

# Inhaltsübersicht

|   |     |
|---|-----|
| <b>1. Einleitung</b> .....  | 1   |
| 1.1 Gegenstand der Untersuchung .....   | 3   |
| 1.2 Zentrale Fragestellungen .....  | 5   |
| 1.3 Der Forschungsbedarf .....  | 6   |
| 1.4 Methodisches Vorgehen .....   | 8   |
| 1.5 Materialgrundlage .....   | 10  |
| 1.6 Aufbau der Arbeit .....   | 11  |
| <b>2. Zuhören: ein komplexes Phänomen der zwischenmenschlichen Kommunikation</b> .....                    | 13  |
| 2.1 Definition und Bedeutung des Zuhörens .....   | 13  |
| 2.2 Zuhören aus der Prozessperspektive .....  | 26  |
| 2.3 Interne und externe Zuhörfilter .....   | 33  |
| 2.4 Besseres Zuhören erlernen .....   | 39  |
| 2.5 Verschiedene Arten des Zuhörens in der zwischenmenschlichen Kommunikation .....                       | 45  |
| 2.6 Professionsspezifisches Zuhören und professionelle Zuhörkompetenz .....                               | 61  |
| 2.7 Für die vorliegende Arbeit zentrale Erkenntnisse der Zuhörforschung .....                             | 65  |
| <b>3. Dialogdolmetschen: Kommunikation in der Triade</b> .....  | 68  |
| 3.1 Definition des Begriffs „Dialogdolmetschen“ .....   | 68  |
| 3.2 Zur Dialogdolmetschforschung .....  | 71  |
| 3.3 Spezifische Merkmale von Dialogdolmetschsituationen .....   | 72  |
| 3.4 Der Dolmetschprozess .....  | 77  |
| 3.5 Dialogdolmetschen als multimodales Wahrnehmen und Vermitteln .....                                    | 85  |
| 3.6 Zusammenfassung .....   | 91  |
| <b>4. Zuhören beim Dialogdolmetschen</b> .....  | 93  |
| 4.1 Rahmenbedingungen für das Zuhörverhalten des Dialogdolmetschers .....                                 | 93  |
| 4.2 Das Zuhörverhalten des Dialogdolmetschers in der Praxis.....  | 161 |
| <b>5. Material und Methode</b> .....  | 223 |
| 5.1 Hypothese und Forschungsfragen .....  | 223 |
| 5.2 Das Forschungsmaterial: Die Leitfadeninterviews .....   | 231 |
| 5.3 Das Analyseverfahren .....  | 255 |
| <b>6. Zuhörverhalten und professionelle Zuhörkompetenz des Dialogdolmetschers</b> .....                   | 266 |
| 6.1 Das Zuhörverhalten des Dialogdolmetschers während der einzelnen Zuhörphasen<br>beim Dolmetschen ..... | 267 |
| 6.2 Mit dem Zuhören verbundene Elemente vor und nach dem Dolmetscheinsatz .....                           | 414 |
| 6.3 Der Umgang mit Zuhörfiltern .....   | 440 |
| 6.4 Weitere spezifische Elemente im Zuhörverhalten des Dialogdolmetschers .....                           | 488 |
| 6.5 Elemente der professionellen Zuhörkompetenz des Dialogdolmetschers.....                               | 506 |
| <b>7. Diskussion und Forschungsausblick</b> .....   | 511 |
| 7.1 Der Dolmetscher prozessiert viel mehr als nur das Verbale .....                                       | 512 |
| 7.2 Bewusstsein über die Existenz von Zuhörfiltern .....  | 515 |
| 7.3 Die Dimensionen der professionellen Zuhörkompetenz des Dialogdolmetschers.....                        | 518 |
| 7.4 Professionelles Zuhörverhalten erlernen .....   | 520 |
| 7.5 Zur Validität und Reliabilität der Ergebnisse .....   | 522 |
| 7.6 Forschungsausblick .....  | 525 |



# Inhaltsverzeichnis

|  |           |
|--|-----------|
| Vorwort und Danksagung .....   | V         |
| English Summary .....  | VII       |
| Inhaltsübersicht .....   | XIII      |
| Abbildungsverzeichnis .....  | XX        |
| <br>   |           |
| <b>1. Einleitung .....</b>   | <b>1</b>  |
| 1.1 Gegenstand der Untersuchung .....  | 3         |
| 1.2 Zentrale Fragestellungen .....   | 5         |
| 1.3 Der Forschungsbedarf .....   | 6         |
| 1.4 Methodisches Vorgehen .....  | 8         |
| 1.5 Materialgrundlage .....  | 10        |
| 1.6 Aufbau der Arbeit .....  | 11        |
| <b>2. Zuhören: ein komplexes Phänomen der zwischenmenschlichen Kommunikation .....</b> | <b>13</b> |
| 2.1 Definition und Bedeutung des Zuhörens .....  | 13        |
| 2.1.1 Zur Definition des Phänomens Zuhören .....                                       | 14        |
| 2.1.2 Forschung zum Phänomen Zuhören .....   | 19        |
| 2.1.3 Die Rolle des Zuhörens in der zwischenmenschlichen Kommunikation .....           | 23        |
| 2.2 Zuhören aus der Prozessperspektive .....   | 26        |
| 2.2.1 Ein multidimensionaler Prozess mit mehreren Phasen .....                         | 27        |
| 2.2.2 Phasen vor und nach der Zuhörleistung .....                                      | 29        |
| 2.2.3 Selektive Wahrnehmung und Verarbeitung (kognitive Dimension) .....               | 31        |
| 2.3 Interne und externe Zuhörfilter .....  | 33        |
| 2.3.1 Einflussfaktoren auf den Zuhörprozess – der Begriff „Zuhörfilter“ .....          | 33        |
| 2.3.2 Der Umgang mit Zuhörfiltern .....  | 36        |
| 2.3.3 Die Definition der Zuhörfilter in der vorliegenden Arbeit .....                  | 38        |
| 2.4 Besseres Zuhören erlernen .....  | 39        |
| 2.5 Verschiedene Arten des Zuhörens in der zwischenmenschlichen Kommunikation .....    | 45        |
| 2.5.1 Unterschiedliches Zuhörverhalten .....   | 46        |
| 2.5.2 Vom aktiven, supportiven, empathischen und dialogischen Zuhören .....            | 51        |
| 2.5.3 Aktives empathisches Zuhören (AEL).....  | 55        |
| 2.5.3.1 Definition des aktiven empathischen Zuhörens (AEL) .....                       | 55        |
| 2.5.3.2 Empathie beim AEL .....  | 56        |
| 2.5.3.3 Die Phasen des AEL .....   | 58        |
| 2.6 Professionsspezifisches Zuhören und professionelle Zuhörkompetenz .....            | 61        |
| 2.7 Für die vorliegende Arbeit zentrale Erkenntnisse der Zuhörforschung .....          | 65        |
| <b>3. Dialogdolmetschen: Kommunikation in der Triade .....</b>                         | <b>68</b> |
| 3.1 Definition des Begriffs „Dialogdolmetschen“ .....                                  | 68        |
| 3.2 Zur Dialogdolmetschforschung .....   | 71        |
| 3.3 Spezifische Merkmale von Dialogdolmetschsituationen .....                          | 72        |
| 3.4 Der Dolmetschprozess .....   | 77        |
| 3.4.1 Unterschiedliche Herangehensweisen an den Dolmetschprozess .....                 | 77        |
| 3.4.2 Den Dolmetschprozess beeinflussende Faktoren .....                               | 82        |

|             |   |           |
|-------------|---|-----------|
| 3.5         | Dialogdolmetschen als multimodales Wahrnehmen und Vermitteln .....  | 85        |
| 3.6         | Zusammenfassung .....   | 91        |
| <b>4.</b>   | <b>Zuhören beim Dialogdolmetschen .....</b>   | <b>93</b> |
| 4.1         | Rahmenbedingungen für das Zuhörverhalten des Dialogdolmetschers .....                                       | 93        |
| 4.1.1       | Der Ausgangspunkt: Der Dolmetscher ist nicht unsichtbar .....   | 94        |
| 4.1.1.1     | Im Mittelpunkt und im Hintergrund zugleich .....  | 95        |
| 4.1.1.2     | Der Blickkontakt zum Dolmetscher .....  | 97        |
| 4.1.1.3     | Vervielfältigung der Beziehungskomplexität durch Anwesenheit<br>des Dolmetschers .....                      | 99        |
| 4.1.2       | Einflussfaktoren auf das Zuhörverhalten des Dialogdolmetschers .....  | 103       |
| 4.1.2.1     | Einstellungen und Erwartungen der Kunden als Einflussfaktoren .....   | 104       |
| 4.1.2.1.1   | Perspektiven der Dienstleistungsanbieter .....  | 105       |
| 4.1.2.1.2   | Perspektiven des Dienstleistungsbeziehers .....   | 110       |
| 4.1.2.1.3   | Das Dolmetschen für Kinder .....  | 116       |
| 4.1.2.1.4   | Auffassungen über eine funktionierende Zusammenarbeit .....   | 119       |
| 4.1.2.2     | Berufsethische Forderungen als Einflussfaktor .....   | 128       |
| 4.1.2.2.1   | Genaueres und vollständiges Dolmetschen .....   | 128       |
| 4.1.2.2.2   | Neutralität, Objektivität und Unparteilichkeit .....  | 132       |
| 4.1.2.3     | Weitere Einflussfaktoren .....  | 133       |
| 4.1.2.3.1   | Vertrauen als Einflussfaktor .....  | 134       |
| 4.1.2.3.1.1 | Vertrauen als zentrales Element .....   | 134       |
| 4.1.2.3.1.2 | Fehlendes Vertrauen .....   | 140       |
| 4.1.2.3.1.3 | Situationsgerechtes Zuhörverhalten (Reaktionsphasen) ..   | 145       |
| 4.1.2.3.2   | Emotionen als Einflussfaktor .....  | 146       |
| 4.1.2.3.2.1 | Das Dilemma mit der <i>Conduit</i> -Rolle .....   | 147       |
| 4.1.2.3.2.2 | Wirkung auf den Dolmetscher .....   | 151       |
| 4.1.3       | Zusammenfassung .....   | 157       |
| 4.2         | Das Zuhörverhalten des Dialogdolmetschers in der Praxis.....  | 161       |
| 4.2.1       | Hinweise auf das Zuhörverhalten des Dialogdolmetschers in der Wahrnehmungs-<br>und Verarbeitungsphase ..... | 162       |
| 4.2.1.1     | Analytisches Zuhören und Prozessieren .....   | 163       |
| 4.2.1.2     | Der Dolmetscher hört mit all seinen Sinnen zu .....   | 165       |
| 4.2.2       | Hinweise auf das Zuhörverhalten des Dialogdolmetschers in den Reaktionsphasen ..                            | 167       |
| 4.2.2.1     | Blickkontakt haben oder Blickkontakt vermeiden .....  | 167       |
| 4.2.2.2     | Nonverbale und kurze verbale Feedbacksignale des Dolmetschers .....   | 170       |
| 4.2.2.3     | Der Dolmetscher fragt nach .....  | 176       |
| 4.2.2.4     | Als Dolmetscher eigenständig verbal Stellung nehmen .....   | 177       |
| 4.2.2.5     | Zur Wirkung des direkten Reagierens des Dolmetschers<br>auf die interaktive Situation .....                 | 179       |
| 4.2.3       | Hinweise auf externe und interne Zuhörfilter beim Dolmetschen.....  | 181       |
| 4.2.3.1     | Externe Zuhörfilter .....   | 182       |
| 4.2.3.1.1   | Unklare Aussprache oder unbekannter Dialekt oder Soziolekt<br>des Sprechers .....                           | 182       |
| 4.2.3.1.2   | Räumlichkeiten und Situation .....  | 183       |
| 4.2.3.1.2.1 | Schlechte Akustik und Hintergrundlärm .....   | 184       |
| 4.2.3.1.2.2 | Fehlendes oder eingeschränktes visuelles Input .....  | 187       |
| 4.2.3.2     | Interne Zuhörfilter .....   | 188       |
| 4.2.3.2.1   | Müdigkeit und Ermüdung .....  | 189       |
| 4.2.3.2.2   | Vorwissen des Dolmetschers .....  | 192       |
| 4.2.3.2.3   | Persönliche Erfahrungen des Dolmetschers .....  | 198       |

|           |   |            |
|-----------|---|------------|
| 4.2.3.2.4 | Weltbild, Werte und eigene Meinung des Dolmetschers .....   | 199        |
| 4.2.3.2.5 | Kognitiver Saturationspunkt .....   | 201        |
| 4.2.3.2.6 | Eigene Gedanken des Dolmetschers während des Zuhörprozesses .....                                     | 205        |
| 4.2.3.2.7 | Emotionen des Dolmetschers .....  | 206        |
| 4.2.3.2.8 | Identifizierung mit dem Kunden und professionelle Identität<br>des Dolmetschers .....                 | 210        |
| 4.2.4     | Gefragte Fertigkeiten: professionelle Zuhörkompetenz .....  | 214        |
| 4.2.5     | Zusammenfassung .....   | 220        |
| <b>5.</b> | <b>Material und Methode</b> .....   | <b>223</b> |
| 5.1       | Hypothese und Forschungsfragen .....  | 223        |
| 5.1.1     | Hintergrund der Hypothese und Forschungsfragen .....  | 223        |
| 5.1.2     | Hypothese und Forschungsfragen .....  | 227        |
| 5.2       | Das Forschungsmaterial: Die Leitfadeninterviews .....   | 231        |
| 5.2.1     | Zur Wahl der Materialerhebungsmethode .....   | 231        |
| 5.2.2     | Form, Aufbau und Inhalt der Interviews .....  | 237        |
| 5.2.3     | Der Zugang zu Informanten und Zeitpunkt der Interviews .....  | 240        |
| 5.2.4     | Die Durchführung der Interviews .....   | 243        |
| 5.2.4.1   | Ort, Dauer und Verlauf der Interviews .....   | 243        |
| 5.2.4.2   | Die Art des Zuhörens beim Interview .....   | 244        |
| 5.2.4.3   | Inklusion und Ausgrenzung von Spezialfällen .....   | 248        |
| 5.2.5     | Informationen über die Informantengruppe .....  | 250        |
| 5.3       | Das Analyseverfahren .....  | 255        |
| 5.3.1     | Aufzeichnung und Transkribierung der Interviews .....   | 255        |
| 5.3.2     | Kodierung und Analyse mit Hilfe von <i>atlas.ti</i> .....   | 257        |
| 5.3.2.1   | Induktive und deduktive Vorgehensweise .....  | 258        |
| 5.3.2.2   | Kodierung und Kategorisierung .....   | 260        |
| <b>6.</b> | <b>Zuhörverhalten und professionelle Zuhörkompetenz des Dialogdolmetschers</b> .....                  | <b>266</b> |
| 6.1       | Das Zuhörverhalten des Dialogdolmetschers während der einzelnen Zuhörphasen<br>beim Dolmetschen ..... | 267        |
| 6.1.1     | Wahrnehmungsphase .....   | 267        |
| 6.1.1.1   | Die Art des Wahrnehmens: Mit allen Sinnen und offen für alles .....                                   | 268        |
| 6.1.1.1.1 | Die Wichtigkeit des visuellen Inputs .....  | 269        |
| 6.1.1.1.2 | Ganzkörperliche Wahrnehmung .....   | 274        |
| 6.1.1.1.3 | Pure Konzentration auf das Verbale .....  | 278        |
| 6.1.1.1.4 | Ungeteilte Aufmerksamkeit und offene Einstellung .....  | 280        |
| 6.1.1.2   | Was alles wahrgenommen wird .....   | 283        |
| 6.1.1.2.1 | Wahrnehmen von Kommunikationswillen, Un- und<br>Missverständnis(sen) .....                            | 285        |
| 6.1.1.2.2 | Wahrnehmen der Sprecherperspektive inklusive Stimmung(en)<br>und Gefühle .....                        | 288        |
| 6.1.1.2.3 | Wahrnehmen von Erwartungen und Meinungen der primären<br>Gesprächspartner .....                       | 292        |
| 6.1.1.2.4 | Wahrnehmen des eigenen Verhaltens und darauf folgender<br>Reaktionen .....                            | 297        |
| 6.1.1.3   | Bedeutung der persönlichen Erfahrungen in der Wahrnehmungsphase .....                                 | 300        |
| 6.1.1.4   | Zusammenfassung: Wahrnehmungsphase .....  | 303        |
| 6.1.2     | Prozessierungsphase .....   | 307        |
| 6.1.2.1   | Der Einfluss professionsspezifischer Forderungen .....  | 308        |
| 6.1.2.2   | Prozessieren erfordert Energie und Ressourcen .....   | 310        |

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
| 6.1.2.3     | Elemente der Prozessierungsphase .....   | 313 |
| 6.1.2.3.1   | Ständiges Hinterfragen der ersten eigenen Interpretation .....                 | 313 |
| 6.1.2.3.2   | Rolle des Vorwissens in der Prozessierungsphase .....                          | 319 |
| 6.1.2.3.3   | Prozessieren des eigenen Gedächtnisvermögens .....                             | 323 |
| 6.1.2.3.4   | Prozessieren von fehlenden Inhalten .....                                      | 326 |
| 6.1.2.3.5   | Prozessieren der besten Übersetzungsalternative .....                          | 329 |
| 6.1.2.3.6   | Prozessieren des eigenen Einflusses .....                                      | 333 |
| 6.1.2.3.7   | Prozessieren der eigenen Gedanken .....  | 338 |
| 6.1.2.3.8   | Die innere Stimme des Dolmetschers .....                                       | 343 |
| 6.1.2.4     | Zusammenfassung: Prozessierungsphase .....                                     | 346 |
| 6.1.3       | Reaktionsphasen .....  | 352 |
| 6.1.3.1     | Reaktionsphase I: unmittelbare Reaktion des Dialogdolmetschers als Zuhörer ... | 353 |
| 6.1.3.1.1   | Signalisieren von Zuhörbereitschaft und Aufrichtigkeit .....                   | 354 |
| 6.1.3.1.2   | Kommunikative Signale des Dolmetschers an den Sprecher .....                   | 357 |
| 6.1.3.1.2.1 | Reaktion auf den intensiven Blickkontakt<br>des Sprechers .....                | 358 |
| 6.1.3.1.2.2 | Verbale und nonverbale Rückkoppelungssignale<br>des Dolmetschers .....         | 360 |
| 6.1.3.1.2.3 | Signalisieren von Empathie .....   | 366 |
| 6.1.3.1.2.4 | Dem Sprecher Raum und Zeit geben .....   | 376 |
| 6.1.3.1.3   | Der Dolmetscher strahlt Ruhe aus .....   | 379 |
| 6.1.3.1.4   | Sichtbare und unsichtbare Gefühlsreaktion<br>des Dolmetschers .....            | 382 |
| 6.1.3.2     | Reaktionsphase II: die Verdolmetschung als Reaktion des Dolmetschers .....     | 386 |
| 6.1.3.2.1   | Vermittlung unterschiedlicher Elemente .....                                   | 387 |
| 6.1.3.2.1.1 | Register und individuell Sprechweise beibehalten .....                         | 387 |
| 6.1.3.2.1.2 | Non- und Paraverbales vermitteln oder nicht .....                              | 389 |
| 6.1.3.2.1.3 | Wortgenaue oder pragmatische Verdolmetschung .....                             | 394 |
| 6.1.3.2.1.4 | Handhabung von mehrdeutigen oder inkohärenten<br>Äußerungen .....              | 397 |
| 6.1.3.2.2   | Die Verdolmetschung als eine Form von Empathie .....                           | 400 |
| 6.1.3.2.3   | Der Dolmetscher soll in der Verdolmetschung nicht sichtbar sein .....          | 403 |
| 6.1.3.3     | Zusammenfassung: Reaktionsphasen I und II .....                                | 406 |
| 6.2         | Mit dem Zuhören verbundene Elemente vor und nach dem Dolmetschensatz .....     | 414 |
| 6.2.1       | Die Phase vor dem Dolmetschen .....  | 415 |
| 6.2.1.1     | Vorbereitung nach Erhalt des Dolmetschauftrags .....                           | 416 |
| 6.2.1.2     | Vorbereitung vor Ort im Warteraum .....  | 420 |
| 6.2.1.3     | Vorbereitung unmittelbar vor Dolmetschbeginn .....                             | 424 |
| 6.2.2       | Die Phase nach dem Dolmetschen .....   | 425 |
| 6.2.2.1     | Physische und psychische Müdigkeit .....                                       | 426 |
| 6.2.2.2     | Mittel für das Prozessieren von belastenden Inhalten .....                     | 427 |
| 6.2.2.2.1   | Sport und andere physische Aktivitäten .....                                   | 428 |
| 6.2.2.2.2   | Aktiv vergessen bzw. aktiv an etwas anderes denken .....                       | 430 |
| 6.2.2.2.3   | Der zwischenmenschliche Kontakt .....  | 433 |
| 6.2.2.2.4   | Das Herauslassen unterdrückter Gefühle .....                                   | 435 |
| 6.2.3       | Zusammenfassung: Die Phasen vor und nach dem Dolmetschen .....                 | 436 |
| 6.3         | Der Umgang mit Zuhörfiltern .....  | 440 |
| 6.3.1       | Externe Zuhörfilter beim Dialogdolmetschen .....                               | 440 |
| 6.3.1.1     | Sprecherbezogene externe Zuhörfilter .....                                     | 441 |
| 6.3.1.2     | Umgebungsbezogene externe Zuhörfilter .....                                    | 444 |

|             |  |            |
|-------------|--|------------|
| 6.3.1.3     | Weitere externe Zuhörfilter .....  | 445        |
| 6.3.1.4     | Handhabung von externen Zuhörfiltern .....   | 447        |
| 6.3.1.4.1   | Handhabung sprecherbezogener externer Zuhörfilter .....                                | 447        |
| 6.3.1.4.2   | Handhabung umgebungsbezogener externer Zuhörfilter .....                               | 451        |
| 6.3.1.4.3   | Unterschiede zwischen Dolmetschern bei der Handhabung<br>externer Zuhörfilter .....    | 453        |
| 6.3.2       | Interne Zuhörfilter beim Dialogdolmetschen .....                                       | 455        |
| 6.3.2.1     | Physischer Zustand des Dolmetschers .....  | 456        |
| 6.3.2.2     | Psychischer Zustand des Dolmetschers .....   | 459        |
| 6.3.2.2.1   | Einwirkung des Privatlebens .....  | 460        |
| 6.3.2.2.2   | Situationsbezogene Gefühle .....   | 461        |
| 6.3.2.2.2.1 | Zu starkes Mitfühlen des Dolmetschers .....  | 461        |
| 6.3.2.2.2.2 | Falsche Chemie zwischen Sprecher und Dolmetscher .....                                 | 464        |
| 6.3.2.3     | Die Erfahrungswelt des Dolmetschers .....  | 467        |
| 6.3.2.3.1   | Zusätzliche Gedanken des Dolmetschers .....  | 467        |
| 6.3.2.3.2   | Wiedererlebte persönliche Erfahrungen des Dolmetschers .....                           | 471        |
| 6.3.2.4     | Handhabung von internen Zuhörfiltern .....   | 473        |
| 6.3.2.4.1   | Distanzierung als allgemeine vorbeugende Maßnahme .....                                | 474        |
| 6.3.2.4.2   | Metakognitive Rede als Strategie bei der Beseitigung<br>von internen Zuhörfiltern..... | 477        |
| 6.3.2.4.3   | Für ausreichend Energie sorgen und bei Bedarf Pausen fordern ....                      | 479        |
| 6.3.3       | Zusammenfassung: Externe und interne Zuhörfilter .....                                 | 481        |
| 6.4         | Weitere spezifische Elemente im Zuhörverhalten des Dialogdolmetschers .....            | 488        |
| 6.4.1       | Sicherstellung der Kommunikation als Leitstern .....                                   | 489        |
| 6.4.2       | Im Dienst der anderen – zwischen verborgen und entblößt .....                          | 494        |
| 6.4.3       | Unterschiedliche Vorgehensweisen je nach Kommunikationssetting .....                   | 498        |
| 6.4.4       | Eigenständiges Erlernen der professionellen Zuhörkompetenz .....                       | 504        |
| 6.5         | Elemente der professionellen Zuhörkompetenz des Dialogdolmetschers.....                | 506        |
| <b>7.</b>   | <b>Diskussion und Forschungsausblick</b> .....   | <b>511</b> |
| 7.1         | Der Dolmetscher prozessiert viel mehr als nur das Verbale .....                        | 512        |
| 7.2         | Bewusstsein über die Existenz von Zuhörfiltern .....                                   | 515        |
| 7.3         | Die Dimensionen der professionellen Zuhörkompetenz des Dialogdolmetschers.....         | 518        |
| 7.4         | Professionelles Zuhörverhalten erlernen .....  | 520        |
| 7.5         | Zur Validität und Reliabilität der Ergebnisse .....                                    | 522        |
| 7.6         | Forschungsausblick .....   | 525        |
|             | <b>Literaturverzeichnis</b> .....  | <b>528</b> |
|             | <b>Anhang 1:</b> Finnischsprachiger Interviewleitfaden .....                           | <b>544</b> |
|             | <b>Anhang 2:</b> Deutsche Übersetzung des finnischsprachigen Interviewleitfadens ..... | <b>547</b> |