Mediation* noch genauer vorgestellt werden soll, eine Übersicht über jede Fähigkeiten, die eine MediatorIn besitzen sollte. Es wird besonders auf der sprachlichen Ebene besonderes Feingefühl gefordert. Hierzu zählen verschiedene Fragetechniken, die in unterschiedlichen Kontexten während der Mediation adäquat eingesetzt werden. Die MediatorIn muss komplexe Sachverhalte vereinfachen und sie in einer einfacheren, direkteren und klareren Sprache wiedergeben. Sie fasst Aussagen zusammen, um Klarheit schaffen zu können und die Aufmerksamkeit auf bestimmte Aspekte des Gesprächs zu legen. Dabei muss sie ihre Fähigkeit unter Beweis stellen, negative Aussagen oder Positionen in positive Formulierungen zu verwandeln. Sie verfolgt damit das Ziel, dass sich das Gespräch von der Destruktivität löst und sich zur Konstruktivität wendet. Dadurch soll sich der Fokus vom Verstärken des Problems lösen und zur Problemlösung wandern. Auf diese Weise sollen auch die MediantInnen beginnen, ihre Sicht der Dinge zu ändern, da ihre Sichtweisen plötzlich auf andere Weise dargestellt werden. In manchen Situationen ist es notwendig, dass sie bestimmte Dinge wiederholt und betont, da sie vom Gegenüber nicht verstanden worden sind beziehungsweise nicht richtig wahrgenommen worden sind. Dazu zählen etwa Zugeständnisse, eine Entschuldigung oder ein Angebot. Durch das Abschwächen von Kritik und das Fördern von einem neutralen Umgangston soll den MediantInnen dabei geholfen werden, aus ihrem eingefahrenen Muster auszubrechen. Die angriffige und bedrohliche Kommunikation wird vermieden, indem Angriffe abgeschwächt werden, Anschuldigungen oder Ablehnungen auf nuancierte und trotzdem essentielle Art geändert. Die MediatorIn führt dabei den Fokus der Anschuldigungen weg von den Personen hin zum Problem der Sachlage. MediatorInnen entwickeln neue Blickwinkel und „fühlen“ nach potentiellen Lösungen. „Fühlen“ steht deshalb unter Anführungszeichen, da die MediatorIn selbst keine Lösungen

einbringen darf, sondern die Lösungen von den Medianten kommen müssen, damit diese nachhaltig sind (vgl. Hertog 2016: 74f)

3. Interkulturelle Mediation

Eine spezielle Form der Mediation ist jene mit Beteiligten aus verschiedenen Kulturkreisen. Zusätzlich zu den Anforderungen der herkömmlichen Mediation kommt hierbei die Herausforderung hinzu, zu erkennen, welche Probleme und Konflikte aus der kulturellen Verschiedenheit resultieren. Oftmals sind die MediantInnen auch verschiedensprachiger Herkunft. Busch (2005) befasst sich damit ausführlich in seinem Buch *Interkulturelle Mediation*. Er schreibt hierzu, dass in Konfliktsituationen in Kleingruppen oder zwischen Individuen „auf Modifikationen des herkömmlichen, deduktiven Mediationsverfahrens zurückgegriffen werden“ (Busch 2005:308) kann. Liegen jedoch kommunikativ bedingte Missverständnisse vor, empfiehlt er die Anwendung eines induktiven Konzepts der interkulturellen Mediation (vgl. Busch 2005:308). In seiner Arbeit versucht Busch mit wissenschaftlicher Herangehensweise eigene Mediationsverfahren bzw. Modelle zu entwickeln, die speziell für die Problemstellungen interkultureller Mediation geeignet sind. Dahingehend bezeichnet Busch jenen Mediationsprozess, wie er auch in dieser Arbeit beschrieben wird, als *deduktive Konzeption* (vgl. Busch 2005:165). Dies bedeutet, das gängige Mediationsverfahren wird für die Problemstellung einer interkulturellen Konfliktsituation angewandt. Der Begriff der induktiven Konzeption hingegen befasst sich mit der Frage, wie das kommunikative Modell beschaffen sein muss, um speziell den Anforderungen der Problemstellungen in der interkulturellen Kommunikation gerecht zu werden (vgl. Busch 2005:16). Busch hat auch eine Vielzahl an Strategien ausgearbeitet, mit denen eine triadische Verständnisförderung im Rahmen einer interkulturellen Mediation stattfinden kann (vgl. Busch 2005:311f).

3.1. Rolle der Dolmetschenden in interkultureller Mediation

Hertog (2016) führt in seinem Artikel in *Understanding Justice* die Möglichkeiten auf, wie eine Mediation zwischen zwei verschiedensprachigen Personen durchgeführt werden kann: durch eine zweisprachige Mediation, die zweisprachigen MediatorInnen agieren als Dolmetschende oder einen Einsatz einer Dolmetschenden. (vgl. Hertog 2016:62). Bei einer zweisprachigen Mediation sollten zwei MediatorInnen zum Einsatz kommen, wobei es sich jeweils um einen Mann und um eine Frau handeln sollte, welche den verschiedenen zu mediierenden Nationalitäten angehören sollten. Jeweils eine sollte auch einen psychosozialen Hintergrund haben wie zum Beispiel eine psychotherapeutische Ausbildung, während die andere auf eine juristische Ausbildung zurückgreifen können sollte. (vgl. Hertog 2016:62ff) In einer Mediation, in der eine der MediatorInnen als Dolmetschende fungiert, muss eine klare

Rollenverteilung vorgenommen werden. Eine der beiden sollte ausschließlich dolmetschen, während der andere mediiert. Wird dies nicht beachtet, besteht die Gefahr, dass die dolmetschende MediatorIn geistig schnell erschöpft. Der Dolmetschprozess beeinflusst die Leistungsfähigkeit der MediatorIn und umgekehrt. Aus diesem Grund wird der Einsatz einer professionellen Dolmetschenden empfohlen (vgl. Hertog 2016: 64ff). Auf Seiten der MediatorInnen ist jedoch eine ablehnende Haltung gegenüber Dolmetschenden zu beobachten, da gefürchtet wird, dass es beim Einsatz von Letzteren zu einem Kontrollverlust auf Seiten der MediatorIn kommt. (vgl. Townsley 2016: 244)

In Kapitel 1 fand eine genaue Auseinandersetzung mit den einzelnen Rollen einer Dolmetschenden statt. Dabei wurde der Aspekt der KulturvermittlerIn auf verschiedene Arten bezeichnet: als *KulturmediatorIn*, *Cultural Clarifier* oder als *(inter-)cultural mediator*. Kommt es in einer Dolmetschsituation zu einem Missverständnis oder zu einem Konflikt aufgrund der kulturellen Verschiedenheit der interagierenden Personen, ist es die Aufgabe der Dolmetschenden, diesen zu erkennen und darüber aufklären zu können. Das setzt eine hohe kulturelle Kompetenz in der Ausgangs- sowie in der Zielsprache voraus. In einer interkulturellen Mediation, in der Dolmetschende zum Einsatz kommen, wird höchstwahrscheinlich die Dolmetschende die Rolle der KulturexpertIn übernehmen. Das bedeutet, jene Konflikte, die nicht kulturbedingt sind, sondern aus der zwischenmenschlichen Interaktion herrühren, werden von der MediatorIn bearbeitet. Bei kulturbedingten Konflikten jedoch muss die Dolmetschende ihrer Rolle als KulturvermittlerIn gerecht werden, indem sie in das Gespräch eingreift und über die kulturellen Besonderheiten aufklärt. Im folgenden Kapitel wird herausgearbeitet, wo und in welchen Bereichen es zu kulturellen Verschiedenheiten kommen kann.

3.2. Rolle der Kultur

Wie in Kapitel 1.2 herausgearbeitet wurde, sollen Dolmetschende in Konfliktsituationen nur eingreifen, wenn diese kulturell bedingt sind und dadurch die Kommunikation gefährdet wird. Um eine genauere Vorstellung davon zu bekommen, wann kulturelle Missverständnisse auftreten können, sollen in diesem Kapitel eingangs wichtige Definitionen präsentiert werden und dann eine genauere Befassung mit den verschiedenen Versuchen der Kultureinteilung stattfinden. Der erste Teil dieses Kapitels befasst sich mit der Auseinandersetzung mit Kultur als Ausdruck des Kollektivs: wie diese definiert und unterteilt werden kann und wo Unterschiede auftreten können, die in weiterer Folge zu Missverständnissen führen können.

Der zweite Abschnitt legt den Fokus auf kulturelle Besonderheiten im Kontext einer persönlichen Interaktion.

3.2.1. Kultur im Hinblick auf das Kollektiv einer Gesellschaft

Definitionen des Kulturbegriffs

Bei diesen hier dargelegten Definitionen von Kultur beziehen wir uns auf den dritten der grundlegenden Kulturbegriffe, die Lüsebrink (2008) aus den Kulturwissenschaften zusammengetragen hat: intellektuell-ästhetischer Kulturbegriff (Kunst), materieller Kulturbegriff (Gastronomie- oder Handwerkskultur) und anthropologischer Kulturbegriff, auf welchen wir uns in diesem Kapitel fokussieren wollen. (vgl. Lüsebrink 2008:10)

Unter dem anthropologischen Kulturbegriff versteht Lüsebrink (2008) die „Kultur als Gesamtheit der kollektiven Denk-, Wahrnehmungs- und Handlungsmuster einer Gesellschaft“ (Lüsebrink 2008:10). Thomas (1996) legt folgende Definition vor:

Kultur ist ein universelles, für eine Gesellschaft, Organisation und Gruppe aber sehr typisches Orientierungssystem. Dieses Orientierungssystem wird aus spezifischen Symbolen gebildet und in der jeweiligen Gesellschaft usw. tradiert. Es beeinflusst das Wahrnehmen, Denken, Werten und Handeln aller ihrer Mitglieder und definiert somit deren Zugehörigkeit zur Gesellschaft. (Thomas 1996:112)

Hofstede (1993) definiert Kultur als „kollektive Programmierung des Geistes, die die Mitglieder einer Gruppe oder Kategorie von Menschen von einer anderen unterscheidet.“ (Hofstede 1993:19). Diese Programmierung findet auf drei Ebenen statt:

- menschliche Natur
- individualspezifische Persönlichkeit (Erbfaktoren und persönliche Erlebnisse)
- Sozialisationsinstanzen (Familie oder Schule) (vgl. Hofstede 1993:19)

In seinem Zwiebelmodell unterscheidet er vier Tiefenebenen, in denen die kulturellen Unterschiede sichtbar werden:

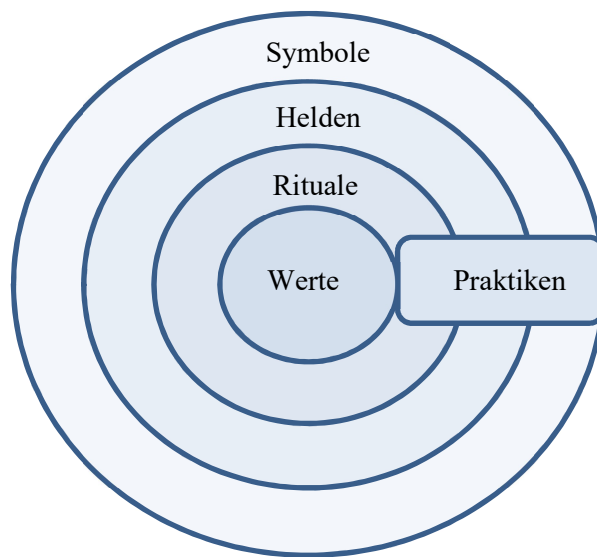


Abb. 5: Zwiebelmodell nach Hofstede (2005)

Unter den Symbolen werden Wörter, Gesten, Bilder oder Objekte verstanden, die nur von Angehörigen einer bestimmten Kultur identifiziert werden können. Dazu gehören zum Beispiel die Sprache, aber auch Flaggen oder Statussymbole. Symbole sind die äußerste Schicht einer Kultur, denn neue Symbole entwickeln sich schnell und alte verschwinden. Helden oder Identifikationsfiguren bilden die nächst tiefergelegene Schicht und stehen für Personen, die als Verhaltensvorbild dienen. Sie besitzen Eigenschaften, die in der jeweiligen Kultur hoch angesehen werden. Die Identifikationsfiguren müssen nicht zwangsläufig real und lebendig sein, sondern können fiktiv oder auch schon verstorben sein. Die Gesellschaft identifiziert sich mit ihnen und speichert sie im kollektiven Gedächtnis ab. Beispiele für Helden sind Schriftsteller, Künstler, Sportler oder auch Politiker. Unter Ritualen versteht man eine Tätigkeit, die von der Gemeinschaft kollektiv ausgeübt wird. In der Kultur wird es als sozial notwendig erachtet, diese auszuführen, sie helfen aber nicht beim Erreichen der Ziele. Beispiele dafür sind die Formen des Grüßens oder der Ehrerbietung. In der Abbildung werden die Symbole, Helden und Rituale unter dem Begriff der Praktiken zusammengefasst. Als solche sind sie für einen Außenstehenden der Kultur sichtbar. Werte bilden das Zentrum einer Kultur. Hierbei versteht Hofstede „die allgemeine Neigung, bestimmte Umstände anderen vorzuziehen“ (Hofstede 2005:9). Darunter werden Werte als Gefühle verstanden, die zum Plus- oder Minuspol ziehen. Dazu gehören Unterscheidungen wie gut/böse, hässlich/schön, normal/anormal etc (vgl. Hofstede 2005:7-9). Für Dolmetschende ist es wichtig, zu wissen, welche Symbole, Rituale, Helden und Werte es in der eigenen Kultur gibt und welche in den

Kulturkreisen der Arbeitssprache anzutreffen sind. Eine Verbalisierung und Visualisierung eben dieser fördert bereits das Kulturverständnis seiner unterschiedlichen Arbeitskulturen.

Während Hofstede die Werte als Zentrum einer Kultur definiert, bezeichnet der Psychologe Alexander Thomas (1996) sie auch als Kulturstandards: Zentrale Merkmale einer Kultur lassen sich an sogenannten „Kulturstandards“ festmachen. Darunter versteht Thomas die verschiedenen Arten des Wahrnehmens, Denkens, Wertens und Handelns, die die Angehörigen einer Kultur für selbstverständlich und normal halten. Dies beginnt bei bestimmten Verhaltensregeln und endet bei allgemeinen Werten. Kulturstandards werden als Maßstab an eigenes und fremdes Verhalten angelegt. Ein Individuum nimmt diese nach einer erfolgreichen Sozialisation auch nicht mehr bewusst wahr, sondern ihre Wirkung wird erst im Kontakt mit fremdkulturell sozialisierten Partnern bemerkt (vgl. Thomas 1996:112f).

Mit folgenden vier Tiefenebenen einer Kultur unterscheidet Lüsebrink (2008) verschiedene kulturelle Einheiten: Die *territorial-geographische Bezugsgröße* umfasst zum Beispiel eine Lokalkultur, Regionalkultur oder (trans)kontinentale Kultur, die häufig mit Zivilisationen oder Kulturkreisen in Verbindung gebracht werden. Unter der *sozialen* bzw. *soziokulturellen Bezugsgröße* wird die Kultur des Bürgertums, der Arbeiterschaft, der Bauern oder Nomaden verstanden. In die *religiösen Bezugsgrößen* fällt die Kultur der verschiedenen (Welt-)Religionen aber auch der unterschiedlichen Untergruppierungen. Die *Geschlechts-* und *Generationsunterschiede* bezeichnen zwar keine Kultur im engeren Sinne, beeinflussen jedoch maßgeblich die vier Tiefenebenen Symbole, Helden, Rituale und Werte (vgl. Lüsebrink 2008:12f). Die Auseinandersetzung mit diesen unterschiedlichen Bezugsgrößen ist ebenso wichtig, wie die Analyse mittels der Kulturdimensionen, denn diese Bezugsgrößen liefern bereits Informationen über eine Person der entsprechenden Kultur. Wird deren Verhalten dann als irritierend empfunden, können diese Bezugsgrößen bereits helfen, das Verhalten erklärbar und nachvollziehbar zu machen.

Unterscheidungsmöglichkeiten der Kulturen

Die hier vorgestellten Kulturkonzepte und Kulturdimensionen überschneiden sich in einigen Bereichen. Im Großen und Ganzen ergänzen sie sich jedoch zu einer großen Palette an Möglichkeiten, kulturelle Unterschiede zu analysieren. Kultur ist ein sehr abstraktes und manchmal ein schwer fassbares Konstrukt, da sie großteils unbewusst auftritt. Hinzu kommt natürlich, dass wir mit unserer subjektiven Wahrnehmung und implizierten kulturellen Prägung immer Teil des Systems sind und es uns wahrscheinlich unmöglich ist, das große

Ganze zu fassen. Dennoch ist uns der Vergleich möglich ausgehend von unserer Kultur, in die wir sozialisiert wurden, mit unseren Arbeitssprachenkulturen, in die wir uns mit der Zeit auch sozialisieren. Für jene Dolmetschenden, die eher analytisch denkend sind, kann es leichter sein, das Konzept Kultur anhand von diesen verschiedenen Fragestellungen zu analysieren.

Kulturdimensionen nach E.T. Hall (1959)

Hall (1959) beobachtete, dass das räumliche Distanzverhalten der Gesprächspartner von Kultur zu Kultur unterschiedlich empfunden wird. Hier kann es zu Irritationen kommen, da manche Kulturen ein engeres Distanzverhalten zeigen als andere. Er bezeichnet dieses Phänomen als Proxemik. Anlass für diese Beobachtung waren verschiedene Gespräche zwischen Hall und Personen aus anderen Kulturkreisen, welche ihrem Gesprächspartner im Laufe der Konversation ein wenig zu nahe kamen, was Hall als Teil der amerikanischen Kultur als unangenehm empfand. Die Raumvorstellungen werden ganz unbewusst angewendet und sorgen für Irritationen und Missverständnisse (vgl. Hall 1959:187-210).

Ein weiterer Punkt, in dem sich Kulturen unterscheiden können, ist das Zeitverständnis. Hall (1959) bezeichnet dies in seinem Buch „The silent language“ als Chronemics. Es gibt monochrome und polychrone Kulturen. Zu den monochronen Kulturen zählen viele westeuropäische, in denen eine rigide Zeiteinteilung und Pünktlichkeit sehr wichtig ist. Handlungsabläufe finden möglichst nacheinander und strukturiert statt. Im Gegensatz dazu sind polychrone Gesellschaften Kulturen, in denen die Zeitplanung wesentlich flexibler ist und Handlungsabläufe wesentlich weniger strukturiert und geplant ablaufen müssen. Dazu zählen einige romanische Kulturen Europas und Amerikas (vgl. Hall 1959:165-186).

Tab 4: Monochrome und polychrone Gesellschaften nach E.T. Hall (1959): 165

Monochron	Polychron
Zeiteinteilung ist rigide	Zeiteinteilung ist flexibel
Pünktlichkeit ist wichtig	Pünktlichkeit hat nicht so große Bedeutung

Des Weiteren trifft er die Unterscheidung zwischen kontextgebundenen und kontextungebundenen Kulturen. Bei Ersteren ist die Kommunikation sehr implizit. Das bedeutet, Formen der non-verbalen Kommunikation spielen eine wichtige Rolle. Es ist nicht üblich, die Dinge direkt beim Namen zu nennen, sondern der Gesichtsausdruck, Gestik, die Körperhaltung, Anspielungen und der Umstand der Begegnungen sind bedeutende

Informationsträger. Länder wie die romanischen in Europa und (Latein-)Amerika, Japan und einige arabische Länder zählen zu dieser Gruppe. In der Schweiz, Deutschland, den skandinavischen Ländern oder den USA findet man die kontextungebundene Kommunikation. Sie ist wesentlich expliziter, zentrierter auf den Inhalt, es werden präzise Angaben gemacht und die non-verbale Kommunikation spielt eine untergeordnete Rolle. Es wird nicht erwartet, dass die Informationen ohne den sprachlichen Ausdruck erkennbar sind (vgl. Hall 1976: 105-116).

Hall war einer der ersten, der versuchte, Kultur greifbar und messbar zu machen. Er fasste in seinen verschiedenen Schriften Unterschiede im Raumverhalten, unterschiedliche Einstellungen zur Zeit und das Verhältnis von verbaler und non-verbaler Kommunikation zusammen. Für Dolmetschende ist dies ein erster Anhaltspunkt. Gibt es in den jeweiligen Arbeitssprachen Unterschiede? Welche Missverständnisse könnten daraus entstehen?

Ich möchte hier auch meine persönlichen Erfahrungen einbringen. Ich verbrachte ein Jahr in Ecuador (einige Zeit in der Schule eines Dorfes in den Anden und den Rest in einer Stadt am Strand), in dem ich viele Erkenntnisse über die Kultur gewinnen konnte. Gerade der ecuadorianische Kulturkreis weist viele Unterschiede zum österreichischen auf. Aber gerade in diesen drei Bereichen habe ich unzählige Beispiele erlebt, die manchmal bei mir oder auch bei meinen Kolleginnen Irritationen auslösten oder zu Missverständnissen führten. So gaben sich alle ArbeitskollegInnen, aber auch die Chefin und die Putzfrau, in der Früh zur Begrüßung ein *beso* (ein Küsschen auf die Wange). Männer unter sich blieben bei einem Händedruck. In einer österreichischen Firma würde dies als deplatziert gelten. Bei Gesprächen wurde oft der Arm, die Schulter, die Hand oder im Sitzen der Schenkel des anderen berührt. Besonders Kinder wurden von den Erwachsenen oft angegriffen und *abgebusserlt*. In meiner Wahrnehmung hält man im österreichischen Kulturkreis auch zu Kindern eine gewisse Distanz. In der Schule achtete man auf die Zeit und der Unterricht fand pünktlich statt, anders als im privaten Bereich. Ich rechnete für ein Treffen zirka eineinhalb Stunden, bis alle Beteiligten erschienen sind. War also zwei Uhr ausgemacht, waren mit großer Wahrscheinlichkeit erst um halb vier Uhr alle zugegen. Im Gegensatz dazu kann ich mich bei meinen österreichischen Freunden grundsätzlich (bis auf wenige unrühmliche Ausnahmen) darauf verlassen, dass jemand zur vereinbarten Zeit kommt. Wenn in meinem ecuadorianischen Freundeskreis über ein Thema gesprochen wurde, wurden viele Anspielungen und Decknamen benutzt, was zur Folge hatte, dass ich erst nach ein paar Monaten den Großteil Gespräche verstand. Es wurde sehr viel implizit kommuniziert und es

waren alle sehr darin geübt, zwischen den Zeilen zu lesen, während ich in meiner Heimat eine explizitere Kommunikation gewohnt war und deshalb auch vieles mit Sicherheit nicht verstanden habe. All dies sind mögliche Ebenen, auf denen es zu Missverständnissen kommen kann, die eine Dolmetschende aufzuklären hat. Selbstverständlich ist Kultur weitaus facettenreicher. Hofstede hat einen anderen Zugang gefunden und auf eine andere Art und Weise versucht, Kultur einzuteilen.

Kulturdimensionen nach Hofstede (2005)

Hofstede (2005) hat eine der größten empirischen Untersuchungen zum Thema Kulturstandards vorgelegt. Er untersuchte in den 70er Jahren MitarbeiterInnen aus über 70 Ländern, die für den IBM-Konzern arbeiteten. Im Zuge dessen erfasste er fünf zentrale Kulturdimensionen, die im Folgenden vorgestellt werden sollen.

Machtdistanz

Mit der Machtdistanz wird definiert, wie weit die ungleiche Verteilung einer Macht akzeptiert wird. Verschiedene Faktoren tragen dazu bei, dass einige Menschen mehr Macht besitzen als andere, das heißt sie können das Verhalten anderer bestimmen und nicht umgekehrt, sie sind wohlhabender oder genießen einen höheren Status und Respekt als andere. „Machtdistanz drückt die emotionale Distanz aus, die zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten herrscht.“ (Hofstede 2005:53). In denjenigen Ländern, die einen hohen Machtdistanzfaktor erreichten, ist die Abhängigkeit der MitarbeiterIn von seiner Vorgesetzten groß. Die emotionale Distanz ist deutlich und die MitarbeiterInnen widersprechen nur sehr selten direkt ihrem Vorgesetzten. Hohe Machtdistanzwerte erreichten vermehrt Länder aus dem asiatischen, osteuropäischen, lateinamerikanischen, arabischen und afrikanischen Raum. Niedrige Machtdistanzwerte fanden sich in deutschsprachigen, nordischen Ländern und den USA. Eine geringe Machtdistanz bedeutet, dass die Abhängigkeit der MitarbeiterIn von seiner Vorgesetzten begrenzt ist. Die MitarbeiterIn bevorzugt einen konsultativen Führungsstil, kann den Vorgesetzten widersprechen und findet sich in einer geringen emotionalen Distanz (vgl. Hofstede 2005:51-59).

Hofstede hat einige Aspekte herausgearbeitet, an denen große und geringe Machtdistanz festgestellt werden können:

Tab 5: Geringe und große Machtdistanz nach Hofstede (2005): 71, 76, 83

geringe Machtdistanz	große Machtdistanz
Alle haben die gleichen Rechte.	Die Mächtigen sollen Privilegien genießen.
Privilegien und Statussymbole stoßen auf Missbilligung.	Privilegien und Statussymbole sind üblich und populär.
Ungleichheit unter den Menschen sollte so gering wie möglich sein.	Ungleichheit zwischen den Menschen wird erwartet und ist erwünscht.

Angewendet auf die Fragestellung, wo kulturelle Unterschiede Missverständnisse verursachen können, bedeutet dies, dass sich in einer Dolmetschsituation, aber besonders in einer interkulturellen Mediation, Konflikte betreffend den Umgang zwischen Vorgesetzter und MitarbeiterIn ergeben können. Die Vorgesetzte zum Beispiel kommt aus einem Kulturkreis mit großer Machtdistanz und hat ebenso wie die MitarbeiterIn, die aus einem Kulturkreis mit geringer Machtdistanz kommt, unterbewusst eine Erwartungshaltung wie der Umgang miteinander auszusehen hat. Diese weichen wahrscheinlich voneinander ab und kreieren Konflikte. Wenn die Beteiligten über ein hohes Maß an Selbstreflexion verfügen und sich mit der Andersartigkeit der Kulturen auseinandersetzen, ist es möglich, dass sie die Ursache von selbst erkennen. Ansonsten ist die Rolle der KulturvermittlerIn der Dolmetschenden gefragt und eine Aufklärung notwendig. Hierzu kann sich die Dolmetschende auch einer Gesprächstechnik der Mediation bedienen, nämlich der Metakommunikation. Sie verbalisiert ihre wahrgenommenen Eindrücke und verbindet sie mit ihrem vorhandenen Kulturwissen, damit sich die Beteiligten darüber klar werden können, welche Mechanismen hier unterbewusst wirken.

Individualismus vs. Kollektivismus

In dieser Dimension geht es um die Frage, wie die Rolle des Individuums gegenüber der Rolle der Gruppe gesehen wird. In einer kollektivistischen Gesellschaft sind die Interessen der Gruppe denen des Individuums übergeordnet. Die überwiegende Mehrheit der Menschen in unserer Welt lebt in solch einer Gesellschaft. Mitglieder individualistischer Gesellschaften hingegen müssen ihre Eigenverantwortlichkeit und Autonomie nicht dem Gruppenzwang eines Kollektivs unterordnen. Für die befragten Mitarbeiter einer kollektivistischen Gesellschaft waren Fortbildungen, die physischen Bedingungen und die Anwendung der Fertigkeiten wichtige Arbeitsziele, wohingegen für die Individualisten eher die persönliche Zeit, Freiheit und Herausforderungen zählten. Es zeigte sich, dass individualistische

Gesellschaften tendenziell reicher sind als kollektivistische und die individualistischen Mitarbeiter die Arbeitsziele der kollektivistischen Gesellschaft (Fortbildungen, physische Bedingungen und Anwendung der Fertigkeiten) bereits erfüllt sahen. Es gibt eine Korrelation zwischen diesem Punkt und der Machtdistanz: Länder mit großer Machtdistanz sind mit hoher Wahrscheinlichkeit auch stärker kollektivistisch und Länder mit niedriger Machtdistanz individualistischer (vgl. Hofstede 2005:100-111).

Hofstede sieht folgende Punkte als charakteristisch für diese Gesellschaften an:

Tab 6: Kollektivistisch und individualistisch nach Hofstede (2005): 123, 130, 147

kollektivistisch	individualistisch
Man wird ermutigt, Trauer zu zeigen, nicht aber Glücksgefühle.	Man wird ermutigt, Glücksgefühle zu zeigen, nicht aber Trauer.
Harmonie sollte stets gewahrt und direkte Auseinandersetzung vermieden werden.	Zu sagen, was man denkt, ist ein charakteristisches Merkmal eines ehrlichen Menschen.
High-context-Kommunikation	Low-context-Kommunikation
Gemeinsame Interessen haben Vorrang gegenüber den Interessen des Einzelnen.	Die Interessen des Einzelnen haben Vorrang gegenüber gemeinsamen Interessen.
Menschenrechte werden niedriger eingeschätzt.	Menschenrechte werden höher eingeschätzt.

Hierbei müssen sich Dolmetschende im Klaren sein, dass es in Dolmetschsituationen mit Angehörigen der Kulturkreise, die sich in diesem Bereich unterscheiden, zu Irritationen oder Missverständnissen auf diesem Gebiet kommen kann. Vielleicht kommt es zu einem Missverständnis, weil das Gegenüber Trauer oder Glück zu offen zeigt/Konflikte angesprochen oder nicht angesprochen werden/Gemeinsame Interessen vor oder hinter den Interessen des Einzelnen stehen/Menschenrechte zu hoch oder zu niedrig bewertet werden, was den Angehörigen der anderen Kultur wiederum irritiert. Auch hier möchte ich eine Anekdote aus meiner Reise nach Ecuador einbringen. Ich war mit einer Kollegin aus Österreich zu zweit in der Schule als Voluntärin auf Basis von Kost und Logis tätig. Meine Kollegin wollte die Gelegenheit voll und ganz ausnützen und verreiste oft am Wochenende. Wenn sie weiter weg fuhr, verlängerte sie manchmal das Wochenende um einen oder zwei Tage. Da sie auf freiwilliger Basis arbeitete, entstand für sie dadurch auch kein moralisches Dilemma, wohingegen die LehrerInnenbelegschaft sehr wohl ein Problem damit hatte und

diese dann versuchte, über mich Druck auf sie auszuüben. Hinzuzufügen ist, dass wir als Voluntärinnen nur unterstützend tätig waren und keine eigenen Aufgaben hatten, das bedeutet, waren wir nicht anwesend, hatte dies keinen Einfluss auf den Regelbetrieb. Hier wird ganz klar deutlich, dass der Umstand, dass meine Kollegin ihr eigenes Interesse (des Reisens) über das Kollektiv der Schule stellte, für große Irritationen sorgte. Während meine Kollegin in der Belegschaft als egozentrisch eingestuft wurde, empfand meine Kollegin die Kritik als zu großen Eingriff in ihr Leben, da für sie keine schlüssigen Argumente gegen ihr Handeln gefunden werden konnten. Aus diesem Grund liegt für mich die Ursache für diesen Konflikt klar in der Kultur. Der ecuadorianische Kulturkreis ist meiner subjektiven Erfahrung nach kollektivistischer als der österreichische. Hätte ich zu diesem Zeitpunkt über dieses Kulturwissen verfügt, hätte ich dieses Problem über Metakommunikation aufklären können.

Maskulinität versus Feminität

Die biologischen Unterschiede zwischen den Geschlechtern Mann und Frau sind von Anfang an (mehr oder weniger deutlich) festgelegt, nicht jedoch die sozialen Rollen, die in einer Gesellschaft bekleidet werden. Diese Geschlechterrollen werden in jeder Gesellschaft anders definiert. Hofstede (2005) bezeichnet eine Gesellschaft als *maskulin*, wenn die emotionalen Geschlechterrollen klar definiert sind. Männer müssen bestimmt, hart und materiell orientiert sein, Frauen hingegen bescheiden und sensibel. Als *feminin* wird eine Gesellschaft bezeichnet, wenn sich die Rollen emotional überschneiden. Sowohl Männer als auch Frauen können bescheiden und sensibel sein (vgl. Hofstede 2005:159-165).

Tab 7: Maskuline und feminine Gesellschaft nach Hofstede (2005): 179, 201

feminin	maskulin
Sowohl Männer als auch Frauen können sensibel sein und sich auf Beziehungen konzentrieren.	Von Frauen erwartet man Sensibilität und Pflege von zwischenmenschlichen Beziehungen.
Gleiche Maßstäbe für angehende Ehemänner und Ehefrauen.	Angehende Ehefrauen müssen keusch und fleißig sein, zukünftige Ehemänner nicht.
Konflikte werden beigelegt, indem man miteinander verhandelt und nach einem Kompromiss sucht.	Konflikte werden beigelegt, indem man den Stärkeren gewinnen lässt.

Hier ist ganz klar für jede Arbeitskultur herauszuarbeiten, welche Rollenverteilung und damit verbundenen Werte vorliegen. Wie sehen die klassischen Rollenbilder aus? Wie sind die Aufgaben im Arbeits- und Privatleben verteilt? Wie wird Homosexualität bewertet?

Hier lässt sich auch eine Tendenz in der Konfliktbearbeitung feststellen. Gerade in einer interkulturellen Mediation kann es vorkommen, dass Angehörige einer maskulinen Kultur sich schwerer auf das Mediationsverfahren einlassen können. Verfolgt man den Gedankengang von Hofstede, dass Angehörige eines femininen Kulturkreises eine höhere Verhandlungs- und Kompromissbereitschaft zeigen, dann wäre das Verfahren der Mediation Ausdruck einer femininen Kultur und eine Person aus dem anderen Kulturkreis hätte Probleme mit dem Verfahren. Da eine Mediation jedoch nur Sinn macht, wenn sich beide Parteien darauf einlassen können, muss immer zuerst eine gewisse Verhandlungsbereitschaft beim Angehörigen einer maskulinen Kultur vorhanden sein beziehungsweise hergestellt werden. Das Sichtbarmachen dieses kulturellen Aspektes von Seiten der Dolmetschenden kann der MediatorIn und den Medianten helfen, voranzukommen.

Unsicherheitsvermeidung

Unsicherheit schafft Angst und jede Gesellschaft hat eigene Wege zur Linderung der Angst entwickelt. Die Unsicherheitsvermeidung bezeichnet den „Grad, bis zu dem die Mitglieder einer Kultur sich durch uneindeutige oder unbekannte Situationen bedroht fühlen“ (Hofstede 2005:233).

Tab 8: Starke und schwache Unsicherheitsvermeidung nach Hofstede (2005): 244, 268, 280

schwache Unsicherheitsvermeidung	starke Unsicherheitsvermeidung
Unsicherheit ist eine normale Erscheinung im Leben und wird täglich hingenommen, wie sie gerade kommt.	Die dem Leben inne wohnende Unsicherheit wird als ständige Bedrohung empfunden, die es zu bekämpfen gilt.
Was anders ist, ist seltsam	Was anders ist, ist gefährlich.
Liberalismus	Konservatismus, Recht und Ordnung
Positive Einstellung gegenüber jungen Menschen.	Negative Einstellung gegenüber jungen Menschen
Positive und neutrale Einstellung gegenüber Ausländern	Xenophobie

Um als Dolmetschende Missverständnisse unter diesem Aspekt der Kulturdimensionen aufklären zu können, muss wieder eine genaue Auseinandersetzung mit den Werten in der Kultur erfolgen: Welchen Stellenwert haben Traditionen? Wie werden Flüchtlinge oder Ausländer gesehen? Wie wird Patriotismus oder Nationalismus ausgelebt? Wie wird mit Veränderung umgegangen? Gibt es andere Mechanismen zur Unsicherheitsvermeidung?

Langfrist-Orientierung vs. Kurzfrist-Orientierung

Langzeitorientierung steht für die Kultivierung von Eigenschaften, die auf die Zukunft gerichtet sind, wie Beharrlichkeit und Sparsamkeit. Kurzzeitorientierung bedeutet im Gegensatz dazu, dass eine Gesellschaft tendenziell jene Werte fördert, die mit der Vergangenheit oder der Gegenwart verbunden sind, wie zum Beispiel Respekt für Traditionen, die Erfüllung sozialer Pflichten oder die Wahrung des Gesichts (vgl. Hofstede 2005: 292f).

Tab 9: Langzeit- und Kurzzeitorientierung nach Hofstede (2005): 295

Kurzzeitorientierung	Langzeitorientierung
Wenn man sich anstrengt, sollte man schnell zu einem Ergebnis kommen.	Ausdauer, nicht nachlassende Anstrengungen beim langsamen Erreichen von Ergebnissen.
Respekt vor Traditionen.	Respekt vor den Gegebenheiten
Soziale und Statusverpflichtungen sind wichtig	Bereitschaft, einem Zweck zu dienen

Auch hier ist die Auseinandersetzung mit den Werten wichtig. Jedoch sollte das Thema *Traditionen* besondere Aufmerksamkeit bekommen, denn sie sind auch Ausdruck dieser Kulturdimension. Somit muss die Frage gestellt werden, ob das Ausüben von Traditionen ein Mechanismus zur Bewältigung von Unsicherheiten ist oder die Kultur der Kurzzeitorientierung zuzuordnen und sie Ausdruck der Wahrung der Vergangenheit ist. Es ist aber auch möglich, dass beide Aspekte überlappen und die Funktion für sowohl das eine als auch das andere übernehmen.

Kulturdimensionen nach Trompenaars (1993)

Trompenaars (1993) geht davon aus, dass sich alle Menschen den gleichen Problemen stellen müssen. Es sind die Einstellungen zur Zeit, zur Natur und zu den Mitmenschen. In der unterschiedlichen Herangehensweise unterscheiden sich die Kulturen voneinander. Die

gefundenen Lösungen zeigen die verschiedenen Kulturkategorien, von denen er fünf für den Umgang mit Mitmenschen kategorisiert:

- Universalismus contra Partikularismus
- Kollektivismus contra Individualismus
- neutral contra emotional
- diffus contra spezifisch
- Leistung contra Ansehen (vgl. Trompenaars 1993:47-49)

Universalismus contra Partikularismus

Mit der ersten Dimension wird das Verhalten definiert, also ob sich eine Person loyal gegenüber dem Gesetz oder seinen persönlichen Beziehungen verhält. Universalistisches Verhalten orientiert sich an den Regeln und Gesetzen und eine partikularistische an den Beziehungen. Eine universalistische Kultur versucht alle Menschen gleich zu behandeln und eine Gleichheit vor dem Gesetz zu etablieren. Im Gegenteil dazu verhalten sich die Mitglieder einer partikularistischen Kultur loyal gegenüber ihren persönlichen Beziehungen (Familie oder Freunde). Diese Menschen werden von der Norm unabhängig unterstützt und geschützt (vgl. Trompenaars 1993:52). Dies ist ein Aspekt, an den man bei der eigenen Analyse der Situation vielleicht nicht als erstes denkt. Uns als Dolmetschenden sollte aber bewusst sein, dass hier Differenzen in der Wahrnehmung des Einzelnen darüber auftreten können, was *richtig* und was *falsch* ist.

Tab 10: Universalisten und Partikularisten nach Trompenaars (1993): 71

Universalisten	Partikularisten
Regeln sind wichtiger als Beziehungen.	Beziehungen sind wichtiger als Regeln.
Es gibt nur eine Wahrheit oder Realität, auf die man sich geeinigt hat.	Es gibt verschiedene Sichtweisen der Realität, entsprechend der jedes Partners.
Geschäft ist Geschäft.	Beziehungen entwickeln sich weiter.

Kollektivismus contra Individualismus

Diese Dimension ist vergleichbar mit Hofstede's Individualismus versus Kollektivismus. Unter Kollektivismus wird hier die Grundorientierung auf Ziele und Vorgaben der Gemeinschaft verstanden, wohingegen der Individualismus eine Grundorientierung auf das Ich repräsentiert (vgl. Trompenaars 1993:73). So stimmen Individualisten eher der Aussage zu: „Es ist ganz offensichtlich, wenn der Einzelmensch so viel Freiheit wie möglich hat und

größtmögliche Chancen zur persönlichen Entwicklung, dann bewirkt das eine Steigerung der Lebensqualität.“ (Trompenaars 1993:73). Kollektivisten hingegen stimmen dieser zu: „Wenn die einzelnen stets Rücksicht auf ihre Mitmenschen nehmen, wächst die Lebensqualität für jeden, selbst wenn dadurch individuelle Freiheit und Entwicklung eingeschränkt werden.“ (Trompenaars 1993:73).

Tab 11: kollektivistisch und individualistisch nach Trompenaars (1993): 93

Individualismus	Kollektivismus
Man spricht mehr von „Ich“	Man spricht mehr von „Wir“
Im Idealfall leisten Mitarbeiter ihre Arbeit als einzelne und fühlen sich persönlich verantwortlich.	Im Idealfall leisten Mitarbeiter ihre Arbeit in Gruppen mit gemeinsam geteilter Verantwortung.

Erwähnenswert aus diesem Kapitel ist Trompenaars Situierung eines *Übersetzers* im Kontext einer individuellen oder kollektivistischen Kultur. Mit dem Terminus *Übersetzer* bezieht sich Trompenaars offensichtlich auf eine Dolmetschende. Individualistische Gesellschaften sehen den *Übersetzer* als Computer, in den die Worte einer Sprache eingegeben werden und auf der anderen Seite herauskommen. Es wird eine absolute Neutralität vorausgesetzt. In kollektivistischen Kulturen hingegen ist der *Übersetzer* für seine nationale Gruppe zuständig, dessen Aufgabe es ist, bei terminologischen oder kulturellen Missverständnissen zu vermitteln. Sie kann auch VerhandlungsführerIn der Gruppe sein und mehr als InterpretIn denn als ÜbersetzerIn agieren (vgl. Trompenaars 1993:87).

Neutral contra emotional

Verstand und Gefühl spielen in allen Kulturen eine große Rolle. Was von den beiden sich als dominant zeigt, wird in dieser Dimension festgehalten. In emotionalen oder affektiven Kulturen neigen die Menschen dazu, ihren Gefühlen durch Lachen, Mienenspiel oder Gesten Ausdruck zu verleihen. In neutralen Kulturen werden die Gefühlsäußerungen gehemmt und unter Kontrolle gehalten (vgl. Trompenaars 1993:95).

Tab 12: Neutrale und affektive Gesellschaften nach Trompenaars (1993): 106

Neutral	Affektiv
Nicht enthüllen wollen, was sie denken und	Gedanken und Gefühle verbal und

fühlen.	nichtverbal offenlegen.
Kühles und selbstbeherrschtes Auftreten wird bewundert.	Temperamentvolles, vitales, ausdrucksvolles Verhalten wird bewundert.
Körperkontakt, Gestikulieren oder starkes Mienenspiel sind oft tabu.	Körperkontakt, Gestikulieren und starkes Mienenspiel sind die Regel.

In dieser Dimension finden wir auch Halls Konzept der Proxemik wieder. Körperkontakt findet sich in affektiven Kulturen vermehrt wieder. Auch ich konnte in Ecuador eine gewisse *Dramasucht* feststellen. Oft hatte ich den Eindruck, dass sich einzelne Leute umso wohler fühlten, je mehr Drama sie erlebten. Gab es in dem Moment kein Drama, wurde eines kreiert, oder gesucht. Themen, die mir oft begegneten waren: Die Liebe des Lebens ist unerreichbar, Intrigen, Verrat, Betrug, Diebstahl und die Versöhnung. Ich möchte hierbei keine Bewertung vornehmen, sondern rein meine Beobachtungen und Erfahrungen weitergeben. Ich hatte oft nicht den Eindruck, dass es darum ging, eine Lösung zu finden, um das Leben wieder ins Gleichgewicht zu bringen, sondern ich hatte den Eindruck, dass dieses Auf und Ab benötigt wird, um sich lebendig zu fühlen. Bei meiner Sichtweise wird auch offensichtlich, dass ich dem neutralen Kulturkreis zuzuordnen bin, denn der Zustand, der für mich als sozialisierter Mensch in der österreichischen Kultur erstrebenswert ist, ist das Gleichgewicht und eine gewisse Ordnung im Leben. Deshalb empfand ich dieses Verhalten, mit dem ich überdurchschnittlich oft konfrontiert wurde, als übertrieben und affektiv.

Diffus contra spezifisch

In dieser Unterscheidung geht es um die Abtrennung der Lebensbereiche. In spezifisch orientierten Kulturen trennt zum Beispiel ein Vorgesetzter die dienstliche Beziehung zu seinen Mitarbeitern von Beziehungen anderer Natur. So wird eine private Begegnung seine berufliche Autorität nicht beeinflussen. Wenn der Vorgesetzte einem Mitarbeiter zum Beispiel beim Golf begegnet, kann es auch sein, dass sich dieser von seinem Mitarbeiter Rat beim Einlochen holt. In diffusen Kulturen hingegen durchdringt dieser Teil der Persönlichkeit jeden Lebensbereich. Ein „Monsieur le Directeur“ ist eine Autorität. Egal wo man ihm begegnet, zeigt er ein Verhalten und Auftreten, das eines Direktors würdig ist. Lebensbereiche nehmen immer Einfluss auf andere, aber diese Kategorie zeigt den Grad der Einflussnahme (Hoch = Diffus, Niedrig = Spezifisch) (vgl. Trompenaars 1993:109f).

Tab 13: Spezifische und diffuse GEellschaften nach Trompenaars (1993): 132

Spezifisch	Diffus
Direkt, zur Sache, absichtsvolle Beziehung	Indirekt, umkreisend, anscheinend „zwecklose“ Formen der Beziehung.
Genau, unverblümt, eindeutig und transparent.	Ausweichend, taktvoll, unklar, bisweilen undurchsichtig.

Diese Kulturdimension ist in gewisser Weise mit Hofstede's Machtdistanz vergleichbar. Auch hier wird die Ungleichheit der Menschen akzeptiert, wobei der Fokus in dieser Unterteilung mehr auf dem Einfluss eines Lebensbereiches auf den anderen liegt. Dieses Wissen ist auch für die interkulturelle Mediation von Vorteil, denn es gibt Aufschluss darüber, dass das Selbst- und Fremdbild der Beteiligten voneinander abweichen kann. Gesetzt den Fall, dass zwei Nachbarn einen Konflikt austragen, wobei Nachbar A (als Teil der diffusen Kulturdimension) sich als Direktor der Schule auch von seinen Nachbarn Respekt erwartet, während Nachbar B (als Teil der spezifischen Kulturdimension) diesen lediglich als Nachbarn sieht, ohne sich für dessen Beruf zu interessieren. Hier muss der Dolmetschende wieder seine Funktion als Kulturvermittler übernehmen.

Leistung contra Ansehen (askriptiv)

Diese Kategorie beschreibt die zwei Werte, aufgrund deren den Mitgliedern Status zugeschrieben wird. Beim errungenen Status durch Leistung führen erbrachte Leistungen zu Ansehen, während beim zugeschrieben Status (askriptiv) Eigenschaften wie Alter, Klasse und Geschlecht vorrangig sind (vgl. Trompenaars 1993:135).

Tab 14: Leistungsorientierte und askriptive Gesellschaften nach Trompenaars (1993): 154

Leistungsorientiert	Askriptiv
Titel nur benutzen, wenn sie Kompetenz bedeuten für die jeweilige Aufgabe.	Extensiver Gebrauch von Titeln, besonders wenn sie den Status in der Organisation klären.
Achtung vor hierarchisch Übergeordneten beruht auf ihren Arbeitserfolgen und ihren entsprechenden Kenntnissen.	Achtung vor hierarchisch Höherstehenden ist Maßstab für das Engagement für die Organisation und ihre Ziele.

Auch hier wird wieder auf die verschiedene Erwartungshaltung an einen *Übersetzer* verwiesen. Übersetzer wird hier im Sinne einer Dolmetschenden verwendet, weshalb es kursiv ist. In Leistungskulturen hat der *Übersetzer* das Gesagte möglichst genau wiederzugeben. Er hat sich neutral gegenüber allen Parteien zu verhalten und ist ein Werkzeug zur sprachlichen Verständigung. In anderen Kulturen hingegen ist der Dolmetscher Teil seines Teams und nicht neutral. Er fungiert mehr als Interpret, der – abgesehen von der Sprache – auch Gesten, Sinn und Kontext verbalisiert. Somit unterstützt und berät er aktiv sein Team und verhindert auf diese Weise Konfrontationen (vgl. Trompenaars 1993:145f).

Dieser Bereich ist prädestiniert für Konflikte, da es sicher immer wieder vorkommt, dass ein Mitglied einer leistungsorientierten Kultur den Status des Mitglieds einer askriptiven Kultur nicht anerkennt und hinterfragt oder viceversa.

Umgang mit der Zeit

Die unterschiedlichen Kulturen haben verschiedene Einstellungen zur Zeit. Diese Kulturdimension ist vergleichbar mit Halls Chronemics. Einige sind vergangenheitsorientiert, andere orientieren sich an der Gegenwart und wieder andere an der Zukunft. Vergangenheitsorientierte Kulturen sehen viele Dinge im Kontext ihrer Geschichte und Tradition und zollen den Vorfahren, Ahnen und älteren Menschen viel mehr Respekt. Man wartet darauf, dass das „Goldene Zeitalter“ wiederkehrt. Kulturen, die sich an der Gegenwart orientieren, messen der Aktualität die größte Wichtigkeit bei. So verliert das Morgen ebenso wie Pläne, die selten realisiert werden, an Bedeutung und an alles wird der Maßstab der aktuellen Bedeutung angelegt. In zukunftsorientierte Kulturen werden Planung, Strategie, zukünftige Potentiale und Chancen der nachfolgenden Generation als wichtiger empfunden als in anderen Kulturen (vgl. Trompenaars: 1993:178).

Tab 15: Bezug zur Zeit nach Trompenaars (1993): 179

Konsekutiv	Synchron
Nur eine Sache auf einmal erledigen.	Mehr als eine Sache gleichzeitig erledigen.
Verabredungen sind pünktlich einzuhalten. Vorausplanen und nicht verspäten!	Verabredungstermine sind Zirkaangaben und lassen wichtigen Partnern Zeit.

Bezug zur Natur

Es haben sich im Laufe der Zeit zwei verschiedene Richtungen der Wahrnehmung der Natur entwickelt. Die *selbstbestimmte* Richtung glaubt daran, die Natur kontrollieren zu können. Dabei wird Kultur als ein Mechanismus wahrgenommen und die Organisation als eine Art Maschine gesehen, welche demjenigen gehorcht, der sie zu bedienen weiß. In der *außengeleiteten* Sichtweise wird die Organisation als von der Natur stammend gesehen und verdankt ihre Entwicklung der Umwelt und dem günstigen ökologischen Gleichgewicht (vgl. Trompenaars 1993:181f).

Tab 16: Bezug zur Natur nach Trompenaars (1993): 197

Selbstbestimmt	Außengeleitet
Streit und Standhaftigkeit bedeuten, daß [sic!] man Überzeugungen hat.	Harmonie und Zugänglichkeit, d.h. Sensibilität.
Unzufriedenheit, wenn die Umwelt „unkontrollierbar“ oder launisch erscheint.	Einverstanden mit Wellenbewegungen, Umbrüchen, Zyklen, wenn diese „natürlich“ erscheinen.

Trompenaars hat hier auch eine Verbindung zwischen der Kulturdimension und der Konfliktkultur gezogen, die in einer interkulturellen Mediation sowie in jeder Dolmetschsituation Beachtung finden sollten. Die verschiedene Bewertung davon, was als *gut* definiert wird, birgt einiges an Konfliktpotenzial. Während die einen nach Harmonie streben, in der Annahme, das wäre der richtige Weg, demonstriert der Gegenpart mit Streit und Standhaftigkeit seine Stärke. Die Dolmetschende kann diese Dynamik mit der Verbalisierung dieses Handlungsmusters beenden.

Aus dem obigen Kapitel über Kultur können wir nun einige allgemeine Aspekte zusammenfassen, in denen sich kulturelle Unterschiede fassen lassen: Aus dem Zwiebelmodell von Hofstede (2005) hat vor allem der innerste Zirkel eine große Bedeutung für die Kommunikation: Die Werte. Es gibt allgemeine Werte, die in der einen Kultur mehr Beachtung finden können als in der anderen, wie zum Beispiel: Respekt, Höflichkeit oder Loyalität. Im Grunde kommen wir bei der Analyse der Kulturdimensionen immer wieder zu dem Schluss, dass der Unterschied darin besteht, dass einzelnen, spezifischen Werten eine unterschiedliche Bedeutung zukommt. Nichtsdestotrotz müssen wir uns fragen, ob es nicht

noch andere Werte von großer Bedeutung gibt, an die wir aufgrund unserer kulturellen Prägung nicht gleich denken?

Hier sollte nochmals festgehalten werden, dass sich diese Erkenntnisse auf ein Kollektiv, also die Makroebene, beziehen und nicht eins zu eins für eine interkulturelle Interaktionssituation übernommen werden können. Der Einzelne kann dem Kollektiv entsprechend agieren, oder sich vollkommen atypisch verhalten. Das hängt immer von den Erfahrungen und persönlichen Einstellungen des Einzelnen ab. Nichtsdestotrotz kann es zu Irritationen kommen, die auf die kulturellen Unterschiede zurückzuführen sind und die den Beteiligten nicht bewusst sind. Diese beiden Möglichkeiten müssen bei der Analyse der Situation im Hinterkopf behalten werden.

3.2.2. Kultur im Hinblick auf eine persönliche Interaktion

Die Dolmetschende darf in ihrer Dolmetschung nur bei kulturbedingten Missverständnissen aktiv in das Sprachgeschehen eingreifen, um diese auch aufzuklären. Um also grundsätzlich erkennen zu können, ob die Wurzeln des Konfliktes in der Kultur liegen, setzte sich das obige Kapitel mit der Grundkonzeption des sozialen Konfliktes (siehe Kapitel 2.4.1) auseinander. Dies wurde unter anderem gemacht, damit die Dolmetschende als KommunikationsexpertIn auch erkennen und analysieren kann, was auf sprachlicher Metaebene in einer Konfliktsituation passiert. Um einen kulturbedingten Konflikt klar differenzieren zu können, muss die Dolmetschende in der Eigen- und Fremdkultur über Wissen über einige grundlegende Themenbereiche aus der sprachlichen Mikroebene der Kommunikation verfügen. Dies sollte auch ein unabdingbarer Teil der wissenschaftlichen Ausbildung in universitären Lehrgängen sein bzw. werden.

Bevor wir uns genau mit diesem Thema auseinandersetzen, ist grundsätzlich anzumerken, dass Konflikte vorrangig auf der personellen Ebene entstehen. Menschliches Verhalten wird primär von der psychosozialen Ebene des Menschen bestimmt. Das bedeutet, persönliche Erfahrungen, Charaktermerkmale, Bedürfnisse oder auch die Situation, in der sich die Akteure befinden, determinieren und beeinflussen das Verhalten. Auch Busch sieht dies auch immer wieder in seinem Buch *Interkulturelle Mediation* (2005):

Aus der Sicht universalistischer Ansätze zur interkulturellen Mediation verbergen sich hinter Konflikten, die in interpersonalen oder gesellschaftlichen Diskursen als kulturell bedingt interpretiert werden, häufig anders gelagerte, nicht kulturbedingte Konfliktursachen. (Busch 2005:169)

Die kulturelle Prägung eines Menschen bleibt häufig im Hintergrund einer sozialen Interaktion und gewinnt nur in manchen Situationen an Bedeutung (siehe weiter unten). Dies bedeutet, bei der Analyse eines Konfliktes ist Vorsicht geboten. Die Rolle der Kultur vor allem in der interkulturellen Kontaktsituation darf nicht überbewertet werden. Es ist schwierig, Kultur – als Gemeinsamkeit des Kollektivs – bei einem Individuum in einer Interaktionssituation auf der Mikroebene festzustellen und sie nicht zu verwechseln, da so viele andere Faktoren, wie die Situation oder die Persönlichkeit des Individuums, daran beteiligt sind. So kann sich ein Mensch in einer Situation vollkommen atypisch für seine kulturelle Prägung verhalten, um in der nächsten Situation der stereotypischen Vorstellung der Kultur zu entsprechen. Wichtig ist, die InteraktionspartnerInnen vorrangig als Menschen zu sehen und nicht als Spross einer anderen Kultur, ansonsten würde man den Fehler begehen, die stereotypische Replikation einer Kultur zu unterstützen. Auch wenn der Ursprung des Konfliktes in einer Mediation höchstwahrscheinlich nicht in der Kultur liegt, kann es in einer interkulturellen Mediation dennoch zu kulturbedingten Missverständnissen kommen, die dann von der Dolmetschenden aufgeklärt werden können und sollen. Es wird ein gewisses Maß an Offenheit, Analyse- und Reflexionsfähigkeit vorausgesetzt.

Das Problem der kulturbedingten Missverständnisse ist jedoch nicht nur im Rahmen einer interkulturellen Mediation von Bedeutung, sondern ebenso in jeder anderen Dolmetschsituation. Für jede Dolmetschende ist es von Vorteil, zu verstehen, was auf der metakommunikativen Ebene in einem zu dolmetschenden (Streit-)Gespräch passiert. Um entscheiden zu können, ob die Wurzel eines Streits in der Andersartigkeit der Kulturen liegt und ein Eingreifen rechtfertigt, muss die Dolmetschende das Streitgespräch analysieren können. Dies kann mit Zuhilfenahme der Erkenntnisse aus Kapitel 2.3 Kommunikation und 2.4 sozialer Konflikt geschehen. Um ein nicht kulturbedingtes Missverständnis ausschließen zu können, muss die Dolmetschende wissen, welche Arten es in einem sozialen Konflikt gibt. Es soll hier die Wichtigkeit hervorgehoben werden, auszubildende Dolmetschende in der Ausbildung mit dem Wissen um soziale Konflikte zu versorgen. Besonders im Bereich des Kommunaldolmetschens kommt es naturgemäß eher zu Konflikten zwischen den Beteiligten. Wenn ein Konflikt auftritt, liegt es an der Dolmetschenden, das Problem parallel zur Dolmetschung zu analysieren und im Falle einer kulturbedingten Ursache einzugreifen. In der universitären Ausbildung sollten deshalb bei der Kulturvermittlung neben fundiertem Wissen über Geschichte, (Sozial-)Politik und Kultur im Sinne des intellektuell-ästhetischen und materiellen Kulturbegriffs von Lüsebrink (2008) mit allen im obigen Kapitel besprochenen

Kulturdimensionen auch sprachliche Besonderheiten auf kommunikativer (Meta-)Ebene gelehrt werden.

Sprechakttheorie

Auch die von Austin (1962) und Searle (1969) begründete Sprechakttheorie bietet eine Möglichkeit, verschiedene Kulturen in Beziehung zueinander zu setzen. Sprechakte können in unterschiedlichen kulturellen Kontexten auf verschiedene Art und Weise zum Vorschein kommen. Busch (2005) fasst hierzu drei unterschiedliche Möglichkeiten, wie sich ein Sprechakt in einer interkulturellen Interaktionssituation differenzieren lässt. Es gibt Unterschiede in der „quantitativen Verwendung, in der Ausführung und kulturspezifische Sprechakte“ (Busch 2005:205). Mit Unterschiede in der Ausführung meint Busch, dass sie mit anderen Formulierungen ausgedrückt werden und kulturspezifische Sprechakte nur in einer Kultur existieren (vgl. Busch 2005:205). Das bedeutet, auch in diesem Bereich muss eine Sensibilisierung erfolgen, welche Sprechakte es gibt und wie sie ausgedrückt werden.

Dazu möchte ich eine persönliche Anekdote aus meiner Reise nach Ecuador einbringen. Meine Kollegin war sehr reisewillig, deshalb bot ihr ein Bekannter an, mit ihr nächsten Tag einen Wasserfall zu besichtigen. Sie verabredeten sich für den nächsten Tag um vier Uhr bei der Bushaltestelle. Am nächsten Tag erschien der Bekannte jedoch weder zur vereinbarten Zeit noch hinterließ er eine Nachricht. Meine Freundin fühlte sich belogen und konfrontierte ihn beim nächsten Wiedersehen damit. Dieser wiederum reagierte befremdet und irritiert über ihre Anschuldigungen. So geschah es, dass meine Freundin dem Bekannten und gleich der ganzen ecuadorianischen Kultur ein hohes Maß an Unzuverlässigkeit attestierte. Reflektiere ich diesen Vorfall jedoch unter Beachtung der Sprechakttheorie, scheint dies jedoch einfach erklärbar zu sein. Der Sprechakt der Abmachung oder Vereinbarung hat nach ihrem Verständnis einen bindenden Charakter. Das bedeutet, wenn sie einen Treffpunkt um vier Uhr vereinbaren, dann ist dies ausgemacht und bedarf keiner weiteren Bestätigung. In der ecuadorianischen Kultur hingegen hat diese Vereinbarung keinerlei Bedeutung. Erst wenn sie nächsten Tag nochmal bestätigt worden ist, wird die Verabredung ernst(er) genommen. Natürlich gibt und gab es in beiden Kulturen Menschen, die das Gegenteil beweisen oder bewiesen, aber grundsätzlich habe ich diese Tendenz in mehreren Situationen beobachtet. Um solche Missverständnisse erkennen zu können, muss ich jedoch wissen, welche Sprechakte es in der Eigen- und in der Fremdkultur gibt.

Des Weiteren gibt es Aspekte, die besonders für die Kommunikation relevant sind. Folgende Fragen sollten dazu in der jeweiligen Kultur gestellt und beantwortet werden. Die Antworten werden naturgemäß unterschiedlich ausfallen, weshalb diese für die jeweilige Arbeitssprachenkultur einzeln herausgearbeitet werden müssen.

- Worin zeigt sich Respekt bzw. Respektlosigkeit? (Anrede, Umgang,...)
- Wie ist der Umgang zwischen der jüngeren Generation mit der älteren Generation?
- Gibt es Tendenzen im Umgang mit Kritik? Wie wird Kritik gesendet und wie empfangen?
- Was gilt als Gesichtsverlust?
- Smalltalk: Welche Themen sind für Smalltalk geeignet? Was ist angebracht, an persönlichen Dingen preiszugeben und was nicht?
- Welche Themen sind tabu?
- Was ist das Begrüßungs- und Verabschiedungsritual?
- Gibt es Besonderheiten oder Unterschiede in Gestik und Mimik? (Augenkontakt, Distanzverhalten, etc)
- Wie wird Kommunikation in der jeweiligen Kultur definiert? Wer sind die Kommunikationsexperten und welche Meinungen vertreten sie?

Dies sind Annahmen über das Kollektiv. Das bedeutet nicht, dass der Einzelne diese Werte oder Annahmen teilt oder sich ihrer bewusst ist. Hier wurde eine Liste zusammengetragen, die natürlich keinen Anspruch auf Vollständigkeit erhebt.

Ich messe diesem Punkt besondere Bedeutung bei und finde, dass in dieser Richtung noch mehr geforscht werden sollte. Es gibt bereits einige Studien, die sich mit verschiedenen Sprachen und Kulturen auseinandersetzen. Dies sind jedoch selten wissenschaftliche Untersuchungen, sondern Aufträge der Wirtschaft, die in Buchform publiziert worden sind.

3.3. Understanding Justice

Passend zum Thema Interkulturelle Mediation gibt es das Projekt *Understanding Justice*. Dieses zweijährige Projekt (2014-2016) wurde ins Leben gerufen, um Aspekte des Dolmetschens im Kontext von Mediationen oder zivilrechtlichen Verfahren im europäischen

Rechtsraum zu untersuchen. Es wurde von der Generaldirektion für Justiz der Europäischen Kommission kofinanziert. Die Mitwirkenden sind Teil einer interdisziplinär arbeitenden Gruppe aus den Mitgliedsstaaten Belgien, Holland, Italien, Rumänien, Spanien und dem Vereinigten Königreich. Unter ihnen befinden sich unter anderem Brooke Townsley, Erik Hertog oder Claudia Monacelli. Neben einigen Punkten, die sich mit Dolmetschen in zivilrechtlichen Verfahren auseinandersetzen, verfolgte dieses Projekt auch das Ziel, die „praktische Anwendung und den Einfluss von Dolmetschen in Mediation und alternativen Konfliktlösungsverfahren, einschließlich dem Einsatz von zweisprachigen Mediatoren“, zu untersuchen (Understanding Justice 2016).

Hertog (2016) hat in seinem Artikel alle geforderten Kompetenzen eines Dolmetschenden zusammengetragen. Dolmetschende müssen wissen, welche relevanten internationalen und nationalen Rechtsinstrumente der Mediation es gibt. Dies bedeutet, die einschlägigen Gesetzestexte des eigenen Landes beziehungsweise der Länder der Konfliktparteien zu kennen. In Österreich ist dies das Zivilrechts-Mediations-Gesetz. Es ist wichtig, den Mediationsprozess zu kennen und zu wissen, welchem Schema eine MediatorIn folgt oder folgen kann aber auch welches die Grundpfeiler der Mediation sind. Was ist das Ziel einer Mediation? Was ist der Verständnisaufbau? Was bedeutet Allparteilichkeit? Wie lange dauert eine Sitzung beziehungsweise der Prozess an sich? Hierzu wurde in Kapitel 2.2. der gesamte Mediationsprozess ausführlich behandelt. Des Weiteren muss sich die Dolmetschende über die Rolle der MediatorIn genauso wie über etwaige dritte Personen wie AnwältInnen oder andere ExpertInnen wie Sachverständige oder KinderpsychologInnen, die im Laufe der Mediation hinzugezogen werden können, in Kenntnis setzen.

Die Dolmetschende muss sich natürlich auch über die in der Mediation angewandte spezifische Terminologie in den jeweiligen Arbeitssprachen informieren. Dazu gehören Wörter wie Fristenhemmung, MediatorIn, MediantIn, Allparteilichkeit usw. Sie muss sich ebenso bewusst sein über die speziellen Anforderungen in einer Mediation zwischen zwei Sprachen, zwei Ländern und zwei Kulturen. Wo könnten kulturell bedingte Missverständnisse auftreten? Welche allgemeinen Werte unterscheiden sich eklatant von einer Kultur zur anderen? Gibt es spezielle kulturelle Besonderheiten in der Kommunikation, die Irritationen auslösen könnten?

Darüber hinaus ist das Wissen über das Wesen eines sozialen Konfliktes von besonderer Bedeutung. Warum entsteht ein Konflikt? Was steckt dahinter? Welche Arten gibt es? Das sind im Wesentlichen jene Informationen, die in Kapitel 2.3. und 2.4. gesammelt wurden.

Daraus ergibt sich dann, dass die Dolmetschende im Zuge der Dolmetschung auch die Anwendung der kommunikativen und sprachlichen Strategien versteht, die die MediatorIn anwendet. Hierzu sei auch noch einmal auf das Kapitel 2.4.7. mit einer Übersicht über die kommunikativen Werkzeuge und Kapitel 2.4.5. zum Phasenmodell von Glasl (2009) verwiesen. Wichtig gerade für eine Mediation ist auch über die Dynamik von Macht und Gewalt in einem Konflikt Bescheid zu wissen. Hierzu möchte ich auch noch auf Kapitel 2.3.2. mit Beeinflussungsmöglichkeiten in einem Gespräch und Kapitel 2.3.3. mit Kommunikationssperren verweisen. Auch das Phasenmodell von Glasl (2009) hat im Kontext von Gewalt eine besondere Bedeutung, weil mit zunehmender Eskalation auch die Gewaltbereitschaft zunehmen kann.

Dolmetschende müssen die Fähigkeit besitzen, die sprachlichen Beiträge der Beteiligten adäquat unter Beachtung der Richtigkeit in Inhalt, Form und Absicht in die andere Sprache zu dolmetschen. Eine Herausforderung für eine Dolmetschende in einer Dolmetschsituation in einer interkulturellen Mediation ist der Wechsel vom konsekutiven (eventuell mit Notizen) in den simultanen Modus. Es müssen jedoch nicht nur die sprachlichen Äußerungen beachtet werden, sondern auch die nonverbalen und paralinguistischen Ausdrücke beobachtet und deren Auswirkungen im Mediationsprozess analysiert und weitergegeben werden.

Die Dolmetschende muss in der Lage sein, sich selbst im Mediationsprozess richtig zu positionieren. Hertog meint damit wahrscheinlich sowohl die Position im Raum, als auch die Vermittlung der richtigen Rolle als am Konflikt unbeteiligte SprachmittlerIn. Zusätzlich zum Stress, den bereits jede Dolmetschende in einer Dolmetschsituation verspürt, kommt noch ein emotionaler Druck durch die Konfliktaustragung, der im Großteil der Mediationssitzungen auftritt. Zusätzlich muss sie auch darauf achten, sich ethisch konform zu verhalten. Dazu zählt die Sicherstellung einer vertrauensbildenden und allparteilichen Haltung, wobei man zur gleichen Zeit an einem konstruktiven Konfliktlösungsprozess teilnimmt (vgl. Hertog 2016:77f).

Hertog hat auch jene Fähigkeiten und Kommunikationswerkzeuge herausgearbeitet, derer sich MediatorInnen bedienen. Diese wurden weiter oben im Kapitel 2.4.7. Gesprächstechniken genau näher erläutert. Der Fokus dieser Ratschläge liegt hier vor allem auf dem Verstehen der sprachlichen Metaebene, die in einer Mediation zum Einsatz kommt. Diese Fähigkeiten sind essentiell, um das Vorgehen der MediatorIn und deren Kommunikation zu verstehen. Erst wenn diese sprachlichen Strategien verstanden worden sind, können die sprachlichen Eingriffe exakt und genau in die Zielsprache übersetzt werden.

Die Sprache soll so gewählt sein, dass sie Frontenbildung und Eskalation vermeidet und stattdessen eine respektvolle und Konflikt reduzierende Kommunikation fördert (vgl. Hertog 2016:75f). Dies bedeutet, dass die Dolmetschende einzelne Aussagen nicht sinngemäß dolmetschen darf oder ihre Interpretation des Gesagten wiedergeben darf, nur weil sie die Vorgehensweise der MediatorIn verstanden hat. Die Dolmetschende ist dazu angehalten, die Aussagen so originalgetreu wie möglich wiederzugeben. Dies entspricht auch den Angaben, die jene MediatorInnen machten, die bereits mit Dolmetschenden gearbeitet haben (siehe Kapitel 3.4.1.).

Townsley et al. haben verschiedene Mediationssituationen mit Dolmetschenden untersucht. In der Analyse wurde die kontrollierende Rolle der MediatorIn hervorgehoben. Wie auch in den Aussagen der befragten MediatorInnen in Österreich ersichtlich behält die MediatorIn als fachliche ExpertIn über das Verfahren die Kontrolle über das Verfahren und die Kommunikation. Das bedeutet, dass die MediatorIn den Sprecherwechsel und die Länge der Aussagen bestimmt, was normalerweise in den Zuständigkeitsbereich der Dolmetschenden fällt. Die Dolmetschende hat die Aussagen so exakt wie möglich zu dolmetschen und sich grundsätzlich im Hintergrund zu halten und nur auf kulturbedingte Missverständnisse hinweisen, die nur sie wahrgenommen hat, nicht aber die MediatorIn. Hier wird jener Aspekt der Rolle der Dolmetschenden sichtbar, der vorne in der Arbeit herausgearbeitet wurde: Jener des *Cultural clarifiers* (CHIA 2002), als *Informateur culturel* oder *Kulturmediator* (Jalbert 1998) oder als *(Inter-)cultural mediator* (Hertog 2016). Im Falle einer respektlosen oder beleidigenden Äußerung soll die Dolmetschende sich zuerst mit der MediatorIn verständigen und von dieser zuerst die *Erlaubnis* für die Dolmetschung einholen. Ebenso greift die MediatorIn bei drohenden Eskalationen in die Kommunikation ein und unterbricht die RednerIn und die Dolmetschung. Aus dem Wesen der triadischen Dynamik der Mediation heraus entsteht ein ethischer Konflikt. Die Dolmetschende kann nicht die volle professionelle Verantwortung übernehmen und das Turntaking aktiv mitbestimmen, da von der MediatorIn vorgegeben wird, wie wann und was nicht zu dolmetschen ist (vgl. Monacelli 2016: 188ff).

Im Projekt *Understanding Justice* wurde eine interkulturelle Mediationssitzung gefilmt und online zur Verfügung gestellt. Im Anschluss an die Mediationssitzung wurden auch alle Beteiligten um ihr Feedback zu dieser Erfahrung befragt. Hier sollen jene persönlichen Eindrücke und Erfahrungen des Dolmetschers, der zum ersten Mal in diesem Setting arbeitete, wiedergegeben werden. Der Dolmetscher hat einige Jahre Erfahrung als

Gerichtsdolmetscher vorzuweisen. In dieser Situation waren ein Mediator und eine Mediatorin und ein Mediant und eine Mediantin zugegen. Beide MediatorInnen und die Mediantin sprachen Spanisch. Der Mediant hatte Englisch als Muttersprache und der Mediator hatte sie als Zweitsprache erlernt, bevorzugte es aber, sich auf Spanisch auszudrücken. Grund für die Mediation war ein Nachbarschaftskonflikt.

Der Dolmetscher fühlte sich mit dem Flüsterdolmetschen am wohlsten und verwendete diesen Modus den Großteil der Zeit. In diesem speziellen Setting ist die Notizentechnik schwierig einzusetzen, da sehr offene Fragen gestellt werden oder die Eindrücke des Gesagten wiedergegeben werden. Der Dolmetscher wechselte kurz in den konsekutiven Dolmetschmodus. Ihm fiel es jedoch im Modus des simultanen Flüsterdolmetschens leichter, alle gesagten Nuancen wiederzugeben und so nahe wie möglichen an den Aussagen zu bleiben. Für ihn war das simultane Flüsterdolmetschen insofern eine Herausforderung, als er nach ungefähr einer Stunde simultanen Dolmetschens an Konzentration verlor und müde wurde. Gegen Ende der Sitzung wurde es gerade auf terminologischer Ebene besonders anspruchsvoll, da über verschiedene Arten von Bodenbelegen gesprochen wurde. Da drei Personen Spanisch sprachen, kam es auch zu Interaktionen untereinander. Für den Dolmetscher war dies sehr schwierig, da er alles dolmetschte, um zu vermeiden, dass sich der englischsprachige Mediant ausgeschlossen fühlte. Durch dieses zeitweise Durcheinandersprechen gab es kein *Turntaking* mehr. Dadurch hatte er auch den Eindruck, dass der spanischsprachigen Mediantin mehr Zeit und Raum für ihre Anliegen eingeräumt wurde. Sein Vorschlag dafür war, ein verbindliches Zeichen zu vereinbaren, wenn einer der Medianten etwas sagen möchte. Die nächste Schwierigkeit, die sich bot, war der Sitzplatz. Der Dolmetscher befand sich zwischen den MediantInnen, um sich je nach Bedarf auf die eine oder die andere Seite zu lehnen und zu dolmetschen. Ins Spanische musste er jedoch auch für die Mediatorin dolmetschen, die ebenso wenig Englisch sprach. Also erhob er seine Stimme, wodurch er fürchtete, dass er die anderen Anwesenden störte.

Der Dolmetscher empfahl, sich in einem Dolmetscheinsatz im Rahmen einer Mediation besonders auf das simultane Flüsterdolmetschen vorzubereiten. Die Struktur der Gespräche ist mit dem Gerichtsdolmetschen insofern nicht zu vergleichen, als die Gespräche in einem Mediationsprozess weniger strukturiert sind und die Feinheiten am besten im Flüsterdolmetschmodus transferiert werden können. Jene Symbole, die der Dolmetscher normalerweise im Rahmen internationaler Veranstaltungen verwendet, sind in der Mediation nutzlos, da die Terminologie eine ganz andere ist.

Ein Treffen vorab mit den MediatorInnen hält der Dolmetscher für sehr wichtig. Darin kann sich der Dolmetschende über den Gegenstand der Mediation informieren und in Erfahrung bringen, wie die Gespräche geführt werden. Der Dolmetschende sollte darüber aufgeklärt werden, welche Dynamiken im Laufe der Mediation vorkommen können und dass Inhalt und Ton manchmal verändert werden. Für ihn ist es – ebenso wie beim Gerichtsdolmetschen – von großer Bedeutung, dass auch der paralinguale Ausdruck vom Dolmetschenden in die andere Sprache transferiert wird, zum Beispiel wenn der Sprecher viel mit den Armen gestikuliert. Im Zuge dieses Gespräches hat der Dolmetschende auch die Möglichkeit, seine eigenen Methoden zu erklären, damit es zu keinen überraschenden Situationen kommt. Der Dolmetscher hat sich in diesem Dolmetscheinsatz in seiner Rolle als Dolmetschender respektiert gefühlt (vgl. Understanding Justice 2016)

3.4. Erfahrungsberichte von MediatorInnen mit Dolmetschenden

Es ist auch die Sicht der MediatorInnen interessant, die bereits mit Dolmetschenden in ihrer Mediation zusammengearbeitet haben. War eine Mediation aufgrund unzureichender Sprachkenntnisse nicht möglich, wurde eine Dolmetschende hinzugezogen.

Dazu wurden für den Raum Österreich MediatorInnen gesucht, die bereits mit Dolmetschenden zusammengearbeitet haben, denen folgende Fragen gestellt wurden:

- Welche Erfahrungen haben Sie mit Dolmetschenden in der Mediation gemacht? (kurze Situationsbeschreibung)
- Welche positiven und welche negativen Ereignisse gab es?
- Wie hat sich die Dolmetschung auf den Mediationsprozess ausgewirkt?
- Wie hat sich die Präsenz einer Dolmetschenden auf die Situation ausgewirkt?
- Würden Sie eine Dolmetschende nochmals einsetzen?

Gestellt wurden diese Fragen in einer E-Mail. Es konnten 17 direkte Kontakte im Juli 2017 ermittelt werden, die potenziell Erfahrung hatten. Die Kontakte kamen durch Bekanntschaften über meine Ausbildung zustande. Weiters wurden die Fragen dem *Österreichischen Bundesverband für Mediation* (ÖBM) mitgeteilt, welche diese dann an die Mitglieder ihrer Fachgruppe für Interkulturelle Kommunikation weiterleiteten. Die genaue Zahl ist aber nicht bekannt, da mir die Verteilerliste nicht bekannt ist. Innerhalb von zwei Monaten bekam ich viele Antworten, dass leider keine Erfahrung vorhanden sei. Mir wurden aber mögliche andere Kontakte genannt, die ich in weiterer Folge kontaktiert habe. Vier MediatorInnen antworteten schließlich mit ihren persönlichen Erfahrungen. Sie antworteten in einer E-Mail und in unterschiedlichem Format. Zwei antworteten präzise auf die gestellten Fragen, andere verfassten einen unabhängigen Antworttext mit ihren Erfahrungen. Das Angebot von

MediatorInnen ist in Österreich überschaubar. Ich bekam viele Antworten, jedoch hatten nur wenige Erfahrungen vorzuweisen. Dies lässt den Rückschluss zu, dass dieser Bereich in Österreich noch in den Kinderschuhen steckt.

3.4.1. Analyse der Erfahrungsberichte

Welche Aspekte sind für die MediatorInnen von Bedeutung? Worauf müssen Dolmetschende beim Dolmetschen einer Mediation aufpassen? Angesprochen wurde die Vertrauensbildung zwischen den MediantInnen und der MediatorIn, die für eine erfolgreiche Mediation von größter Wichtigkeit ist. Deshalb müssen sich Dolmetschende darüber bewusst sein, dass sie diese durch ihre bloße Präsenz bereits beeinflussen. Ziel sollte, neben der sprachlichen und kulturellen Vermittlung, auch die Vertrauensbildung zu beiden Parteien sein, um auch die Erfüllung des Zwecks dieser spezifischen Kommunikation, nämlich der Mediation, zu gewährleisten.

Weiters ist die Wichtigkeit der genauen Wiedergabe des Ausgangstextes hervorzuheben. Da MediatorInnen ganz nah an den sprachlichen Äußerungen arbeiten, sollten diese möglichst wortgetreu wiedergegeben werden. Es ist jedenfalls eine nur sinngemäße Dolmetschung zu vermeiden, da gerade die MediatorIn aus einem Tonfall, einer bestimmten Formulierung, der Körperhaltung, der Mimik und der Gestik viele Dinge heraushören kann. Hier ist die Frage zu stellen, ob die Rolle der Dolmetschenden aus dem aktuellen Paradigma in dieser speziellen Situation nicht an ihre Grenzen stößt. Der Einsatz einer Dolmetschenden ermöglicht zwar die Kommunikation, es gehen jedoch auch sehr viele für die MediatorIn wichtige Informationen, wie Doppeldeutigkeiten oder Anspielungen, verloren. Es wäre zu überlegen, die Dolmetschende in dieser konkreten Interaktionssituation nicht als neutrale Person zu sehen, die nur eingreift, wenn ein kultureller Hintergrund zu einem Missverständnis führen könnte, sondern als „Interpret“, der mehr als nur die sprachlichen Äußerungen verbalisiert. Auf welche paraverbalen Aspekte genau (Anspielungen, Körperhaltung etc.) die jeweilige MediatorIn Wert legt, ist in einem Gespräch vorab zu eruieren. Des Weiteren ist zu überlegen, ob ausgesprochene Oberhandtechniken (siehe Kapitel 2.3.2) direkt so gedolmetscht werden sollten, um somit den Skopos der Dolmetschung zu erfüllen, zum Beispiel das subtile Abwerten der anderen Person. Oder sollte diese Intention im Sinne einer erfolgreichen Mediation und ethisch korrekten Handlung weggelassen werden? Dies ist auch vorab mit der MediatorIn zu klären.

Wie im vorangegangenen Kapitel über Mediation beschrieben, ist die Neutralität in einer Mediation ebenso wie die neutrale Rolle der Dolmetschenden von besonderer Wichtigkeit. Besonders wenn die eingesetzte Dolmetschende, wie im vierten Erfahrungsbericht angeschnitten, keine professionelle Ausbildung erhalten hat und sich deren Wichtigkeit nicht bewusst ist, können weitere Konflikte entstehen und die Mediation und Kommunikation im Ganzen gefährden. Aus diesem Grund ist besonders eine Laiendolmetschende im Voraus über die Wichtigkeit der Allparteilichkeit aufzuklären.

Die Dolmetschende sollte sich in Vorbereitung auf einen Einsatz in einer Mediation jedenfalls mit der Sprache während eines Konfliktes und gewaltfreier Kommunikation auseinandersetzen und ein klärendes Gespräch über die Erwartungen von Seiten der MediatorIn an die Dolmetschende führen.

4. Schlussfolgerungen und Ausblick

4.1 Zusammenarbeit Dolmetschende und MediatorIn

Für einen Dolmetscheinsatz im Rahmen einer Mediation ist es für angehende oder bereits praktizierende Dolmetschende wichtig, sich nicht nur terminologisch darauf vorzubereiten, sondern sich auch theoretisches Wissen über den Mediationsprozess an sich, verwendete sprachliche Werkzeuge, das Wesen des sozialen Konfliktes, die Existenz und das Wirken eines kalten und heißen Konfliktes und der Eskalationsstufen, Beeinflussungsmöglichkeiten in einer Interaktion, Kommunikationssperren und auch die gegenseitigen Erwartungen anzueignen. Kurz gesagt sollte die Dolmetschende den Analyseprozess der MediatorIn auf der Metaebene nachvollziehen können. Hertog (2016) hat auch sehr gut und explizit herausgearbeitet (siehe Kapitel 3.3.), welche Fähigkeiten und welches Wissen sich Dolmetschende im Vorhinein aneignen sollten.

4.2 Neutralität von Dolmetschenden und MediatorInnen

Es konnte nun herausgearbeitet werden, dass sowohl Dolmetschende als auch MediatorInnen sehr großen Wert auf Neutralität oder Allparteilichkeit legen. Dies ist als gemeinsame Schnittstelle zwischen den Bereichen Dolmetschen und Mediation zu sehen. Obwohl die Neutralität/Allparteilichkeit eine Gemeinsamkeit ist, schließt sie sich jedoch gegenseitig aus. In einer gemeinsamen Zusammenarbeit ist es nicht möglich, dass beide Seiten ihre Neutralität erhalten können. Aufgrund des Wesens einer Mediation verliert die Dolmetschende ihre absolute Neutralität, wenn sie sich der MediatorIn im Kommunikationsprozess unterordnet. Somit ist die Dolmetschende nicht mehr allen Parteien gegenüber neutral, sondern nur mehr gegenüber den Konfliktparteien, und richtet die Kommunikation nach der MediatorIn.

Es soll hier nochmal auf Wadensjö (1998) verwiesen werden, die festgehalten hat, dass die Neutralität einer Dolmetschenden ebenso gefährdet sein kann, wenn die Dolmetschende die Emotionen nicht adäquat überträgt. Gerade im Kontext der Mediation, die per se ein sehr emotionsgeladenes Verfahren ist, ist diese Komponente von den Dolmetschenden besonders zu beachten. Bei Nichtbeachtung kann dies zu einem Vertrauensverlust zwischen MediantInnen und der Dolmetschenden führen, da sich diese nicht ausreichend verstanden und repräsentiert fühlen. In weiterer Folge kann das auch Auswirkungen auf die Mediation haben.

4.3 Erwartungshaltung an Dolmetschende (kulturell bedingt)

In diesem Zusammenhang ist auch die kulturell bedingte Erwartungshaltung an die Rolle des Dolmetschenden zu erwähnen. Wie im obigen Kapitel von Trompenaars zum Thema Individualismus vs. Kollektivismus behandelt, variiert die Erwartung an das Verhalten eines Dolmetschenden von Kultur zu Kultur. Während in individualistisch geprägten Kulturen der Dolmetschende wie eine Maschine agieren soll, fungiert er in einer kollektivistischen Gesellschaft mehr als Kulturvermittler, der im Dolmetschprozess sichtbar ist und auch als VerhandlungsführerIn eingesetzt werden kann (vgl. Trompenaars 1993:87). Auch in der Unterscheidung zwischen leistungsorientierten und askriptiven Gesellschaften findet sich eine differierende Erwartung an das Verhalten der Dolmetschenden. In Leistungskulturen wird sie als neutrales Werkzeug gesehen, das der sprachlichen Verständigung dient, während sie in anderen Kulturen als *InterpretIn* gesehen wird, die aktiv berät und somit Konfrontationen verhindert (vgl. Trompenaars 1993:145f).

4.4. Anmerkungen zu Curricula an universitären Institutionen

Es soll hier nochmals der Forderung Nachdruck verliehen werden, dass die Themengebiete der Konflikttheorie und der kulturellen Besonderheiten in der persönlichen Interaktionsebene in den Curricula der Universität Wien mehr Beachtung finden müssen. Besonders für Studierende, die sich viel mit Kommunaldolmetschungen befassen, ist die Konflikttheorie von großer Bedeutung. Man denke gerade an eine Dolmetschung in einem polizeilichen Kontext oder eines Asylantrages. Gerade diese Situationen sind für die Beteiligten sehr stressgeladen und dementsprechend anfällig für Missverständnisse und Konflikte. Da es nun Aufgabe der Dolmetschenden ist, (kulturelle) Missverständnisse und Konflikte aufzuklären, muss sie sich auch mit der Theorie über die Dynamik – also die Metaebene der Kommunikation – oder über Konflikte auseinandergesetzt haben. Besonders um kulturell bedingte Probleme zu lösen, muss sie andere Konfliktursachen ausschließen können. Dazu muss sie aber über das entsprechende Wissen verfügen, das idealerweise an der Universität vermittelt wird. Nicht nur die Theorie über Konflikte ist wichtig, sondern auch ein fundiert(er)es Wissen über kommunikative Besonderheiten eines Kulturkreises. Welche kulturellen Eigenheiten könnten zu Missverständnissen führen? Welche Besonderheiten auf Ebene des Kulturkollektivs und welche in der persönlichen Interaktion könnten Irritationen hervorrufen? Dies ist ein Feld, dem noch nicht genügend Beachtung geschenkt wird und in dem noch viel Forschungspotenzial in den einzelnen Sprachen liegt.

Quellenverzeichnis

Altmann, Gerhard/Fiebiger, Heinrich/ Müller, Rolf. (2001) *Mediation: Konfliktmanagement für moderne Unternehmen. Second Edition*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag

Anderson, R. Bruce (1976) Perspectives on the role of interpreter. In: F. Pöchhacker/M. Shlesinger (Hg.) *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge, 208-233.

Austin, John L. (1962) *How to do things with words. Second Edition*. New York/Oxford: Oxford University Press

Bastine, Reiner. 2004. Konflikte klären, Probleme lösen – die Psychologie der Mediation. In: J. Haynes/A. Mecke/R.Bastine/ L. Fong (Hg.) *Mediation – Vom Konflikt zur Lösung*. Freiburg: Klett-Cotta, 11-45.

BMFJ (2017) „Partizipation und Peers“ <https://www.bmfj.gv.at/jugend/beteiligung-engagement/partizipation-und-peers.html> ([zuletzt besucht am] 10.07.2017)

Bosch, Yolanda/van der Vlies, Evert (2016) Legal Underpinnings for Legal Interpreters & Translators (LIT) in Civil Proceedings and Mediation (ADR). In: B. Townsley (Hg) *Understanding Justice*. London: Middlesex University, 3-50.

Bundesgesetz über Mediation in Zivilrechtssachen 2003 (ZivMediatG). In: BGBl. I Nr. 29/2003, bezogen unter: www.ris.bka.gv.at ([zuletzt besucht am:] 25.09.2017)

Bundesministerium für Justiz (2017)
<http://www.mediatorenliste.justiz.gv.at/mediatoren/mediatorenliste.nsf/contentByKey/VSTR-7DYGZB-DE-p> ([zuletzt esucht am:] 26.09.2017)

Busch, Dominic (2005) *Interkulturelle Mediation. Eine theoretische Grundlegung triadischer Konfliktbearbeitung in interkulturell bedingten Kontexten*. Frankfurt am Main: Peter Lang

CEPEJ (2016) “European Judicial system. Efficiency and quality of justice“
<http://www.coe.int/t/dghl/cooperation/cepej/evaluation/2016/publication/CEPEJ%20Study%2023%20report%20EN%20web.pdf> ([zuletzt besucht am:] 25.09.2017)

CHIA (2002) “Ethical Principles, Protocols, and Guidance on Roles & Intervention”
http://www.chiaonline.org/Resources/Documents/CHIA%20Standards/standards_chia.pdf
([zuletzt besucht am] 17.09.2017).

Christopher Moore (1996) *The Mediation Process. Practical Strategies for Resolving Conflict. Second Edition*. San Francisco: Jossey-Bass

Cokely, Dennis (1984) „Response in Etilvia Arjona on Evaluation“. In: M. L. McIntire (Hg.) *New Dialogues in Interpreter Education. Proceedings of the fourth National Conference of Interpreter Trainers*. Silver Spring: RID, 139-150.

Dulabaum, Nina (2009) *Mediation: Das ABC. Die Kunst, in Konflikten erfolgreich zu vermitteln. Fifth Edition*. Weinheim und Basel: Beltz Verlag

Europäische Union (oJ) „Europäischer Verhaltenskodex für Mediatoren“
http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_de.pdf ([zuletzt besucht am]: 04.11.2017)

Feistauer, Ernst/Zauner-Grois, Marcella (2009) *Mediation als Wendepunkt in Beziehungen. Hilfreiche Interventionen*. Wien: Facultas

Fischer, Klaus (2004) Interkulturelle Kommunikation – Bedingungen, Probleme, Störungen. In: H. Yousefi/K. Fischer (Hg.) *Interkulturelle Orientierung*. Nordhausen: Traugott Bautz. 421-459

Flughafen Wien (2017) „Mediationsverfahren“
http://www.viennaairport.com/unternehmen/flughafen_wien_ag/3_piste/dialog_mit_umland
([zuletzt besucht am] 10.07.2017)

Glasl, Friedrich (2009). *Konfliktmanagement. Ein Handbuch für Führungskräfte, Beraterinnen und Berater. Eleventh Edition*. Bern: Haupt

Gordon, Thomas (1972) *Familienkonferenz. Die Lösung von Konflikten zwischen Eltern und Kind. Tenth Edition*. Hamburg: Hoffmann und Campe Verlag

Turek-Lima, Gudrun (2014) *Konfliktanalyse & systemisches Denken*. Diplomlehrgang Mediation, Linz: Wifi

Hall, Edward T. (1959) *The silent language*. New York: Doubleday & Company Inc.

Hall, Edward T. (1976) *Beyond culture*. New York: Anchor Books/Doubleday

Hertog, Erik (2016) Legal Interpreting Competences in Civil Justice and Mediation. In: B. Townsley (Hg.) *Understanding Justice*. London: Middlesex University, 51-92.

Hofstede, Geert (1993) *Interkulturelle Zusammenarbeit. Kulturen, Organisationen, Management*. Wiesbaden: Gabler

Hofstede, Geert (2001) *Culture's Consequences. Comparing Values, Behaviors, Institutions and Organizations Across Nations. Second Edition*. London: Sage Publications

Hofstede, Geert/Hofstede, Gert Jan (2005) *Lokales Denken, globales Handeln. Interkulturelle Zusammenarbeit und globales Management. Second Edition*. München: Deutscher Taschenbuch Verlag

Holz-Mänttari, Justa (1984) *Translatorisches Handeln. Theorie und Methode*. Helsinki: Suomalainen Tiedakatemia.

Hönig, Hans G./Kußmaul, Paul (1982) *Strategien der Übersetzung. Ein Lehr- und Arbeitsbuch*. Tübingen: Narr

Jalbert, Maya (1998) Travailler avec un interprète en consultation psychiatrique. In: Hôpital Sainte-Justine. (Hg.) *Prisme (Vol. 8, 3) Parcours de l'exil. Cliniques transculturelles*. Quebec: Hôpital Sainte-Justine, 94-111.

Kade, Otto (1968) *Zufall und Gesetzmäßigkeit in der Übersetzung*. Leipzig: VEB Enzyklopädie.

Katan, David (2004) *Translating Cultures. An Introduction for Translators, Interpreters and Mediators. Second Edition*. Manchester: St. Jerome Publishing

Kaufert, Joseph/O'Neil, John (1989) Biomedical rituals and informed consent: Native Canadians and the negotiation of clinical trust. In: Weiss G. (Hg.) *Social Science Perspectives on Medical Ethics*. Dordrecht: Kluwer, 41-63.

Kaufert, Joseph/Koolage, William (1984) Role conflict among 'culture brokers': the experience of Native Canadian medical interpreters. *Social Science Medicine* 18 (3), 283-286.

Kaufert, Joseph/Putsch, Robert (1997) Communication through interpreters in healthcare: ethical dilemmas arising from differences in class, culture, language and power. *The Journal of Clinical Ethics* 8 (1), 71-87.

Kessen, Stefan/Troja, Markus (2002) *Die Phasen und Schritte der Mediation als Kommunikationsprozess*. In: Fritjof Haft/Katharina von Schlieffen (Hg.) *Handbuch Mediation*. München: C. H. Beck, 393-420

Lederer, Susanne/Unterholzer, Anna (2013) *Ablauf der Stufen der Mediation 1. Lehrgang für Mediation*. Wifli: Linz

Lederer, Susanne/Turek-Lima, Gudrun (2013) *Kommunikationstechniken und mediatives Handwerkszeug 1+2*. Wifli: Linz

Lenz, Christina (2009) Interkulturelle Mediation. In: Dimmel/Noll (Hg.) *Soziale Relevanz des Rechts*. Wien: Czernin Verlag. 125-152.

Lüsebrink, Hans-Jürgen (2008) *Interkulturelle Kommunikation. Interaktion Fremdwahrnehmung Kulturtransfer. Second Edition*. Stuttgart: J. B. Metzler

Mehta, Gerda (2008) Eine Einführung in die Methode der Mediation. In: K. Rückert/G. Mehta (Hg.) *Mediation. Instrument der Konfliktregelung und Dienstleistung*. Wien: Falter, 229-236.

Monacelli, Claudia (2016) Ethical Issues Emerging in Civil Mediation Cases Using Interpreters. In: B. Townsley (Hg.) *Understanding Justice*. London: Middlesex University, 183-193.

Montada, Leo/ Kals, Elisabeth (2007) *Mediation. Ein Lehrbuch auf psychologischer Grundlage. Second Edition*. Weinheim: Beltz PVU

Musser-Granski, Janet/Carrillo, Dorothy (1997) Clinical care update: the use of bilingual, bicultural paraprofessionals in mental health services: issues for hiring, training and supervision. *Community Mental Health Journal* 33 (1), 51-60.

O'Neil, John/Koolage, William/ Kaufert, Joseph (1988) Health communication Problems in Canadian Inuit Communities. *Arctic Medical Research* 47 (1), 374-378.

Pöchhacker, Franz (2008) Interpreting as mediation. In: C. Valero-Garcés/A. Martin (Hg.) *Crossing Borders in Community Interpreting*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 9-26.

Pöchhacker, Franz. (2016) *Introducing Interpreting Studies. Second Edition*. New York: Routledge

Prunč, Erich (2011) *Entwicklungslinien der Translationswissenschaft. Von den Asymmetrien der Sprache zu den Asymmetrien der Macht. Second Edition*. Berlin: Frank & Timme GmbH

Reiß, Katharina/Vermeer, Hans (1984) *Grundlagen einer allgemeinen Translationstheorie*. Tübingen: Niemeyer

Roy, Cynthia (1993) The problem with definitions, descriptions, and the role metaphors of interpreters. In: F. Pöchhacker/M. Shlesinger (Hg.) *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge, 344-353.

Satir, Virginia (2000) *Selbstwert und Kommunikation. Familientherapie für Berater und zur Selbsthilfe. Fourteenth Edition*. Stuttgart: Pfeiffer bei Klett-Cotta

Schulz von Thun, Friedemann (2008) *Miteinander reden:1. Störungen und Klärungen*. Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag GmbH

Searle, John R. (1969) *Sprechakte. Ein sprachphilosophischer Essay*. Frankfurt/Main: Suhrkamp

Shannon, Claude/Weaver, Warren (1949) „The mathematical theory of communication.“ <http://math.harvard.edu/~ctm/home/text/others/shannon/entropy/entropy.pdf> ([zuletzt besucht am]: 11.07.2017)

Snell-Hornby, Mary (1988) *Translation Studies. An integrated approach*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company

Stahuljak, Zrinka (2010) War, translation, transnationalism: interpreters in and of the war (croatia, 1991-1992). In M. Baker (Hg.) *Critical readings in translation studies*. Abingdon: Routledge, 391-414.

Tang, Jun (2007) Encounters with Cross-Cultural Conflicts in Translation. In M. Salama-Carr (Hg.) *Translating and Interpreting Conflict*. Amsterdam: Rodopi, 135-147.

Thomas, Alexander (1996) Analyse der Handlungswirksamkeit von Kulturstandards. In: A. Thomas (Hg.) *Psychologie interkulturellen Handelns*. Göttingen: Hogrefe-Verlag, 107-136.

Townsley (2017) „Interviews Spain“ <http://www.understandingjusticeproject.com/#videos> ([zuletzt besucht am] 21.11.2017)

Townsley, Brooke (2016) Foreword. In: B. Townsley (Hg.) *Understanding Justice*. London: Middlesex University, 51-92.

Trompenaars, Fons (1993) *Handbuch globales managen: Wie man kulturelle Unterschiede im Geschäftsleben versteht*. London: The Economist Books

Turek-Lima, Gudrun (oJ.) *Wirtschaftsmediation Teil II*. Wifi: Linz

Turek-Lima, Gudrun/Unterholzer, Anna (2013) *Einführung. Lehrgang für Mediation*. Wif: Linz

Tversky, Amos/Kahnemann, Daniel (1974) „Judgement under uncertainty: Heuristics and biases.“ *Science* [Jg.] 185 ([Heft] 4157), 1124-1131.

Understanding Justice (2016) “The Project”

<http://www.understandingjusticeproject.com/#theproject>, ([zuletzt besucht am:] 21.09.2017).

Wadensjö, Cecilia (1993) The double role of a dialogue interpreter. In: F. Pöchhacker/M. Shlesinger (Hg.) *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge, 354-371.

Wadensjö, Cecilia (1998) *Interpreting in interaction*. New York: Addison Wesley Longman

Watzlawick, Paul/Beavin, Janet/ Jackson, Don (2011) *Menschliche Kommunikation. Formen Störungen Paradoxien. Twelfth Edition*. Bern: Verlag Hans Huber

Westermeyer, Joseph (1990) Working with an interpreter in psychiatric assessment and treatment. *Journal of Nervous and Mental Disease*. 178, 745-749.

Witte, Heidrun (2007) *Die Kulturkompetenz des Translators. Begriffliche Grundlegung und Didaktisierung. Second Edition*. Tübingen: Stauffenburg

Wohnpartner (2017) „Konfliktvermittlung“ http://www.wohnpartner-wien.at/unser_angebot/konfliktvermittlung/ ([zuletzt besucht am] 10.07.2017)

Zivilrechts-Mediations-Gesetz (2017)
<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20002753> (Stand: 26.09.2017)

Abstract

In dieser Masterarbeit findet eine wissenschaftliche Auseinandersetzung zu den Themengebieten Dolmetschen und Mediation statt. Beides sind Verfahren der Vermittlung. Dabei werden sowohl die Berührungspunkte als auch die Grenzen sowie die Rolle der Akteure herausgearbeitet. Der Prozess des Dolmetschens und der Mediation werden erklärt, wobei auch das Wesen des Konfliktes und die verschiedenen kommunikativen Strategien der MediatorInnen präsentiert werden. Im weiteren Verlauf wird das Dolmetschen im Kontext einer Mediation behandelt. Hierbei wird ein Augenmerk auf die besonderen Anforderungen an die Dolmetschenden gelegt: die Veränderung der Rolle des Dolmetschenden im Kontext der Mediation und das benötigte Verständnis für den Mediationsprozess und die angewandten Kommunikationstechniken. Auch die kulturell bedingten Missverständnisse, die eine Dolmetschende aufklären soll, wurden in einem separaten Kapitel behandelt. Mittels des Zugangs über die Kultur werden verschiedene Fragestellungen herausgearbeitet, die die Dolmetschende mit ihrer Kulturkompetenz beantworten kann.