

Communicational Relations

To cite this article: Viljanmaa, A. (2025). Erfahrungen von Sozialarbeiterinnen zu Rapportaufbau und Rapportmanagement in dolmetschervermittelter Kundenarbeit. *VAKKI Publications* 17, 202–218. <https://doi.org/10.70484/vakki.161834>

Erfahrungen von Sozialarbeiterinnen zu Rapportaufbau und Rapportmanagement in dolmetschervermittelter Kundenarbeit

Anu Viljanmaa
Tampere University

This article focuses on rapport and rapport management in interpreted social work from the social worker's perspective. It analyzes the different forms of rapport and relations between social worker, client, and interpreter, as well as the interpreter's behavior and actions that are felt to enhance or maintain relations or to have a negative influence on them. The study considers both remote and onsite interpreting settings. The research data consist of the transcripts of 13 in-depth interviews with practicing social workers in Finland. The interviews were conducted in 2023. A qualitative analysis was carried out in *atlas.ti*. The coding was informed by the theoretical approach to rapport management by Spencer-Oatey. The results show the complex and entangled network of rapport and relations in interpreted social work. The interpreter's presence and behavior can influence social worker–client rapport and relations negatively or positively. Social workers can benefit from the interpreters' presence or background when building rapport with the client. The social workers' need to build or maintain rapport with interpreters is linked to their understanding of the interpreter's role (colleague vs. conduit or machine).

Keywords: Dolmetschen, Ferndolmetschen, Kundenarbeit, Rapport, Sozialarbeit, Vor-Ort-Dolmetschen

1 Einleitung

Dieser Artikel befasst sich mit dem Thema kommunikative Beziehungen aus der Sicht von Rapportaufbau und Rapportmanagement in dolmetschervermittelter Sozialarbeit. Mit dem Begriff Rapport (engl. *rapport*) kann im Allgemeinen der Kontakt und die „Wechselbeziehung zwischen zwei miteinander kommunizierenden Personen“ beschrieben werden (DWDS o. J.). Rapport bezeichnet die subjektive Auffassung von der Art und Natur der jeweiligen zwischenmenschlichen Beziehung (Spencer-Oatey 2005: 95; 2015) und steht oft für die „vertrauensvolle Beziehung“ zwischen Fachkraft und Klient, so z.B. zwischen Therapeutin und ihrer Patientin (DocCheck Flexikon 2024).

Im Bereich der Sozialarbeit sind der Aufbau und die Gestaltung einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung von zentraler Bedeutung, denn Fachkräfte können ihre Arbeit nur gemeinsam mit den Klientinnen¹ erbringen (Linke 2021). Vorangehende Studien weisen darauf hin, dass Sozialarbeiterinnen es allgemein als schwieriger empfinden können, mithilfe einer Dolmetscherin eine Beziehung zur Klientin aufzubauen (Kriz & Skivenes 2010), oder dass die Arbeit mithilfe einer Dolmetscherin den Rapportaufbau mit z.B. Familien behindert (Lindsay et al. 2014: 14). In der komplexen Realität der dolmetschervermittelten Kundenbegegnungen wird die Qualität der Kommunikation von allen Beteiligten beeinflusst (Westlake & Jones 2018: 1391). Das bezieht sich auch auf Rapport. Im Vergleich zur einsprachigen Kundenarbeit umfasst das Beziehungsgewebe neben der Sozialarbeiterin und deren Klientin dann auch die Dolmetscherin. Angesichts dieses komplexeren professionellen Beziehungsgewebes ist es nicht überraschend, dass der sprachübergreifende Rapportaufbau, d.h. der Aufbau von harmonischen Beziehungen zwischen den Beteiligten (Spencer-Oatey 2005: 96) über sprachliche Hürden hinweg, als eines der wesentlichen Themen von dolmetschervermittelter Sozialarbeit identifiziert worden ist (Van De Mieroop et al. 2023: 228).

Dieser Artikel befasst sich mit der Frage, ob es in Bezug auf Rapportaufbau und Rapportmanagement aus der Sicht der Sozialarbeiterin eine Rolle spielt, ob die Dolmetscherin persönlich vor Ort anwesend ist oder ob sie ferndolmetscht, also nur als Stimme am Telefon oder über Video mit Ton und Bild zugänglich ist. Diese Frage ist von Relevanz, da der Einsatz von (On-Demand-)Ferndolmetschen seit der Covid-19-Pandemie gestiegen ist (Salomaa 2021). Dies stellt eine deutliche Veränderung zur bisherigen Praxis dar, weil das Vor-Ort-Dolmetschen von Fachkräften bisher oft als die bessere und manchmal sogar

¹ Zugunsten einer besseren Lesbarkeit wird in diesem Artikel auf eine Mehrfachbezeichnung verzichtet und hauptsächlich das generische Femininum verwendet. Die verwendeten Personenbezeichnungen beziehen sich, sofern nicht anders kenntlich gemacht, auf alle Geschlechter.

als die einzige „richtige“ Alternative für das Dolmetschen angesehen worden ist (Heino et al. 2024).

Ferndolmetschen ist vielseitig aus der Perspektive der Dolmetschenden untersucht worden (siehe z.B. Lee 2007; Ozolins 2011; Napier, Skinner & Braun 2018; Wang 2018) und es gibt auch einzelne Untersuchungen über die Erfahrungen der primären Gesprächsparteien zum Thema (z.B. Locatis et al. 2010). Der Bezug von Fern- und Vor-Ort-Dolmetschen zu Rapport ist jedoch bisher nicht spezifisch betrachtet worden. Dieser Artikel erörtert das komplexe Beziehungsgewebe dolmetschervermittelter Sozialarbeit aus der Sicht der Fachkräfte. Im Zentrum steht die Frage, wie die physische An- oder Abwesenheit der Dolmetscherin den Aufbau einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zwischen Sozialarbeiterin und deren Klientin, aber auch zwischen Sozialarbeiterin und Dolmetscherin beeinflusst.

2 Rapport und Rapportmanagement in der dolmetschervermittelten Sozialarbeit

Rapport ist der Gegenstand von Untersuchungen in mehreren Kontexten und Disziplinen gewesen (für eine Zusammenfassung siehe z.B. Gremler & Gwinner 2000: 84–89). In dieser Studie wird mit Rapport die subjektive Auffassung von der Art und Natur der jeweiligen zwischenmenschlichen Beziehung verstanden, die von Harmonie, Reibungslosigkeit und Wärme bis zu Disharmonie, Turbulenz und Antagonismus reichen kann (Spencer-Oatey 2005: 95; 2015). Dieser Definition folgend bezieht sich Rapportmanagement nicht nur auf das Management, sondern auch das Missmanagement von zwischenmenschlichen Beziehungen. Obwohl Rapportmanagement meist mit einem Verhalten, das Beziehungen verbessert oder aufrechterhält, verbunden wird, kann Rapportmanagement sich auf jede Art von Verhalten beziehen, das sich auf den Rapport auswirkt, sei dieses positiv, negativ oder neutral (Spencer-Oatey 2005: 96).

Der Aufbau und die Gestaltung einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zur Klientin ist, unabhängig vom tatsächlichen Kontext der Sozialarbeit, für die Arbeit von zentraler Bedeutung (z.B. Hänninen & Poikela 2018; Jokinen 2018; Van De Mierop et al. 2023: 234). Gute und vertrauensvolle Arbeitsbeziehungen sind entscheidend für die Effektivität der Arbeit, d.h. für das Erreichen der gesetzten Ziele. Klientinnen mit unterschiedlichem Hintergrund zu treffen und eine vertrauensvolle Beziehung zu ihnen aufzubauen, ist eine herausfordernde Aufgabe, die eine tiefe Fachkompetenz und ausgezeichnete Interaktionsfähigkeiten von der Sozialarbeiterin erfordert. Diese Aufgabe wird jedoch noch komplexer, wenn die Kommunikation mithilfe einer Dolmetscherin erfolgt (Connor, Zubrzycki & Foreman 2021).

Wenn Kundenarbeit mithilfe von einer Dolmetscherin geleistet wird, werden das Interaktionssetting und die darin enthaltenen Beziehungen komplexer. Aus der Dyade und dem Dialog wird eine Triade (Wadenjö 1998: 10–12; Bischoff & Loutan 2000: 45–46). Theoretisch betrachtet umfasst die Interaktion dann neben der Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klientin auch die Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Dolmetscherin sowie die Beziehung zwischen Klientin und Dolmetscherin. Neben den Beziehungsbedürfnissen zur Klientin müssen Fachkräfte ggf. nun auch die Beziehung zur Dolmetscherin gestalten.

Bei der Kundenarbeit und beim Rapportmanagement können Sozialarbeiterinnen die Dolmetscherin als störend und hinderlich empfinden. Sie können den Eindruck gewinnen, dass es im Vergleich zur monolingualen Kundenarbeit schwieriger ist, mithilfe von Verdolmetschung, eine professionelle Beziehung zur Klientin aufzubauen (Kriz & Skivenes 2010; Sawrikar 2015; Tipton 2016; Alaggia, Maiter & Jenney 2017; Maiter et al. 2017: 168; Westlake & Jones 2018: 1398; Connor et al. 2021). Als Gründe hierfür können minderwertige Verdolmetschungen oder aber fehlendes Vertrauen von der Klientin gegenüber der Dolmetscherin angeführt werden, was sich negativ auf die gesamte Kundenbegegnung auswirkt (Alaggia, Maiter & Jenney 2017: 476; Rautavuoma & Turtiainen 2018: 159–163). Die Fachkraft kann sich außerdem aus dem Gespräch ausgegrenzt fühlen, wenn Rapport hauptsächlich zwischen Klientin und Dolmetscherin geschieht (Freed 1988: 316; Alaggia, Maiter & Jenney 2017: 475–476).

Sozialarbeiterinnen können weiter wahrnehmen, dass die Dolmetscherin unangemessen in die Kommunikation eingreift, sich selbst zu sehr in den Mittelpunkt drängt (Sawrikar 2015: 402; Viljanmaa 2025: 233), oder durch nonverbales Verhalten ihre eigene Meinung verrät und die Klientin dadurch auf eine unerwünschte Weise beeinflusst (Tipton 2016: 473). Die Schwierigkeit Rapport zu der Klientin herzustellen, kann auch damit zusammenhängen, dass Maßnahmen, die dabei helfen sollten, eine vertrauensvolle Beziehung aufzubauen, durch die Verdolmetschung abhandenkommen. Dies ist der Fall, wenn die Dolmetscherin Smalltalk oder Rapport aufbauende Kommentare nicht angemessen verdolmetscht (Westlake & Jones 2018: 1398–1399; Van de Mieroop et al. 2023: 234).

In vorangegangenen Studien gibt es aber auch Anzeichen dafür, dass die Anwesenheit und das Verhalten von Dolmetscherinnen den Fachkräften auch helfen kann, eine vertrauensvolle Beziehung zur Klientin aufzubauen (Tipton 2016: 473; Alaggia, Maiter & Jenney 2018: 476; Rautavuoma & Turtiainen 2018: 159–163; cf. Miller et al. 2005: 31). Dies lässt sich erreichen, indem die Dolmetscherin Smalltalk und andere beziehungsauflaubende Informationen entsprechend dolmetscht (Van de Mieroop et al. 2023: 234–236), den Sozialarbeiterinnen kulturspezifische Informationen vermittelt (Tipton 2016:

474), oder wenn das nonverbale Verhalten der Dolmetscherin dazu verwendet wird, die Klientin zu ermutigen, sich frei zu äußern (Tipton 2016: 473; Viljanmaa 2020: 362). Wenn Dolmetscherin und Klientin den gleichen kulturellen oder ethnischen Hintergrund haben, kann dies die Interaktion in der Sozialarbeit erleichtern (Maiter et al. 2017: 169–170). Auch das biologische Geschlecht der dolmetschenden Person kann für die Interaktion mit den Klientinnen von Bedeutung sein (Acosta Vicente 2024: 125–126).

Die Art der Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Dolmetscherin kann Relevanz für die Kundenarbeit haben. Bereits im Jahr 1983 schrieb Glasser (1983: 469) in ihren Richtlinien für das Arbeiten mit Dolmetscherinnen im Bereich der Sozialarbeit, dass Sozialarbeiterinnen eine enge und vertrauensvolle Beziehung zu der Dolmetscherin aufbauen sollten. Sawrikar (2015: 401) betont ebenfalls, dass der Rapport zwischen der Dolmetscherin und der Fachkraft sehr wichtig ist. Gleichzeitig kann eine übermäßig starke Allianz zwischen Sozialarbeiterin und Dolmetscherin das Machtgefälle zwischen Fachkraft und Klientin in der Situation jedoch weiter verstärken (Westlake & Jones 2018: 1397–1398), was sich wiederum negativ auf den Rapportaufbau oder die Rapportvertiefung auswirken kann. Die Menge an Arbeitserfahrung mit Dolmetscherinnen spielt eine Rolle dabei, wie Sozialarbeiterinnen ihre Beziehung zur Dolmetscherin verwalten. Tipton (2016: 475) zeigt anhand ihrer Untersuchung mit Sozialarbeiterinnen in Großbritannien, dass diese einem aktiveren Eingreifen der Dolmetscherin in die Interaktion sehr unterschiedlich begegnen können. Erfahrenere Sozialarbeiterinnen sind eher dazu geneigt, einzugreifen, wenn sie das Gefühl haben, dass Dolmetscherinnen sich auf eine Weise verhalten, die sie als Fachkraft als nicht hilfreich erachten, während Fachkräfte mit weniger Erfahrung zögern, einzugreifen (Westlake & Jones 2018: 1402).

Dieser Artikel erörtert den Aufbau und das Management von Rapport in dolmetschervermittelter Sozialarbeit, wobei nun auch Fern- und Vor-Ort-Dolmetschen mitberücksichtigt werden. Es werden die folgenden vier Forschungsfragen gestellt: 1) Wie erleben Sozialarbeiterinnen die Rolle der Dolmetscherin beim Rapportaufbau und -management zur Klientin? 2) Wie erleben sie den Rapport zwischen ihnen und der Dolmetscherin? 3) Welche Erfahrungen haben Sozialarbeiterinnen mit dem Rapport zwischen Dolmetscherin und Klientin? 4) Warum präferieren Sozialarbeiterinnen das Dolmetschen vor Ort oder das Ferndolmetschen, wenn es um Rapportaufbau oder -management geht?

3 Material und Methode

Das Forschungsmaterial besteht aus 13 Themeninterviews mit 12 Sozialarbeiterinnen und einem Sozialarbeiter in Finnland. Die Interviews wurden im Rahmen eines Forschungsprojekts der Autorin geführt, das sich auf den Einsatz von On-Demand-Dolmetschen im Bereich Behördendolmetschen konzentriert. Die Interviewten wurden über

eine geschlossene Facebook-Gruppe für Sozialarbeiterinnen in Finnland kontaktiert. Von allen Befragten wurde eine Einverständniserklärung eingeholt und in allen Phasen der Studie wurde besonderes Augenmerk auf die Gewährleistung der Anonymität der Informant:innen gelegt. Die Interviews wurden im Januar und Februar 2023 auf Microsoft Teams von der Autorin durchgeführt. Die Interviewdauer betrug im Durchschnitt 50 Minuten, wobei das kürzeste Interview 45 Minuten und das längste 1 Stunde und 50 Minuten dauerte. Alle Interviews wurden aufgezeichnet und wörtlich transkribiert. Die Interviews befassten sich mit den subjektiven Erfahrungen der Sozialarbeiter:innen zum On-Demand-Dolmetschen sowie zum Ferndolmetschen und Dolmetschen vor Ort.

Die Interviewten waren in unterschiedlichen Regionen Finnlands tätig. Einige von ihnen arbeiteten zur Zeit des Interviews in Großstädten, andere wiederum in kleineren Gemeinden. Vier der Interviewten hatten weniger als drei Jahre branchenspezifische Berufserfahrung, sieben von ihnen zwischen 5 und 9 Jahren und zwei mehr als 10 Jahre. Ihre Aufgabenfelder repräsentierten ein breites Spektrum an Bereichen der Sozialarbeit. Alle Interviewten hatten bereits vor Ort als auch online mit Dolmetscherinnen zusammengearbeitet. Die Vielfalt der Aufgabenbereiche und der gesammelten Arbeitserfahrung wurde als Möglichkeit begrüßt, Gemeinsamkeiten in den Erfahrungen aller Interviewten bei der Arbeit mit Dolmetscherinnen zu ermitteln, aber gleichzeitig auch ein breites Spektrum an Erfahrungen für die Studie zu gewinnen.

Die wörtlich transkribierten Interviews wurden in *atlas.ti*² anhand einer theoriegeleiteten qualitativen Inhaltsanalyse analysiert. In der ersten Phase wurden zunächst alle Verweise auf Rapport aus den Transkripten identifiziert. Die erhaltenen Textstellen wurden danach in die induktiv erhaltenen Kategorien „konkrete Verhaltensweisen“ und „Bedürfnisse für Rapportmanagement“ sowie in „Ferndolmetschen“ und „Vor-Ort-Dolmetschen“ kodiert. Die „Verhaltensweisen“ betreffs Rapportmanagement wurden danach Spencer-Oatey (2005; 2015) folgend weiter in „Rapport aufbauendes/verbesserndes Verhalten“ (positive Auswirkungen), „Rapport erhaltendes Verhalten“ (positive/neutrale Auswirkungen) und „Rapport schädigendes/zerstörendes Verhalten“ (negative Auswirkungen) eingeordnet. Parallel zu diesem Schritt wurden die identifizierten Instanzen in „Rapport zwischen Sozialarbeiterin und Klientin“, „Rapport zwischen Sozialarbeiterin und Dolmetscherin“ und schließlich „Rapport zwischen Dolmetscherin und Klientin“ kodiert, je nachdem, auf welche Art von Beziehung sie sich bezogen. Das Material wurde von der Autorin während der Analyse mehrfach durchgelesen und die Kategorien überprüft.

² *atlas.ti* ist eine Software zur Unterstützung qualitativer Datenanalyse.

4 Rapportmanagement in dolmetschervermittelten Kundenbegegnungen

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse zu den vier Forschungsfragen vorgestellt.

4.1 Die Rolle der Dolmetscherin beim Rapportmanagement mit der Klientin

Die erste Forschungsfrage erörterte, wie die Interviewten die Rolle der Dolmetscherin beim Rapportaufbau und -management zur Klientin erleben. Die Erfahrungen der Interviewten zu diesem Thema variieren. Ihre Erfahrungen weisen sowohl Rapport schädigendes und störendes als auch Rapport aufbauendes oder verbesserndes Verhalten der Dolmetscherin auf.

Die in vorangegangenen Studien vorherrschende Erfahrung, dass Dolmetscherinnen den Beziehungsaufbau mit der Klientin behindern, ist auch in dem vorliegenden Forschungsmaterial zu finden. Die Interviewten berichten, wie sie selbst bewusst nonverbales Verhalten (Blick, Nicken, Mimik, Gesten, Körperhaltung, verbale minimale Rückkopplungsreaktionen) einsetzen, um Rapport mit der Klientin aufzubauen, aufrecht zu erhalten oder zu stärken. Die negative Auswirkung der Dolmetscherin auf den Rapportaufbau wird einerseits mit fehlendem Vertrauen und andererseits mit „kaltem“ und empathielosem Verhalten der Dolmetscherin verbunden. Die Interviewten beschreiben, wie die Dolmetscherin mit ihrem Verhalten das Rapport aufbauende nonverbale Verhalten der Sozialarbeiterin zunichtemachen können. Dies wird auch im Beispiel 1 von HS5³ aus dem Kontext Immigrationsarbeit mit einem traumatisierten Klienten veranschaulicht.

(1) jos MÄ⁴ olen siinä empaattinen ja kuuleva viestinnässäni ja hän, kun mä sen näin hänelle viestin, niin mä uskon tai olen huomannut, että kyllä se empaattisuus menee perille, vaikka ne sanat eivät ole, niin että siinä uskotaan taas siihen nonverbaalisuuteen. Mutta että jos sit tulkki osoittautuu että hän onkin kylmä kuin kivimuuri niin se RIKKOO sitä syntyynyttä (HS5)

[Wenn ICH da empathisch bin und zuhöre beim Kommunizieren, und er, wenn ich es ihm so auf diese Weise kommuniziere, da glaube ich oder habe ich gemerkt, dass das Empathische ankommt, auch wenn die Worte nicht da sind, da glauben wir wieder an die nonverbale Kommunikation. Aber wenn der Dolmetscher sich dann als kalt wie eine Steinmauer erweist, dann ZERSTÖRT es das bereits Entstandene]

Eine Dolmetscherin, die wiederholt auf die beschriebene oder eine andere Weise das Rapportmanagement der Sozialarbeiterin stört, wird laut Interviewten nicht erneut gebucht, wenn die Möglichkeit besteht, eine andere Dolmetscherin zu buchen. In bestimmten Situationen kann jedoch eine schlechte Verdolmetschung die Beziehung zwischen

³ HS = interviewte/r Sozialarbeiter/in (*haastateltu sosiaalityöntekijä* auf Finnisch).

⁴ VERSALIEN in den Interviewtranskripten stehen für die Betonung im Original.

Klientin und Sozialarbeiterin verbessern. So zum Beispiel beim Telefondolmetschen, wenn die Klientin gegenüber der Fachkraft direkt gestikuliert und mimt, dass sie die Dolmetscherin einfach nicht versteht und dass diese absolut inkompetent ist. Dies kann laut Interviewten insbesondere dann vorkommen, wenn die Klientin die Sozialarbeiterin bereits bis zu einem gewissen Grad kennt, d.h. eine Beziehung zwischen ihnen bereits angebahnt ist. Die gemeinsame Erkenntnis, dass die Dolmetscherin den Erwartungen nicht gerecht wird, stärkt laut einigen Interviewten das Gefühl des gemeinsamen Verständnisses zwischen Sozialarbeiterin und Klientin.

Interviewte berichten aber auch von Situationen, in denen sie die Dolmetscherin beim Aufbau einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zur Klientin als hilfreich empfunden haben. Bereits die physische Anwesenheit der Dolmetscherin an sich kann als wichtig für den Aufbau einer Beziehung mit einer Klientin angesehen werden, die gerade z.B. erst in Finnland angekommen ist und zum ersten Mal mit der Sozialarbeiterin Kontakt hat. Wenn dagegen die Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klientin bereits angebahnt worden ist, hat die physische Anwesenheit der Dolmetscherinnen laut Erfahrung der Interviewten weniger Bedeutung.

Die Interviewten beschreiben auch Situationen, in denen sie die Dolmetscherin bewusst einsetzen, um die Situation für ihre Klientin entspannter zu gestalten und um den Rapport zu ihnen anzubahnen. Die Dolmetscherin wird in diesen Situationen konkret in den Dialog eingebunden. So berichtet z.B. HS1 (Beispiel 2), wie sie auch die Dolmetscherin in die interaktive Situation einbezieht, um das Eis zu brechen, und um durch Gemeinsamkeiten Verbundenheit zu schaffen.

(2) kerran sanoin yhdelle asiakkaalle tulkin läsnäollessa että niin että mä en edes tiedä missä tää on tää maa mistä sä oot kotoisin että tietääköhän tulkki ja sitten se jotenkin ratkaisi sen tilanteen, että siinä on ollut tosi semmoisia niin kuin HYVIÄ tavallaan liittoutuman hetkiä, että asiakas sitten näkee heti että vaikka tilanne TUNTUU oudolta ja aihe on vaikea, niin tässä ollaan kuitenkin VAAN niin kun ihmisiä ja tietyllä tavalla hyvin samanlaisia (HS1)

[einmal sagte ich einer Klientin in der Anwesenheit der Dolmetscherin dass ich gar nicht weiß, wo das Land liegt, aus dem Du kommst, ich frage mich ob die Dolmetscherin es weiß, und dass hat dann auf irgendeine Weise die Situation gelöst, also es hat da also wirklich solche GUTEN Momente der Verbundenheit gegeben, wo die Klientin dann sofort sieht, dass obwohl die Situation sich komisch ANFÜHLT und das Thema schwierig ist, so sind wir alle NUR Menschen und auf eine Weise einander sehr ähnlich]

Ebenso kann die Dolmetscherin auch bei der Aufrechterhaltung von Rapport als hilfreich empfunden werden, insbesondere wenn es um belastende Situationen oder schwierige Themen geht. Ein hiermit verbundener Aspekt ist, dass bereits die Anwesenheit der Dolmetscherin, also einer dritten Person im Raum, der Sozialarbeiterin selbst psychologische Sicherheit geben kann. Dieses Gefühl wird von einer Interviewten dadurch erklärt,

dass es in Ordnung ist, auch schwierigere Fragen zu stellen, wenn eine weitere Person im Raum ist und das Ganze somit irgendwie legitimiert wird.

Ein Merkmal von einer guten Dolmetscherin ist laut Interviewten, dass diese hilft die Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klientin aufzubauen oder zu stärken. Konkret kann dies durch die akkurate Vermittlung vom Gesprächston und empathischem Verhalten geschehen, die die Interaktion und das Vertrauen zwischen den primären Gesprächsparteien stärkt.

(3) jos mä painotan jotain sanaa tai jotenkin tuon omaa tunnetta siihen mukaan niin tulkki pystyy välittämään myös sitä, että silloinhan se parhaimmillaan hyvä tulkki vahvistaa sitä meidän vuoro-vaikutusta ja vahvistaa sitä luottamusta. (HS8)

[wenn ich ein Wort betone oder irgendwie meine eigene Emotion hineinbringe, dann kann die Dolmetscherin das auch vermitteln, und das bedeutet ja dass im besten Fall eine gute Dolmetscherin unsere Interaktion stärkt und das Vertrauen stärkt]

In bestimmten Situationen begrüßen die Interviewten eindeutig eine aktivere Beteiligung der Dolmetscherin an der Interaktion. Dies kann eine stärkere Beteiligung an der Situation mit Erlaubnis der Sozialarbeiterin bedeuten. Die Akzeptanz dazu ist nicht selten mit einer bereits bestehenden vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zwischen Sozialarbeiterin und Dolmetscherin verbunden (hierzu s. auch Viljanmaa 2025).

Mehrere Interviewte sind der Meinung, dass bei einer bereits bestehenden funktionierenden Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klientin die physische Anwesenheit der Dolmetscherin keinen Vorteil mehr bringt. In diesen Situationen wird das Rapportmanagement zur Klientin von der Sozialarbeiterin allein gehandhabt. Im Hinblick auf den Rapport mit der Klientin wird es dann sogar eher als ein Vorteil angesehen, dass die Dolmetscherin nur als Stimme am Telefon an der Interaktion beteiligt ist. In diesem Zusammenhang wird das Ferndolmetschen explizit als eine Möglichkeit beschrieben, die Illusion zu erzeugen, mit der Klientin zu zweit zu sein, obwohl es sich um ein gedolmetschtes Treffen handelt. Wenn keine zusätzliche dritte Person im Raum anwesend ist, wird die Interaktion als intimer empfunden und es ist für die Sozialarbeiterin einfacher, sich auf die Klientin zu konzentrieren. Nonverbale Kommunikation kann zwischen den primären Gesprächsparteien zwar auch stattfinden, wenn die Dolmetscherin vor Ort anwesend ist. Im Vergleich dazu, ist die Illusion des Zu-Zweit-Seins mit der Klientin beim Ferndolmetschen damit verbunden, dass die Klientin beim Sprechen nicht auf die Dolmetscherin schauen kann und stattdessen automatisch direkt zur Fachkraft spricht.

Einige Interviewte beschreiben, dass es mit bestimmten Dolmetscherinnen einfacher ist, eine Kundenbeziehung aufzubauen und zu pflegen. Die Art und Weise, wie eine

Dolmetscherin vor Ort agiert, wird von ihnen als wesentlich für den Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zur Klientin beschrieben (siehe Beispiel 4).

(4) kyllä sillä tulkilla on iso rooli siinä, että kuinka se vuorovaikutus sitten onnistuu ja esimerkiksi luottamus syntyy tapaamisella niin (.) iso iso merkitys. (HS9)

[Ja die Dolmetscherin hat schon eine große Rolle darin, wie die Interaktion dann gelingt und wie zum Beispiel das Vertrauen während des Treffens entsteht (.) eine große große Bedeutung]

Das beziehungsfördernde Verhalten der Sozialarbeiterin bedeutet u.a. direkten Blickkontakt mit der Klientin. Das entsprechende, den Rapport zwischen Fachkraft und Klientin unterstützende Verhalten der Dolmetscherin wiederum bedeutet konkret, dass die Dolmetscherin den Blickkontakt mit der Klientin nicht allein für sich beansprucht.

4.2 Der Rapport mit der Dolmetscherin

Die zweite Forschungsfrage befasste sich mit dem Thema, wie Sozialarbeiterinnen den Rapport zwischen sich und der Dolmetscherin erleben. Hierzu zeichnen sich unterschiedliche Herangehensweisen ab, wie von HS13 (Beispiel 5) zusammengefasst.

(5) No mä ajattelen että on erilaisia suhteita. On niin kun [mieltii] semmoisia että hän on käytännössä niinku NIIN paljon vaan kielenkäännön väline kuin mahdollista, mutta on sitten semmoisia jossa se on oikeasti minusta helpottaa sitä asiakasprosessia. (HS13)

[Ich denke es gibt unterschiedliche Beziehungen. Es gibt [denkt nach] solche, wo sie in der Praxis SO viel wie möglich nur ein Mittel für die Sprachvermittlung ist, aber dann gibt es auch solche, wo sie wirklich meiner Meinung nach den Prozess mit der Klientin erleichtert]

Die Bedürfnisse und Beziehungen des Rapportmanagements hängen dabei nicht nur von der Vertrautheit zwischen Sozialarbeiterin und Dolmetscherin ab, sondern können auch von der individuellen Situation, der jeweiligen Klientin und dem Kontext sowie von der Art und dem Status der Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klientin beeinflusst werden. Die Rolle der Dolmetscherin reicht hier von Übersetzungsmaschine bis hin zu jemandem, der die Prozesse und die Kundenbegegnungen in fast kollegialer Stimmung für alle reibungsloser gestaltet.

Die Anforderungen der Interviewten an das Rapportmanagement gegenüber der Dolmetscherin sind mit der angenommenen Rolle der Dolmetscherin verbunden. Die Ansichten der Sozialarbeiterinnen über die Aufgaben der Dolmetscherin reichen von der Ermutigung, aktiver an der Interaktion teilzunehmen, bis hin zur Beschränkung nur als Sprachrohr im Hintergrund zu fungieren. Einige Sozialarbeiterinnen setzen die Dolmetscherin gezielt ein, um die Beziehung zu einer neuen Klientin aufzubauen oder in schwierigen Situationen aufrechtzuerhalten. Wenn es sich um eine Dolmetscherin handelt, die

aktiv an der Interaktion beteiligt ist oder mit der die Fachkraft schwierige Situationen gemeinsam erlebt hat, haben einige Sozialarbeiterinnen das Bedürfnis, auch Rapport mit der Dolmetscherin aufrechtzuerhalten. Dies kann dann z.B. in der Form eines kurzen Nachgesprächs geschehen.

Wird der Dolmetscherin nur die Rolle einer Übersetzungsmaschine oder eines Werkzeuges gegeben, besteht von seitens der Sozialarbeiterin kein besonderer Bedarf für Rapportmanagement mit diesen. Eine Interviewte beschreibt die ideale Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Dolmetscherin als eine Art von Interaktion zwischen Mensch und Maschine, die kein Rapportmanagement erfordert, und bei der sich das Rapportmanagement-Verhalten der Sozialarbeiterin allein auf die Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klientin konzentrieren kann. Die Maschinenmetapher des Dolmetschens ist insbesondere beim Telefondolmetschen deutlich zu sehen. So beschreibt eine der Interviewten, dass es sich nicht lohnt, eine Beziehung zur Ferndolmetscherin aufzubauen (siehe Beispiel 6).

(6) puhelintulkkaus on(.) varmasti tehnyt (.) tulkista enemmän mulle TYÖVÄLINEEN kuin esimerkiksi työTOVERIA ja että (.) siinä tulee semmoinen (.) tietynlainen (.) vähän niinku voisi verrata jo ehkä asiakastietojärjestelmään että se on välttämätön väline työn tekemiseksi, mutta minkäänlaista suhdetta siihen ei kannata muodostaa ettei mene hermot. (HS9)

[Telefondolmetschen hat bestimmt aus der Dolmetscherin für mich mehr ein Werkzeug gemacht als eine KOLLEGIN, und das ist dann wie eine Art, ja, fast wie das Kundeninformationssystem, also ein notwendiges Werkzeug um die Arbeit zu verrichten, aber es lohnt sich nicht eine Beziehung dazu aufzubauen, da verliert man nur die Nerven]

Einige Interviewte schildern dagegen, wie sie eine Beziehung zu bestimmten Ferndolmetscherinnen aufgebaut und gepflegt haben, mit denen sie bereits seit mehreren Jahren zusammenarbeiten, obwohl sie sich noch nie persönlich gesehen haben. Diese Dolmetscherinnen werden sehr geschätzt, und es besteht auch das Bedürfnis, eine gute Beziehung zu ihnen aufrechtzuerhalten. Einige Interviewte berichten, wie sie im Anschluss an schwierige Termine noch separat nach dem Befinden der Dolmetscherin fragen können. Dieses wird explizit mit dem Aufrechterhalten einer guten Beziehung begründet.

4.3 Erfahrungen über den Rapport zwischen Klientin und Dolmetscherin

Die dritte Forschungsfrage erörterte Erfahrungen von Sozialarbeiterinnen zum Rapport zwischen Dolmetscherin und Klientin. Interviewte berichten hierzu, wie sie einige zu intensive Beziehungen zwischen Klientin und Dolmetscherin miterlebt haben, aber auch als gut empfundene, gemeinsame Ziele fördernde Beziehungen gesehen haben. Manchmal entsteht in ihrer Erfahrung eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung zuerst zwischen

Dolmetscherin und Klientin, und erst danach zwischen Sozialarbeiterin und Klientin. In vielen dieser Fälle teilen Dolmetscherin und Klientin kulturelle Wurzeln oder dieselbe ethnische Gemeinschaft. Auch religiös oder kulturbedingte Genderfragen können hier ins Spiel kommen, wie im Beispiel 7 beschrieben, wo ein männlicher Klient die Sozialarbeiterin kein einziges Mal direkt anblickt und die Interaktion zwischen ihm und Dolmetscher bleibt.

(7) ja suhde muodostui TOSI paljon siihen tulkkiin. tää oli just tämmöinen joka ei kertaakaan mua katsonut silmiin. [...] huomasiin että hän ihan selkeästi - mä toin vain niitä tiedon asioita hänelle, mutta suhde oli hänen ja tulkin välinen. (HS5)

[und die Beziehung richtete sich SEHR viel auf den Dolmetscher. Das war einer, der hat mir kein einziges Mal in die Augen geschaut. [...] ich habe das ganz deutlich gemerkt – ich habe ihm nur die Informationen gebracht, aber die Beziehung, die war zwischen ihm und den Dolmetscher]

Das Verhalten der Dolmetscherin kann eine Kundenbeziehung aufrechterhalten oder vertiefen, wenn die Dolmetscherin z.B. mit ihrem Verhalten eine verzweifelte Klientin in ihrer Sprache direkt beruhigt. Diese Art der aktiven Vermittlung wird von Sozialarbeiterinnen akzeptiert, wenn sie die Dolmetscherin bereits kennen und dieser vertrauen, sich also bereits eine vertrauensvolle Arbeitsbeziehung gebildet hat. Mehrere Interviewte betonen, dass es wichtig ist, dass die Dolmetscherin sich nicht zu sehr einmischt, gleichzeitig aber auch eine vertrauensvolle Beziehung zu der Klientin aufbauen soll.

Sozialarbeiterinnen berichten aber auch von äußerst starken und vertraulichen Beziehungen zwischen Klientin und Dolmetscherin, die sie beobachtet haben. Wenn die Dolmetscherin in einem solchen Fall professionell handelt, wird eine solche engere Beziehung nicht als etwas Negatives angesehen. Allerdings haben einige der Interviewten auch eine ungesund enge Beziehung zwischen Klientin und Dolmetscherin miterlebt, wo z.B. der Anschein entsteht, dass die Dolmetscherin Druck auf die Klientin ausübt. In diesen Fällen wird die Dolmetschkraft gewechselt.

4.4 Erfahrungen mit Ferndolmetschen und Dolmetschen vor Ort

Die vierte Frage erörterte das Thema Ferndolmetschen und Dolmetschen vor Ort in Bezug auf Rapport und fragte, warum Sozialarbeiterinnen das Dolmetschen vor Ort oder das Ferndolmetschen präferieren, wenn es um Rapportaufbau oder -management geht. Die Interviews zeigen, dass es von verschiedenen Faktoren abhängt, was Sozialarbeiterinnen bevorzugen. Obwohl das Ferndolmetschen auch in Finnland immer häufiger in der Sozialfürsorge eingesetzt wird, wird das Dolmetschen vor Ort laut Interviewten in bestimmten Situationen weiterhin bevorzugt. Ausschlaggebend für die Präferenz sind Faktoren wie 1) die Dauer des Treffens und 2) die Anzahl der Teilnehmenden, 3) die

Vertrautheit der Fachkräfte mit den Klientinnen und deren Hintergründe/Geschichte sowie 4) die Komplexität, Schwierigkeit und Sensibilität des zu besprechenden Themas. So wird z.B. bei längeren Terminen und Terminen mit mehreren Teilnehmenden meist das Dolmetschen vor Ort bevorzugt.

Einige Interviewte bevorzugen das Dolmetschen vor Ort bei einer neuen Klientin, die sie noch nicht kennengelernt haben und zu der sie daher noch keine Beziehung aufgebaut haben. Später, wenn sie sich bereits kennengelernt haben und eine Beziehung bereits angebahnt worden ist, ist der Bedarf für die Anwesenheit der Dolmetscherin deutlich geringer.

(8) sitten kun se on pidemmälle mennyt tässä jo se että ollaan oltu Suomessa ja vähän pidempään ja tunnetaan työntekijöitä niin sitten se tulkin läsnäolon vaatimus musta vähenee. Et sitten se niin kuin, koska meillä ON JO tässä suhde (HS5)

[dann wenn man weitergekommen ist und schon das, dass sie bereits etwas länger in Finnland gewesen sind und die Mitarbeiterinnen kennen, dann verringert sich meiner Meinung nach die Forderung nach der Anwesenheit der Dolmetscherin. Dann ist es also, weil wir hier BEREITS eine Beziehung HABEN]

Andererseits wurde auch in Situationen mit bereits bekannten Klientinnen das Dolmetschen vor Ort bevorzugt, wenn bekannt ist, dass diese ein aufbrausendes Temperament haben, oder wenn ein besonders heikles Thema angesprochen werden sollte. Je komplexer, komplizierter, belastender oder emotionaler das Thema, desto ausgeprägter der Bedarf an einer professionellen Dolmetscherin vor Ort.

(9) mitä vakavammasta asiasta on kysymys, mitä vakavammasta siis henkilökohtaisemmasta tunteisiin vetoavammasta, niin sitä tärkeämpää se on se ENSINNÄKIN että se tulkki on ammattilainen ja sitten että se on läsnä siinä. [HS11 8:32]

[je ernster die Angelegenheit um die es geht, je ernster also persönlicher, emotionaler, desto wichtiger ist es ERSTENS, dass die Dolmetscherin professionell ist und dann, dass sie da vor Ort anwesend ist]

Neben der Anwesenheit der Dolmetscherin als einer dritten Person ist auch die konkrete Möglichkeit für die Dolmetscherin vor Ort sofort und direkt reagieren zu können, der Grund, warum vor-Ort-Dolmetschen präferiert wird. Gleichzeitig kann jedoch gerade die Sensibilität der zu besprechenden Inhalte ein Grund dafür sein, Ferndolmetschen zu bevorzugen, insbesondere wenn die Klientin und die Dolmetscherin aus einer kleinen ethnischen Gemeinschaft stammen. In diesen Fällen wird auch manchmal von der Klientin selbst Ferndolmetschen angefordert.

Nach den Erfahrungen der Interviewten haben sowohl Ferndolmetschen als auch das Vor-Ort-Dolmetschen Vor- und Nachteile in Bezug auf Rapport. Sie berichten von

Situationen, in denen die Anwesenheit der Dolmetscherin vergessen wird und sie empfinden, dass die Interaktion nur zwischen Sozialarbeiterin und Klientin stattfindet. Dies kann allerdings sowohl beim Ferndolmetschen als auch beim Vor-Ort-Dolmetschen der Fall sein, scheint aber beim Telefondolmetschen häufiger vorzukommen. Die Präferenzen der Interviewten in Bezug auf Fern- und Vor-Ort-Dolmetschen hängen mit der Art und Weise zusammen, wie sie die Rolle der Dolmetscherin beim Aufbau von Beziehungen und beim Beziehungsmanagement zur Klientin wahrnehmen. Die Professionalität der Dolmetscherin wird als ein Kernelement für den effektiven Aufbau des Rapports zwischen Sozialarbeiterin und Klientin erlebt.

5 Diskussion

Ziel dieser Studie war es, Rapportaufbau und Rapportmanagement in dolmetschervermittelter Sozialarbeit aus der Sicht der Fachkräfte zu erörtern. Die erhaltenen Resultate bestätigen einerseits Erkenntnisse von vorangehenden Untersuchungen, dass Sozialarbeiterinnen die Dolmetscherin beim Rapportaufbau als hinderlich empfinden können (Kriz & Skivenes 2010; Sawrikar 2015; Tipton 2016; Alaggia, Maiter & Jenney 2017; Maiter et al. 2017; Westlake & Jones 2018; Connor et al. 2021). Die Ergebnisse bestätigten aber auch, dass Fachkräfte die Dolmetscherin für Rapportaufbau mit der Klientin einsetzen und als hilfreich empfinden können (vgl. Tipton 2016; Maiter et al. 2017; Alaggia, Maiter & Jenney 2018; Rautavuoma & Turtiainen 2018). Die Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Dolmetscherin wurde von den Interviewten unterschiedlich erlebt. Es gab Beispiele für gegenseitig wertschätzende und vertrauensvolle Beziehungen, in denen sich die Sozialarbeiterin auch um das Wohlbefinden der Dolmetscherin kümmerte und sich an verschiedenen Arten von beziehungsförderndem Verhalten beteiligte (vgl. Sawrikar 2015: 401; s. auch Viljanmaa 2025). Gleichzeitig gab es aber auch Fälle, in denen die Sozialarbeiterin kein Bedürfnis verspürte, eine Arbeitsbeziehung zu der Dolmetscherin aufzubauen und diese nur als Werkzeug betrachtete (vgl. Hsieh & Kramer 2013).

Ein spezifisches Ziel dieser Studie war es zudem, die möglichen Auswirkungen der physischen An- bzw. Abwesenheit der Dolmetscherin (Ferndolmetschen, Vor-Ort-Dolmetschen) auf Rapportaufbau und -management zu betrachten. Die Ergebnisse deuten darauf hin, dass es einen Unterschied ausmacht, ob die Dolmetscherin vor Ort anwesend ist oder ob sie aus der Ferne an der Interaktion teilnimmt. Gleichzeitig gibt es aber auch Anzeichen dafür, dass es bei Rapportaufbau und -management nicht nur darum geht, ob die Dolmetscherin physisch anwesend ist oder nicht. Vielmehr geht es auch darum, wie die Dolmetscherin agiert und sich in der Kundenbegegnung verhält, egal ob diese als Ferndolmetschen oder als Vor-Ort-Dolmetschen realisiert wird. Das Verhalten der Dolmetscherin kann von der Fachkraft sowohl als unterstützend als auch als hinderlich empfunden werden bei ihren Bemühungen, den Rapport aufzubauen oder aufrecht zu

erhalten. Eine zu „kalte“ Dolmetscherin kann auch beim Ferndolmetschen zu einem Bruch in der Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klientin führen, während eine erfahrene professionelle Dolmetscherin die Schaffung einer vertrauensvollen Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klientin auch aus der Ferne fördern kann.

Die Entscheidung zwischen Ferndolmetschen und dem Dolmetschen vor Ort ist aus der Perspektive von Rapport nicht eindeutig. Einige der interviewten Sozialarbeiterinnen waren der Meinung, dass es einfacher ist, eine Beziehung zur Klientin aufrechtzuerhalten, wenn die Dolmetscherin ferndolmetscht, d.h. nur „eine Stimme am Telefon“ darstellt. Gleichzeitig hatten andere Interviewte das Gefühl, dass es für sie einfacher ist, mit einer neuen Klientin eine Beziehung aufzubauen, wenn auch die Dolmetscherin vor Ort anwesend ist. Einige berichteten, dass sie die Anwesenheit der Dolmetscherin sogar bewusst nutzten, um eine Situation zu entschärfen oder eine entspanntere Atmosphäre zu schaffen. Die Anwesenheit der Dolmetscherin wurde auch bei Begegnungen mit besonders heiklen Themen oder mit einer Klientin, die für ihr unberechenbares Verhalten bekannt war, geschätzt. In diesen Fällen wird die Dolmetscherin zu einer Art Kollegin, deren Anwesenheit auch im Hinblick auf die Beziehung zwischen Sozialarbeiterin und Klientin als positiver Faktor wahrgenommen wird.

Die vorliegende Untersuchung hat ihre Einschränkungen, die sich zweifellos auch auf die Reliabilität und Validität der Ergebnisse auswirken. Mit nur 13 Interviews fällt das Forschungsmaterial auch für eine qualitative Untersuchung relativ klein aus. Die Analyse ist gezwungenermaßen subjektiv, und eine andere Person hätte das Material womöglich mit anderen Ergebnissen ausgewertet. Dies hätte mit einer parallelen Kodierung vermieden werden können, was jedoch in diesem Projekt nicht möglich war. Dennoch wird gehofft, dass der deskriptive Ansatz des inhaltlich reichen Interviewmaterials neue Ansätze für weitere Untersuchungen zu Rapport und Rapportmanagement sowie zum Ferndolmetschen und zum Dolmetschen vor Ort aus der Perspektive der Fachkraft geben kann.

Literaturverweise

- Acosta Vicente, C. (2024). "You are a woman, so you understand what I mean". Public service interpreters' self-perceptions of the (in)significance of their gender. *Interpreting* 26 (1), 114–143. <https://doi.org/10.1075/intp.00101.aco>
- Alaggia, R., Maiter, S. & Jenney, A. (2017). In whose words? Struggles and strategies of service providers working with immigrant clients with limited language abilities in the violence against women sector and child protection services. *Child & Family Social Work* 22 (1), 472–481. <https://doi.org/10.1111/cfs.12266>
- Bischoff, A. & Loutan, L. (2000). *Mit anderen Worten. Dolmetschen in Behandlung, Beratung und Pflege*. Bundesamt für Gesundheit & Hôpitaux Universitaires de Genève.

- Connor, S., Zubrzycki, J. & Foreman, D. (2021). Social work with interpreters in the disability sector: Developing Practice Principles. *Australian Social Work* 77 (1), 153–161. <https://doi.org/10.1080/0312407X.2021.2001833>
- DocCheck Flexikon (2024). *Rapport*. <https://flexikon.doccheck.com/de/Rapport>
- DWDS (o.J.). *Rapport*. In: *Digitales Wörterbuch der deutschen Sprache*. <https://www.dwds.de/wb/Rapport?o=rapport#d-1-3>
- Glasser, I. (1983). Guidelines for Using an Interpreter in Social Work. *Child Welfare* 62 (5), 468–470. <https://www.jstor.org/stable/45394055>
- Gremler, D. D. & Gwinner, K.P. (2000). Customer-Employee Rapport in Service Relationships. *Journal of Service Research* 3 (1), 82–104.
- Hsieh, E. & Kramer, E. M. (2013). Medical interpreters as tools: dangers and challenges in the utilitarian approach to interpreters' roles and functions. *Patient Education and Counseling* 89 (1), 158–162. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2012.07.001>
- Hänninen, K. & Poikela, R. (2018). Toimintalähtöinen, dialoginen ja kohtaava vuorovaikutus. In: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (Hrsg.). *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus. 148–164.
- Jokinen, A. (2018). Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. In: M. Törrönen, K. Hänninen, P. Jouttimäki, T. Lehto-Lundén, P. Salovaara & M. Veistilä (Hrsg.). *Vastavuoroinen sosiaalityö*. Gaudeamus. 138–147.
- Kriz, K. & Skivenes, M. (2010). Lost in translation: How child welfare workers in Norway and England experience language difficulties when working with minority ethnic families, *British Journal of Social Work* 40 (5), 1353–1367. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcp036>
- Lee, J. (2007). Telephone Interpreting Seen from the Interpreters' Perspective. *Interpreting* 9 (2), 231–252.
- Lindsay, S., Tétrault, S., Desmaris, C., King, G. & Piérart, G. (2014). Social Workers as “Cultural Brokers” in Providing Culturally Sensitive Care to Immigrant Families Raising a Child with a Physical Disability. *Health & Social Work* 39: 2, e10–e20. <https://doi.org/10.1093/hsw/hlu009>
- Linke, T. (2021). Vertrauensvolle Arbeitsbeziehung. *Socialnet. Lexikon*. https://www.socialnet.de/lexikon/Vertrauensvolle-Arbeitsbeziehung#toc_4
- Locatis, C., Williamson, D., Gould-Kabler, C., Zone-Smith, L., Detzler, I., Robertson, J., Maisiak, R. & Ackerman, M. (2010). Comparing in-person, video, and telephonic medical interpretation. *Journal of General Internal Medicine* 25(4), 345–350. <https://doi.org/10.1007/s11606-009-1236-x>
- Maiter, S., Alaggia, R., Chan, A. S. & Leslie, B. (2017). Trial and Error: Attending to Language Barriers in Child Welfare Service Provision from the Perspective of Frontline Workers. *Child & Family Social Work* 22 (1), 165–174. <https://doi.org/10.1111/cfs.12214>
- Miller K. E., Martell Z. L., Pazdirek L., Caruth M. & Lopez D. (2005). The Role of Interpreters in Psychotherapy With Refugees: An Exploratory Study. *American journal of orthopsychiatry* 75 (1), 27–39.
- Napier, J., Skinner, R. & Braun, S. (Hrsg.) (2018). *Here or There: Research on Interpreting via Video Link*. Gallaudet University Press.
- Ozolins, U. (2011). Telephone Interpreting: Understanding Practice and Identifying Research Needs. *The international journal of translation and interpreting research* 3 (2), 33–47.
- Rautavuoma, V. & Turtiainen, K. (2018). Toimijuutta tukeva tulkkaus perhepalveluissa. In: J. Hii-tola, M. Anis & K. Turtiainen (Hrsg.). *Maahanmuutto, palvelut ja hyvinvointi*. Vastapaino. 146–168.
- Salomaa, M. (2021). ”Kello raksuttaa, paine kasvaa” – Tulkit pelkäävät alan uusien käytäntöjen luovan vakavia riskejä, työnantajat rauhoittelevat. *Helsingin Sanomat*. 7.3.2021. <https://www.hs.fi/pkseutu/art-2000007845516.html>

- Sawrikar, P. (2015). How Effective Do Families of Non-English-speaking Background (NESB) and Child Protection Caseworkers in Australia See the Use of Interpreters? A Qualitative Study to Help Inform Good Practice Principles. *Child and Family Social Work* 20 (4), 396–406. <https://doi.org/10.1111/cfs.12088>
- Spencer-Oatey, H. (2005). (Im)Politeness, Face and Perceptions of Rapport: Unpacking Their Bases and Interrelationships. *Journal of politeness research: language, behaviour, culture* 1 (1), 95–119.
- Spencer-Oatey, H. (2015). Rapport Management Model. In: K. Tracy, T. Sandel & C. Ilie (Hrsg.). *The International Encyclopedia of Language and Social Interaction*. <https://doi.org/10.1002/9781118611463.wbielsi080>
- Tipton, R. (2016). Perceptions of the ‘occupational other’: Interpreters, social workers and interculturalures. *British Journal of Social Work* 46 (2), 463–479. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcu136>
- Van de Mieroop, D., Cox, A. & Kerremans, K. (2023). Public Service Interpreting in Social Care. In: L. Gavioli & C. Wadensjö (Hrsg.) *The Routledge Handbook of Public Service Interpreting*. Routledge. 225–241.
- Viljanmaa, A. (2020). *Professionelle Zuhörkompetenz und Zuhörfilter beim Dialogdolmetschen*. Frank & Timme.
- Viljanmaa, A. (2025). Dimensions of interprofessional trust and distrust in interpreter-mediated social work: the social worker’s perspective. *Translation Studies* 18 (2), 222–241. <https://doi.org/10.1080/14781700.2025.2517724>
- Wang, J. (2018). ‘Telephone Interpreting Should Be Used Only as a Last Resort.’ Interpreters’ Perceptions of the Suitability, Remuneration and Quality of Telephone Interpreting. *Perspectives. Studies in translatology* 26 (1), 100–116.
- Westlake, D. & Jones, R. K. (2018). Breaking down language barriers: A practice-near study of social work using interpreters. *British Journal of Social Work* 48 (5), 1388–1408. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcx073>