



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Sexismus und Dialogdolmetschen:
Verhaltensweisen und eingesetzte Strategien in Bezug
auf sexistische Äußerungen im Business Setting“

verfasst von / submitted by

Dott. Beatrice Callegaro

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Master of Arts (MA)

Wien, 2023/ Vienna, 2023

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

A 070 348 331

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

Masterstudium Translation
Italienisch Deutsch

Betreut von / Supervisor:

Dr. Magdalena Bartłomiejczyk

Danksagung – Ringraziamenti

An dieser Stelle möchte ich mich bei all jenen bedanken, die mich während der Anfertigung dieser Masterarbeit unterstützt und motiviert haben.

In erster Linie möchte ich mich bei der Professorin Magdalena Bartłomiejczyk herzlich bedanken, die mit ihrer Professionalität, Hilfsbereitschaft und Begeisterung während des ganzen Zeitraums mich unterstützt und begleitet hat. Ihre Worte waren immer ermutigend und beruhigend, danke. Ich möchte mich auch bei der Univ.-Prof.in Mag.a Dr.in Sonja Pöllaubauer bedanken, die am Anfang dieser Reise großes Interesse am Projekt dieser Masterarbeit gezeigt hat, und mir bei der Themenauswahl mit professionellen Ratschlägen geholfen hat.

Ein besonderer Dank gilt den freiwilligen Dolmetscherinnen, die sich für die Simulation und die Interviews bereit erklärt haben. Danke für eure Zeit, für eure Vorbereitung und eure wertvollsten Dolmetschleistungen. Ohne euch wäre der wichtigste Teil dieser Masterarbeit nicht möglich gewesen.

Vielen Dank auch an den anderen Teilnehmenden der Simulation, der engagierten und professionellen Bankmitarbeiterin, meiner Mutter Alessandra, und meinem geschätzten Kollegen und Freund Michael. Danke für euer blindes Vertrauen in meinem Projekt und euer Mitmachen in diesem kleinen Abenteuer. Danke für eure Hilfsbereitschaft und Begeisterung und eure schauspielerischen Eigenschaften. Grazie, dziękuję!

Ein großes Dankeschön geht an meine Studienkolleginnen Francesca, Elisa und Daniela. Unser ständiger Austausch und unsere wertvollen gegenseitigen Unterstützungswörter haben den langen Weg der Masterarbeit erleichtert und genießbarer gemacht. Danke, dass ihr euch alle meinen verzweifelten Voice Messages zugehört habt und mit euren Nachrichten mich unterstützt habt. Ihr seid tolle Dolmetscherinnen und wünsche euch das Beste.

Nochmal Danke, Daniela, Michael und Lena, für eure Hilfsbereitschaft beim Korrekturlesen meiner Arbeit. Danke für eure Zeit, für die sorgfältige Überprüfung und die ausführlichen Kommentare. Ich weiß es sehr zu schätzen.

Inhaltsverzeichnis

Danksagung – Ringraziamenti	3
Einleitung	6
1. Sexismus - Erscheinungsformen und Wahrnehmungen.....	8
Sexismus am Arbeitsplatz	10
2. Sexismus in der Sprache.....	12
Sexismus und Translation (bzw. Dolmetschen).....	17
3. Face Threats und Face Saving - Grundkonzepte.....	20
Face – Image	21
Threats to Face – Bedrohungen des Images	22
Face Saving – Imagepflege	23
4. Dialogdolmetschen: Modi, Rollen, Erwartungen und Herausforderungen	25
Dialogdolmetschen – Business und Community Interpreting.....	25
Rolle, Erwartungen, Herausforderungen der DolmetscherInnen	27
5. Einsetzbare Strategien: Konflikte verhindern oder thematisieren.....	31
6. Neutralität und neue Perspektiven der Ethik und Rolle von DolmetscherInnen im Bereich Dialogdolmetschen.....	34
7. Methodischer Rahmen der empirischen Untersuchung.....	41
Zielsetzung	41
Methodik	41
Datenmaterial: Simulationen und Interviews	43
Simulation	44
Interview.....	45
8. Transkription	47
Transkriptionskonventionen nach GAT-2.....	48
Minimaltranskript.....	48
9. Grundmodell für die Analyse der Simulation – Wadensjös „renditions“.....	52
Bedeutung der Äußerungen der DolmetscherInnen	52
Wadensjös „Renditions“.....	53
10. Analyse der Gesprächsausschnitte und <i>rich points</i>	58
Fazit.....	69
11. Material aus den Interviews mit den Probandinnen	71
Interview mit der Probandin P1.....	71
Interview mit der Probandin P2.....	74
Interview mit der Probandin P3.....	76
Fazit.....	77
12. Conclusio.....	79
Weitere Überlegungen und Ausblick für mögliche zukünftige Studien.....	86

13. Literaturverzeichnis.....	88
Abbildungsverzeichnis	94
Tabellenverzeichnis.....	94
14. Anhänge	95
Skript der Simulation.....	95
Transkription der Simulation nach GAT-2 mit der Probandin P1.....	97
Transkription der Simulation nach GAT-2 mit der Probandin P2.....	110
Transkription der Simulation nach GAT-2 mit der Probandin P3.....	122
Interview mit den Probandinnen nach der Simulation	136
Transkription des Interviews nach GAT-2 mit Probandin P1	136
Transkription des Interviews nach GAT-2 mit Probandin P2	143
Transkription des Interviews nach GAT-2 mit Probandin P3	149
Abstract (Deutsch).....	155
Abstract (English)	156

Einleitung

Trotz des unbestreitbaren Fortschritts im Bereich der Geschlechtergleichstellung, sind Frauen immer noch in verschiedenen Kontexten Sexismus, bzw. sexistischen Aussagen ausgesetzt, leider auch am Arbeitsplatz (vgl. Statistik über Belästigungen am Arbeitsplatz von Statista, 2020). Es scheint also nicht unwahrscheinlich, dass solche Kommentare bei einem Treffen oder einer Geschäftsbesprechung vorkommen können, in denen DolmetscherInnen zum Einsatz kommen. Welche Rolle übernehmen dann DolmetscherInnen, die einen mit sexistischen Kommentaren „geschmückten“ Beitrag dem/der OpferIn dieser Kommentare dolmetschen müssen?

Die vorliegende Masterarbeit ist im Rahmen des Masterstudiums Translation, Schwerpunkt Dialogdolmetschen, am Zentrum für Translationswissenschaft an der Universität Wien entstanden und widmet sich dem Thema des Sexismus bzw. sexistischer Äußerungen im Bereich Dialogdolmetschen, insbesondere im Bereich Business Interpreting. Die Absicht dieser Masterarbeit besteht darin, das Verhalten und die Reaktionen von Studierenden, die ihr Studium am Zentrum für Translationswissenschaft (Universität Wien) in der Sprachkombination Italienisch-Deutsch fast abgeschlossen haben, in einer simulierten Dolmetschsituation, in welcher sexistisch diskriminierende Aussagen vorkommen, zu analysieren. Gegenstand der empirischen Untersuchung dieser Masterarbeit sind die von den Probandinnen eingesetzten Strategien, um sich oder das Gesicht eines Gesprächsteilnehmenden zu schützen oder um die diskriminierenden Äußerungen zu thematisieren bzw. in das Gespräch einzugreifen. Dabei steht der Umgang mit sexistischen Äußerungen im Vordergrund und bei der Analyse der Dolmetschleistungen der Probandinnen liegt der Fokus vor allem auf das Verhalten der Probandinnen und auf die von ihnen eingesetzten Strategien, um mit den von sexistischen Äußerungen gestellten Herausforderungen bezüglich Gesichtsdrohungen umzugehen.

Diese Masterarbeit befasst sich im Kern mit den Konzepten von *face saving* und *face work*, mit den möglichen Strategien, die in von Gesichtsdrohungen verursachten Konfliktsituationen anwendbar sind, sowie mit dem Thema der Wandlung der Berufsethik und Rolle der DolmetscherInnen. In den ersten Kapiteln wird auf die damit verbundene einschlägige Literatur Bezug genommen. Allerdings beschäftigen sich wenige WissenschaftlerInnen in der Translationswissenschaft mit dem Thema Sexismus und Dialogdolmetschen, deswegen ist es nur möglich, einen kleinen Überblick diesbezüglich zu verschaffen. Umso wichtig ist daher der Versuch dieser Masterarbeit, Aufmerksamkeit auf das Verhalten der DolmetscherInnen in

Bezug auf die Verdolmetschung von sexistischen Kommentaren und ihre Rolle in solchen spezifischen Settings zu erregen.

Der empirische Teil dieser Masterarbeit besteht aus einer Simulation und Interviews mit den Probandinnen, und aus der Analyse der gesammelten Daten. Um die Äußerungen und das Verhalten seitens der DolmetscherInnen einzuordnen und zu untersuchen, werden die *renditions*-Kategorien von Wadensjö (1998) als Analysemodell eingesetzt. Mit Hilfe von Transkriptionen (nach GAT-2) werden sowohl die Simulation als auch die Interviews als Text dargestellt, um einen Vergleich und eine gründliche Untersuchung zu ermöglichen. Ziel der Untersuchung besteht darin, die Schwierigkeit und Herausforderung der Verdolmetschung von sexistischen Kommentaren festzustellen und eventuelle gemeinsame Verhaltensmuster und verwendete Strategien unter den Probandinnen zu erkennen.

Die vorliegende Masterarbeit, mit Rücksicht auf die Grenzen der empirischen Untersuchung bezüglich der Anzahl der Teilnehmenden und die begrenzte Gültigkeit der Ergebnisse, ist als Versuch zu verstehen, Dynamiken eines wenig geforschten Bereichs, d.h. Sexismus und sexuelle Kommentare in Dialogdolmetschsettings, näher unter die Lupe zu nehmen.

1. Sexismus - Erscheinungsformen und Wahrnehmungen

Heutzutage ist oft von Sexismus die Rede, sowohl in den Nachrichten als auch in der Literatur und in der Wissenschaft. Dabei ist es wichtig, die echte Bedeutung dieses Begriffs genauso wie seine unterschiedlichen Facetten zu wissen. Das Wort Sexismus entsteht in den 1960er Jahren, „um Diskriminierungen aufgrund des biologischen Geschlechts benennen und thematisieren zu können“ (Schiff 2018: 2). Die Definition, die man im Duden Wörterbuch findet, lautet folgendermaßen:

Vorstellung, nach der ein Geschlecht dem anderen von Natur aus überlegen sei, und die [daher für gerechtfertigt gehaltene] Diskriminierung, Unterdrückung, Zurücksetzung, Benachteiligung von Menschen, besonders der Frauen, aufgrund ihres Geschlechts. (Bibliographisches Institut GmbH 2023)

Sexismus zeigt sich in unterschiedlichen Formen, wie der Zuschreibung von Geschlechterrollen, Bemerkungen, die als Spaß verschleiert sind, Machtmissbrauch, Vorurteilen sowie Stereotypen (Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend; Swim et al. 1995). In Kontexten, wo Macht ins Spiel kommt, ist Sexismus noch deutlicher zu beobachten. Man könnte somit behaupten, dass „Sexismus = geschlechterbasierte Vorurteile + ungleiche Machtverteilung“ (Schiff 2018: 3). Diese Annahme ist von großer Bedeutung, da sie die Situationen definiert, in denen Frauen¹ Sexismus häufiger ausgesetzt sind.

Sexismus, oder Diskrimination aufgrund des Geschlechts, führt zu sexuellen Belästigungen. Die Grenze zwischen diesen Konzepten und einem solchen Verhalten ist jedoch sehr fließend, da eine geschlechtsbezogene Belästigung auch als Verhalten, das die Würde einer Person beeinträchtigt, definiert wird (BMFSFJ 2021). Das Bundesgesetz über die Gleichbehandlung in Österreich beschreibt die geschlechtsbezogene Belästigung mithilfe von drei Elementen: zuerst wird sie als Verhalten verstanden, das sich auf das Geschlecht einer Person bezieht und die Würde dieser Person beeinträchtigt. In zweiter Linie spielt die subjektive Wahrnehmung der betroffenen Person eine wichtige Rolle dabei, ein Verhalten als Belästigung zu definieren. Genauso wichtig ist, ob das Verhalten als unerwünscht, unangebracht, entwürdigend oder beleidigend bewertet werden kann (§§ 6, 7 GIBG).

Sexismus in Form von sexueller Belästigung zeigt sich auf unterschiedliche Art und Weise. Fitzgerald, Gelfand und Drasgow (1995: 425-445) erkennen drei Formen: *sexual*

¹ Sexismus betrifft nicht nur Frauen aber Sexismus gegenüber Frauen, wie auch im Duden erörtert, findet am meisten statt. Aus diesem und aus praktischen Gründen wird im Rahmen dieser Masterarbeit nur Sexismus gegenüber Frauen behandelt.

coercion definiert eine Situation, in der eine Person von einer andere (meist vorgesetzten) Person zu sexuellen Handlungen gezwungen oder erpresst wird (Gelfand et al. 1995; Fitzgerald et al. 1995); *unwanted sexual attention*, die sich z.B. auf beharrendes Starren, unerwünschte Berührungen oder wiederholte Einladungen bezieht (Gelfand et al. 1995; Fitzgerald et al. 1995); und drittens, eine geschlechtsspezifische Belästigung, die sich durch *verbale und nonverbale Verhaltensweisen* ausdrückt und die sexistische oder frauenfeindliche Bedeutungen vermitteln (Gelfand et al. 1995; Fitzgerald et al. 1995). Der verbale Sexismus, bzw. wie die Art und Weise wie Sexismus durch die Sprache vermittelt wird und inwiefern Sexismus in der Sprache zu finden ist, wird später im Kapitel behandelt. Eine weitere Klassifizierung der als allgemein bezeichneten sexuellen Belästigungen macht deutlich, dass verbale und nicht-verbale sexistische Handlungen nebeneinander existieren können. Leets and Giles (1999) unter Berufung von Till (1980) unterteilen das Konzept der sexuellen Belästigungen wie folgt: a) *gender harassment* (sexistische Bemerkungen), b) *seductive behavior* (unangemessene sexuelle Anspielungen und Annäherungen), c) *sexual bribery* (d.h. sexuelle Erpressung durch Ankündigung von Belohnungen), d) *sexual coercion* (Erzwingen von sexuellen Handlungen), e) *sexual assault* (sexueller Übergriff). Sprache dient zur Durchführung von Sexismus bzw. sexuellen Belästigungen, vor allem in Machtverhältnissen (König & Stathi 2010: 56). Der Zusammenhang zwischen Sexismus und Sprache wird später im Kapitel erörtert.

Da Sexismus und seine Erscheinungsformen, wie sexuelle Belästigungen, vielseitig sind, werden sie von jedem unterschiedlich wahrgenommen, obwohl es offizielle Definitionen und allgemeine Begriffsbeschreibungen von Experten gibt. Wie die Studie vom Policy Department for Citizens' Rights and Constitutional Affairs (Hoel & Vartia 2018) ausführt: „Measuring the extent of sexual harassment is complicated by the fact that perceptions of sexual harassment vary from person to person, from country to country, and over time“ (2018:19). Der Großteil der Menschen teilt die Meinung, dass alle Bereiche der Gesellschaft, sowohl die private als auch die öffentliche Sphäre, von Sexismus bzw. sexueller Belästigung betroffen sind. (Wippermann 2022: 8). Die Pilotstudie des deutschen Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend „Sexismus im Alltag“ zeigt, dass das Wort Sexismus bei allen Befragten negative Vorstellungen, Assoziationen und Bewertungen auslöst (Wippermann 2022: 8). Diese werden entweder durch eigene persönliche Erlebnisse, durch die Beobachtung von Vorfällen anderer, durch den Gebrauch des Wortes in den Nachrichten und durch dessen Instrumentalisierung beeinflusst (2022: 8). In der Pilotstudie haben die befragten Frauen bezüglich des Empfindens von Sexismus auf unterschiedliche Weise geantwortet. Die meisten Frauen erleben sexistische Übergriffe als „störend und herabwürdigend“ (2022: 10), andere

finden sie nicht so unangenehm, können sie ignorieren oder als lächerlich verharmlosen (2022:10). Die Hälfte der interviewten Männer behauptet, im eigenen Umfeld überhaupt keinen Sexismus wahrzunehmen. Anhand der erhobenen Daten zeigt die Pilotstudie die unterschiedliche Sensibilität gegenüber Sexismus zwischen Männern und Frauen. Das beweist, dass Sexismus „interpretationsabhängig“ ist (2022: 17), indem einige Worte, Gesten, Taten und Bilder von einigen als sexistisch wahrgenommen und „in einen spezifischen Bedeutungshorizont gestellt“ werden, während sie für andere als überhaupt nicht oder nur in minderm Ausmaß als sexistisch aufgefasst werden (2022: 17).

Sexismus am Arbeitsplatz

Wie bereits erwähnt betrifft Sexismus alle Bereiche der Gesellschaft, und die Arbeitswelt wird davon nicht erspart. In Arbeitsverhältnissen spielt die Machtkomponente eine wichtige Rolle und oft befinden sich Männer an der Spitze der Hierarchie. Wie feministische Perspektiven behaupten, „sexual harassment stems from men’s economic power over women which allows them to sexually exploit women“ (Hoel & Vartia 2018: 25). Das Handbook for the EU Institutions and Agencies *Sexism at work: how can we stop it?* stellt dar, welche Arbeitssphären von Sexismus betroffen sind. Sexismus fängt bereits bei der Arbeitssuche an: Er zeigt sich in erster Linie in der Berufsauswahl. Die Vorstellung, dass Frauen und Männer unterschiedliche Fähigkeiten besitzen, spiegelt sich auch in der hohen Präsenz von Frauen im Pflege- und Erziehungsbereich und in der Dominanz von Männern in Bereichen wie Politik, Naturwissenschaften und Technologie wider (European Institute for Gender Equality 2020: 12). Die Berufsauswahl wird auf diese Weise bereits von gesellschaftlich verankerten Vorbildern beeinflusst. Sexismus lässt sich auch in den Hindernissen erkennen, auf die Frauen bereits im Bewerbungsprozess und im weiteren Verlauf bei Vorstellungsgesprächen stoßen. Ein Beispiel dafür sind die ungewöhnlichen Fragen im Laufe des Jobinterviews (Schönherr 2020: 31): Frauen werden oft mit der Frage der Familienplanung konfrontiert (2020: 47) oder werden daran erinnert, dass sie als Mütter nicht genauso flexibel und belastbar sind wie Männer. (2020: 2). Am Arbeitsplatz selbst kristallisiert sich Sexismus unter anderem im Lohnunterschied, in den Beziehungen mit anderen KollegInnen oder Vorgesetzten, durch mangelnde oder nur kritische Feedbacks gegenüber Frauen, durch keine richtige Einschätzung ihrer Arbeit und Kompetenzen, und durch banale Aufgaben und wenig gewährten Spielraum während Meetings heraus (2018: 15ff.). Dieser Trend im Arbeitsumfeld wird auch von der Studie *Diskriminierungserfahrungen von Frauen in Österreich (2020)* bestätigt.

Die fünf häufigsten Schilderungen im Arbeitsbereich betrafen eine unsachgemäße Kritik an der Arbeit (64% aller betroffenen Frauen), Gerüchte, Tuscheln und üble Nachrede (61%), das

bewusste Zurückhalten von Informationen (55%), ein niedrigeres Einkommen trotz gleicher Position und Tätigkeit (55%) sowie Anspielungen, Spitznahmen und Kommentare (54%). (Schönherr 2020: 29)

Die Erscheinungsformen von Sexismus am Arbeitsplatz können in bestimmten Kategorien zusammengefasst werden. Leskinen und Cortina (2014) definieren im Rahmen ihrer Untersuchung zur Messung von sexueller Belästigung am Arbeitsplatz fünf Kategorien geschlechtsbezogener Belästigungen: die erste Gruppe *sexist remarks* bezieht sich auf sexistische Äußerungen gegenüber Frauen, beleidigende oder verletzende Ansprechweisen, sexistische Kommentare oder Witze in Anwesenheit einer Frau. Die zweite Kategorie, *sexually crude/offensive behaviour*, betrifft vulgäre Verhaltensweisen, wie z.B. jemandem sexuelle Inhalte sowie schmutzige Bilder zu zeigen, über den sozialen Medien sexistische, beleidigende Witze über soziale Netzwerke zu teilen oder unerwünschte Geschichte über sexuelle Erfahrungen zu erzählen, sowie den Versuch, eine Person in ein Gespräch über sexuelle Themen zu verwickeln. Die dritte Kategorie wurde *infantilization* genannt und umfasst alle Äußerungen, die Frauen herabsetzen, diese als naiv oder inkompetent bezeichnen und wie kleine Kinder behandeln. Ansprechformen wie „dear“ oder „baby“ sind z.B. als Infantilisierung zu verstehen. Die Benennung der vierten Kategorie *work/family policing* deutet auf eine neue Erscheinungsform von geschlechtsbezogenen Belästigungen hin. Sexistische Äußerungen sind dieser Kategorie zugehörig, wenn sie auf Klischees und Stereotypen basieren, die behaupten, dass Frauen für die Rolle der Hausfrau viel geeigneter sind als für das Leben in der Arbeitswelt. Diese Kategorie vertritt den Standpunkt, dass Mütter am Arbeitsplatz unzuverlässiger sind als Frauen, die keine Kinder haben, da sie in der Mutterrolle leistungsfähiger sind und ihre volle Konzentration der Erziehung ihrer Kinder widmen. Die letzte Kategorie, *gender policing*, bezieht sich auf das Aussehen und auf die geschlechtsspezifischen Verhaltensnormen. Sie umgreift beleidigende Kommentare in Bezug auf das Frauendasein, auf übliche Interessen und Verhaltensweisen von Frauen, wie z.B. eine Äußerung, die das Benehmen einer Frau als „nicht angemessen für eine Frau“ definiert (Leskinen & Cortina 2014: 114ff.). Wie in der Pilotstudie Sexismus im Alltag (Wippermann 2022: 96) erörtert, spielt sich Sexismus in der Kommunikation zwischen mindestens zwei Teilnehmenden ab. Von großer Bedeutung ist daher die Wahrnehmung der Frauen von sexistischen Aussagen oder Verhalten, denn „nicht jede Form der Diskriminierung [...] von den Frauen automatisch als sexistisch motiviert“ verstanden wird (Schönherr 2020: 51).

In diesem Rahmen gliedert sich der empirische Teil der vorliegenden Masterarbeit ein, der sich die Beobachtung und Analyse des Umgangs von DolmetscherInnen mit sexistischen

Äußerungen unterschiedlicher Formen in einer Arbeitssituation zum Ziel setzt. Dabei ist ein weiterer Faktor relevant: Die Sprache und ihr sexistischer Einsatz. Anschließend wird ein Überblick über Sexismus in der Sprache und Sexismus durch die Sprache, sowie über den Umgang der Translationswissenschaft mit Sexismus verschafft.

2. Sexismus in der Sprache

Das Leben der Menschen ist ohne Sprache undenkbar. Sprache spielt eine Schlüsselfunktion im Leben, indem sie Menschen ermöglicht, die Welt zu erfassen und eine eigene Realität zu schaffen (Trömel-Plötz 2004: 65). Sprache ist aus diesem Grund nicht neutral: Sie spiegelt Einstellungen, Weltanschauungen und Grundannahmen wider (Trömel-Plötz 1982: 90) und reflektiert Denken und Handeln, die ebenfalls von der Sprache beeinflusst werden (Schlinter 1986: 6). Gleichweise werden Machtverhältnisse und deren Verteilung, Funktionen und Positionen durch Sprache bestätigt (1986: 9). Obwohl Sprache so wesentlich ist, kann sie zu verletzenden Handlungsweisen führen (Krämer 2007: 33f). Es gibt Wörter wie Flüche, Schimpfwörter und Kraftausdrücke, die von Natur aus beleidigend sind. Jedes Wort kann jedoch je nach Einsatz in verschiedenen Kontexten als potenziell verletzend aufgefasst werden (Butler 2006: 27ff.; 33).

Sprachliche Diskriminierung zeigt sich auf verschiedenen Ebenen: Auf der Wortebene besteht die Diskriminierung in Schimpfwörtern, beleidigenden Ausdrücken oder Begriffen; auf der Kontextebene werden Vorurteile und Stereotype, historische Begriffe, Klischees und Witze als Diskriminierungen verstanden; und die Art und Weise, wie man kulturell oder sprachlich mit „Anderen“ umgeht, lässt sich auf die Umgangsebene zurückführen (Seebauer et al 2006: 105). Eine zusätzliche Kategorisierung wird von Wagner (2001) präsentiert und untersucht: explizite und implizite (diskriminierende) Sprechakte. Ausdrücke sind explizit, wenn sie an sich diskriminierend sind und auch in isolierter Form als diskriminierend verstanden werden. Dahingegen sind implizite Diskriminierungen nur in bestimmten Situationen relevant, in denen alle Bedingungen des gesamten Kontexts verständlich sind.

Wann wird Sprache als sexistisch definiert? Wenn sie eine ungleiche Behandlung reflektiert. Ein sexistischer Sprachgebrauch ist in Situationen zu erkennen, in denen auf Frauen „herabsetzend, verunglimpfend, permanent negativ referiert“ (Kegyesné Szekeres 2005: 27) wird. Trömel-Plötz, die sich mit Sprache und Sexismus unter anderem in Hinblick auf Gewaltvollzug durch Sprache beschäftigt, äußert sich diesbezüglich wie folgt:

Sprache ist sexistisch, wenn sie Frauen und ihre Leistung ignoriert, wenn sie Frauen nur in Abhängigkeit von und in Unterordnung zu Männern beschreibt, wenn sie Frauen nur in stereotypen Rollen zeigt, und ihnen so über das Stereotyp hinausgehende Interessen und Fähigkeiten abspricht und wenn sie Frauen durch herablassende Sprache demütigt und lächerlich macht. (Trömel-Plötz 2004: 67)

Sexismus zeigt sich auf unterschiedliche Weise in der Sprache, da er mehrschichtig ist. Beispielsweise könnten klare und deutliche sexistische oder sexuelle Taten sprachlichen Sexismus verkörpern oder Frauen können aufgrund ihres Geschlechts Ziel von sexistischen Kommentaren sein (Kegyesné Szekeres 2005: 26). Wie bei Sexismus im Alltag, existieren auch bei Sexismus in der Sprache mehrere Erscheinungsformen. In Anlehnung an Homberger (1993: 33-36) sind nach Samel (2000: 44-49) unterschiedliche Kategorien von sprachlicher bzw. sexistischer Gewalt zu erkennen:

- Personale Gewalt. Diese Form von sprachlicher Gewalt ist in Situationen zu beobachten, in denen Männer Gesprächsthemen bestimmen, Frauen unterbrechen oder nicht ausreden lassen. Die letzteren Verhaltensweisen werden von Freed (2020) in mehreren Fällen beobachtet: „men frequently cut women off, explaining as they do what the rationale is for their behaviour“ (2020: 11). Die Verbindung zwischen diesen Verhaltensweisen und der Machtposition einer Person wird von Folson betont:

Schon in der Begegnung und in dem Umgang mit anderen Personen ist es möglich, Sexismus zu erleben. Oft passiert es, dass ein von der Beteiligten über mehr Macht verfügt, oder bildet sich das ein, und neigt dazu, mehr zu sprechen, der anderen Person wenig Spielraum zu überlassen und sie öfters zu unterbrechen. In solchen Kontexten sorgt auch der Tonfall sowie die Wortwahl dafür, dass Sexismus durch die Sprache vermittelt wird. (Folson 1994: 34f.)

Das Phänomen von *mansplaining*, das erst im Jahr 2010 als Konzept und als Wort definiert wurde, umfasst einige dieser Elemente und ist zu dieser Kategorie zurückzuführen.

- Psychische Gewalt. Es wird über psychische Gewalt gesprochen, wenn Frauen zum Ziel von aggressiven Sprechakten werden. Dazu gehören Beleidigungen, Beschimpfungen, Abwertungen, Drohungen und Aufforderungen. Oft beziehen sich Beschimpfungen auf Eigenschaften oder auf Defizite der betroffenen Person, sowie auf Werte oder Normen, die die Person als Teil einer Gruppe identifizieren (König & Stathi 2010: 52f.). Als psychische Gewalt wird auch das Ignorieren und das Missachten seitens der Männer gegenüber Frauen verstanden (Samel 2000: 44ff.). Wie von Krämer (2010: 41) erörtert, wird durch das direkte Ansprechen einer Person ihre soziale

Position anerkannt. Durch das Ignorieren wird somit die Teilhabe am sozialen Geschehen in Frage gestellt (Herrmann 2010: 177).

- Strukturelle sprachliche Gewalt. Man bezieht sich hier auf bestimmte Faktoren der Sprachsysteme. In vielen Sprachen, unter anderem im Deutschen und im Italienischen, wird oft die maskuline Form als allgemeine Bezugsform eingesetzt. Ebenso wird bei Berufsbezeichnungen bei Frauen häufig die maskuline Form herangezogen, bzw. die weibliche Form von der männlichen Form abgeleitet (Homberger 1993: 33-36; Samel 2000: 44-49).

Kegyesné Szekeres weist auf eine weitere Form des Sexismus hin, und zwar die institutionalisierte Diskriminierung:

„Wenn zum Beispiel gegenüber Frauen mit negativer Konnotation metaphorisiert wird, wenn Weiblichkeit von heute in den Medien immer noch nur mit traditionellen Klischees und Stereotypen beschrieben wird, wenn die Frau in den verschiedenen Texttypen des Alltags im Prozess des Attribuierens absolut negativ erscheint, wenn mit Frau durch den Sprachgebrauch vorwiegend negative Assoziationen und Konnotationen verbunden werden“. (Kegyesné Szekeres 2005: 30)

Aus dieser Darlegung ergibt sich, inwiefern die Sprachverwendung in der Öffentlichkeit noch „male-dominated“ ist und in welchem Ausmaß Frauen weiter „trivialised, disparaged, and legally undermined“ werden (Freed 2020: 9). Durch die männliche Vorstellung von Frauen werden abwertende, kulturelle Stereotypen verbreitet, wie die Annahme, dass Frauen sich mehr Sorgen um ihr Äußeres machen als Männer und, dass je auffälliger eine Frau ist, desto wertvoller ist sie (2020: 11). Das Gleiche gilt für negative Eigenschaften und Merkmale, die den Frauen zugeschrieben werden, wie störendes Lachen, aggressiver oder verunsicherter Kommunikationsstil und Ausdruck durch unnötige oder kindische Ausdrucksweise (2020: 12ff.). Auch auf diese Weise dient Sprache zur allgemeinen Abwertung der Frauen.

Die Bewegung für eine geschlechtsgerechte Sprache fing in den USA an. Feministinnen wehrten sich gegen einen sexistischen Sprachgebrauch, der im Fall der englischen Sprache allgemeine Pronomen wie "he" sowohl für Männer als auch für Frauen, sowie Wortendungen wie 'ette' (wie *usherette*) für das Ansprechen von Frauen einsetzte (Mills 2008: 10). Aus diesem Grund haben feministische Linguistinnen in den 70er und 80er Jahren Empfehlungen zur "*fixing*" der sexistischen Sprache präsentiert (Freed 2020: 4). Wie Mills (2008) betont, ist im Englischen ein neutraler Sprachgebrauch einfacher umzusetzen als in Sprachen, die über grammatikalische Geschlechter verfügen (Mills 2008: 12). Zu den erfolgreichen Änderungen zählen die Entwicklung neuer Wörter und Begriffe zur Beschreibung von Phänomenen, die

vorher unbenannt waren und dadurch auch Relevanz gewonnen haben (zum Beispiel Begriffe wie *rape* (1975), *sexual harassment* (1993) *mansplaining* (2010) (Ehrlich and King, 1994: 61), sowie neu erfundene Wörter in Hinblick auf Berufsbezeichnungen (z.B. *policeman* wurde durch *police officer* ersetzt, *airline stewardess* durch *flight attendant* usw.) (Freed 2020: 6). Infolgedessen haben sich internationale Organisationen, wie die UNESCO, um Richtlinien zugunsten der Sichtbarmachung von Frauen in der Sprache innerhalb ihrer Organisation bemüht (Hellinger und Bierbach 1993: 1). Das hat zu einer Auseinandersetzung mit dem Thema „Sexismus in der Sprache“ in unterschiedlichen Ländern geführt.

Mit Hinblick auf die italienische und die deutsche Sprache, die im Rahmen dieser Masterarbeit als Arbeitssprachen ausgewählt wurden, werden hier Veröffentlichungen zu jener Zeit bezüglich Sexismus in diesen beiden Sprachen präsentiert. In Deutschland wurden 1980 die ersten Richtlinien zur Vermeidung vom sexistischen Sprachgebrauch von einigen Sprachwissenschaftlerinnen (Guentherodt, Hellinger, Pusch & Trömel-Plötz 1980) publiziert. Ein paar Jahre später wurde von dem Vorsitz des Ministerrats in Italien das Werk von Alma Sabatini (1987) *Il sessismo nella lingua italiana* (der Sexismus in der italienischen Sprache) veröffentlicht, das Empfehlungen für eine nicht-sexistische Anwendung der Sprache präsentierte.

Die Richtlinien für die deutsche Sprache zielten auf eine Erkennung der sexistischen Muster und auf eine Stärkung des Bewusstseins dazu ab und bezogen sich hauptsächlich auf die Personenbezeichnungen. Da die deutsche Sprache nur über wenige geschlechtsneutrale Ausdrücke verfügt, hat sich die maskuline Form als allgemeine plurale Form etabliert, die auch Frauen inkludiert. Mögliche anwendbare Strategien wurden wie folgt vorgeschlagen:

- *Splitting*. Wenn die Rede sowohl von Frauen als auch von Männern ist, müssen zur Gleichbehandlung beide Formen genannt (Kolleginnen und Kollegen) bzw. mit einem Binnen-I dargestellt werden, sofern die Lesbarkeit nicht beeinträchtigt wird (z.B. KollegInnen) (Hellinger & Bierbach 1993: 5ff.).
- *Feminisierung*. Wenn man sich auf Frauen bezieht, muss man die eventuell schon vorhandene feminine Personenbezeichnungsform verwenden oder eine neue Bezeichnung bilden, z.B. Bundestagspräsidentin, Bischöfin (1993: 5).
- *Einsatz von geschlechtsneutralen Formen* wie z.B. Mitglied, Person, Leute oder aus Partizipien oder Adjektiven geleiteten Ausdrücken z.B. die Dolmetschende, die Angestellten (1993: 5).

Ähnliche Vorschläge zur Änderung des Sprachgebrauchs sind auch im italienischen Text zu finden. Sabatini rät von dem Einsatz der allgemeinen unmarkierten männlichen Form ab, da

Frauen dadurch unsichtbar bleiben, und schlägt stattdessen vor, einen neutraleren Ausdruck zu verwenden. Ein Beispiel dafür ist: *diritti dell'uomo* (wortwörtlich: Rechte des Mannes) durch *diritti umani* (wortwörtlich: menschliche Rechte/ Menschenrechte) zu ersetzen. Darüber hinaus schlägt sie eine neue Konkordanz der Adjektive und Partizipien im Falle einer Reihe an Substantiven vor, und zwar nicht von vornherein die übliche männliche Form zu verwenden, sondern die Form des Genus der am meisten verwendeten Substantiven oder den Genus des letzten Substantivs der Auflistung zu verwenden. Wie für die deutsche Sprache wird die Bildung bzw. Anpassung der Berufsbezeichnungen durch die Änderung der männlichen Endungen der Wörter vorgeschlagen. Um Aufmerksamkeit auf die von Frauen erreichten Arbeitspositionen zu lenken, werden unter anderem Ausdrücke wie *architetta*, *ministra*, *ambasciatrice* (Architektin, Ministerin, Botschafterin) geprägt (Sabatini 1987: 107-109).

Obwohl die Richtlinien und Voraussetzungen für einen geschlechtergerechten Sprachgebrauch sowohl für die deutsche als auch für die italienische Sprache beinahe gleich sind, erfolgt deren Umsetzung auf unterschiedliche Weise. Im Deutschen wurde der Frage der geschlechtergerechten Sprache viel Aufmerksamkeit gewidmet, sodass die große Mehrheit der schriftlichen, aber auch mündlichen Texte, gegendert sind: Im Plural wird meistens die männliche und weibliche Form angegeben, entweder vollständig nacheinander oder durch einen Schrägstrich bzw. das Binnen- „I“ in einem Wort verbunden. Des Weiteren wird für weibliche Nomen die entsprechende Endsilbe verwendet. Ebenso wird bevorzugt auch geschlechtsneutrale Personen- oder Kollektivbezeichnungen einzusetzen. Die italienische Sprache hat sich dagegen zögerlich verändert. Während die Regierung und die Verwaltungen sich verpflichtet haben, die Angaben für eine geschlechtsgerechtere Sprache in bürokratischen Texten einzusetzen, werden diese Anpassungen in der gesprochenen Sprache und in nicht-administrativen Texten von der Mehrheit noch nicht eingesetzt. Diese unterschiedlichen Ergebnisse bezüglich der Sprachwandlung lassen sich zum einen grammatikalisch erklären, da im Italienischen die Bildung von inklusiven Pluralen komplexer ist als z.B. im Deutschen: für fast jedes deutsche Wort genügt es, das feminine Suffix „-in“ hinzuzufügen, um den Plural zu bilden. Dagegen haben italienische Plurale unterschiedliche Endungen „-a“, „-ice“, „-he“ und die Wiederholung der männlichen und weiblichen Form würde den Satz weniger fließend machen (D'Achille 2021). Auf der anderen Seite wurde festgestellt, dass die Bevölkerung zögert, sprachliche Gewohnheiten zu ändern, und dass es schwierig ist, insbesondere beim gesprochenen Wort, einzugreifen, da es keine angenehmen und funktionalen Alternativen wie in anderen Sprachen gibt (MIUR 2018). Darüber hinaus könnte man argumentieren, dass einige Frauen die Verwendung des generischen Maskulinums als diskriminierend empfinden,

während andere Frauen es vorziehen, die maskuline Version beispielsweise eines Berufs zu verwenden, wenn sie angesprochen werden (D'Achille 2021) (man denke an den Fall der Ministerpräsidentin Giorgia Meloni, welche für ihr Amt die männliche Anrede „il presidente“ als Ansprechform bevorzugt, wie auf der Seite der italienischen Regierung zu lesen ist). Obwohl keine genaueren Angaben bezüglich des Einsatzes einer geschlechtergerechten Sprache vorhanden sind, entnimmt man von der Position der „Accademia della Crusca“, einem italienischen Institut, das WissenschaftlerInnen und ExpertInnen für Linguistik und Philologie der italienischen Sprache zusammenbringt, wie der Einsatz einer geschlechtergerechten Sprache von vielen Kleinigkeiten, Gewohnheiten und Traditionen verhindert wird. Das schließt aber nicht aus, dass an Universitäten und Bildungsinstituten oft vorgeschlagen wird, eine inklusive Sprache im Rahmen von wissenschaftlichen und offiziellen Arbeiten zu verwenden, wie der Leitfaden für geschlechtergerechte Sprache der Universität Mailands beweist. Die Tatsache, dass nicht alle Universitäten in ihren Leitfäden Hinweise für eine inklusive Sprache geben, spiegelt wiederum den langen Weg wider, den die italienische Sprache noch gehen muss, um zu einer inklusiven Sprache zu werden. (vgl. Leitfäden der Universität Bergamo und Roma1). Zu diesem Thema sind noch viele weitere Überlegungen möglich, die über das Ziel dieser Masterarbeit hinausgehen würden. Hiermit sollte nur einen Überblick über die Inklusion und die Diskussion über Geschlechtergerechtigkeit der deutschen und italienischen Sprache geliefert werden.

Die Entwicklung dieser Richtlinien und Empfehlungen für den Sprachgebrauch in der Gesellschaft zeigen die Wichtigkeit und den Einfluss der Sprache auf die Konstruktion der Wirklichkeit und somit auch der männlichen und weiblichen Geschlechtsidentität (Robustelli 2012). Trotz der vielen Fortschritte sind nach wie vor eine ungleiche Behandlung und voreingenommene Darstellung gegenüber Frauen in der Gesellschaft, am Arbeitsplatz und in der Politik zu erkennen: Frauen, ihr Verhalten und ihre Sprache sind immer noch Ziel von Beleidigungen und Diskriminierungen (Freed 2020: 15). Aus diesem Grund ist es wichtig, dass die Sprache neutral eingesetzt wird, kein Geschlecht privilegiert wird bzw. keine negativen Vorurteile gegenüber Frauen weitervermittelt werden (Robustelli 2012).

Sexismus und Translation (bzw. Dolmetschen)

Die Sprache, sowohl auf eine schriftliche als auch mündliche Weise (oder Gebärdensprache), ist der Grundbestandteil des Übersetzens und Dolmetschens. Ohne Sprache kann Translation an sich nicht stattfinden. Translation, die als Oberbegriff für Übersetzen und Dolmetschen zu verstehen ist, gibt nicht nur originale Texte wieder, sondern produziert kulturelle Realitäten,

indem sie an dem Erzählungs- bzw. Nacherzählungsprozess teilnimmt und auf diese Weise eine Welt errichtet. Translation ist somit ein Instrument, mit dessen Hilfe man nicht nur das Gesagte (oder Erzählte), sondern auch die Welt verändern kann. Ebenso bildet Translation einen Raum, in dem TranslatorInnen ihr Handeln ausüben können (Baker 2013: 24). Insbesondere die Translation kann den Gender-Diskurs verstärken und bestätigen oder ihn in Frage stellen (Ergun 2021: 114). Diese Perspektive stößt mit der traditionellen Annahme zusammen, dass die Person, die einen übersetzten oder gedolmetschten Text produziert, neutral und unparteilich gegenüber den teilnehmenden Parteien sei und kein Interesse an der Politik und an dem Ablauf der Interaktion hätte (Baker 2013: 24). Beispiele aus der Realität beweisen im Gegenteil, dass viele TranslatorInnen klare Vorstellungen darüber haben, was richtig und was falsch an (politischen) Events ist, an denen sie im Rahmen ihres Berufs teilnehmen (2013: 24). Viele stellen sich Fragen darüber, wie man ethisch übersetzen oder dolmetschen kann, wenn eine Sprache die binäre Kategorisierung von Geschlechtern vermittelt und eine toxische Umgebung für Frauen weiter bestätigt (Ergun 2021: 114, 126), oder wie Ergun schreibt „How to translate against the contemporary global currents of heteropatriarchal colonial capitalism, while the very mechanisms and conditions of translation are shaped by the global order?“ (2021: 114). Aus diesem Grund haben sich in der Translationswissenschaft neue Branchen entwickelt, wie die *feminist translation studies*, welche neue Methoden und Instrumente präsentieren, um in die Richtung der Gendergerechtigkeit zu arbeiten (2021: 115).

Das Bewusstsein, durch die Translation den eigenen Beitrag zu einer geschlechtergerechten Gesellschaft zu leisten, hat sich am meisten im Bereich der Übersetzung verbreitet. Das ist auch aus den fast nicht vorhandenen Studien im Bereich Sexismus und Dolmetschen nachzuvollziehen. Auch im Laufe der Diskussionsrunde *feminist interpreting studies* (Susam-Saraeva et al. 2023) wird dieses Thema betont. Dabei wird der Fokus auf die begrenzte Anzahl von Forschungsstudien im Bereich des feministischen Dolmetschens gelegt (Susam-Saraeva et al. 2023: 134). Eine Teilnehmerin, Montero, begründet diesen Mangel mit den typischen Fertigkeiten und Verhaltensnormen, die mit dem Dolmetschen verbunden werden, unter anderem Neutralität zu bewahren, wie Maschinen zu agieren und keine eigenen Gefühle zu zeigen. Diese werden von Männern in Machtpositionen bestimmt, die sich Gehorsam erwarten und den Status quo bewahren möchten (2023: 135).

Die Strategien, mit Sexismus und sexistischen Äußerungen umzugehen, sind sehr unterschiedlich: DolmetscherInnen könnten Sexismus, bzw. sexistische Bemerkungen, zensieren, um die Ideologie nicht weiterzuvermitteln oder, im Gegenteil, die sexistische Meinung des/der SprecherIn betonen, um sie zu kompromittieren. Wenn Sexismus reproduziert wird,

ermöglicht man dem/der anderen Teilnehmenden darauf zu reagieren. Andererseits gewährt eine Mitigation des Sexismus, bzw. sexistischer Aussagen, eine bessere Beziehung und einen besseren Austausch zwischen den Teilnehmenden (Bartłomiejczyk 2023:73). Eine weitere Handlungsmöglichkeit besteht darin, Distanz von der Aussage durch den Wechsel in die dritte Person oder durch eine ironische Intonation zu nehmen (Bartłomiejczyk 2023: 61). Auf diese Weise machen DolmetscherInnen dem jeweils anderen Teilnehmenden verständlich, wo der Ursprung dieses Kommentars liegt, bzw. wer für die Bemerkung oder den Kommentar verantwortlich ist. Eine weitere Handlungsmöglichkeit für DolmetscherInnen besteht darin, die Dolmetschung bestimmter Aussagen oder Kommentare aus moralischen Gründen abzulehnen (Bartłomiejczyk 2023: 60f.), wenn sie die Äußerungen als sexistisch empfinden (Susam-Saraeva et al. 2023: 135).

In der Fallstudie von Bartłomiejczyk (2023), welche sich mit den sexistischen Äußerungen eines Mitglieds des Europäischen Parlaments, Janusz Korwin-Mikke, während einer Plenardebatte auseinandersetzt, wurden unterschiedliche Strategien seitens der DolmetscherInnen bezüglich des Umgangs mit sexistischen Äußerungen beobachtet. Im Allgemeinen wurde originaler Sexismus selten in seiner originalen Kraft wiedergegeben, sondern die teilnehmenden DolmetscherInnen haben Sexismus in verschiedenen Ausmaßen gemildert. In einigen Fällen wurde die sexistische Aussage zur Gänze ausgelassen. Eine weitere verwendete Strategie, die der Mitigation dient, ist die „impersonalization“ (2023: 72) in Form von Vermeidung der persönlichen Verbformen sowie Pronomen und Anreden, um die adressierten Kommentare abzumildern. In ähnlicher Weise wurden manchmal einige markierende Elemente ausgelassen. Das Weglassen von Elementen kann nicht immer auf Mitigationsstrategien zurückgeführt werden, da auch im Falle von schnellen RednerInnen weniger relevante Passagen ausgelassen werden (2023:72). Die bereits erwähnten Strategien sind mögliche Methoden, die DolmetscherInnen einsetzen können, wenn sie mit *face threats* konfrontiert werden.

Die Simulation, die den empirischen Teil dieser Masterarbeit ausmacht, setzt sich zum Ziel, eine ähnliche Situation zu beobachten: Wie reagieren Studentinnen mit dem Schwerpunkt Dialog- und Konferenzdolmetschen auf sexistische Kommentare und ob sie bewusst oder unbewusst typische Strategien zum *face saving* verwenden. Da Sexismus eine Beleidigung für die betroffene Person darstellt, ist er als Gesichtsdrohung zu verstehen. Im folgenden Kapitel wird das Thema *face threats*, *face saving* und die damit verbundenen Strategien erörtert.

3.Face Threats und Face Saving - Grundkonzepte

Gesichtswahrung und Gesichtsdrohung sind alltagsprägende Praktiken, die in jedem Gespräch, egal ob Dolmetschsituation oder nicht, beobachtbar sind. Jede soziale Begegnung sieht die direkte oder vermittelte Interaktion von Gesichtern (*face-to-face interaction*) der Teilnehmenden vor. Das Konzept von *face*² wird von Goffman ausführlich erörtert und als „the positive social value a person claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact“ beschrieben (Goffman 1967: 5). *Face* stellt zum Beispiel die Würde, das Selbstbild oder die Identität (Pöllabauer 2015: 157) einer Person dar und mit jeder zwischenmenschlichen Begegnung in der Gesellschaft werden diese Eigenschaften mit denen der anderen konfrontiert. Je nachdem, welches Ziel mit der Kommunikation verfolgt wird (die Beziehung zu verbessern, sie aufrechtzuerhalten bzw. zu schützen oder sogar die Beziehung in Frage zu stellen oder diese zu beschädigen), setzen Teilnehmende der Situation unterschiedliche Strategien ein, um mit der anderen Person zu interagieren (Bartłomiejczyk 2016: 104). Somit spricht man von Gesichtswahrung und Gesichtsdrohung.

Das gilt nicht nur in einer Interaktion mit zwei Teilnehmenden, sondern auch in Situationen, in denen eine zusätzliche Person an dem Gespräch beteiligt ist und auf die Situation selbst Einfluss hat, wie zum Beispiel im Falle einer Dolmetschung. Durch ihre Anwesenheit ändern DolmetscherInnen die kommunikative Situation, die damit verbundenen *turn-taking patterns*, sowie die Art und Weise, wie sich die Hauptbeteiligten in Bezug auf das Gesicht der anderen Person benehmen. Darüber hinaus könnten DolmetscherInnen die vorgenommene Imagepflege der Beteiligten anders übertragen, als von den Hauptbeteiligten beabsichtigt. Außerdem könnte ein zusätzliches Gesicht bedroht werden: das Gesicht des/der DolmetscherIn (Bartłomiejczyk 2016: 128).

Das Thema der Gesichtswahrung und Gesichtsdrohung ist interdisziplinär und wird auch in der Translationswissenschaft untersucht, wo ExpertInnen den Fokus auf die möglichen Strategien legen, die DolmetscherInnen verwenden können, um sich oder das Gesicht von GesprächspartnerInnen zu schützen. Im Laufe dieses Kapitels wird fach- und dolmetschspezifische Literatur dargestellt, die sich auf das Thema von *face-work* (Techniken

² In dieser Masterarbeit werden zusammen mit Goffmans (1967) englischen Hauptbegriffen wie *face*, *face saving*, *face-work* und *threat to face* unterschiedliche Synonyme auf Deutsch verwendet. Die Übersetzung ins Deutsche von Renate Bergstässer und Sabine Bosse von *Interaction Ritual: Essays on face-to-face behaviour* (Goffman 1967) bietet folgende Begriffe: *Image* für *face*, *Bedrohungen des Images* für *threats to face*, *Techniken der Imagepflege* oder *Imagewahrung* für *face-work*. Zudem findet man bei Prunč (2013) *Gesicht* als Synonym für *Image* und *Gesichtswahrung* im Sinne von *face saving*.

der Imagepflege) allgemein und spezifisch im Dialogdolmetschen bezieht. Die Thematik der Pflege oder der Bedrohung des Images hängt mit vielen Aspekten dieses Berufs, wie Rolle, Ethik und Kompetenzen DolmetscherInnen, zusammen und wird in der Literatur auf vielfältige Art und Weise dargestellt. Um die Rolle der DolmetscherInnen im Zusammenhang mit *face-work* vollständig zu verstehen, ist es wichtig, zunächst die zugrunde liegenden Konzepte zu klären. Im Folgenden wird auf einige Grundkonzepte wie *face*, *threat to face* und *face saving* eingegangen.

Face – Image

Wie in der Einleitung erwähnt, hat sich Goffman mit dem Konzept des Images auseinandergesetzt und hat definiert, was es darstellt: „[A]n image of self delineated in terms of approved social attributes“ (Goffman 1967: 5), d. h. unser Selbstbild durch die Augen der anderen. Wie Bartłomiejczyk (2016: 8) zusammenfasst, ist dieses Image verletzbar, prekär und immer im Wandel. Dieser Wandel wird auch von Brown und Levinson (1987) betont: „Thus, face is something that is emotionally invested, and that can be lost, maintained, or enhanced and must be constantly attended to in interaction“ (Brown & Levinson 1987: 61). Seine Entwicklung hängt von der Interaktion mit anderen Gesichtern ab und ist aus diesem Grund als sozialer Zwang (Bartłomiejczyk 2016: 83) zu verstehen, der jeden und jede dazu zwingt, bestimmte Handlungen auszuführen, um das eigene und, eventuell, das Gesicht der anderen zu wahren.

Negative face und *positive face* sind zwei miteinander verbundene Aspekte vom Image und werden als gemeinsame Grundbedürfnisse der Menschen verstanden (Brown & Levinson 1987: 62). Einerseits bedeutet *negative face* bei den eigenen Handlungen von anderen nicht behindert zu werden, d. h. Handlungsfreiheit, andererseits steht *positive face* für die Hoffnung, dass die eigenen Bedürfnisse zumindest für einige andere Menschen wünschenswert sind und dass das eigene Selbstbild von anderen geschätzt und bestätigt wird (Brown & Levinson 1987: 61f.).

„[B]eing in face“ (Goffman 1967: 6), d.h. Image haben, ist wesentlich für das Wohlbefinden und Selbstbewusstsein von Menschen in einer Gesellschaft, indem diese Unterstützung durch die Interaktion bekommen. Sobald die verbalen oder nichtverbalen Handlungen in Bezug auf die Situation den laut den Teilnehmenden für die bestimmte Situation akzeptablen Handlungen nicht entsprechen, fühlt sich eine Person beschämt, peinlich oder verwirrt, da sie laut Goffman kein Image oder ein falsches Image hat (Goffman 1967: 8). Normalerweise verfügen Menschen sowohl über eine defensive Orientierung, um das eigene

Image zu schützen, als auch über protektive Orientierung, um das Image der anderen zu wahren. In einer Begegnung versuchen die Teilnehmenden, um sich nicht unwohl zu fühlen, zusammenzuarbeiten und die anwesenden Images zu wahren (Bartłomiejczyk 2016: 83).

Threats to Face – Bedrohungen des Images

Das heikle Konzept von *Image* kann in jeder sozialen Begegnung gefährdet werden. Man geht davon aus, dass einige soziale Handlungen von Natur aus bedrohlich für das Gesicht sind. Als gesichtsdrohende Handlungen sind jene gemeint, die „run contrary to the face wants of the addressee and/or the speaker“ (Brown & Levinson 1987: 65). Unter diesen Handlungen versteht man sowohl verbale als auch nonverbale Interaktionen, die die Kommunikationsabsicht widerspiegeln (1987: 65). Eine Gesichtsdrohung gefährdet das Selbstbild der betreffenden Person und wird gleichzeitig von dieser als solche wahrgenommen. Dabei spielt es keine Rolle, ob die Gesichtsdrohung absichtlich oder unabsichtlich von Seiten des/der RednerInnen, der Gesprächsteilnehmenden oder als nicht geplanter Nebeneffekt erfolgt (Goffman 1967: 14f.).

Gesichtsdrohungen lassen sich in zwei Gruppen unterteilen: Einerseits gibt es Bedrohungen des Images, die das positive Gesicht des Adressaten oder der Adressatin gefährden, und andererseits Bedrohungen des Images, die das negative Gesicht des Adressaten oder der Adressatin in Frage stellen. Wenn Gesprächsteilnehmende beabsichtigen, die Handlungsfreiheit des Adressaten oder der Adressatin durch Druck, Empfehlungen, Bedrohungen, Aufforderungen o. Ä. oder durch den Ausdruck von negativen Gefühlen einzuschränken, wird das negative Gesicht des Adressaten oder der Adressatin beeinträchtigt. Dagegen ist das positive Gesicht in Gefahr, wenn ein/e Gesprächsteilnehmende Gefühle und Bedürfnisse des Adressaten oder der Adressatin nicht berücksichtigt und diese Person den Sprechakt in Bezug auf persönliche Eigenschaften, Verhalten oder Überzeugungen negativ bewertet. Dazu gehören unter anderem Beschwerden, Anschuldigungen, Beleidigungen oder Verspottung (Bartłomiejczyk 2016: 88). Wenn ein/e Gesprächsteilnehmende beschließt, eine gesichtsdrohende Handlung vorzunehmen, stehe grundsätzlich zwei Möglichkeiten zur Auswahl: *on record* und *off record*. *On record* bedeutet, dass der Sprechakt und die damit verbundene Sprechabsicht den anderen Teilnehmenden klar und deutlich sind. Dagegen wird ein Sprechakt *off record* definiert, wenn die Sprechabsicht indirekt oder nicht gut nachvollziehbar ist. Je nachdem, wie die Gesichtsdrohung durchgeführt wird, sind unterschiedliche Strategien zur Imagewahrung einsetzbar.

Face Saving – Imagepflege

Gesichtsdrohung und Gesichtswahrung sind zwei eng miteinander verknüpfte Konzepte. Um das Image zu pflegen, ist es notwendig, einige Handlungen zu unternehmen, die Goffman als *face-work* beschreibt: „actions taken by a person to make whatever he is doing consistent with face“ (Goffman 1967: 12). *Face-work* dient dazu, mögliche „Zwischenfälle“ zu verhindern, anders gesagt, Ereignisse zu vermeiden, deren effektive symbolische Implikationen das Image bedrohen (1967: 12). Sobald in gesellschaftlichen Begegnungen eine Gesichtsdrohung auftaucht, neigen Menschen dazu, dagegen zu handeln. Bedrohungen können in verschiedenen Konstellationen vorkommen: von einer Person gegenüber dem eigenen Gesicht, oder gegenüber dem Gesicht der anderen, oder eine zweite Person gegenüber dem Gesicht dieser ersten Person. Je nachdem, wie die Gesichtsdrohung ausgeführt wird, stehen unterschiedliche einsetzbare Strategien zur Verfügung.

Im Bereich der interaktionalen Soziolinguistik haben sich unter anderem sowohl Goffman (1967) als auch Brown und Levinson (1987) mit dem Thema der Imagepflege und dem Umgang mit Imagedrohungen auseinandergesetzt. Goffman stellt zwei allgemeine Gruppen von Strategien dar: *Vermeidungsprozess* und *der korrektive Prozess* (Goffman 1967: 15, 19). Wie der Name schon festlegt, umfasst die erste Gruppe verschiedene Strategien, die darauf abzielen, gesichtsdrohende Situationen zu vermeiden, wie z.B. Thema wechseln oder nicht berühren oder, falls es nicht gelingt, einen Zwischenfall zu verhindern, entweder die Fiktion aufrechtzuerhalten, dass keine Bedrohung des Images stattgefunden hat oder das Ereignis offen als nicht bedrohend zu erkennen (1967: 15ff.). Zum *korrektiven Prozess* gehören Strategien, die eingesetzt werden, um Gesichtsdrohungen anzuerkennen und das rituale Gleichgewicht wiederherzustellen sobald eine für die Situation/Begegnung nicht geeignete Handlung vorkommt, von den Teilnehmenden als Zwischenfall wahrgenommen wird und ein oder mehrere Teilnehmende sich in einem Zustand von Ungleichgewicht oder Scham befinden. Dieser Vorgang wird von Goffman als Ausgleichhandlung bezeichnet (1967: 19) und besteht aus vier Phasen, wobei nur die ersten zwei eine Reaktion auf das Fehlverhalten sind: die Herausforderung, in der ein/e Teilnehmende die Verantwortung dafür übernimmt, auf das nicht passende Verhalten aufmerksam zu machen, und das Angebot, um dem/der MissetäterIn die Möglichkeit anzubieten, sich zu korrigieren oder Ordnung wiederzustellen (1967: 19f.).

In ihrem Werk über Politeness (1987: 91-227) fassen Brown und Levinson in fünf Gruppen Strategien zusammen, um mit Gesichtsdrohungen umzugehen, beginnend mit der jener, die den größten Schaden mit sich bringt: going on record without redress, going on record with positive politeness, going on record with negative politeness, going off record, and

avoiding the FTA altogether. Bei der Wahl einer geeigneten Strategie in der Situation sind einige Faktoren zu berücksichtigen wie z.B. die soziale Distanz zwischen den Gesprächspartnern und ihre relative Macht, wie auch Bogdanowska-Jakubowska anders formuliert: „[t]he choice of actions and linguistic structures that realize face-work depends on the hierarchy of cultural values, the social norms, and the character of social relations specific for a particular culture“ (Bogdanowska-Jakubowska 2010: 267). Imagepflege kann auch durch non-verbale Handlungen ausgeführt werden: Gestik, Gesichtsausdrücke, Blickkontakt oder auch durch die Abwesenheit einer erwarteten Handlung. Wenn man alle diese Faktoren in eine gedolmetschte Situation überträgt, gewinnen sie für den Gesprächsverlauf an Bedeutung. Denn hier ist noch eine dritte Person anwesend, die als Träger solcher Entscheidungen und Handlungen gilt.

4. Dialogdolmetschen: Modi, Rollen, Erwartungen und Herausforderungen

Dialogdolmetschen – Business und Community Interpreting

Die Dolmetschwissenschaft umfasst unterschiedliche Modi des Dolmetschens, die jeweils eigene Abläufe, Regeln, und damit verbundene Erwartungen haben, z. B. Simultandolmetschen, Konsektivdolmetschen und Dialogdolmetschen. Simultan- und Konsektivdolmetschen kommen tendenziell auf internationalen Veranstaltungen und Konferenzen zum Einsatz, an denen viele Personen teilnehmen und Vorträge vor einem Publikum gehalten werden. Man spricht somit von Konferenzdolmetschen. Dagegen wird *Dialogue Interpreting* als Dolmetschart definiert, die sich als Dialog präsentiert, die spontane Rede meistens konsektiv dolmetscht, und die in einer dreier-Konstellation, auch *face-to-face* genannt, stattfindet. Wie Mason (2009) in der zweiten Auflage von Routledge Encyclopedia of Translation Studies betont, ist das wichtigste Merkmal des Dialogdolmetschens, die Art und Weise, wie es ausgeführt wird und nicht die Besonderheit der Settings, in denen es Einsatz findet: „a mode of interaction (...) in diverse socio-professional contexts“ (2009: 81ff.). Wadensjö erörtert, dass Dolmetschaktivitäten, die einen Dialogansatz vorweisen, wie z.B. im Gesundheitswesen, bei Polizei- und Behördenverhören, sowie bei Geschäftsverhandlungen und weiteren sozialen Settings im unterschiedlichen Ausmaß den Bedingungen, Regeln und Besonderheiten des Dialogdolmetschens und des historischen Ablaufs der Situation unterstehen (Wadensjö 2004: 107).

Die einfachste Konfiguration eines gedolmetschten Gesprächs sieht den/die DolmetscherIn als neutrale VermittlerIn zwischen zwei Gesprächsteilnehmenden vor (Mason 2009: 81). Jedoch meint Wadensjö (2004), dass durch die Anwesenheit der DolmetscherInnen in einer *face-to-face* Interaktion die kommunikative Situation neu definiert wird: jede/r Teilnehmende verfolgt eigene Ziele und hat bestimmte Vorstellungen davon, wie diese zu erzielen sind, und was Dolmetschen bedeutet (Wadensjö 2004: 121). Darüber hinaus ist es unmöglich, die Leistungen der DolmetscherInnen als unabhängig von den kommunikativen Praktiken und Zielen der GesprächspartnerInnen zu verstehen (2004: 107).

In der Translationswissenschaft wurde der Begriff *Dialogue Interpreting* nicht immer eindeutig verwendet. Einerseits wurde er als Oberbegriff verwendet, indem er unterschiedliche Dolmetschaktivitäten umfasst, andererseits wurde er oft als Synonym für Community Interpreting eingesetzt, was manchmal zur Verwirrung führen kann. Ebenso wird der Begriff *Liasion Interpreting* von Autoren, wie beispielsweise Pöchhacker (2004:16) als Synonym für *Dialogue Interpreting* verwendet. Trotzdem lässt sich Dialogdolmetschen als „overarching

category, comprising interpreting activities in a broad variety of settings, particularly ‘in the community’” (Merlini 2015:102) definieren. Wie in der Tabelle von Smirnov (1997: 213) dargestellt, könnte man Dialogdolmetschen (bei Smirnov *Liason Interpreting*) in zwei Gruppen unterteilen: *Business Liason Interpreting* und *Community-Public Service Interpreting*. Im Laufe der Zeit hat sich Community Interpreting oft als Untersuchungsgegenstand der Translationswissenschaft erwiesen und eine vollständige Definition diesbezüglich ist somit leicht zu finden:

[u]nter der Bezeichnung Community Interpreting Dolmetschleistungen zusammengefasst, die in Behörden, Institutionen, Krankenhäusern, Gerichten, Polizeistationen u. Ä. erbracht werden, für Personen, die der Landessprache nicht im ausreichenden Maß mächtig sind, um die Dienstleistungen der genannten Einrichtungen in Anspruch nehmen zu können, ohne gröbere Missverständnisse zu riskieren. (Dabić 2021: 51)

Business Interpreting dagegen ist “one of the vaguer genre labels used in classifications of interpreting” (Setton & Dawrant 2016: 24). Eine grobe Definition sieht vor, dass Business Interpreting üblicherweise in der Privatbranche zum Einsatz kommt und dass die Gesprächsteilnehmenden Geschäfte besprechen (Krajewska 2021: 270).

Die Positionierung des Business Interpreting in der Translationswissenschaft ist nicht deutlich. Sowohl Merkmale von Konferenzdolmetschen als auch von Community Interpreting können je nach Kontext und Situation im Business Interpreting erkannt werden (Krajewska 2021: 279). Einige Ähnlichkeiten zwischen Community und Business Interpreting sind im Hinblick auf die Zielsprache, sowie die Wichtigkeit der „dynamic equivalence“ im Gespräch (Smirnov 1997: 224), d.h. „that the relationship between receiver and message should aim at being the same as that between the original receiver and the SL message“ (Bassnett 1991: 26), zu erkennen. Andererseits wird von Takimoto (2015: 39) behauptet, dass “business interpreting in conference-like settings, in consecutive or simultaneous mode, is not considered to be much different from conference interpreting in other settings “.

In Übereinstimmung mit der folgenden Aussage von Mason, können Community Interpreting und Business Interpreting in bestimmten Hinsichten ähnlich behandelt und untersucht werden.

[I]nterpreter-mediated business encounters, although not institutionally within the domain of community interpreting, belong to a similar interactional framework and are amenable to the same methods and techniques of investigation. (Mason 2009: 81)

In den folgenden Unterkapiteln werden die Rolle der DolmetscherInnen, ihre Herausforderungen, die ihnen gegenüber gestellten Erwartungen und die anwendbaren

Strategien im Bereich Dialogdolmetschen dargestellt. Das erfolgt durch eine Sichtweise, welche die Unterschiede, aber auch auf die vielen Ähnlichkeiten zwischen Business und Community Interpreting berücksichtigt.

Rolle, Erwartungen, Herausforderungen der DolmetscherInnen

Zu den Schlüsselkompetenzen der DolmetscherInnen zählen unter anderem *Neutralität, Distanz und Unparteilichkeit* (Wadensjö 1998: 240; Berk-Seligson 1990: 227f.) den KundInnen oder den RednerInnen gegenüber, die das Verhalten der DolmetscherInnen bestimmen. Demnach müssen DolmetscherInnen das Gesagte vollständig wiedergeben und sich neutral den GesprächsteilnehmerInnen und ihren Äußerungen gegenüber verhalten. Diese Fähigkeiten werden seit Langem als Zeichen von Qualität der Dolmetschleistung betrachtet und spiegeln das üblich anerkannte Bild wider: DolmetscherInnen als eine „invisible translation machine“ (Pöchhacker 2004: 194). DolmetscherInnen, die im Bereich Dialogdolmetschen, bzw. Business Interpreting oder Community Interpreting tätig sind, werden ständig mit diesen als selbstverständlich angesehenen Kompetenzen konfrontiert. Settings, in denen Dialogdolmetschen zum Einsatz kommt, unterscheiden sich von den Settings für Simultan- und Konsekutivdolmetschen durch physische Präsenz und Nähe zu Gesprächsteilnehmenden. Der direkte Kontakt mit Menschen, der beim Dialogdolmetschen entsteht, kann die Unparteilichkeit der DolmetscherInnen beeinflussen (Takimoto 2006: 53). Die Beschreibung der Idealkonfiguration eines gedolmetschten Treffens von Mason (2009: 81) spiegelt die wenigsten Fällen wider. Unterschiede werden in der Realität oft von den DolmetscherInnen betont oder aufrechterhalten. Das geschieht beispielsweise aufgrund von ethnischer Identität oder einfach deshalb, weil DolmetscherInnen, die sich als AuftragnehmerInnen sehen, im Interesse der AuftraggeberInnen handeln (Mason 2009: 81). Macht zeigt sich im Bereich Dialogdolmetschen sowohl durch die institutionelle Position (Arzt, Beamte der Asylbehörde, GeschäftsführerIn einer Firma usw.), als auch durch die Gesprächssteuerung (2009:83).

Im Bereich Community Interpreting ist oft die Gesprächskonstellation durch ein Machtungleichgewicht zwischen den KommunikationspartnerInnen geprägt, da eine Person als Privatperson auftritt, während die andere eine Institution (z.B. Polizei, Gericht, Krankenhaus) verkörpert (Dabić 2021: 52). In solchen Kontexten kann eine „over-identification with the interviewee (for ethnic and social reasons, or simply due to a favourable bias towards the 'weak' party)“ stattfinden (Smirnov 1997: 222). Als Ergebnis ist es für die dolmetschende Person schwierig, bewusst oder unbewusst, stets neutral zu bleiben (Dabić 2021: 52). Auch im Rahmen des Verhandlungsdolmetschens ist Unparteilichkeit nicht so einfach zu bewahren, da die

dolmetschende Person eine übertriebene Loyalität der Partei zeigen kann, die ihr den Auftrag erteilt hat. Wie die Studie von Takimoto im Bereich Business Interpreting nachgewiesen hat, sind Anpassungen seitens der DolmetscherInnen in Bezug auf die Erwartungen der KundInnen ihrer Rolle gegenüber zu vermerken (Takimoto 2006: 54). Auch im Bereich Community Interpreting kann man beobachten, dass DolmetscherInnen sich auf die Seite des/der AuftraggeberIn stellen: In solchen Einsätzen gelten VertreterInnen von Behörden, InterviewerInnen in Verhören, ÄrztInnen bzw. PsychologInnen als ArbeitgeberInnen (Smirnov 1997: 222). Im Rahmen der Studie von Takimoto haben DolmetscherInnen betont, dass Neutralität nicht beeinträchtigt wird, solange das Gespräch reibungslos verläuft, aber, dass sobald die Beziehung zwischen den Gesprächsteilnehmenden problematisch wird, es ist schwieriger, eine neutrale und unparteiliche Haltung zu wahren (Takimoto 2006: 53). Manchmal wird von DolmetscherInnen im Bereich Dialogdolmetschen eine aktivere Rolle bzw. eine aktivere Teilnahme erwartet, um möglich auftretende Missverständnisse zwischen den Teilnehmenden zu klären (Knapp & Knapp-Potthoff 1985: 451). Das führt dazu, dass DolmetscherInnen im Bereich Dialogdolmetschen in einer Grauzone zwischen, einerseits, Neutralität, Unparteilichkeit, Distanz und, andererseits, einer aktiveren Rolle und Gesprächssteuerung schweben.

DolmetscherInnen nehmen aber die eigene Rolle unterschiedlich wahr: In den letzten Jahrzehnten hat sich die Rolle der DolmetscherInnen erweitert und dadurch auch die damit verbundenen ethischen Überlegungen. Wenn DolmetscherInnen wie eine „Maschine“ fungieren, treffen sie bestimmte ethische Entscheidungen, die sie von jenen DolmetscherInnen unterscheiden, die sich als kulturelle VermittlerInnen oder „Alliierte“ sehen (Baker-Shenk 1992). DolmetscherInnen im Bereich Business und Community Interpreting sind jedoch den Ansprüchen der Teilnehmenden und dem Ablauf des Gesprächs deutlich mehr ausgesetzt, als DolmetscherInnen im Bereich Konferenzdolmetschen und können es oft nicht vermeiden, gleichzeitig sowohl als DolmetscherInnen als auch als MediatorInnen tätig zu sein (Bartłomiejczyk 2016: 133). Hier setzt der interventionistische Ansatz an, der besagt, dass DolmetscherInnen nicht neutral bleiben, sondern sich auf die Seite des/der einen oder anderen Teilnehmende stellen sollte, um das Machtungleichgewicht zu auszugleichen (Metzger 1999: 167, 175).

In jeder Begegnung und in jedem Gespräch gestatten die Rollen der verschiedenen Teilnehmenden bestimmte Handlungen, die als üblich und passend empfunden werden (Hoza 2001: 276). In einer gedolmetschten Situation ordnen die Teilnehmenden DolmetscherInnen Handlungen zu und haben auch unterschiedliche Erwartungen ihnen gegenüber. *Request for*

confirmation und *request for information* werden der Rolle der DolmetscherInnen zugeschrieben und nicht als gesichtsdrohend empfunden, da es zu den Aufgaben der DolmetscherInnen gehört, genaue Informationen zu haben, um Inhalte richtig zu dolmetschen. Gesprächsteilnehmende könnten aber eine *request for action* seitens der DolmetscherInnen nicht akzeptieren (2001: 276), da dies nicht zu deren erwarteten Aufgaben gehört. Es könnte daher als Eingriff oder Einmischung in das Geschehen empfunden werden. Aus solchen Handlungen kann demnach ein *face threat* entstehen, weil der/die Gesprächsteilnehmende, der/die um *action* ersucht wird, in dieser Tätigkeit eine Gefährdung für die eigene Rolle erkennen kann.

Neben den Bedrohungen des Images, die aus unerwarteten Handlungen der DolmetscherInnen resultieren können, sind auch möglich entstehende Gesichtsdrohungen zwischen den Hauptgesprächsteilnehmenden als Herausforderung für DolmetscherInnen zu berücksichtigen. Menschen beabsichtigen nicht immer soziale Harmonie zu bewahren und das Image der anderen zu schützen (Bartłomiejczyk 2016: 97). Im Laufe eines offiziellen Gespräches rücken die Rollen der Teilnehmenden in den Vordergrund und es wird klar, dass jede/r Teilnehmende eine bestimmte Rolle einnimmt (Hoza 2001: 271). Genauso werden Gesichter jeder Person unterschiedliche Bedürfnisse haben, die der relativen Position der Person im Gespräch entsprechen. Im Bereich Community Interpreting erlebt man oft ein Machtungleichgewicht, d.h. asymmetrische Beziehungen, in denen Gesprächsteilnehmende als Angehörige unterschiedlicher sozialer Status erscheinen, ein gewisser Abstand vorausgesetzt wird und die sich daraus ergebenden Strategien und Handlungen von den unterschiedlichen Verhaltensweisen der einzelnen Personen abhängen (Hoza 1999: 56). Dasselbe Phänomen ist beim Business Dolmetschen auch zu erkennen, obwohl oft behauptet wird, dass Ungleichheit zwischen den Teilnehmenden Parteien nicht so präsent und relevant ist, wie beim Community Interpreting oder anderen Kontexten (Tryuk 2006: 152). Die Machtungleichheit bezieht sich nicht auf die Herkunft oder auf den sozialen Status der Teilnehmenden, sondern zeigt sich auf der wirtschaftlichen Ebene: Wenn ein internationaler Konzern sich beispielsweise mit einem kleinen lokalen Unternehmen trifft, wird er über mehr Macht und Einfluss verfügen (Krajewska 2021: 278). Noch eine weitere Möglichkeit, Machtungleichgewicht beim Business Treffen zu erleben, ist im Fall der Teilnahme einer Frau im Gespräch. Wie zahlreiche Studien und Befragungen dargestellt haben, werden Frauen am Arbeitsplatz oft nicht richtig geschätzt und behandelt³, vor allem im Laufe persönlicher Gespräche. In solchen hierarchischen

³ Vgl. Erster Kapitel und erwähnte Studien, z.B. Diskriminierungserfahrungen von Frauen in Österreich; Sexismus im Alltag, Sexismus at work: how can we stop it?

Machtkonstellationen ergibt sich, dass die Person in der höheren Position direkter sein wird als die Person in der niedrigeren Position, wie Hoza erörtert:

Positive politeness, or involvement [...], is generally used with people of equal status, and is used when people are perceived as relatively close, such as with friends and close acquaintances. Negative politeness, on the other hand [...] is used when people are perceived as relatively distant. [...] However, in an asymmetrical or hierarchical relationship, the participants are not of equal status and there is some assumed distance to their relationship. [...] The person in a higher position uses the positive politeness system (e.g., this person may be direct) and the person in the lower position uses the negative politeness system (e.g., this person to be indirect)". (Hoza 1999: 55f.)

Trotz der eventuell Gesichtsdrohungen, die in solchen Situationen wegen unangemessenem Verhalten entstehen können, sollte die dolmetschende Person sich weder vom sozialen Kontext einer Äußerung noch vom Ablauf des Gesprächs oder von den Folgen von Höflichkeit beim Dolmetschen beeinflussen lassen (Bartłomiejczyk 2016: 127). Die dolmetschende Person befindet sich in einer strategischen und potenziell mächtigen Position, weil ihre Anwesenheit die Konversation ermöglicht und dafür sorgt, dass ein gemeinsames Verständnis erreicht wird und Missverständnisse unterdrückt werden (Wadensjö 1998: 237). DolmetscherInnen nehmen eine privilegierte Rolle ein, indem sie beide Sprachen, und damit die Absichten und Erwartungen der Gesprächsteilnehmenden, verstehen. Wenn ein/e Teilnehmende aus der Rolle fällt und anders handelt, als von den anderen Gesprächsteilnehmenden erwartet, und dadurch eine Gesichtsdrohung entsteht, kann die dolmetschende Person entscheiden, entweder die Erwartungen des/der „verletzten“ Teilnehmenden zu erfüllen, dessen/deren Image zu schützen und somit das Gesagte filtern, oder „reflect more literally how the speaker is expressing himself“ (Hoza 1999: 60) und alle Gesprächsteilnehmenden auf die Gesichtsdrohung aufmerksam zu machen.

Ein ähnliches Verhalten seitens der DolmetscherInnen beobachtet man im Fall von Missverständnissen zwischen den Hauptteilnehmenden des kommunikativen Austausches. Das Verständnis zwischen den GesprächspartnerInnen setzt voraus, dass die Kommunikation von „sharedness and mutuality“ charakterisiert ist (Wadensjö 1998: 198). Wenn Gesprächsteilnehmende unwillig sind oder daran scheitern, die Ansicht der anderen Person anzunehmen und die mögliche Existenz unterschiedlicher Meinungen zu akzeptieren, ändert sich das gegenseitige Verständnis in der Begegnung und es kommt zu Missverständnissen (1998: 198). DolmetscherInnen können beschließen, Missverständnisse für alle Teilnehmenden sichtbar zu machen und als „common shared topic“ zu behandeln oder versuchen, das Missverständnis für sich zu behalten, und so tun, als ob es nie bestanden hätte und somit dem/der zweiten GesprächspartnerIn eine ausgebesserte Wiedergabe zu liefern

(Wadensjö 1998: 237f.). Dabei ist die Vorstellung der DolmetscherInnen über die Gesprächsteilnehmenden und das Thema des Gesprächs von besonderer Bedeutung, weil sie Einfluss auf den Umgang der dolmetschenden Person selbst mit Missverständnissen hat: Lohnt es sich im Rahmen des Gesprächs, das Missverständnis anzusprechen oder ist es in diesem bestimmten Kontext nicht relevant?

DolmetscherInnen, die Dialogdolmetschen ausüben, befinden sich somit in einer Verwicklung von Gesichtern, Handlungen und Bedürfnissen, die Anforderungen an diese stellen. Aus diesem Grund es ist möglich, dass sie sich mit Rollenkonflikten und Identitätsproblemen auseinandersetzen müssen (Mason 2009: 83). Um solche Anforderungen zu erfüllen, stehen den DolmetscherInnen im Bereich Dialogdolmetschen einige Strategien zu Verfügung, die im nächsten Teil erklärt werden.

5. Einsetzbare Strategien: Konflikte verhindern oder thematisieren

DolmetscherInnen im Bereich Dialogdolmetschen stehen oft vor einem Dilemma: Wie verhält man sich am besten in Situationen, in denen der Dialog angespannt ist und welche Handlungen unternimmt man? Einerseits erwarten Gesprächsteilnehmende von DolmetscherInnen, dass sie Aussagen treu dolmetschen und unparteilich bleiben, andererseits bestehen ihre Aufgaben aber auch darin, das Gespräch voranzubringen und auf einen respektvollen Umgang mit allen GesprächsteilnehmerInnen zu achten. Dafür sind manchmal Milderungen, das Hinterfragen und *face-work* notwendig (Hebenstreit & Marics 2015: 72ff.).

Die möglichen einsetzbaren Strategien, die sowohl in der dolmetschspezifischen Literatur als auch als Ergebnisse von Pilotprojekten in den Bereichen Community und Business Interpreting zu finden sind, können zu zwei Hauptgruppen zugeordnet werden: Handlungen, die darauf abzielen, Konflikte zu vermeiden und die Situation respektvoll zu halten und Handlungen, die Probleme, Missverständnisse und gesichtsdrohende Äußerungen offenlegen und thematisieren.

Die erste konfliktvermeidende Strategie ist *remedial work*. So definiert Goffman (1971: 109) die Änderung der Bedeutung einer Handlung, die sonst als beleidigend empfunden werden kann, zu einer akzeptableren Bedeutung (Wadensjö 1998: 162). Um Beleidigungen zu vermeiden und das Gespräch so reibungslos wie möglich weiterzuführen, können DolmetscherInnen Aussagen hinterfragen, die auf andere Gesprächsteilnehmende respektlos wirken können, bevor sie gedolmetscht werden (Hebenstreit & Marics 2015: 76). Ein Beispiel dafür ist das Nachfragen von DolmetscherInnen, wenn ein/e Gesprächsteilnehmende/r die

andere Person duzt, obwohl das Gespräch formell ist. Hier könnten DolmetscherInnen präzisieren, ob auch in der Dolmetschung geduzt werden soll oder ob eine respektvollere und weniger gesichtsdrohende Anrede geeigneter wäre (2015: 76).

Eine weitere Handlung, die normalerweise zu den Kompetenzen von DolmetscherInnen zählt, nämlich die Fähigkeit, Informationen zu filtern und auszusortieren, ist auch in diesen Situationen hilfreich. Unnötige Kommentare auszulassen, die eine Person stören oder verletzen könnten, kann ein Versuch seitens DolmetscherInnen sein, eine harmonische kommunikative Atmosphäre zu bewahren. Bei Asylanhörungen beobachtet man manchmal diese Strategie, wenn z.B. die Bitte von BeamtInnen oder PolizistInnen an DolmetscherInnen zu Verkürzungen oder Zusammenfassungen der Geschichten der Asylsuchenden nicht gedolmetscht werden (Pöllabauer 2004: 46). Diese Strategie kann als *zero rendition* betrachtet werden, d.h. die Wiedergabe des Originaltextes, in der ein Teil davon ausgelassen wird, wodurch keine vollständige Übereinstimmung zwischen Originaltext und Dolmetschung besteht (Wadensjö 1998: 108). Eine ähnliche Strategie ist *non-rendition*: Die Wiedergabe, in der eine Aussage als eigene Initiative der dolmetschenden Person erkennbar ist und somit keine Dolmetschung vom Originaltext darstellt (1998: 108): DolmetscherInnen fügen etwas ins Gespräch hinzu oder ändern eine originale Aussage in unterschiedlichem Ausmaß.

In einer gedolmetschten Situation ist die Art und Weise der Übertragung von Aussagen der Hauptteilnehmenden (bei Goffman *relaying*) relevant. Wie DolmetscherInnen das Gesagte wiedergeben, beeinflusst die Wahrnehmung des Gesprächs seitens der Teilnehmenden und zeigt, wie die dolmetschende Person sich von den Teilnehmenden eventuell selbst distanziert. Dolmetschende können sich entweder dafür entscheiden, sich zu bemühen, um die Ausdruckskraft einer Aussage genauso darzustellen wie der/die RednerIn dies beabsichtigt hat (*relaying by replaying*), oder mit einer minimalen Ausdruckskraft das Gesagte wiederzugeben, selbst wenn der Originaltext von Teilnehmenden lebhafter, aggressiver, sarkastischer usw. ausgedrückt wurde (*relaying by displaying*) (Wadensjö 1998: 247 in Anlehnung an Goffman 1974). Wenn DolmetscherInnen sich für die zweite Modalität entschließen, behält das Gespräch einen ruhigen und neutralen Ton und ein respektvoller Umgang wird bewahrt. Auf diese Weise werden alle anwesenden „Gesichter“ geschützt: Das Gesicht der Person, die sich unhöflich oder bedrohlich ausgedrückt hat, weil ihre Aussage gemildert wird und das Gesicht der Person, die eine höflichere Dolmetschung bekommt, indem sich keine Beleidigungen oder Drohungen in der Wiedergabe befinden.

Die Settings im Bereich Dialogdolmetschen (in Asylverfahren, bei Polizeiverhören, in Krankenhäusern, bei Geschäftsverhandlungen usw.) sind von mangelnder räumlicher Distanz

und oft ungleicher Machtverteilung geprägt. Wenn DolmetscherInnen ihr translatorisches Handeln in diesen Situationen ethisch hinterfragen, stellen sie sich die Frage, ob Gesprächsteilnehmende durch ihre Tätigkeit favorisiert, geschützt oder monopolisiert werden, oder welche sozialen Folgen und Verantwortungen von ihren Handlungen ableitbar sind (Prunč 2011: 131f.). Auf diese Weise stoßen DolmetscherInnen auf der Entscheidungsebene auf berufsethische Dilemmata: Durch ihre Tätigkeit können sich DolmetscherInnen entweder für Schwächere (Barsky 1996: 58), Fremde oder Marginalisierte engagieren (Parteinahme) oder diese entmündigen (Prunč 2011: 134). Inwiefern ist es nun gerecht, das Image von einem/r dominanten oder unterdrückerischen Gesprächsteilnehmende zu schützen und durch Techniken der Imagepflege seine oder ihre Rolle aufrechtzuerhalten? Translation kann von DolmetscherInnen als Intervention zur Wahrung höherer Werte, wie Würde und Integrität des Menschen wahrgenommen werden (Prunč 2011: 135). Diese Vorstellung spiegelt sich in erster Linie bei der Neutralität und Unparteilichkeit von DolmetscherIn selbst wider. Um den eigenen Beitrag zur engagierten Parteinahme zu leisten, können DolmetscherInnen sich dafür entscheiden, kleinere oder größere Bedrohungen des Images zu thematisieren und diese allen Teilnehmenden sichtbar zu machen. Die dafür eingesetzten Strategien können unterschiedlich sein: Kommunikationsmittel wie Prosodie, Mimik und non-verbale Handlungen können dem/der DolmetscherIn dabei behilflich sein, die Grenze zwischen dem Gesagten im Namen anderer und dem Gesagten aus eigenem Willen hervorzuheben. Oft nehmen DolmetscherInnen Distanz von der Person, die sich unhöflich oder mit gesichtsdrohenden Aussagen ausgedrückt hat, indem sie von der Ich-Form zur dritten Person wechseln (Bartłomiejczyk 2016: 130f.) oder indem sie auf den/die AutorIn der beleidigenden Frage oder Äußerung hinweisen, um klarzustellen, dass sie nicht für die Bedrohung des Images verantwortlich sind (Pöllabauer 2004: 51). Diese Handlung ermöglicht dem/der DolmetscherIn das eigene Gesicht in angespannten Situationen zu wahren, die eigene Leistung zu schützen und die Aufmerksamkeit der Teilnehmenden auf den Kommentar bzw. die Gesichtsdrohung zu lenken. Laut Berk-Seligson (1990: 97-118) kann die aktive Form eines Verbs eingesetzt werden, um die Verantwortung der AkteurInnen für bestimmte Aussagen zu betonen. Dagegen entscheiden sich DolmetscherInnen für eine passive Verbform, um die Verantwortung abzuschwächen oder zu entpersonalisieren. Daher kann man die Wahl der Verbform als mögliche einsetzbare Strategie betrachten, die die Rolle der DolmetscherInnen und ihre Verantwortung beeinflusst.

Wie die Ergebnisse des von Pöllabauer im Asylbereich durchgeführten Projekts zeigen, erwarten Gesprächshauptteilnehmende in der Regel, dass DolmetscherInnen unparteilich bleiben und sich nicht auf die Seite von einer Partei schlagen. Wenn möglich, entscheiden sich

DolmetscherInnen dafür, die Images der TeilnehmerInnen vor drohenden Äußerungen zu bewahren (Pöllabauer 2004: 50), greifen ein und beschließen, in welchem Ausmaß eventuelle Missverständnisse oder Bedrohungen des Images zu mildern (Hoza 2001: 371). Ähnliche Ergebnisse entnimmt man auch von der Studie im Bereich Business Interpreting von Takimoto (2006): selbst wenn im Australischen Code of Practice Verhaltensnormen wie „interpreters shall relay accurately and completely everything that is said“ (AUSIT Code of Practice 5.a, i), „... shall convey the whole message, including derogatory or vulgar remarks, as well as non-verbal clues (5.a, ii), „...shall not alter, make additions to, or omit anything from their assigned work“ (5.a, iv) festgelegt sind, meldeten die befragten DolmetscherInnen, dass sie in manchen Fällen nur die wichtigsten Teile gedolmetscht, einige Erklärungen vor und nach der Verdolmetschung zur besserem Verständnis geliefert und Ausdrücke, die für den Kontext nicht geeignet waren, zensuriert haben (Takimoto 2006: 53).

6. Neutralität und neue Perspektiven der Ethik und Rolle von DolmetscherInnen im Bereich Dialogdolmetschen

Wie DolmetscherInnen mit sexistischen Kommentaren umgehen, wie sie darauf reagieren und wieviel sie davon dolmetschen, hängt mit der Ethik und der Rolle des Berufs zusammen. Wie im vorigen Kapitel bereits erörtert, regiert in der Translationswissenschaft die Regel, dass eine richtig gelungene Dolmetschung „eine[s]m objektiven und transparenten Transfer[s] entspricht, der von einem/r neutralen TranslatorIn ausgeführt wird“ (Zwischenberger 2016: 47f.). Diese Vorstellung der Dolmetschleistung ist mit anderen Elementen verbunden, die das Verhalten der DolmetscherInnen vorschreiben und beeinflussen. Zwischenberger erwähnt unter anderem die Wahrung der Neutralität und Treue gegenüber dem Sinn der originalen Aussage (2016: 40).

Die traditionellen Modelle des Dolmetschens sehen die Unsichtbarkeit der DolmetscherInnen als Grundlage für die Ausübung der Dolmetschtätigkeit (Belhadj 2018: 264), sodass Neutralität, Treue, Transparenz und Unparteilichkeit die Schlüsselkompetenzen und Prinzipien der Berufsethik der DolmetscherInnen darstellen (Setton & Prunč 2015: 145). Auch in den meisten Ethikkodizes wird diese Norm unterstützt, sodass Neutralität und Unparteilichkeit als Qualitätszeichen des/der professionellen DolmetscherIn betrachtet werden. (Prunč & Setton 2015: 273). Beim Konferenzdolmetschen gilt Neutralität als selbstverständlich, das sieht man auch in The AIIC Code of Professional Ethics for conference interpreters, in dem „competence, integrity and confidentiality“ besonders hervorgehoben werden, dagegen wird auf Neutralität und Treue nicht eingegangen (Belhadj 2018: 260). Im

Bereich Dialogdolmetschen ist das Konzept der Neutralität kontrovers, vor allem im Public Service Interpreting. Auch in diesem Rahmen wird Neutralität als herkömmliches Zeichen des professionellen Dolmetschens aufgezeigt: Unparteilichkeit versteht man als Pflicht, sich den Gesprächsteilnehmenden und ihren Äußerungen gegenüber neutral zu verhalten (Wadensjö 1998: 240). Das unterstützt das Konzept, dass DolmetscherInnen unsichtbar sein sollten, da sie, wie Maschinen, „passively convey information“ (Pöllabauer & Topolovec 2021: 215). Untersuchungen aus der Praxis wie die Studie von Goodman-Delahunty und Martschuk (2016) bestätigen, dass Hauptgesprächsteilnehmende, in dem Fall PolizistInnen und MilitärbeamtInnen und Militärbeamte, von DolmetscherInnen eine „word-for-word translation“ und das Einhalten der Berufsethik erwarten (Pöllabauer & Topolovec 2021: 216). Auch Pöllabauer (2004: 41) weist darauf hin, dass in Kontexten wie Polizeiverhören oder Asylanhörungen DolmetscherInnen aufgefordert werden, eine wörtliche Übersetzung zu liefern. Im Bereich Dialogdolmetschen kann es des Öfteren vorkommen, dass Neutralität und Unparteilichkeit der DolmetscherInnen auf die Probe gestellt werden: unterschiedliche Faktoren, wie die zahlenden KundInnen, eine externe Autorität, die Interessen einer Nation oder einer Firma (in Diplomatic und Business Interpreting), sowie eine Ideologie, die Religion, die Moral oder die *political correctness* können Einfluss auf die neutrale Haltung der DolmetscherInnen ausüben (Prunč & Setton 2015: 274f.). Insbesondere in Settings im Bereich Gesundheitswesen und Community Interpreting beobachtet man eine aktivere Rolle der dolmetschenden Person, welche die Machtungleichheit zwischen den GesprächsteilnehmerInnen kompensieren (Metzger 1999: 167, 175).

Die Annahme, dass DolmetscherInnen neutral sein müssen und dass ihre Funktion nur in der Übermittlung einer Botschaft besteht, beruht auf dem *conduit model*. Laut diesem Modell besteht die Tätigkeit der DolmetscherInnen nur aus reinem Dolmetschen und je involvierter DolmetscherInnen in der Interaktion sind, desto weniger unparteilich und objektiv werden sie (Belhadj 2018: 263, Avery & Paz 2001: 10).

Begriffe wie Unparteilichkeit und Neutralität sind nicht so einfach zu definieren und die Bedeutungen überschneiden sich je nach Situation. Laut Prunč sind drei Konzepte klar zu unterscheiden: Unvoreingenommenheit, Unparteilichkeit und Neutralität (Prunč 2013a: 351). Unvoreingenommenheit bezieht sich auf die Haltung der DolmetscherInnen und sieht vor, dass

Translatoren bestrebt sein sollten, allenfalls vorhandene eigene Vorurteile nicht in den Translationsprozess einfließen zu lassen, allen Interaktionspartnern mit Respekt zu begegnen und deren Würde zu achten. (Prunč 2013a: 351)

Unparteilichkeit betrifft die soziale Rolle und den sozialen Status der DolmetscherInnen und „bedeutet, dass der Translator bestrebt ist, zu allen Parteien den gleichen intellektuellen und emotionellen Abstand zu halten und keine von ihnen zu bevorzugen“ (Prunč 2013a: 351). Unparteilichkeit wird auch oft mit der Unabhängigkeit der dolmetschenden Person von dem Auftraggeber (eine Person oder eine Institution) korreliert. DolmetscherInnen befinden sich immer innerhalb von Machkonstellationen und eine reine Unparteilichkeit, die solche Faktoren nicht berücksichtigt, ist in der Realität aus diesem Grund schwierig zu erreichen (2013a: 352). Der letzte Begriff, Neutralität, hängt mit der Ebene der diskursiven Konstruktion von Realität und Werthaltungen zusammen und wird von Prunč wie folgt beschrieben:

Der Begriff der Neutralität [...] zielt auf alle bewussten oder unbewussten interpretativen Handlungen ab, die mittelbar oder unmittelbar einem der Interaktionspartner zum Vor- oder Nachteil gereichen. (Prunč 2013a: 352)

Für andere TranslationswissenschaftlerInnen ist die Bedeutung der Neutralität aus Formen der Abwesenheit (in Anlehnung an Vice 1997) abzuleiten: neutral heißt, keine Teilnahme an einem Ereignis zu zeigen, sich auf keine Seite im Rahmen einer Auseinandersetzung zu stellen, oder keine der Seiten zu unterstützen oder zu begünstigen (Belhadj 2018: 263). Viele Autoren erkennen die Unmöglichkeit, einerseits einen einheitlichen Verhaltenskodex für alle zu definieren und andererseits eine Neutralität und Unparteilichkeit von DolmetscherInnen zu fordern, da sie sich nicht komplett von der Dolmetschsituation und dem eigenen Hintergrund, den Überzeugungen und der kulturbedingten Voreingenommenheit distanzieren können (Prunč & Setton 2015: 275). Baker-Shenk vertritt einen extremeren Standpunkt: Neutralität für DolmetscherInnen existiert nicht und wer diese Tätigkeit ausübt, muss mit den Auswirkungen und Folgen der eigenen Entscheidungen umgehen können und verantwortungsvolle Entscheidungen treffen (Baker-Shenk 1991: 135).

Die Definition von Neutralität scheint ein Dilemma zu sein. Da die Dolmetschtätigkeit dermaßen vielfältig ist und sich je nach Kontext in unterschiedlichen Formen zeigt, fehlen Parameter für eine eindeutige Beschreibung, und somit ist es auch nicht möglich, einheitliche Handlungsmuster festzulegen (Belhadj 2018: 264). Klar ist, dass die herkömmliche Wahrnehmung der Rolle der DolmetscherInnen als „neutral conduit of language“ der Realität des Berufs nicht mehr entspricht (2018: 263). Die Diskrepanz zwischen dem Berufskodex und der Realität ist eine bekannte Problematik für DolmetscherInnen. Wie Tate & Turner (2000: 53) erklären, sind „in some ethically complex situations, either the strictures of the Code itself or interpreters’ readings of its prescriptions [...] often at odds with actual practice“. Ein Beispiel dafür liefert die Veröffentlichung von Takimoto, die sich mit dem Verhalten von

DolmetscherInnen im Bereich Business Interpreting auseinandersetzt. Das erwartete Benehmen seitens der DolmetscherInnen laut ihrem Verhaltenskodex sieht vor, dass „interpreters shall relay accurately and completely everything that is said“, „shall convey the whole message, including derogatory or vulgar remarks, as well as non-verbal clues“, so wie „shall not alter, make additions to, or omit anything from their assigned work“ (Takimoto 2006: 53). Die Beobachtungen zeigten aber, dass DolmetscherInnen Änderungen des Ausgangstextes vorgenommen haben, um ihn mit Rücksicht auf die eigene Rolle an die Erwartungen des Gegenübers anzupassen und dass sie in ihrer Rollenausübung viel flexibler auftraten. (2006: 55). Inghilleri (2012) weist diesbezüglich darauf hin, dass unparteiliches Verhalten bei DolmetscherInnen nicht immer voraussetzt, dass man eine ethische Haltung einnimmt, und wiederum, wenn sich DolmetscherInnen dazu entschließen, Partei zu ergreifen und eine Seite zu unterstützen, bedeutet dies nicht automatisch, dass sie gegen die Ethik verstoßen. Pöllabauer und Topolovec (2021: 215) beschreiben diesen Stand der Rolle der DolmetscherInnen als ein „continuum from a distinctively distanced and non-activist role to a decidedly (intentionally or unintentionally) activist and interventionist role, with a range of roles in between“.

Neue translatorische Ansätze legitimieren eine aktive Rolle der DolmetscherInnen. Kadrić beschreibt das Dolmetschen als Interaktion, da die dolmetschende Person an dem Gespräch aktiv beteiligt ist (2021: 104). In der sozialen Interaktion besitzen DolmetscherInnen ein gewisses Machtpotenzial, das sich auf sprachlicher, kultureller und gesellschaftspolitischer Ebene des Handlungsspielraumes ausdrückt. Diese Freiheit zeigt sich offensichtlich in der Gesprächskoordination und in der Wiedergabe (Kadrić 2021: 104). In jeder Handlung der DolmetscherInnen ist ein Beitrag zu dem jeweiligen Diskurs zu finden, sei es das Eingreifen ins Gespräch zur Vermeidung von Missverständnissen, das Umformulieren, das Wiederholen von weggelassenen Informationen oder das Erklären von Hintergründen usw. (2021: 105).

Ein weiterer Ausgangspunkt für neue Perspektiven zur Rolle der DolmetscherInnen ist die Vorstellung, dass Translation als Transformator, aber auch als Filter für Ideen, Überzeugungen, Informationen und Werte fungiert (Prunč 2013a: 337). Die Verantwortung dafür, was gedolmetscht und dadurch auch verbreitet und bestätigt wird, liegt in den Entscheidungen der DolmetscherInnen. Beim Dolmetschen werden DolmetscherInnen vor Entscheidungen sozialer und ethischer Natur gestellt, wie z.B. in wessen Interesse existieren bestimmte Normen, wer wird durch die Dolmetschung favorisiert, geschützt oder manipuliert und welche sozialen Folgen und ethischen Normen entstehen durch die Dolmetschung (2013: 350). Es stellt sich daher die Frage, inwieweit DolmetscherInnen bereit sind, diese Rolle zu übernehmen (2013a: 337). Einige DolmetscherInnen verstehen Translation als Möglichkeit zur

Selbstfindung, da im Zuge des Treffens etisch-moralische Entscheidungen mit den eigenen Vorstellungen der Welthierarchien konfrontiert werden (Prunč 2011: 135). Daraus folgt eine Wahrnehmung der Translation als Wahrung höherer Werte, wie persönliche Würde, geistige Integrität, aber auch Menschenrechte und Frieden (Prunč 2013a: 352). Wie sollen sich DolmetscherInnen in Dolmetschsettings, in welchen sie mit solchen Fragen konfrontiert werden, verhalten? Zwischenberger macht auf die mangelnde Unterstützung gegenüber DolmetscherInnen seitens der Berufsverbände und der Berufskodizes bei komplizierten Entscheidungen aufmerksam, da oft weder Neutralität noch Interessenkonflikte gründlich thematisiert werden. Die damit verbundenen Zweifel und dementsprechend auch die Folgen des Dolmetschverhaltens werden den DolmetscherInnen überlassen (Zwischenberger 2016: 41). Laut Prunč sollte die moderne Translationsethik einen neuen Schritt einleiten:

Eine moderne Translationsethik sollte sich nicht davor scheuen, überkommene Mythen wie Objektivität, Repräsentativität und Neutralität im Sinne eines komplexen Verständnisses von Welt und Wahrheit kritisch zu hinterfragen und den Translatoren mehr Spielraum zum selbstverantworteten ethisch und moralisch fundierten Handeln einzuräumen. (Prunč 2013a: 353)

Neue Perspektiven und Ansätze bezüglich der aktiven Rolle der DolmetscherInnen entwickeln sich mit unterschiedlichen Facetten, die einige gemeinsame Elemente vorweisen:

- Mitigation als Intervention: Mit dem Begriff *intervention* wird die aktive Beteiligung der DolmetscherInnen bezeichnet, die den Ausgangstext zum Teil bewusst ändern. Das findet möglicherweise aus ideologischen Gründen statt (Bartłomiejczyk 2016: 266). Diese Vorgehensweise, die in feministischen und postkolonialistischen Kontexten figuriert, schildert eine Ablehnung von Übersetzungspraktiken, die dominante und unterdrückerische Systeme bestätigen (Bartłomiejczyk 2016: 266).
- Engagierte Parteinahme (und *advocacy*): In „Neutralität in der Krise“ erörtert Prunč, der sich Barsky (1996) anschließt, wie oft sich DolmetscherInnen im Bereich Dialog-, bzw. Kommunaldolmetschen in Situationen wiederfinden, die von Machtungleichgewicht geprägt sind (Prunč 2011: 134). Aus diesem Grund sind mit der Entscheidung konfrontiert, auf welche Seite sie sich stellen sollen: einerseits würden sie eine engagierte Parteinahme zugunsten der Menschen in der benachteiligten Position ergreifen, andererseits würden sie die betroffene Partei durch ihren aktiven Einsatz und Wörter ihrer Macht entziehen (2011: 134). Dieses Konzept wird von Pöllabauer und Topolovec *advocacy* genannt, worunter sie ein „active support of someone“ verstehen (2021: 217). Es wurde oft beobachtet, dass DolmetscherInnen, insbesondere im Laufe

von Asyl- oder Polizeivernehmungen, in ihrer Rolle overinvolved sind, indem sie z.B. Ratschläge liefern, und dadurch nicht nur als dolmetschende Personen, sondern auch als KulturmediatorInnen und AdvokatInnen handeln. Der Grad dieser aktiveren, unterstützenden Rolle manifestiert sich unterschiedlich bis hin zur Form des „active empowerment of the weaker party“ (2021: 218). Dieser Trend entwickelt sich noch und laut einer Umfrage (Fenton 2001) zögern viele DolmetscherInnen, von dem Prinzip der Unparteilichkeit abzuweichen und eine aktivere Rolle einzunehmen (Pöllabauer & Topolovec 2021: 218).

- Nonkonformismus: Dieser Ansatz wurde bereits von Toury (1980) präsentiert und besteht „in der Bereitschaft zum nonkonformistischen translatorischen Handeln“ (Prunč 2013a: 348). Dies wird als neue Fertigkeit der künftigen DolmetscherInnen betrachtet, die nicht nur das Recht haben werden, „eigene politische und ideologische Ziele zu verfolgen“ (2013a: 348), sondern auch das Recht, sie durch das Dolmetschen zu erreichen. Voraussetzung dafür ist die Loyalität gegenüber andere Gesprächsteilnehmenden, d.h. das Offenlegen der eigenen Ziele während des Gespräches (2013a: 348).
- Demokratische Translationskultur: Es entwickelt sich die Überlegung, nach einer neuen Translationskultur zu streben, die neuen Prinzipien, wie Kooperativität, Loyalität, Transparenz und Ökologizität folgt (Prunč 2013b: 30) Diese Translationskultur würde auf die Interessen aller Beteiligten achten und die Bereitschaft vorsehen, Konventionen auszuhandeln (Kooperativität). Die herkömmliche Loyalität der DolmetscherInnen gegenüber Gesprächsteilnehmenden wird durch „die ethische Verpflichtung zur reziproken Loyalität aller Handlungspartner, aber auch der Loyalität der Translatoren zu sich selbst und zu ihrem Berufsstand“ ersetzt (2013b: 31). Dafür werden DolmetscherInnen über neue Kompetenzen verfügen müssen, und zwar mit Interessenkonflikten umgehen zu können und die Verantwortung für Entscheidungen zugunsten des einen oder des anderen Beteiligten zu übernehmen (2013b: 31). Diese neue Translationskultur kann sich nur aus der Realität ergeben, indem man Mut zeigt, sich antikonformistisch zu verhalten, sich an die neuen Bedingungen des Arbeitsfeldes anzupassen und die „Rolle im Prozess der Aushandlung von Zielvorgaben und im Translationsprozess selbst sichtbar, zu machen (2013b: 36). Auf diese Weise würde sich eine neue Figur der DolmetscherInnen etablieren:

Selbstbewusste, selbstkritische, professionell handelnde, solidarische und loyale Translatoren, die sich ihrer Mittlerfunktion, ihrer historischen, sozialen und politischen Rolle bewusst sind und ihre Definitionsmacht im Diskurs mit den übrigen Definitionsmächtigen verantwortungsbewusst einzusetzen wissen. (Prunč 2013: 38)

- Erweiterung der sozialen Rolle: Eine neue Gestaltung der Rolle der DolmetscherInnen in der Translationswissenschaft muss sich auch mit den Konzepten von *accountability* und *social responsibility* auseinandersetzen. Unter *accountability* versteht man die Verantwortung der DolmetscherInnen nicht nur den KlientInnen, sondern auch der gesamten eigenen Gemeinschaft gegenüber (Baker & Maier 2011: 1). Das bedeutet, dass DolmetscherInnen für die Auswirkungen und Folgen ihres Verhaltens verantwortlich gehalten werden und daher ihre textlichen und nichttextlichen Entscheidungen, die das Leben der anderen beeinflussen könnten, sorgfältig abwägen müssen (2011: 3). Die Anschauung der DolmetscherInnen und ÜbersetzerInnen in einem globalen Arbeitskontext unterstützt die Idee, dass TranslatorInnen durch ihre Leistungen nach ihrer Berufsethik das Lebensniveau anderer verbessern und in den Interessen von anderen agieren können; wie Drugan & Tipton (2017) erklären, können DolmetscherInnen "support better living as an ethical goal" (2017: 121).

Wie bereits erörtert, entwickelt sich die Rolle der DolmetscherInnen stetig weiter und passt sich an die neuen Anforderungen und ethischen Fragen an. Die Tatsache, dass Berufskodizes neugedacht werden müssen, um sich der Realität und Praxis anzunähern, wird oft thematisiert. Genauso stellen sich immer mehr und mehr DolmetscherInnen, vor allem im Bereich Dialogdolmetschen die Frage, inwiefern es richtig ist, sich um jeden Preis an die Kodizes zu halten, unparteilich zu bleiben und eine unsichtbare Rolle einzunehmen, wenn wichtige ethische Elemente auf dem Spiel stehen, und ob es nicht angemessener wäre, die eigenen Leistungen zur Verbesserung der Gemeinschaft zur Verfügung zu stellen. Somit wird Neutralität, die seit Beginn die Grundlage des Berufs darstellt, in einem neuen Licht betrachtet und es öffnen sich neue Verhaltensweisen, die in der Zukunft in Betracht gezogen werden können.

7. Methodischer Rahmen der empirischen Untersuchung

Im folgenden Kapitel wird es auf wichtigste Elemente der empirischen Untersuchung, die als Grundlage für die vorliegende Masterarbeit gelten, eingegangen. Zuerst werden die Ziele dieser Masterarbeit sowie die damit verbundenen Forschungsfragen erläutert. Anschließend stellt man der Forschungsgegenstand und für die Analyse des Datenmaterials eingesetzte Methodik dar.

Zielsetzung

Die Absicht dieser Masterarbeit besteht darin, das Verhalten und die Reaktion von Studierenden, die ihr Studium im Bereich Dolmetschen am Zentrum für Translationswissenschaft (Universität Wien) in der Sprachkombination Italienisch-Deutsch fast abgeschlossen haben, in einer simulierten Dolmetschsituation, in der sexistisch diskriminierende Aussagen vorkommen, zu analysieren. Zusätzlich wird mithilfe einzelnen Interviews versucht, ihre Meinung bezüglich der in der Simulation erbrachten Leistung und eingesetzten Strategien zu befragen. Die Analyse zielt darauf ab, folgende Forschungsfrage zu beantworten:

1. Wie gehen befragte Studierenden der Lehrveranstaltung „Dialogdolmetschen Deutsch-Italienisch“ in einer simulierten Situation mit sexistisch diskriminierenden Aussagen um?

Bei der Formulierung dieser Forschungsfrage wurde davon ausgegangen, dass das Setting Business Interpreting, das trotz seiner interessanten Merkmale (und Machtkonstellationen) traditionell nicht viel geforscht und analysiert wird, und das Element der sexistischen Sprache in Anwesenheit einer weiblichen Gesprächspartnerin, den Dolmetscherinnen bei ihren Leistungen auf dem Plan der Rolle und der Dolmetschentscheidungen Schwierigkeiten bereiten können. Daher wurden weitere Forschungsfragen entwickelt, die sich das Ziel vornehmen, das Verhalten der Probandinnen vollständiger zu analysieren und interpretieren:

2. Sind manche Aussagen bzw. spezifische sexistische Elemente besonders schwierig zu dolmetschen?
3. Welche Strategien werden bei der Wiedergabe (bewusst oder unbewusst) eingesetzt?
4. Sind bei den Studierenden verschiedene oder ähnliche Verhaltensmuster zu erkennen?

Methodik

Diese Masterarbeit bedient sich für die Durchführung und Bewertung des empirischen Teils der Untersuchung der qualitativen Forschungsmethoden. Qualitative Forschungsmethoden sind

„ein methodisches Spektrum unterschiedlicher Ansätze, die je nach Fragestellung [...] ausgewählt werden können“ (Flick 2017: 22). Sie interessieren sich für die Subjektivität des Beforschten (Hug & Poscheschnik 2020: 110) und dessen Sichtweisen (Flick 2017: 17). Die qualitative Forschung ist von Offenheit geprägt, die sich in der offenen Formulierung der Fragen und in der offenen Beobachtung widerspiegelt (2017: 23). Dadurch entsteht eine Nähe zum Forschungsgegenstand, die mit anderen Forschungsansätzen nicht erreichbar ist, und die ermöglicht, „auf Abläufe, Deutungsmuster und Strukturmerkmale aufmerksam zu machen“ (Flick 2017: 14). Die Abweichungen von der Norm sind in der qualitativen Forschung von großer Bedeutung und tragen zu neuen Kenntnissen bei (2017: 14). Trotz einer Orientierung an Individualität des einzelnen Menschen zielen qualitative Forschungsmethoden darauf ab, Generalisierungen zu formulieren (Hug & Poscheschnik 2020: 110). Dieser Einsatz eignet sich zu Einzelfallanalysen, vor allem im Rahmen von verschriftlichen Gesprächen, Inszenierungen und Beobachtungen (Hug & Poscheschnik 2020: 110).

Das Ziel der vorliegenden Masterarbeit besteht in der Beobachtung und Analyse der möglichen unterschiedlichen Reaktionen von DolmetscherInnen auf sexistische Kommentare. Aus diesem Grund eignet sich für diese Untersuchungsart eine Simulation. Wie von Hale und Napier (2013) erörtert, ermöglichen Inszenierungen mit einem bestimmten Skript „that contains the features you want to test and force the interpreter (or even a number of different interpreters) to deal with those features“ (Hale & Napier 2013: 138). Auf diese Weise wird es möglich, die Inszenierung mehrmals durchzuspielen und vergleichbare Daten über die Reaktionen auf den gleichen Kommentaren zu sammeln. Da die Teilnehmenden an der Simulation deren Inhalt nicht kennen, ist ihre Dolmetschung authentisch, als ob sie in einer echten Situation im Einsatz wären. Zur Sammlung wertvoller Informationen für die Analyse der Simulationen wird im Rahmen der Untersuchung dieser Masterarbeit die nichtteilnehmend-offene Beobachtung eingesetzt. Diese Art von Beobachtung lässt sich wie folgend beschreiben:

Der Beobachter beobachtet von außerhalb des Beobachtungsfeldes und ist somit nicht Teil des Geschehens. Jedoch wissen die Beobachteten, dass sie beobachtet werden und »Gegenstand« einer Untersuchung sind. (Hug & Poscheschnik 2020: 149)

Im Laufe der Simulationen war der Beobachter im Zoom-Meeting anwesend, jedoch mit Kamera und Mikrofon abgedreht, um keinen Einfluss auf den Ablauf des Gesprächs zu üben. Basis für die Simulationsauswertung sind in erster Linie die Kategorien von *renditions* nach Wadensjö, die anschließend im Kapitel gründlich dargestellt werden (1998). Aufgrund der kleinen Datenmenge, werden nach den Simulationen Interviews mit den ProbandInnen durchgeführt, um einen breiteren Überblick über ihre Leistung und ihr Verhalten während der

Simulation besser nachzuvollziehen. Zur Verschaffung eines vollständigen Überblicks über die durchgeführte empirische Untersuchung und Datenerhebung werden auch Simulation- und Interviewgestaltung gründlich beschrieben.

Die Analyse der gesammelten Daten wird als Vergleich zwischen den verschiedenen Ansätzen im Laufe der Simulation und die damit verbundenen Begründungen, Überlegungen und zusätzliche Erklärungen, die sich aus den Interviews ergeben, präsentiert. Dadurch wird versucht, die Forschungsfragen zu beantworten.

Datenmaterial: Simulationen und Interviews

Das Datenmaterial besteht aus drei (Video)Aufnahmen eines simulierten Business-Treffens, welche mit drei unterschiedlichen Studierenden des ZTWs (Zentrums für Translationswissenschaft) dreimal durchgespielt wurde und aus drei Interviews, die nach der Simulation mit jeder Probandin separat durchgeführt wurden. Die Studierenden, drei junge Frauen, haben sich freiwillig zur Teilnahme an der Simulation bereit erklärt, ohne deren genauen Zweck, sondern nur das allgemeine Thema, zu kennen. Sie besuchen das Masterstudium Translation am Zentrum für Translationswissenschaft in Wien. Zwei von ihnen haben Dialogdolmetschen (mit Sprachkombination Deutsch A-Sprache -Italienisch B-Sprache) und eine hat Konferenzdolmetschen (mit Sprachkombination Italienisch A-Sprache und Deutsch B-Sprache) als Schwerpunkt für das eigene Curriculum ausgewählt. Alle drei Probandinnen studieren schon länger (drei, fünf und sechs Semester) am Institut und haben deswegen Erfahrung beim Dolmetschen in unterschiedlichen Settings sammeln können.

Die gesamte Dauer der Aufnahmen beträgt 106 Minuten und 53 Sekunden und besteht aus den folgenden einzelnen Aufnahmen:

Tabelle 1: Gesamte Dauer der Aufnahmen

Probandin n.1	
Simulation	23:02 Minuten
Interview	14:38 Minuten
Probandin n.2	
Simulation	24:43 Minuten
Interview	16:06 Minuten
Probandin n.3	
Simulation	31:43 Minuten
Interview	14.12 Minuten
Gesamte Dauer der Aufnahmen	106:53 Minuten

Im Folgenden werden sowohl die Simulation als auch die Interviews geschildert.

Simulation

Eine Simulation, oder Inszenierung, wird als Methodik eingesetzt, wenn der Zugang zu authentischen Daten schwierig ist (Felgner 2017: 257). Dabei handelt es sich nicht um eine rein erfundene Situation, sondern bilden reale und praxisrelevante Fälle den Ausgangspunkt für Inszenierungen (Felgner 2017: 253), sodass die Simulation eine tatsächliche reale Situation widerspiegeln kann. Im Rahmen dieser Simulation wurden sexistische Äußerungen und Kommentare von Studien und Befragungen über Sexismus am Arbeitsplatz (Schönherr 2020; Hoel & Vartia 2018; European Institute for Gender Equality 2020) übernommen und adaptiert. Für die Simulation wurde ein Business Setting ausgewählt, da Diskriminierungen oft am Arbeitsplatz erlebt werden. Die zwei Hauptteilnehmende sind zwei VertreterInnen von zwei unterschiedlichen Bankfilialen derselben internationalen Bankgruppe, eine mit Sitz in Österreich und die andere mit Sitz in Italien. Der Gesprächspartner aus Österreich ist ein Mann und die Gesprächspartnerin aus Italien ist eine Frau, beide sprechen nur eine Sprache, jeweilig Deutsch und Italienisch und daher müssen sie sich während des Treffens auf die dolmetschende Person verlassen. Dieser Faktor und die Tatsache, dass die italienische Gesprächsteilnehmerin beruflich eine Bankmitarbeiterin ist, dienen zur Bewahrung der Authentizität der Inszenierung, da die Dolmetscherin eine Schlüsselrolle für die Kommunikation spielt und sie „interprets the interaction as if it were in an authentic situation“ (Hale & Napier 2013: 138). Darüber hinaus nimmt eine Fachperson an der Simulation teil und bringt authentische Fachkenntnisse mit (Felgner 2017: 255ff.). Das Meeting findet online über die Zoom-Plattform statt, da die Teilnehmende sich in ihrem jeweiligen Land befinden und weil heutzutage die Mehrheit der Meetings in der Arbeitswelt online abgehalten wird. Als Gesprächsleitfaden für die Hauptgesprächsteilnehmenden wurde ein Skript entwickelt, das als Anhang in dieser Masterarbeit zu finden ist. Das Thema des Meetings ist eine neu entwickelte Home-Banking-App: Die BankmitarbeiterInnen besprechen das Feedback der Kundschaft, Zahlen und Statistiken bezüglich der Markteinführung und mögliche Ausbesserungen dieser App. Im Skript kommen einige sexistische Äußerungen vor, wie z.B. Kommentare über das Aussehen der italienischen Kollegin, über ihre Fähigkeiten so wie herabwürdigende Anreden wie „meine Liebe“ und „meine Hübsche“. Um die Authentizität des Gesprächs zu bewahren und damit das simulierte Treffen so möglichst realistisch sein konnte, wurden sexistische Äußerungen nicht in jedem Satz des österreichischen Mitarbeiters hinzugefügt. Den Hauptgesprächsteilnehmenden wurde im Voraus das Skript des Gesprächs bereitgestellt. Das

wurde aufgrund der Analyse entschieden, um möglichst ähnliche Daten aus den Simulationen gewinnen, untersuchen und vergleichen zu können. Dies könnte als Authentizitätsverlust betrachtet werden aber die Anweisung für die Hauptgesprächsteilnehmende war nicht vorzulesen, sondern die eigene Rolle so realistisch wie möglich vorzuspielen. Zusätzliche Elemente, die bei den Simulationen zur Authentizitätsverlust führen könnten, sind die Beobachtung seitens des Forschers und die (Video)Aufnahme des Gesprächs (Flick 2017: 317). Dank dem Online-Format über die Zoom-Plattform der durchgeführten Simulation werden beide Probleme vermindert, da die Aufzeichnung durch die Zoom-Funktion „Bildschirmaufnahme“ erfolgt und keine zusätzlichen Kameras notwendig sind, die auf die Teilnehmenden Druck ausüben konnten. Gleichzeitig kann der Forscher mit ausgeschalteter Kamera die Simulation beobachten, um sie möglichst wenig zu beeinflussen. Auf diese Weise wird das Phänomen des Beobachterparadoxons „gelindert“ (Lalouschek & Menz 1999: 49) und die Atmosphäre des Meetings scheint natürlich (1999: 49).

Interview

Der zweite Teil des Datenmaterials besteht aus drei Interviews, die mit den Dolmetscherinnen nach der jeweiligen Simulation separat durchgeführt wurden. In der Translationswissenschaft kommen Interviews, genauso wie Fokusgruppen, oft bei Untersuchungen im Bereich Community Interpreting, bzw. in juristischen Settings, im Bereich Gesundheitswesen und Sozialarbeit zum Einsatz (Angelelli & Baer 2016: 239). Interviews sind eine beliebte Methode der qualitativen Forschung, um die Meinungen der Teilnehmende an einer Untersuchung über ein bestimmtes Thema oder Problem zu sammeln oder sie zur Überlegung darüber zu bringen (Hale & Napier 2013: 95). Zudem, wie von den zwei Autorinnen erwähnt, wird ForscherInnen empfohlen, die Teilnehmenden an einer Untersuchung über ihre Absichten und Reaktionen zu befragen, um die Subjektivität der Interpretation der ForscherInnen zu minimieren (2013: 134). In Bezug auf die Forschung im Bereich Dialogdolmetschen, wird von Mason (1999: 230) auf das Bedürfnis einer Erklärung zu begründeten Verhaltensweisen hingewiesen, um die Reaktionen der DolmetscherInnen besser zu interpretieren. Dank den Interviews gewinnt man wichtige Daten bezüglich des Backgrounds der Interviewten, deren Meinung über das behandelte Thema, Gefühle und Anreize während der Simulation, Wahrnehmungen, Erklärungen oder Begründungen der eigenen Handlungen genauso wie Beispiele (Hale & Napier 2013: 100), möglicherweise auch bezüglich weiterer Überlegungen über ihre Leistungen.

Zur Erhebung subjektive Sichtweisen der Befragten eignet sich eine offene teilstrukturierte Befragung, die Interviewten ermöglicht, offen über das Thema zu erzählen (Hug & Poscheschnik 2020: 102). Böser beschreibt das teilstrukturierte Interview auf diese Weise:

Semi-structured interviews feature a core of common questions around which interaction in response to the interviewee's framing of central interview issues is allowed to emerge. The focus here is on the elicitation of perceptions, beliefs, or motives. (Böser 2016: 236)

Aufgrund der zeitlich begrenzten Verfügbarkeit der Probandinnen am Tag der Simulation, wurde die Durchführung offener teilstrukturierter retrospektiver Interviews ausgeschlossen, indem das Kriterium der Unmittelbarkeit der Interviews (Gumul & Herring 2022: 223) nach der Simulation nicht erfüllt werden konnte. Jedoch eignen sich Retrospektive Interviews für empirische Untersuchungen im Bereich Dialogdolmetschen bzw. Public Service Interpreting, wie von Arumí Ribas und Vargas-Urpi (2017) bewiesen wurde, da eine Anpassung der Fragen möglich ist, um die für die Untersuchung wichtigsten Informationen zu gewinnen. Das bedeutet:

[A]sking the interpreters to self-assess their renditions, explain how they had felt while interpreting and specify the main problems they had perceived, as well as how they had tackled them. (Arumí Ribas & Vargas-Urpi 2017: 125)

Nach einer notwendigen Auseinandersetzung mit der Thematik und der damit verbundenen Literatur (Hug & Poscheschnik 2020: 130), wurde der Interviewleitfaden⁴ für den zweiten Teil der empirischen Untersuchung dieser Masterarbeit daraus abgeleitet. Das Interview setzt sich aus drei Phasen zusammen. Zur Erstellung der ersten zwei Teile des Interviewleitfadens wurde auch die Struktur des retrospektiven Interviews partiell übernommen, da das Ziel der Interviews auch darin besteht, die Studierenden genau auf die obengenannten wichtigen Aspekte der Simulation aufmerksam zu machen. Im Laufe der ersten zwei Phasen des Interviews wurde, bei den Fragen bezüglich der Rekonstruktion kognitiver Prozesse, wahrgenommener Schwierigkeiten, Entscheidungsprozesse und Gefühlen während der Simulation, immer wieder betont, dass „the focus must be on the “there and then” “ (Gumul & Herring 2022: 239) der durchgeführten Simulation. Wie bereits erwähnt, wurden die Interviews aus zeitlichen Gründen nicht unmittelbar nach der Simulation, sondern nach zwei Tagen, durchgeführt. Aus diesem Grund wurde als Hilfsmittel für die Studierenden die Aufnahme der Simulation vor dem Beginn jedes einzelnen Interviews vorgespielt. Die dritte Phase des Interviews ist mehr dem

⁴ Am Ende dieser Masterarbeit unter den Anhängen zu finden.

problemzentrierten Interview zurückzuführen, indem die Befragten sich über ein relevantes gesellschaftliches Problem und ihre Erfahrung damit äußern konnten (Hug und Poscheschnik 2020: 128) und somit schätzen, inwiefern dies einen Einfluss auf sie und ihre Leistung ausgeübt hat.

8. Transkription

Der Korpus der Untersuchung dieser Masterarbeit besteht aus (Video)Aufnahmen aus den Simulationen und den darauffolgenden Interviews. Zu einer präziseren Analyse der Daten der Untersuchung dient die Transkription der damit verbundenen Audioaufnahmen.

Transkription ist die „Verschriftung von akustischen oder audiovisuellen (AV) Gesprächsprotokollen nach bestimmten Notationsregeln“ (Deppermann 2008: 39) und ermöglicht das Vorlegen einer schriftlichen genauen Wiedergabe des Gesagten, indem alle Phänomene wie zum Beispiel Pausen, Verzögerungen, Überlappungen notiert werden müssen (GAT-TO Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem – Tutorial Online). Aufgabe der Transkription besteht darin, „die Komplexität des tatsächlichen Kommunikationsverhalten [...] so adäquat wie möglich“ abzubilden und lesbar zu machen (Lalouschek & Menz 1999: 55). Zwecks der Einheitlichkeit der Transkriptionen wurden Transkriptionssysteme (oder Konventionen) entwickelt, „die genau festlegen, wie gesprochene Sprache in eine fixierte Form übertragen“ werden soll (Kuckartz 2010: 41). Diese Systeme unterscheiden sich dadurch, ob und wie verschiedene Textmerkmale, wie zum Beispiel Dehnungen, Betonungen, Dialektfärbungen, Gestik und Mimik, in der Transkription berücksichtigt werden (2010: 41).

In der Translationswissenschaft werden unterschiedliche Transkriptionssysteme eingesetzt, beispielweise HIAT (Halbinterpretative Arbeitstranskriptionen), GAT (Gesprächsanalytisches Transkriptionskonventionen) und CHAT (Codes for the Human Analysis of Transcripts). Je nach Art von Analyse oder Ziel der Untersuchung eignet sich die eine oder die andere Konvention. Zum Beispiel ist mit der Konventionen HIAT möglich, die Transkription in mehreren Spuren zu unterteilen. Somit können auch nonverbale Phänomene in Betracht gezogen (vgl. Ehlich & Rehbein 1981: 174) und mit dem simultanen Verbaltext dargestellt werden. Die an Transkriptionssystemen gestellten Anforderungen sind widersprüchlich: einerseits sind aus praktischer Hinsicht einfache Lesbarkeit für Laien, schnelle Erlernbarkeit und reibungslose Realisierbarkeit erwünscht, andererseits verlangt die gegenstandsbezogene Theorie Umfassendheit, Präzision und Darstellung von Parametern, die das mündliche Geschehen möglichst interpretationsarm wiedergeben (Deppermann 2008: 41).

Laut Deppermann (2008: 41) bringt das gesprächsanalytische Transkriptionssystem GAT die obengenannten Kriterien zusammen.

Transkriptionskonventionen nach GAT-2

Wie auch von Göpferich (2008: 72) betont, zeichnet sich das GAT-System durch seine Nähe zur normalen geschriebenen Sprache, die Abwesenheit besonderer Sonderzeichen, die Eindeutigkeit der verwendeten Transkriptionszeichen und die gute Lesbarkeit auch für Nicht-Linguisten aus. Der Untersuchungsgegenstand der vorliegenden Arbeit wurde nach dem Transkriptionssystem GAT-2 transkribiert. GAT-2 ist die implementierte Version von Selting et al. im Jahr 1998 entwickeltes GAT-System. GAT-2 erlaubt „möglichst viele gesprochensprachliche Merkmale auf einer Beschreibungsebene abzubilden“ (Hirschmann 2019: 78) und bietet eine zusätzliche Transkriptstufe als Einstieg zum bereits existierenden Basistranskript, das Minimaltranskript, das für einfache Transkriptionen ausreicht (Selting et al. 2009). Die Transkription nach GAT-2 erfolgt nämlich auf ein so genanntes „Zwiebelprinzip“ (Selting et al. 1998: 2), d.h. in verschiedenen Detailliertheitsstufen, die den notwendigen Bedürfnissen der unterschiedlichen Transkripte entsprechen: Minimal-, Basis- und Feintranskript.

Minimaltranskript

„Das Minimaltranskript ist die basale Ausbaustufe von GAT“ (Selting et al. 2009) und eignet sich für Inhaltsanalyse z.B. von Interviews und für Untersuchungen im Bereich Sozialwissenschaft.

In der Minimaltranskription werden der Wortlaut der Redebeiträge und deren Unterteilung in Segmente erfasst [...]. Darüber hinaus werden Überlappungen, Verzögerungen, Pausen, Ein- und Ausatmen, Lachen und nonverbale Handlungen und Ereignisse sowie schwer- oder unverständliche Segmente notiert. (Selting et al. 2009: 359)

Im Vergleich zu den mehr detaillierten Transkriptionstufen des Systems GAT-2 Basis- und Feintranskripts, die z.B. auch Akzentuierungen, Tonhöhenbewegungen und Sprechgeschwindigkeitsveränderungen schriftlich darstellen, wird für das Minimaltranskript ein einfacheres Notationssystem verwendet. Je nach vorgenommener Untersuchung eignet sich die eine oder die andere Transkriptionsstufe, indem nach dem Relevanzprinzip werden nur „diejenigen Phänomene erfassen, die für die Untersuchungsfragestellung und für die Gesprächsteilnehmer (vermutlich) relevant sind“ (Deppermann 2008: 47). Trotzdem können Phänomenen berücksichtigt werden, die nicht als wichtige Parameter während der ganzen

Transkription notiert werden, wenn sie besonders auffällig vorkommen (z.B. besondere Dehnungen, lauterer Sprechen) (2008: 47).

Die folgende Zusammenfassung der Notationszeichen für das Minimaltranskript ergibt sich aus dem Beitrag über die aktualisierte Version GAT-2 von Selting et al. (2009) und wurde für die Transkription der Audiodateien der Untersuchung verwendet.

Zeichen, die die Sequenzielle Struktur betreffen

Überlappungen und Simultansprechen

[]	Überlappungen und Simultansprechen
[]	

Ein- und Ausatmen

°h/ h°	hörbares Ein- bzw. Ausatmen von ca. 0.2-0.5 Sek. Dauer
°hh/ hh°	hörbares Ein- bzw. Ausatmen von ca. 0.5-0.8 Sek. Dauer
°hhh/ hhh°	hörbares Ein- bzw. Ausatmen von ca. 0.8-1.0 Sek. Dauer

Pausen

(.)	Mikropause
(-), (--), (---)	kurze, mittlere, längere Pausen von ca. 0.25 – 0.75 Sek.; bis ca. 1 Sek.
(2.0)	geschätzte Pause, bei mehr als ca. 1 Sek. Dauer
(2.85)	gemessene Pause (Angabe mit zwei Stellen hinter dem Punkt)

Sonstige segmentale Konventionen

Verzögerungssignale

äh, öh, etc.	Verzögerungssignale, sog. „gefüllte Pausen“
--------------	---

Lachen und Weinen

haha hehe hihi	kürzeres und silbisches Lachen
((lacht)) ((weint))	Beschreibung des Lachens bzw. Weinens
<<lachend> soo > Extension	Lachendes bzw. weinendes Sprechen mit Beschreibung der
<<weinend> soo>	
<< :-) > soo>	“smile voice”

Rezeptionssignale

hm,ja,nein,nee	einsilbige Signale
hm_hm, ja_a, nei_ein, nee_e	zweisilbige Signale
?hm?hm	Glottalverschlüssen, meistens verneinend

Sonstige Konventionen

Nonverbale Handlungen und Ereignisse

((hustet))	para- und außersprachliche Handlungen und Ereignisse, ggf. mit Angabe der Dauer
------------	---

Verständlichkeit

()	unverständliche Passage je nach Länge
(xxx xxx xxx)	unverständliche Passage mit Angaben unverständlicher Silben
(solche)	vermuteter Wortlaut
(solche/welche)	mögliche Alternativen
(unverständlich, ca. 3 Sek)	unverständliche Passage mit Angabe der Dauer

Die Transkriptionskonventionen dienen der objektiven Transkription des Gesagten, d.h. die Transkription muss möglichst interpretationsarm durchgeführt werden, so dass „der Spielraum potentiell möglicher Interpretationen eines Ereignisses durch die Wiedergabe im Transkript nicht eingeengt wird“ (Deppermann 2008: 48).

In den Transkriptionen werden Abkürzungen für die SprecherInnen wie folgt verwendet:

- Ö: für den deutschsprechenden Kollegen aus Österreich
- D: für die Dolmetscherin
- I: für die italienischsprechende Kollegin aus Italien

Die Passagen sind nummeriert und die Abkürzung für SprecherInnen wird beim jeden Sprecherwechseln angeführt. Im Rahmen dieser Masterarbeit werden nur ausgesuchte Passage und Ausschnitte der Simulationen und Interviews dargestellt, die für die Untersuchungsfragestellung relevant sind.

Zugunsten des vollständigen Verstehens des Gesagten in den Simulationen werden die Passagen auf Italienisch von der Autorin dieser Masterarbeit ins Deutsche übersetzt und die entsprechende Übersetzung wird direkt unten die Passage (ohne Nummerierung) eingefügt. Die

Entscheidung, die Übersetzung wörtlich und möglichst nah am gesagten Original durchzuführen, dient der Betonung der Unterschiede in der Verdolmetschung, in der Wortauswahl und in den Nuancen der beiden Sprachen. Aus diesem Grund könnten einige Übersetzungen der italienischen Verdolmetschungen auf Deutsch ungewöhnlich klingen.

Zudem wird darauf hingewiesen, dass Deutsch und Italienisch eine unterschiedliche Sensibilität in Bezug auf Gendersprache vorweisen. Im Italienischen werden immer noch die allgemeinen maskuline Pluralformen für die männliche und weibliche Mehrzahl breit verwendet. Ein Beispiel dafür aus den Simulationen, ist das Wort „clienti“, das auf Italienisch sowohl Kunden als auch Kundinnen umfasst und wird normalerweise auf Italienisch nicht als sexistisch wahrgenommen, da in diesem Fall ein ausschließlich weibliches Wort für den weiblichen Plural sogar nicht existiert. In der Übersetzung der italienischen Passagen wird zuerst die wörtliche Übersetzung des Italienischen (oft die männliche Form) angegeben, und dann die übliche Übersetzung ins Deutsche (gegenderte Form).

9. Grundmodell für die Analyse der Simulation – Wadensjös „renditions“

Bedeutung der Äußerungen der DolmetscherInnen

Verdolmetschte Wiedergaben spiegeln die Initiative der DolmetscherInnen im Gespräch wider und können sich an den Text oder an die Interaktion orientieren. Die Rolle einem/r DolmetscherIn besteht gleichzeitig daraus, das Gespräch zu dolmetschen und zu koordinieren (Wadensjö 1998: 105ff.). Die bloße Anwesenheit der dolmetschenden Person gilt als Voraussetzung für das Stattfinden des Austausches zwischen den Hauptgesprächsteilnehmenden, da die dolmetschende Person die einzige Person ist, die alles versteht und das Gespräch ermöglichen kann (Wadensjö 1998: 237). Aus diesem Grund spielen DolmetscherInnen eine privilegierte mächtige Rolle.

Interpreters in themselves constitute a guarantee against communicative breakdown. Merely by offering translations they communicate the existence - at some level - of understanding. Their activity can encourage primary interlocutors to go on talking without worrying about occasional miscommunication between each other even when there could, in fact, be causes for concern. (Wadensjö 1998: 237)

Je nach Absicht der DolmetscherInnen, kann eine Wiedergabe zu text- oder interaktionsorientierten Aussagen zugeordnet werden, wenn sie der Koordination dient. Zu den textorientierten Initiativen könnten jegliche Wiedergaben zugeführt werden, die um Klärung und Zeit zum Dolmetschen bitten, die eine/n Gesprächsteilnehmende bitten, aufhören zu reden oder diejenige, die die Verdolmetschung selbst kommentieren. Wiedergaben, die danach streben, die gemeinsame kommunikative Aktivität aufrechtzuerhalten, eine Brücke zwischen den möglichen unterschiedlichen Perspektiven im Gespräch zu bauen und den Austausch weiter zu ermöglichen, sind interaktionsorientiert. Dazu zählen beispielsweise Aufforderungen zur Einhaltung der Gesprächsreihenfolge, Aufforderungen, das Gespräch zu beginnen, fortzusetzen oder zu beenden sowie Bitten um angeforderte, aber noch nicht erteilte Informationen (Wadensjö 1998: 109ff.).

Auch weitere Dolmetschinitiativen und Verhaltensweisen, die sich in den Wiedergaben zeigen, beziehen sich auf die Interaktion im Gespräch. Die Rolle der DolmetscherInnen ist vielfältig und mit vielen Aspekten der Kommunikation verbunden, unter anderem mit den eventuell entstehenden Missverständnissen zwischen den Gesprächsteilnehmenden, mit dem Respekt des Gegenübers, mit der Unparteilichkeit der Dolmetschleistung und der Verantwortung der übertragenen Aussagen. Wie an einigen Stellen bereits erwähnt, können die obengenannten Wiedergabekategorien wegen unterschiedlichsten Absichten und Zielen zum

Einsatz kommen. *Remedial Work* (Goffmann 1971: 109) stellt eine Strategie dar, die darin besteht, beleidigende Aussagen, die zur Verletzung der Gefühle oder zum Verlust des Respekts eines/einer der Gesprächsteilnehmenden führen könnten, zu ändern. Im Falle der Entstehung von Missverständnissen, entscheiden DolmetscherInnen mit ihren verdolmetschten Wiedergaben, ob die Gesprächsteilnehmenden darauf aufmerksam zu machen und Missverständnisse als gemeinsames Thema anzusprechen oder, zugunsten des reibungslosen Ablaufs des Austausches, sie nicht sichtbar zu machen und sie auszuräumen (Wadensjö 1998: 237). Die Leistung der DolmetscherInnen ist noch von einem weiteren Aspekt betroffen, und zwar die Unparteilichkeit, sowohl zu den Teilnehmenden als auch zum Inhalt ihrer Aussagen. Neutrality, detachment and impartiality are key notions in the professional ethics of interpreters (Berk-Seligson 1990: 227-238). Das Einsetzen einer oder der anderen *Rendition* kann zum Beispiel mit der Absicht verbunden sein, sich von einer Aussage zu distanzieren, die Neutralität des/der DolmetscherIn zu zeigen oder „to mark the distinction between self and other, to present themselves as impartial and as talking on behalf of others“ (Wadensjö 1998: 242).

Die Äußerungen einem/r DolmetscherIn können als Analyseraster für Dolmetschleistungen eingesetzt werden, indem sie Herangehensweisen in einem bestimmten Kontext darstellen und können einen Überblick über die verwendeten Strategien liefern. Anhand der Wiedergabekategorien von Wadensjö werden die Dolmetschleistungen im Rahmen dieser Masterarbeit analysiert und bewertet.

Wadensjös „Renditions“

Es wird oft davon ausgegangen, dass die Aufgabe der DolmetscherInnen danach strebt, originale Aussagen der Hauptgesprächsteilnehmenden so ähnlich wie möglich in eine zweite Sprache zu dolmetschen (Wadensjö 1998: 103), d.h. dass der *target text* dem *source text* entsprechen soll (1998: 103). In ihrem Werk „Interpreting as Interaction“ entscheidet sich Wadensjö für andere Bezeichnungen der Sprechakte: eine Äußerung wird *original*, originale, benannt, wenn sie einem Hauptgesprächsteilnehmenden zugeordnet werden kann und *interpreted*, gedolmetscht, wenn die Aussage von DolmetscherInnen geäußert wird (1998: 104). Diese Aussagen, für Wadensjö *utterances*, werden von ihr als separate Einheiten und als eine Reformulierung des Originalen betrachtet, und aus diesem Grund auch *renditions* genannt (1998:106). „By definition a 'rendition' is a second, and thus, in at least some respect, a new version of an 'original' (1998:107). In ihrem Werk kategorisiert Wadensjö die *renditions* „according to a simple model of mutually compatible types of short texts“ (1998: 106) wie folgt:

- Close Renditions. Um eine Wiedergabe als *close rendition* zu klassifizieren, soll der Inhalt der Aussage auch im Original zu finden und der Stil der beiden Äußerungen annähernd gleich sein (Wadensjö 1998:107).
- Expanded Renditions. Wenn eine Wiedergabe mehr explizite Informationen als die originale Aussage beinhaltet, wird zu den *expanded renditions* zugeordnet (Wadensjö 1998: 107). Eine Aussage kann in der Verdolmetschung erweitert werden, um die kommunikative Bedeutung dessen, was im Original gesagt wurde, zu präzisieren, genauso wie um die dominante kommunikative Aktivität eines primären Gesprächspartners zu bezeichnen oder zu spezifizieren, oder um das Gesagte in der Verdolmetschung zu verallgemeinern (Wadensjö 1998: 146). Ein Beispiel für *expanded rendition*, die zur Vermeidung von Missverständnissen dient, findet man im Ausschnitt der Passage G42:2 (Wadensjö 1998: 120), und zwar im Gespräch zwischen Mutter und Kinderärztin, die sich über die Gesundheit der Tochter unterhalten. Die Mutter sagt am Ende ihrer Auszählung der Symptome „*hacmopka nety*“ (no cold) und die Dolmetscherin verdeutlicht “but she has no cold“ (Wadensjö 1998: 123).
- Reduced Renditions. Eine reduzierte Wiedergabe enthält weniger explizite Informationen als die originale Aussage (Wadensjö 1998: 107). Wadensjö stellt einige mögliche Gründe für den Einsatz solcher Strategien fest. Wenn eine Aussage mit einem Feedback oder mit einem kurzen Kommentar beginnt und ist von einer stärkeren Initiative, einer Frage oder einem neuen Argument gefolgt, werden die ersten Teile des Originals oft weggelassen. Hat die dolmetschende Person vor, einige Informationen über mangelndes gegenseitiges Verständnis oder Vertrauen, über abweichende Einstellungen oder Verhaltensnormen zwischen den Gesprächsteilnehmenden nicht mitzuteilen, werden Teile der originalen Aussagen nicht gedolmetscht (Wadensjö 1998: 147). Im folgenden Beispiel präsentiert Wadensjö zwei reduced renditions.

- (8) (G21:17)
- 1 Anton: я ехал к матери, но у меня есть подданство
I went to [my] mother, but I have a German
- 2 немецкое, во время войны я- мы были в
citizenship/origin, during the war I- we were in
- 3 [Германиии, у меня есть подданство. понимаете?
Germany, I have a citizenship/origin, understand?
- Ilona: men jag har tyskt medborgarskap, under
but I have German citizenship, during
- 4 kriget hade jag ...
the war I had ...
- 5 Anton: a?
what?
- 6 Ilona: °продолжайте°
 °carry on.°
 (0.5)

Abb. 1: Beispiel von Reduced Rendition (Wadensjö 1998: 131)

Das Original wurde im größten Teil ausgelassen und nur die Information, die für den anderen Gesprächsteilnehmer wichtig war, wurde gedolmetscht. Gleichweise wurde mit der Frage „understand?“ umgegangen. Eine mögliche Erklärung laut Wadensjö ist folgend:

Reducing it from focused discourse is a way to avoid making explicit the issue of lacking understanding, which naturally is a sensitive one for interpreters. Besides, it might have been that Ilona [the interpreter] heard it as a question directed to her, rather than to the police officer. (Wadensjö 1998: 132)

Wenn eine Aussage eines/r Gesprächsteilnehmende beim Reden umformuliert, präzisiert oder ausgebessert wird, können DolmetscherInnen aufgrund der Bedürfnisse der anderen Gesprächsteilnehmenden, entscheiden, die Aussage zu resumieren (Wadensjö 1998: 115). Wadensjö stellt ein ähnliches Beispiel dar, in dem die Dolmetscherin "Out of two communicative goals indicated in the 'original', this 'reduced rendition' puts emphasis on the most recently voiced" (1998: 115). Die betreffende Dolmetscherin setzt diese Strategie ein, um dem typischen Bedarf eines Polizeibeamten zu entsprechen, und zwar schnell und eindeutig Informationen zu erfassen.

- Substituted Renditions. Diese Art von Renditions wird von Wadensjö auch als eine Kombination zwischen *expanded* und *reduced* renditions beschrieben (Wadensjö 1998: 107). Die Ziele dieser Renditions sind zahlreich. Unter anderem bestehen Ziele darin, zwischen den Sprachen aber auch zwischen den Perspektiven den Teilnehmenden zu überbrücken (1998: 126f.). Diese Feststellung ist mithilfe folgender Passage erklärt.

(5) (G42:6)

- 1 Nancy: det kan vara- (.) det kan vara en överkänslighet i deras
it can be- (.) it can be an oversensitivity in their
2 **hud** som gör att dom reagerar.
skin that makes them react.
3 Ivana: может быть, просто у неё **кожечка** немножко
perhaps, simply her baby skin is a little
4 чувствительная.
sensitive.
5 Maria: mhm,
mhm.

Abb. 2: Beispiel von Substituted Rendition (Wadensjö 1998: 126)

Aus diesem Abschnitt ergibt sich, wie das Pronomen „their“, das sich sehr allgemein auf kleine Kinder bezieht, mit einem genaueren „her“ von der Dolmetscherin getauscht wurde, um das Bedürfnis der Mutter zu erfüllen, dass das Gespräch genau ihre Tochter betrifft (Wadensjö 1998: 126). In ihrem Werk beobachtet Wadensjö, dass *substituted renditions* eingesetzt werden, um die originalen Aussagen an die Erwartungen der EmpfängerInnen anzupassen, z.B. im Falle einer (absichtliche oder unabsichtliche) unhöflichen oder nicht freundlichen Äußerung, und auch den Stil zwischen Alltags- oder Fachsprache zu adaptieren (1998: 146f.).

- Summarized Renditions. Eine solche Wiedergabe ist eine Aussage, die zwei oder mehr originale Aussagen entspricht. Diese Aussagen können von einem/r einzigen Gesprächsteilnehmende sowie von unterschiedlichen Gesprächsteilnehmenden (inklusive der dolmetschenden Person) kommen (Wadensjö 1998: 107f.)
- Two-part oder Multi-part Renditions. Die zwei- oder multiteilige Wiedergabe ist eine verdolmetschte Aussage, die die originale Äußerung in zwei oder mehreren Teilen überträgt, wobei die originale nur aus einem Teil besteht (Wadensjö 1998: 108).
- Non-Renditions. Wadensjö bezeichnet als *non-rendition* eine Aussage, die als Initiative oder Antwort des/der DolmetscherIn entsteht und keine Verdolmetschung einer originalen Äußerung ist (Wadensjö 1998: 108). Das kommt beispielsweise vor, wenn DolmetscherInnen den Informationen im Original zusätzliche Informationen hinzufügen, die sie für den Kontext für wichtig halten. Das ist genau, was Wadensjö während einem Polizeiverhör beobachtet: die Dolmetscherin „expands upon the police officer's 'original' utterance. She repeatedly provides details that are normally included in the standard information for those taken into custody“ (1998: 135).

- Zero Renditions. Eine Null-Wiedergabe ist zu beobachten, wenn eine originale Aussage in die Zielsprache nicht übersetzt wird, d.h. es gibt keine entsprechende *rendition* für die *original utterance* (Wadensjö 1998: 108). In einem Gespräch kann der Austausch zwischen den Teilnehmenden so schnell erfolgen, dass DolmetscherInnen keine Zeit eingeräumt wird, die Übersetzung zu beenden. Wenn ein Gesprächsteilnehmende auf die nicht beendete Übersetzung sofort mit einer Aussage reagiert, bleiben einige Informationen der originalen Aussage unübersetzt. Das wird anhand von dem Beispiel im Ausschnitt P11:1 (Wadensjö 1998: 134) erläutert. *Zero renditions* sind auch in Passagen zu bemerken, in denen kurze back-channelling Elemente „as parts of a larger sequence“ betrachtet werden (1998: 115) und es ist klar, dass im gegebenen Kontext „are heard as insubstantial, subordinate and supporting feedback“ (1998: 115). Beispielsweise wird im Ausschnitt G22:9-10 (Wadensjö 1998: 114) das originale back-channelling „da“ (yes) nicht gedolmetscht. Aus diesem Grund weist Wadensjö darauf hin, dass nur bei einer Analyse von verschriftlichen Passagen in solchen Fällen einen Mangel entsprechender Übersetzung nachgewiesen wird (1998: 115). Die Auslassung einer Aussage könnte auch eine bewusste Entscheidung des/der Dolmetscherin sein, um Informationen nicht weiterzugeben, die das eigene oder das Gesicht eines der Gesprächsteilnehmenden bedrohen könnte.

10. Analyse der Gesprächsausschnitte und *rich points*

Die Analyse und der Vergleich der drei Simulationen erfolgt mithilfe der *rich points*. Wie von Gumul und Herring (2022) erörtert, sind *rich points*

[A] series of ‘points’ or features in the stimulus that are of particular interest, due to their potential for being challenging to deal with, requiring higher-level decision-making, being terminologically or conceptually complex, involving potential for emotional response or involvement, or any other feature deemed of interest in light of the research questions. (Gumul & Herring 2022: 243)

Insbesondere werden im Rahmen dieser Masterarbeit als *rich points* längere Gesprächssegmente analysiert, die sexistische Kommentare aufweisen. In den folgenden Tabellen werden einzelne *rich points*, die in den Simulationen vorgekommen und die für die Untersuchung der Masterarbeit relevant sind, genauso wie die entsprechenden Verdolmetschungen der Probandinnen dargestellt und verglichen.

***Rich point* n.1: Kommentar über das Aussehen**

Tabelle 2: *Rich Point* n.1: Kommentar über das Aussehen

Originale Aussage	Wiedergabe der P1	Wiedergabe der P2	Wiedergabe der P3
„wow, ich habe nicht damit gerechnet, dass eine solche schöne Dame mir heute beistehen wird“	07 “wow, non avevo sicuramente fatto i conti col fatto che avrei parlato con una (.) signora (.) ähm così bella”	08 “ äh non mi aspettavo una donna così <<lächelt> bella>”	07 “sono äh molto sorpreso di vedere una äh signora così così bella di questa bellezza”
Übersetzung	Wow ich hatte sicherlich nicht damit gerechnet, mit so einer schönen Dame zu sprechen	Ich habe nicht so eine schöne Dame erwartet.	Ich bin sehr überrascht, eine so schöne Dame, vor solcher Schönheit, zu sehen

In der Tabelle 2 sind einige Ausschnitte der drei Simulationen zu sehen, die die Verdolmetschungen von den drei Probandinnen der entsprechenden originalen Aussagen darstellen. In der originalen Aussage äußert sich der österreichische Kollege über das Aussehen der italienischen Kollegin. Dieses Verhalten, und zwar „intrusive comments about physical appearance“, wird von European Institute for Gender Equality (2020) als ein Beispiel von Sexismus am Arbeitsplatz definiert.

Wie in der Tabelle 2 dargestellt, gibt die Dolmetscherin P1 den Sinn des Originalen fast 100% gleich, inklusiv des sexistischen Kommentares, wieder: „una signora così bella“ ist die wörtliche Übersetzung des deutschen originalen Ausdrucks „eine solche schöne Dame“. In diesem Sinne produziert die Dolmetscherin P1 eine *close rendition*. Das Verb „beistehen“ wird

durch das Verb „sprechen“ ersetzt und das Adverb „sicherlich“ wird aus eigener Initiative der Dolmetscherin P1 hinzugefügt. Daher könnte man die Wiedergabe auch als eine *substituted-expanded rendition* verstehen. Die Wiedergabe der Dolmetscherin P1 weist auf einen Verzögerungslaut, der vor dem „così bella“ produziert wird. Auf diese Weise wird der Kommentar durch die Verdolmetschung an die italienische Kollegin adressiert.

Die zweite Dolmetscherin P2 entscheidet sich für eine kürzere Wiedergabe, die den Sinn des Originals zusammenfasst und behält dabei die Hauptelemente: die Überraschung des Kollegen und den Kommentar über das Aussehen der Kollegin. Die Wiedergabe 08 der P2 entspricht den Parametern der *summarized rendition*. Es ist zu vermerken, dass die Dolmetscherin P2 lächeln muss, wenn sie das Wort „bella“ (schön) ausspricht.

Die Dolmetscherin P3 verstärkt und ersetzt die originale Aussage „nicht mit etwas rechnen“ mit ihrer Version „molto sorpreso“ (sehr überrascht). Das könnte man als *substituted* oder *expanded rendition* definieren. Sie fügt auch aus eigener Initiative das Element „di questa bellezza“ (von solcher Schönheit) hinzu, das im Original nicht zu finden ist. Eine *non-rendition* wird damit gebildet. Auch in der Passage 07 der P3 ist eine Verzögerungslaute vor dem Teil „signora così bella“ (eine so schöne Dame) zu vermerken. Die Dolmetscherin P3 verzögert sich bei der Dolmetschung sowohl am Anfang ihrer Aussage als auch vor dem Ausdruck „signora così così bella, di questa bellezza“ (eine so schöne Dame, vor solcher Schönheit).

Auf den ersten Blick scheint es so, dass die Dolmetscherinnen versucht haben, den originalen Sinn so nah wie möglich wiederzugeben. Die drei Wiedergaben erfolgen aber in unterschiedlichen Ausmaßen: nur die Wiedergabe der ersten Dolmetscherin P1 ist fast eine identische Version des Originals. Die Verdolmetschung der Dolmetscherin P3 ist aussagekräftiger als das Original, indem der Kommentar über das Aussehen durch den Ausdruck „di questa bellezza“ (von solcher Schönheit) ergänzt und verstärkt wird. Die Verzögerungslaute, die bei allen drei Wiedergaben vorkommen, könnten ein Zeichen der Mühe sein, den Kommentar richtig und angemessen rüberzubringen. Das Lächeln der Dolmetscherin P2, das vor dem „bella“ (schön) zu sehen ist, kann man als Element der Höflichkeit gegenüber der italienischen Kollegin aber auch der Nervosität, wegen dem Kommentar über das Äußeres, verstehen.

Rich points n.2 und n.3: Kommentare über Fähigkeiten der Frauen

Tabelle 3: Rich points n.2 und n.3: Kommentare über Fähigkeiten der Frauen

Originale Aussage	Wiedergabe der P1	Wiedergabe der P2	Wiedergabe der P3
„Genau das wollte ich wissen... Prima, wunderbar... Wieso sagt man immer, dass Frauen keine Mathematik können...“	63 Molto bene (.) era proprio questo che volevo sapere -	82 äh sì, grazie perfetto (- -) mh mi ha detto quello che volevo sapere 83 <<lächelt> qualche volta non è così difficile con la matematica> <<den kopf schüttelnd> i dati ma è era perfettamente äh da capire>	80 grazie mille perfetto (.) 81 queste erano le informazioni che äh che che chiedevo e che volevo sapere 82 äh poi si dice (.) che donne non (.)äh (-) <<stammeln> non s non f non s non non (può)> essere brave nel nella matematica 83 quindi vedo che lei abbia fatto i suoi compiti (- -)
„wenn du es mir erlaubst zu sagen. Ich sehe du hast deine Hausaufgaben sehr gut gemacht!“	64 Äh e posso vedere appunto che lei ha eseguito il suo compito perfettamente ((schaut nicht in die camera))	-	
Übersetzung der beiden Passage	Sehr gut, das ist genau was ich wissen wollte und kann daher sehen, dass Sie ihre Hausaufgaben perfekt gemacht haben	Ja, danke, perfekt. Sie haben mir gesagt, was ich wissen wollte. Manchmal ist nicht so schwer mit Mathematik und Daten, es war perfekt zu verstehen	Vielen Dank, perfekt. Diese sind die Informationen, die ich gefragt habe und die ich wissen wollte. Und dann sagt man, dass Frauen nicht gut in Mathematik seien. Also ich sehe Sie haben ihre Hausaufgaben gemacht.

In der Tabelle 3 werden gleichzeitig zwei *rich points* präsentiert, da sie gleich nacheinander in der Simulation vorkommen und somit ein Zusammenhang zwischen ihnen hergestellt werden kann, der in den entsprechenden Verdolmetschungen zu beobachten ist. Da sexistische Verhaltensweisen nicht immer bewusst sind (Schiff 2018: 9), könnte der erste Kommentar des österreichischen Kollegen als Kompliment angenommen werden. Eigentlich basiert er auf dem sexistischen Stereotyp, dass Frauen in wissenschaftlichen Fächern schlechter als Männer

abschneiden würden. Wie von Leskinen und Cortina (2014: 117) erläutert, sind auf geschlechtsstereotypen Zuschreibungen basierende Kommentare als sexistische Kommentare zu betrachten. Insbesondere handelt es sich hier um einen Kommentar, der „beliefs about the characteristics that a particular group should (or should not) hold“ (Leskinen & Cortina 2014: 117) oder angeborene Unfähigkeiten umfasst, der sogenannte präskriptive Kommentar. Der zweite Kommentar beinhaltet gleichzeitig zwei Arten von sexistischen Äußerungen gegenüber Frauen: Infantilisierung und unsachgemäße Kritik an ihrer Arbeit. Laut Leskinen und Cortina (2014) spricht man von Infantilisierung, wenn Frauen wie kleine Kinder angesprochen werden oder wenn sie auf eine Art und Weise behandelt werden, als ob sie dumm oder inkompetent wären (2014: 114). Die Studie „Diskriminierungserfahrungen von Frauen in Österreich“ von der Arbeiterkammer Wien (Schönherr 2020) zeigt, dass 64 % der befragten Frauen unsachgemäße Kritik an der eigenen Arbeit erlebt haben. Der Ausdruck „Hausaufgaben machen“ kann sowohl als kinderbezogene Sprache als auch als Herabsetzung der von der italienischen Kollegin geleisteten Arbeit betrachtet werden. Darüber hinaus enthält der zweite Kommentar ein Element, das nicht unbedingt als sexistisch zu verstehen ist, aber das im formellen Arbeitskontext Respektslosigkeit zeigt: Das Einsetzen des Pronomens „du“. Die italienische Kollegin wird von dem Kollegen geduzt.

Wie die zweite Spalte der Tabelle 3 zeigt, ändert die Dolmetscherin P1 in der Passage 63 die Reihenfolge der originalen Aussage: Zuerst wird die Schätzung der Antwort der Kollegin geäußert und dann wird präzisiert, dass die damit verbundene Erwartung erfüllt wurde. Die Dolmetscherin mildert durch die Wortwahl die Kraft der originalen Aussage: „Prima, wunderbar“ könnte auf Italienisch als „ottimo, fantastico“ übersetzt werden aber wird durch die verwendete Variante "molto bene" (sehr gut) ersetzt. Auf diese Weise klingt die Wiedergabe, die als *substituted rendition* kategorisiert werden kann, sanfter. In dieser Passage fällt leicht auf, dass der Kommentar, oder *rich point*, des österreichischen Kollegen über die Schwierigkeiten der Frauen in der Mathematik komplett ausgelassen wird. Man beobachtet also eine *zero rendition*, da dieser Kommentar in der Zielsprache überhaupt nicht erwähnt wird, sondern die Dolmetscherin P1 kümmert sich direkt um die nächste Aussage des männlichen Kollegen. In der Passage 64 liefert die Dolmetscherin P1 eine ziemlich wörtliche Übersetzung des Originals, das sexistische Elemente beinhaltet. Zu erwähnen ist das Ersetzen des im Original verwendeten informellen Pronomens „du“ durch das höfliche und formelle „lei“ (Sie) in der Verdolmetschung. Das Pronomen „du“ könnte als Zeichen für Sexismus verstanden werden, da der Bankmitarbeiter sich in einer höheren Position fühlt und glaubt, dass er ermächtigt wäre, die Kollegin zu duzen, obwohl er sie persönlich nicht kennt. Diese Änderung,

die zur Entstehung einer *substituted rendition* führt, könnte eine Strategie der Dolmetscherin P1 sein, um das Gesicht der italienischen Kollegin zu schützen und das Gespräch weiterhin ohne Konflikte zu führen. Der einführende Teil der Aussage, „wenn du es mir erlaubst zu sagen“, wird komplett ausgelassen. Hier ist die Rede von einer *zero rendition*.

Die Wiedergabe dieses Ausschnitts der Dolmetscherin P2 nach der Transkriptionskonventionen GAT-2 entspricht drei Passagen. In der Passage 82, wie auch bei der Dolmetscherin P1, erkennt man eine umgekehrte Reihenfolge der Verdolmetschung im Vergleich zum Original, aber die Wiedergabe der Dolmetscherin P2 entspricht genau dem Inhalt des Originals. Die Passage 82 ist eine *close rendition*. Die Passage 83 benötigt eine genauere Analyse, da die Dolmetscherin mit dem Sinn und der Wiedergabe der originalen Äußerung kämpft. Das Element „Mathematik“ wird in der Wiedergabe erwähnt. Das Verb „können“, das die Fähigkeiten der Frauen bewertet, wird zu „manchmal ist nicht so schwer“ umgewandelt und die Benennung der von der sexistischen Aussage betroffenen Gruppe, d.h. die „Frauen“, wird nicht übersetzt. Man hat also in der Passage 83 sowohl mit einer *substituted* als auch mit einer *zero rendition* zu tun. Bemerkenswert ist auch das nonverbale Verhalten der Dolmetscherin P2 während ihrer Verdolmetschung der Aussage bezüglich der Kompetenzen in der Mathematik: Sie lächelt zuerst, dann schüttelt den Kopf und gegen Ende zögert sie, den richtigen Ausdruck zu finden. Die Aussage, die den *rich point* n.3 beinhaltet, wird von der Dolmetscherin P2 komplett ausgelassen.

Die Dolmetscherin P3 fügt aus eigener Initiative die Verdolmetschung einen Satz hinzu (P3: 80), in dem der italienischen Kollegin gedankt wird, obwohl im Original kein „Danke“ gesagt wurde. Diesen eingefügten Satz kann man als *non-rendition* betrachten, da es keine entsprechende Originalaussage dazu gibt. Die Dolmetscherin hat wahrscheinlich automatisch einen passenden Satz zum Kontext produziert oder den Sinn der Aussage „genau das wollte ich wissen“ als eine Danksagung seitens des österreichischen Mitarbeiters verstanden. In der 81. Passage beginnt die Verdolmetschung des Gesagten, die ziemlich genau erfolgt. Die Dolmetscherin wiederholt sich bzw. bessert ihre Verdolmetschung aus. Die Passage 82 zeigt, dass die Verdolmetschung gleich wie das Original ist, alle Elemente sind in beiden Aussagen zu finden, wie bei den *close renditions*. Die Wiedergabe wird aber vom Stammeln und von Verzögerungsläuten unterbrochen und ist deshalb verlangsamt. Wie die Dolmetscherin P1, ignoriert die Dolmetscherin P3 in ihrer Wiedergabe den ersten einführenden Teil der zweiten originalen Aussage mit dem zweiten *rich point* (Passage 83) und bildet wieder eine *zero rendition*. Zudem findet auch in dieser Passage eine Substitution des Pronomens „du“ durch die höfliche Form „lei“ (Sie) statt. Das bedeutet, dass die Dolmetscherin bevorzugt, eine höflichere

Form zu verwenden und originale Details zu ersetzen. Aus dieser Entscheidung entsteht eine *substituted rendition*. Das heikle Element „Hausaufgaben sehr gut gemacht“ wird wegen der Auslassung des Adverbs „sehr gut“ milder geliefert.

Beim Vergleich der drei unterschiedlichen Wiedergaben, erkennt man, dass zwei der Dolmetscherinnen die Informationen aus den zwei Hauptaussagen in eine einzige Wiedergabe kondensieren und den ungewünschten Teil, einen der *rich points*, überspringen. Da in der originalen Aussage zwei *rich points* so dicht aufeinander folgten, könnten sich die zwei Dolmetscherinnen dazu entschieden haben, einen der beiden auszulassen. Das ist auf unterschiedlichen Weisen erfolgt: Für die Dolmetscherin P2, selbst wenn sie nur einen sexistischen Kommentar gedolmetscht hat, war die Formulierung bzw. die Umformulierung der originalen Aussagen zu einer akzeptablen Variante problematisch. Das hat sich in der Flüssigkeit des Gesagten, in den nonverbalen Faktoren und in den Füllwörtern widergespiegelt. Im Gegensatz dazu, klingt die Wiedergabe der Dolmetscherin P1 sicher und überzeugt: Die Auslassung des ersten Kommentars hat vielleicht dabei geholfen, die Konzentration zu bewahren und keinen Bedarf zu haben, besondere Umformulierungen zu finden. Die Dolmetscherin P3 ist die Einzige, die beide sexistische Äußerungen wiedergegeben hat, dabei hat sie auch Unsicherheit bei der Formulierung gezeigt.

***Rich points* n.4 und n.5: Kommentare enthaltend Spitznamen, herabwürdigende Namen und Stereotype gegenüber Frauen**

Tabelle 4: *Rich points* n.4 und n.5: Kommentare enthaltend Spitznamen, herabwürdigende Namen und Stereotype gegenüber Frauen

Originale Aussage	Wiedergabe der P1	Wiedergabe der P2	Wiedergabe der P3
Ach meine Liebe ... Was sind diese für Anmerkungen, Beschwerde!	98 äh (wechselt ihre Position kurz) allora bene mia cara	128 ((nickt)) (3.5)	121 hm_hm (--)
	99 äh posso capire äh che questi questi commenti ((lacht kurz)) che ha da fare	129 ah ok vedo che ci sono stati alcuni commenti negativi	möchten sie dass ich das so dolmetsche
	100 posso capire äh che questi siano dei commenti da parte dei clienti	130 (1.0) äh (1.0)	123 Hm_hm ok äh allora sì il signore (.) ha detto che (.)
ich kann mir vorstellen, dass die von kundinnen kommen. Ihr Frauen könnt eine unendliche	101 devo anche dire che voi donne avete sempre qualcosa di cui lamentarvi	äh sì (.) qualche volta mh anche le donne sono è un po' difficile per le	124 allora ha detto sono ne sono sicuro che questo feedback deriva dalla nostra

Liste an Bemerkungen haben... ihr seid ja nie mit irgendwas zufrieden und müsst immer meckern.		donne accettare hm le cose vogliono sempre di più	clientela femminile perché äh si la clientela femminile probabilmente c'ha sempre qualcosa su cui lamentarsi äh(--)
Übersetzung beider Passagen	Also gut meine liebe, ich kann verstehen, dass, diese Kommentare, die sie machen, ich kann verstehen, dass diese Kommentare von Kunden/Kundschaft sind. Ich muss auch dazu sagen, dass ihr Frauen immer was zum Meckern habt.	ok ich sehe, dass es einige negative Kommentare gab. Ja Manchmal auch die Frauen, es ist ein bisschen schwierig für Frauen Sachen zu akzeptieren, sie wollen immer mehr	Ok also ja der Herr hat gesagt, also hat gesagt: ich bin davon ich bin mir sicher, dass dieses Feedback von der weiblichen Kundschaft kommt, weil die weibliche Kundschaft wahrscheinlich immer etwas zu beschweren hat

In der Tabelle 4 werden erneut zwei, bzw. drei *rich points*, zusammen dargestellt, einerseits da sie im Gespräch nacheinander vorkommen und miteinander verflochten sind, andererseits wegen der ähnlichen Natur. Der erste *rich point* besteht in dem Ausdruck „meine Liebe“. Einige Anreden, die zwar als Ausdruck der Zärtlichkeit angesehen werden können, äußern in nicht geeigneten Situationen Unterschätzung so wie Herabsetzung des Gegenübers, in diesem Fall, der Frauen. Die Herabsetzung von Frauen durch abwertenden Anredeformen findet auch am Arbeitsplatz statt, denn “[f]orms like “honey”, “love” and “dear”, normally classified as endearments” (Ilie 2018: 606) in offiziellen Kontexten eingesetzt werden, in welchen keine intime symmetrische Beziehung zwischen den Gesprächsteilnehmenden besteht. Ein Beispiel dafür ist der Fall geschlechtsbedingter Diskriminierungen im House of Commons, der von Ilie (2018) beschrieben und analysiert wurde.

Die folgend als sexistisch dargestellten Kommentare basieren auf negativen Stereotypen gegenüber Frauen, die oft in der Gesellschaft weiterverbreitet oder als selbstverständlich betrachtet werden. Der sorgfältige Charakter, über den oft Frauen verfügen, wird von Männern als Makel angesehen, da er laut Männern zu Auseinandersetzungen in Form von Anmerkungen oder Beschwerden führen kann, die als Zeichen der Unzufriedenheit und des Meckerns wahrgenommen werden. Im Gesprächsausschnitt spielt sich dieses Szenario ab. Aus diesem Grund sind die Ausdrücke, die den zweiten Teil der originalen Aussage ausmachen, zu der gleichen Erscheinungsform des Sexismus zurückzuführen. Der Einsatz des Pronomens „ihr“ und den damit verbundenen Verbformen der zweiten Person Plural sind, wie in den vorigen

rich points, nicht unbedingt als sexistisches Element zu verstehen aber sicherlich als ein Zeichen der Respektlosigkeit oder, wie auch für die Spitznamen, der Unterschätzung von Frauen wahrzunehmen.

Diese ausgewählten Passagen, die eine Vielzahl an heiklen *rich points* in sich bergen, werden von den drei Probandinnen unterschiedlich behandelt. Wie in dem Ausschnitt 98 in der ersten Spalte zu lesen ist, behält die Dolmetscherin P1 den sexistischen Ausdruck „meine Liebe“ in ihrer Verdolmetschung. Wenn das als *close rendition* eingestuft werden kann, gibt es noch ein kleines Detail zu bedenken, und zwar das Wort „bene“ (gut), das in der Wiedergabe hinzugefügt wird. Der Bankmitarbeiter ist tatsächlich nicht zufrieden mit der kurz davor gehörten Antwort der Kollegin, und hat aus diesem Grund kein Zeichen der Zufriedenheit geäußert. Die Wiedergabe ist also auch als *expanded rendition* zu betrachten, indem wahrscheinlich ein Versuch der Mediation und des höflichen Fortsetzens des Gesprächs gewagt wird. In Übereinstimmung mit dem, was soeben erklärt wurde, merkt man, dass der unzufriedene Kommentar über die Anmerkungen der KundInnen von der P1 nicht gedolmetscht wird. Es ergibt sich auf diese Weise eine *zero rendition*, die einem ganzen Satz entspricht, da die Dolmetscherin P1 sofort die zweite Aussage wiedergibt (Passagen 99-100). Die Verdolmetschung entspricht nur teilweise dem Original. Der erste Teil der Wiedergabe enthält eine merkwürdige Substitution: Der Bankmitarbeiter behauptet in seinem sexistischen Kommentar, dass solche Bemerkungen nur von Kundinnen kommen können, aber die P1 verwendet in ihrer Dolmetschung das Wort „clienti“ (Kundinnen und Kunden) und verallgemeinert dadurch die originale Aussage. Es handelt sich wieder um eine *substituted rendition*, indem das Wort „Frauen“ überhaupt nicht ausgesprochen wird. Aus diesem Grund wirkt die Wiedergabe des folgenden Teils wenig zusammenhängend: In der Passage 101 wird Bezug auf Frauen und wie sie sich immer beschweren genommen, aber Frauen werden vorher nicht erwähnt. Der zweite Ausdruck des Bankmitarbeiters wird im Allgemeinen von der P1 zusammengefasst, wie bei einer *summarized rendition*. Genauer betrachtet wird ein Teil komplett ausgelassen, es handelt sich um „Ihr Frauen könnt eine unendliche Liste an Bemerkungen haben“ und entsteht dadurch eine *zero rendition*. Ein ähnliches Entscheidungsmuster beobachtet man auch bei dem letzten originalen Satz in der Passage 101, indem von zwei Elementen nur der Kommentar darüber, dass Frauen immer meckern müssen, wortwörtlich übersetzt wird (*close rendition*), während der andere verloren geht (*zero rendition*).

Die Wiedergabe der Dolmetscherin P2 beginnt mit einem nonverbalen Element: Den ersten Ausdruck des Bankmitarbeiters "Ach meine Liebe" dolmetscht P2 nicht (*zero rendition*)

und nickt an seiner Stelle einige Sekunden lang (vgl. Ausschnitt 128). Der Anfang ihrer Verdolmetschung enthält nur die Feststellung seitens des Filialmitarbeiters, dass es einige negative Kommentare gibt. Diese Umformulierung der P2 in der Passage 129 könnte als *substituted rendition* verstanden werden, indem sie den spontanen negativen Kommentar des Kollegen mildert und den unhöflichen Kommentar an der Erwartung der Mitarbeiterin anpasst. Die Passage 130 bildet eine Zusammenfassung und Umformulierung der letzten zwei Ausdrücke des Bankmitarbeiters. Das Element "Frauen" wird in der Verdolmetschung geäußert aber nicht im Zusammenhang mit den bereits erwähnten Beschwerden. Die Aussage, dass die negativen Kommentare von Kundinnen stammen, wird tatsächlich ausgelassen (*zero rendition*). Die Wiedergabe in der Passage 130 fasst den Sinn der zwei letzten sexistischen Kommentare zusammen und präsentiert sie umformuliert: „Nie mit etwas zufrieden sein“ wird durch „è un po' difficile per le donne accettare le cose“ (es ist ein bisschen schwierig für Frauen Sachen zu akzeptieren) ersetzt sowie „immer meckern“ zu einer wenig beleidigenden Feststellung umgewandelt wird, und zwar „vogliono sempre di più“ (wollen immer mehr). Die ganze Verdolmetschung ist zweifellos als *substituted rendition* zu verstehen, da viele Elemente geändert werden. Das von dem Bankmitarbeiter verwendete Pronomen „ihr“ und die damit verbundene Form der Verben (zweite Person Plural) „seid“ und „müsst“ bilden keine Ausnahme: In der Wiedergabe erscheinen das Wort „Frauen“ und die Verben in der dritten Person Plural. Damit werden die Kommentare verallgemeinert und die Gesprächspartnerin fühlt sich vielleicht weniger angesprochen oder beleidigt.

Auf eine andere Weise verläuft die Verdolmetschung der Dolmetscherin P3. Die Passage 121 ist ein Kommentar aus eigener Initiative, welcher laut Wadensjö als *non rendition* zu kategorisieren ist: Sie wendet sich an den Bankmitarbeiter und fragt ihn, wie er sich wünscht, dass sie das Gesagte dolmetscht. Der Kollege antwortet, dass diese Entscheidung in ihrer Obsorge liegt. In der folgenden Passage ist dann zu beobachten, wie die Dolmetscherin zögert, die Wiedergabe zu starten, sie dann jedoch mit dem Satz "il signore ha detto che" (der Herr hat gesagt,dass) beginnt. Hier findet ein wichtiger Wechsel statt: die Dolmetscherin verwendet die dritte Person Singular bzw. die indirekte Rede, um die Meinung des Bankmitarbeiters wiederzugeben. Wie in der Translationswissenschaft schon bewiesen, dient diese Strategie der DolmetscherInnen, die indirekte Rede zu verwenden oder in die dritte Person zu wechseln als Methode, die vermeidet, als ultimative Gesprächsquelle gesehen zu werden (Wadensjö 1998: 241). Den Ausdruck in der indirekten Rede wiederholt sie zweimal, bevor sie wieder zu der ersten Person wechselt und beinahe wortwörtlich dolmetscht: hier wird „Kundinnen“ mit „clientela femminile“ (weibliche Kundschaft) explizit gedolmetscht. Die erste Hälfte der

Passage 124 ist daher vollständig wiedergegeben: Man hat es hier mit einer *close rendition* zu tun. Die zweite Hälfte der Passage 124 beinhaltet sowohl eine *zero rendition*, in der eine Auslassung des ersten Stereotyps (Frauen sind nie zufrieden) erkennbar ist, als auch eine *close rendition*, die aber mit dem Adverb "probabilmente" (wahrscheinlich) ergänzt wurde. Das mildert partiell die Kraft des Ausdrucks.

Im Grunde haben alle drei Probandinnen *rich points* an verschiedenen Stellen ausgelassen. Was den ersten Teil des Originals betrifft, wird die herabwürdigende Anrede von zwei Probandinnen nicht gedolmetscht. Das passiert nicht reibungslos, da Verzögerungslaute, so wie das Nicken und Rezeptionssignale, die einige Sekunden dauern, zu vermerken sind. Der zweite Teil ist für die Dolmetschung anstrengender, da drei mögliche schwierige Stellen aufeinanderfolgen. Im Allgemeinen kann man behaupten, dass die Probandinnen diesen Teil zusammenfassen oder verallgemeinern und dadurch versuchen, den Sinn abzumildern bzw. die Wiederholungen, die zur Stärke der Aussage beitragen, auszulassen. Vor allem bei den ersten zwei Probandinnen ist die Schwierigkeit der Formulierung spürbar (in der schriftlichen Form ist es von den vielzählige "äh" "hm" sowie von dem Verhalten "lacht kurz" nachzuvollziehen). Im Vergleich zu den ersten zwei Dolmetscherinnen, setzt sich die P3 der Bedrohung des eigenen und des Gesichts des Bankmitarbeiters aus und fragt ihn direkt, wie sie vorgehen soll. Das zeigt eine Reflexion seitens der P3 sowohl über den Inhalt des Gesagten als auch über ihre eigene Rolle. Gleichzeitig hebt sie damit den komplizierten Umgang mit sexistischen Äußerungen hervor.

Rich Point n.6: Geschlechtsspezifisches Stereotyp gegenüber Frauen

Tabelle 5: Rich Point n.6: Geschlechtsspezifisches Stereotyp

Originale Aussage	Wiedergabe der P1	Wiedergabe der P2	Wiedergabe der P3
Ich verstehe, wenn man als Frau den ganzen Tag zu Hause verbringt, dass man die Zeit für solche Sachen hat.	179 e ovviamente posso immaginare che se qualcuno sta a casa tutto il giorno allora (.) va bene (.) ci si può prendere del tempo	240 äh si penso che ci sono delle persone a casa che forse hanno una famiglia un marito dei bambini dei figli 241 quindi (.) per tante persone non c'è il tempo (-) äh	215 e poi si il signor muller ha detto che (.) può capire che le donne si trovino più a casa che gli uomini e che loro abbiano più tempo di arrivare in banca per fare delle firma firme
Übersetzung	Und natürlich kann ich mir vorstellen, dass wenn Jemand den ganzen Tag zu Hause sitzt dann ja ok,	Ja ich denke es gibt Personen zu Hause, die wahrscheinlich eine Familie, einen Mann,	Und dann ja, Her Müller hat gesagt, dass er verstehen kann, dass Frauen öfters zu Hause

	man kann sich dafür die Zeit nehmen.	Kleinkinder, Kinder haben also für viele Personen gibt es keine Zeit	sind als Männer und mehr Zeit hätten, um in die Bank zu kommen und Unterschriften setzen
--	--------------------------------------	--	--

Der sexistische Kommentar, der in der Tabelle 5 den sechsten *rich point* ausmacht, beruht auf dem Stereotyp, dass Frauen als solche zu Hause sitzen und sich um ihre Familie kümmern. Wie von Leskinen & Cortina (2014) beschrieben, zählt die Annahme, dass Zuhause "women's proper place, especially when parenting" (Leskinen & Cortina 2014: 115) ist, zu den geschlechtsspezifischen Belästigungen. Diese neue Dimension der Diskriminierung wird *Work/Family Policing* genannt und benachteiligt die Frauen, indem vorausgesetzt wird, dass sie am Arbeitsplatz nicht richtig und nicht willkommen sind: "women are better suited for raising children than being in the workplace" (2014: 114). Dieser Kommentar des Bankmitarbeiters basiert auf der Annahme, dass es so auch in der Realität ist und er geht davon aus, dass Frauen zu Hause sitzen und sich Zeit für unnötige Sachen (wie eine Unterschrift setzen) nehmen können. Daher kann man den Kommentar als sexistisch klassifizieren.

Dieser sexistische Kommentar wird von der Dolmetscherin P1 nicht ausführlich gedolmetscht. Zuerst ergänzt P1 spontan die originale Aussage mit "ovviamente" (natürlich) und dann ersetzt sie das Wort "Frau" durch "qualcuno" (jemand) und eliminiert auf diese Weise die sexistische Bedeutung des Kommentars. Die Wiedergabe, die als *expanded* und *substituted rendition* betrachtet werden kann, verallgemeinert die Äußerung, die dann offen zur Interpretation bleibt und für die Gesprächspartnerin nicht mehr beleidigend wirkt.

In ähnlicher Weise versucht die Dolmetscherin P2 den sexistischen Kommentar nicht so explizit auszudrücken. Das Ergebnis ist aber undeutlich. Obwohl das Wort "Frauen" gar nicht erwähnt wird und durch das allgemeine Wort "persone" (Menschen) ersetzt wird, liefert sie trotzdem eine detaillierte Beschreibung, warum diese "persone" zu Hause sind, und zwar weil sie „una famiglia, un marito, dei bambini, dei figli“ (eine Familie, einen Mann, Kleinkinder, Kinder) haben. Auf diese Weise wird implizit kommuniziert, dass es sich um die Frauen handelt. Aus der Sicht der Renditions-Analyse beobachtet man hier sowohl eine *zero* oder *substituted rendition*, weil "Frauen" durch "qualcuno" (jemand) ersetzt wird, als auch eine *zero rendition*, da "den ganzen Tag" ausgelassen und an seiner Stelle wird die Auflistung aus eigener Initiative formuliert wird (*expanded rendition*). Darüberhinaus ist ein Sinnfehler zu vermerken: in der Wiedergabe deutet P2 an, dass "qualcuno" (jemand) keine Zeit hat, weil er

sich zu Hause um die Familie kümmert. Im Gegenteil besteht die Anspielung des Bankmitarbeiters darin, dass nur die Frauen Zeit hätten, da sie den ganzen Tag zu Hause sitzen.

Wie auch im vorigen Abschnitt in der Tabelle 4, verwendet die Dolmetscherin P3 die dritte Person Singular weiter, um die Aussage des Herrn Müller wiederzugeben. Daher bildet ihre erste Wiedergabe eine *no rendition*: Sie ist ein selbst ergänzter Kommentar, die möglicherweise das Ziel hat, den Ursprung des Kommentars besser zu klären. Hier wird der Sinn des Originals richtig übersetzt, es sind aber einige Ergänzungen zu finden: zuerst sagt P3, dass Frauen "si trovino più a casa che gli uomini" (öfters zu Hause als Männer sind), obwohl der Filialmitarbeiter "Männer" nicht erwähnt. Es kann sein, dass P3 die sexistische Natur des Kommentars sofort bemerkt hat, genauso wie welche andere Gruppe der Frauen gegenübergestellt wird. Ihre Ergänzung gilt als *expanded rendition*. Eine weitere *expanded rendition* ist kurz danach zu beobachten: Im Original meint Herr Müller, dass Frauen Zeit hätten und nicht "più tempo" (mehr Zeit), er macht nämlich kein Vergleich. Gleichermassen liefert P3 kurz danach eine erweiterte Information (*expanded rendition*) und zwar ergänzt sie das Original "für solche Sachen" mit "fare delle firme" (Unterschriften setzen), um zu verdeutlichen, was Herr Müller damit meint und der Empfängerin klarer zu machen, worüber er redet.

Die Verhaltensweise der drei Dolmetscherinnen unterscheiden sich in vielerlei Hinsicht. Die P1 und P2 haben versucht, die originale sexistische Aussage durch den Ersatz des Wortes "Frauen" zu mildern. Wenn die P1 gar nicht vermittelt hat, wer sich zu Hause aufhält, hat es die P2 aufgrund ihrer Auflistung implizit kommuniziert. Ganz anders hat sich die P3 verhalten, indem sie sofort nachgefragt hat, ob diese Aussage "so" zu dolmetschen war. Nach einer positiven Antwort seitens des Bankmitarbeiters wird die originale Aussage von P3 genauso aussagekräftig ins Italienische gedolmetscht. Die drei Verhaltensweisen lassen sich auf einer virtuellen Intensitätsskala der Übertragung der sexistischen Kommentare anordnen: von P1, die Frauen nicht andeutet und nicht den sexistischen Sinn der Äußerung überträgt, über P2, die gleichermassen die sexistische Aussage so wie sie ist nicht dolmetscht, aber dann klar macht, dass es sich um Frauen handelt, bis hin zu P3, die das Original laut und deutlich wiedergibt. Mithilfe der dritten Person bzw. der indirekten Rede (Herr Müller hat gesagt) befreit sie sich von der Verantwortung einer solchen Aussage.

Fazit

In Folge der Analyse der ausgewählten *rich points* mithilfe der Renditions-Kategorien von Wadensjö (1998), ergibt sich der folgende Überblick der Dolmetschleistungen:

- Alle drei Probandinnen haben sich immer für die höfliche Anredeform „Sie“ entschieden, auch wenn im Original der Bankmitarbeiter die Kollegin geduzt hat.
- Der Versuch, die sexistischen Kommentare zusammenzufassen, zu verallgemeinern und abzumildern ist für die ganze Dauer der drei Simulationen zu erkennen. Das lässt sich auch von der Anzahl an *substituted*, *expanded*, *summarized* und *zero renditions* beweisen. Wenn mehrere sexistische Kommentare oder beleidigende Ausdrücke innerhalb einer einzigen originalen Aussage vorkommen, wird eine davon ausgelassen oder mit einer folgenden zusammengefasst. Anderenfalls werden sie durch den Ersatz von einem Wort durch ein allgemeineres abgemildert und weniger beleidigend gedolmetscht, beispielsweise „Kundinnen“ durch „clienti“ (Kundinnen und Kunden/Kundschaft), „Frauen“ durch „persone“(Menschen) oder „qualcuno“ (Jemand).
- Oft sind Verzögerungslaute, Rezeptionssignale (äh, hm_hm) oder weitere Handlungen (lächeln, nicken) kurz vor der Wiedergabe von *rich points* zu vermerken.
- Wenn einerseits die ersten zwei Probandinnen auf eine ähnliche Weise handeln und selbständig die Entscheidungen über ihr Dolmetschverhalten treffen, hält die dritte Probandin Rücksprache mit dem Bankmitarbeiter bezüglich seiner Aussage und wie sie dolmetschen soll. Das spiegelt sich auch in den darauffolgenden Passagen wider, in denen P3 direkt den gleichen Ansatz übernimmt und die indirekte Rede in ihrer Verdolmetschung verwendet.

Die Verhaltensweisen der Probandinnen haben einige allgemeine gemeinsame Elemente aber unterscheiden sich auch gleichzeitig durch viele kleinere oder größere Entscheidungen. Die durchgeführten Interviews spielen in diesem Rahmen eine wichtige Rolle, um die unterschiedlichen Handlungen und Reaktionen der Dolmetscherinnen zu verstehen.

11. Material aus den Interviews mit den Probandinnen

Der zweite Teil des Datenmaterials der vorliegenden Masterarbeit besteht aus den durchgeführten Interviews mit den Probandinnen. Interviews spielen eine wichtige Rolle in empirischen Untersuchungen, da es daraus möglich ist, die Meinungen und Überlegungen der Teilnehmenden über ihre Absichten, Reaktionen, Gefühle, Schwierigkeiten und Einschätzung der eigenen Leistung im Rahmen der Untersuchung zu fragen und abzuleiten (Gumul & Herring 2022: 223; Arumí Ribas & Vargas-Urpi 2017: 125). Insbesondere im Rahmen von Untersuchungen, die eine begrenzte Anzahl an Teilnehmenden vorweisen, ist das aus den Interviews gesammelte Material sehr wertvoll, um die Ergebnisse der Untersuchung zu erklären und richtig zu interpretieren. Dank der Antworten der Probandinnen auf die gestellten Fragen, ist es möglich, die Herangehensweise jeder Dolmetscherin besser einzuordnen und die Hintergründe ihrer Verhaltensweise und Entscheidungen einfacher nachzuvollziehen. Im Laufe der Datenanalyse wird immer wieder auf Ausschnitte der Transkription Bezug genommen. Die Verweise darauf erfolgen wie im Folgenden gezeigt: Im Klammern wird auf die Probandin (P1, P2, P3) und auf die Passagen (: xx) der Interviews verwiesen. Die Transkription des Interviews ist unter den Anhängen der vorliegenden Masterarbeit zu finden.

Interview mit der Probandin P1

Aus dem Interview mit der Probandin P1 ist es möglich, ihre allgemeine Einstellung im Laufe der Simulation zu skizzieren. Die P1 hat in ihrem Leben sexistische Äußerungen am Arbeitsplatz schon erlebt und hat einige Kommentare von Herrn Müller als sexistisch definiert (vgl. P1: 50). Ihre Aussagen bestätigen, dass ihre allgemeine Haltung darin bestand, die Bedeutung der sexistischen Kommentare zu übermitteln aber „wahrscheinlich nicht so stark“ (P1: 31) oder „nicht so direkt“ (P1: 36) wie im Original. Diese Einstellung spiegelt die Strategie von Hoza (1999: 60) wider: DolmetscherInnen können entweder die Erwartungen des/der EmpfängerIn der Verdolmetschung erfüllen, oder wörtlich wiedergeben, was in der originalen Aussage ausgedrückt wurde. Im ersten Fall wird das Gesicht des/der Empfängerin bewahrt, indem das Gesagte in einer Weise ausgedrückt wird, die für die soziale Situation geeignet ist. Dieser Prozess wird von Goffman (1971) auch als *remedial work* definiert: Die Bedeutung einer Aussage ändern und „transforming what could be seen as offensive into what can be seen as acceptable“ (Wadensjö 1998: 162). Das wird von der P1 mithilfe von zwei Strategien umgesetzt: einerseits verwendet P1 andere Wörter als in der originalen Aussage (P1: 109), andererseits wird die Äußerung idiomatisch ausgedrückt (P1: 121). Beispiele davon sind in

ihrer Dolmetschleistung an den *rich points* n.4 und n.6 zu erkennen. In diesen Passagen verwendet die P1 statt "Kundinnen" das allgemeine Wort "clienti" (Kundinnen und Kunden) und statt "Frauen" "qualcuno" (jemanden). Dadurch klingen die Wiedergaben allgemeiner, da sie sich nicht auf eine bestimmte Gruppe beziehen und wirken dadurch passender zur Situation. Im Laufe des Interviews profilieren sich einige Begründungen dieses Verhaltens. Ihrer Meinung nach liegt in den Händen der dolmetschenden Person die Verantwortung, Kommentare in ihrem sexistischen Sinn zu verstehen und die Entscheidung darüber, ob solche Aussagen zu dolmetschen sind oder nicht. Diese Position über den Umgang mit Gesichtsdrohungen wird auch von Hoza vertreten: „[T]he interpreter is the one who determines to what degree *face threats* are mitigated, or if they are mitigated at all” (Hoza 2001: 281).

P1 behauptet, dass „je nach Kontext, je nach Vortrag oder Redner“ (P1: 93) fällt die Wahl anders. P1 nennt folgende Faktoren, die ihrer Meinung nach die Entscheidung beeinflussen können:

- Verfügbare Zeit zum Dolmetschen. Diese resultiert von der Länge des Inhalts des originalen Satzes. P1 erklärt, dass gegen Ende der Simulation die Sätze der Hauptgesprächsteilnehmenden kürzer geworden sind und da hat sie mehr Zeit gehabt, um sich zu überlegen, wie mit den sexistischen Äußerungen umzugehen (P1: 64-65).
- Tatsächliche Länge des sexistischen Kommentars selbst. Im Laufe des Interviews meldet die erste Probandin, dass sie sich die sexistischen Kommentare oft nicht notiert hat, da diese ganz kurz waren (P1: 121) oder, dass falls der Bankmitarbeiter länger geredet hat, sie sich ein Symbol oder ein Wort dafür aufgeschrieben hat (P1: 127). Auf diese Weise sind Auslassungen, und dementsprechend *zero renditions*, entstanden. Zudem fügt Probandin P1 hinzu, dass es ihr gelungen ist, sich trotz den sexistischen Kommentaren auf den Inhalt der Passagen zu fokussieren (P1: 42 und P1: 68), denn auf die sexistischen Aussagen das Hauptthema und der tatsächliche Inhalt des Gesprächs immer folgten (P1: 67).
- Eine mögliche Reaktion des/der EmpfängerIn des Kommentars. Als Beispiel nennt P1 den Kommentar über Frauen, die nie zufrieden sind und sich immer beschweren müssen und behauptet, dass man darauf hätte reagieren können (P1: 55). Aus diesem Grund gibt sie den Kommentar wieder (P1: 56).
- Der Grad der Beleidigung. Somit hat sich die Dolmetscherin P1 dafür entschieden, den Kommentar bzw. den *rich point* n.1, „Schöne Frau“ genauso wie im Original zu dolmetschen, weil es ihrer Meinung nach nicht so beleidigend ist (P1: 57).

Auf diesen Aussagen beruhend, werden die Verhaltensweise der P1 an einigen Stellen klarer. Bei dem *rich point* n.4, wenn der Bankmitarbeiter der Kollegin mit dem Ausdruck „meine Liebe“ adressiert, enthält ihre italienische Wiedergabe einen entsprechenden Ausdruck. Das wird wahrscheinlich von der Dolmetscherin P1 nicht als so sexistisch wahrgenommen, die sich somit dementsprechend entscheidet, den Kommentar wie im Original zu lassen. Auf unterschiedliche Weise handelt sie, wenn die originale Äußerung deutlich sexistischer ist: Der Bankmitarbeiter Herr Müller äußert einen geschlechtsbezogenen Kommentar über Frauen und die Probandin P1 formuliert ihn um. Diese Situation kommt bei dem *rich point* n. 5 vor, da in der italienischen Wiedergabe nicht explizit gesagt wird, dass negative Kommentare über die App von Frauen kommen, sondern die P1 verwendet das neutrale Wort „clienti“, das im Italienischen, obwohl das Wort an sich maskulin ist, allgemein für „Kundinnen und Kunden“ steht. Den gleichen Ablauf kann man bei dem *rich point* n. 6 erkennen, wo der italienischen Kollegin einen verallgemeinerten Sinn vermittelt wird: Der originale Kommentar wird nicht so direkt und nicht so stark gedolmetscht, sondern durch den Ausdruck „se qualcuno sta a casa tutto il giorno“ (wenn jemand den ganzen Tag zuhause bleibt) abgemildert. Wie Pöllabauer über das Dolmetschen in Asylwesen (2004) beschreibt, filtern DolmetscherInnen das Gesagte, wenn es *face threats* enthält, und versuchen eine neutralere Lösung zu finden (Pöllabauer 2004: 46f.). Diese Vorgehensweise kann als Strategie betrachtet werden, um die schwierige Situation konfliktfrei zu meistern.

Was den sexistischen Ausspruch *rich point* n.2 „Wieso sagt man immer, dass Frauen keine Mathematik können“ betrifft, fällt die Entscheidung der P1 auf eine komplette Auslassung des Kommentars. Einerseits könnte man hier vermuten, dass die Äußerung von der P1 nicht notiert (P1: 121) und aus diesem Grund vergessen wird. Andererseits besteht eine zweite Vermutung darin, dass sie von der Dolmetscherin als beleidigend betrachtet wird und dass sie sich geweigert hat, die Aussage zu dolmetschen. Eine weitere Begründung könnte darin bestehen, dass die P1 sich auf den restlichen Inhalt der Äußerung konzentriert, wie sie in der Passage 63 erklärt: Der folgende Kommentar „Ich sehe du hast deine Hausaufgaben sehr gut gemacht“ wird beinahe gleich gedolmetscht, obwohl er auch ein sexistisches Element enthält. Im Allgemeinen beschreibt die P1 ihr Verhalten als ein Versuch „neutral zu bleiben“ (P1: 63) und sich auf den Inhalt zu konzentrieren. Somit werden die Kommentare nicht als Störung wahrgenommen (P1: 63) und oft nicht notiert (P1: 119), da es für sie „kein Bedürfnis“ dafür besteht (P1: 120). Laut Pöllabauer (2004: 46f.) ist dieses Verhalten als Gesichtsschutzstrategie zu verstehen: eine neutrale Verdolmetschung schützt sowohl das professionelle Gesicht des/der DolmetscherIn als auch des Gegenübers.

Laut der Meinung der P1 hat ihre Einstellung über Sexismus ihre Leistung so beeinflusst, dass sie die Kommentare erkannt und abgeschwächt hat (P1: 88).

Interview mit der Probandin P2

Das Interview mit der zweiten Dolmetscherin stellt ihre wertvollen Überlegungen bezüglich ihres Verhaltens dar. Die zweite Dolmetscherin definiert sich als Feministin (P2: 42), die sich mit dem Thema der Rolle der DolmetscherInnen gegenüber Sexismus und mit der Frage, inwiefern DolmetscherInnen ihren Beitrag zu einer geschlechtsgerechten Gesellschaft leisten können, auseinandersetzt. Einerseits vertritt sie die Meinung, dass man als DolmetscherIn auf sexistische Kommentare nicht reagieren kann, die betreffende Person nicht mahnen und beispielsweise "bitte sprechen Sie anders" nicht sagen darf (P2: 53). Diese Verhaltensweise könnte als Umsetzung des Konzeptes der Unparteilichkeit verstanden werden. Wie oft in der Dolmetschwissenschaftsliteratur erwähnt, werden Unparteilichkeit und Neutralität als Pflicht für DolmetscherInnen gehalten (Wadensjö 1998: 240). Unparteilich und neutral zu sein bedeutet "a duty to relate neutrally to people and [...] to convey a neutral - meaning no - attitude of one's own to both of the parties and their goals in interaction." (1998: 240). Die Probandin P2 meint, dass sie sich als Dolmetscherin an dieser Vorgabe halten soll. Ihrer Meinung nach hängt das damit, dass DolmetscherInnen auf ein funktionierendes Gespräch und auf weitere Aufträge in der Zukunft abzielen. Aus diesem Grund sollten sie versuchen, höflich zu bleiben (P2: 49) und sich zurückzunehmen (P2: 52). Andererseits erkennt die P2 die Macht der DolmetscherInnen darüber, was sie wiederholen möchten und sollen (P2: 34) und inwiefern die Verantwortung dieser Entscheidung das Gespräch und seinen Ablauf beeinflusst. Ebenso ist P2 der Meinung, dass jede Gesprächsteilnehmende das Recht ihr Gegenüber richtig einzuschätzen (P. 36) und eventuell auf sexistische Kommentare zu reagieren hat (P2: 77).

Diese Dichotomie ist in ihrem Dolmetschverhalten im Laufe der Simulation zu erkennen. Einige sexistische Kommentare, die für die Analyse dieser Masterarbeit ausgewählt wurden, werden von der P2 ausgelassen, verallgemeinert oder im Gegenteil sinngemäß ähnlich zum Original gedolmetscht. Zum Beispiel der erste Teil des *rich points* n.4 „Ach meine Liebe...“ wird von der Dolmetscherin P2 komplett ignoriert (s. Tabelle 4) genauso wie den dritten *rich point* über die perfekte Ausführung der Hausaufgaben. Man könnte also vermuten, dass einerseits die P2 diese Aussagen als Bedrohung für das Gespräch wahrgenommen hat, und sie sich dementsprechend entschieden hat, sie nicht zu wiederholen oder, dass sie andererseits die Äußerungen für den reibungslosen Ablauf der Konversation für nicht relevant oder notwendig gehalten hat (P2: 37). Diese Verhaltensweise wird auch von Merlini (2013) in ihrer

empirischen Untersuchung beobachtet: Die Teilnehmenden verstehen als wichtiger Faktor die während der Interaktion verfolgten Ziele und verhalten sich dementsprechend, entweder mit Auslassungen oder durch die Betonung wichtiger Informationen (Merlini 2013: 281). Probandin P2 verwendet die Strategie der Verallgemeinerung, um die Kommentare nicht direkt an die Gesprächspartnerin zu richten (P2: 42). Das ist beispielsweise bei dem zweiten *rich point* „Wieso sagt man immer, dass Frauen keine Mathematik können...“ zu beobachten: Das Problem mit der Mathematik wird nicht mit den Frauen verbunden, sondern als allgemeine Schwierigkeit dargestellt. Die Gesichtsdrohung für die Gesprächspartnerin wird damit beseitigt und die von Pöllabauer (2004: 46f.) beobachtete Strategie, Inhalte auszufiltern, findet erneut erfolgreich statt.

Auf ähnlicher Weise handelt die Probandin P2 in Bezug auf die Aussage „wenn man als Frau den ganzen Tag zu Hause verbringt“, die den *sechsten rich point* ausmacht. In der Verdolmetschung wird nicht offen gesagt, dass es sich um Frauen handelt. In diesem Fall ist aber ein besonderes Verhalten festzustellen. Wenn einerseits die Wiedergabe mit einer Verallgemeinerung beginnt, um den Kommentar nicht direkt auf Frauen zu beziehen, werden dann Elemente aufgelistet, die deutlich machen, dass die originale Äußerung auf Frauen hinweist. Das könnte ein Beweis des Entscheidungsprozesses der P2 sein, bei dem sie sich überlegt, ob der Kommentar wichtig für den Austausch ist, ob man ihn auslassen soll oder ob dessen Wiedergabe zur richtigen Einschätzung des Gegenübers seitens Gesprächspartnerin beiträgt. So eine Art von Transparenz in der Verdolmetschung ist auch bei dem *rich point* n.5 zu bemerken, wenn P2 den Sinn des Originals inbegriffen den Bezug auf Frauen wiedergibt, obwohl die Äußerungen zum Teil abgemildert werden. Die P2 folgt damit einer der zwei Optionen, die Wadensjö als mögliche Reaktionen auf Missverständnisse darstellt: Dieser Kommentar wird durch die Verdolmetschung ein „commonly shared topic“ (Wadensjö 1998: 237) und wird nicht von der Dolmetscherin ausgelassen. Im Interview erklärt die Probandin P2, dass sie sich auf diese Weise entschieden hat, weil die Bankmitarbeiterin auf die Aussage hätte reagieren können (P2: 77). Sie hat dadurch die Verantwortung über den Ablauf des funktionierenden Gesprächs übernommen und sie ist ein Risiko, zugunsten einer fairen Einschätzung des Kollegen und Antwort auf den Kommentar seitens der Gesprächspartnerin, eingegangen.

Laut der Wörter der P2 wirkten ihre vorige Erfahrung und ihre Einstellung über Sexismus auf die Leistung, indem sie nicht „alles Wort für Wort oder den Sinn genauso“ gedolmetscht hat, weil es so im Original vorkam, sondern sie hat sich überlegt, wie am besten damit umzugehen.

Interview mit der Probandin P3

Die Probandin P3 liefert während des Interviews eine deutliche Einstellung über das Verhalten der DolmetscherInnen im Umgang mit den vorgekommenen sexistischen Kommentaren. Sie behauptet, dass DolmetscherInnen sich persönlich von den Kommentaren wie diesen, weder betroffen noch beeinflusst fühlen sollten. Sie sollten, ihrer Meinung nach, weiterhin einfach nur ihren Job machen (P3: 62). Für sie bedeutet das, dass die eigene Meinung nicht geäußert werden sollte sowie, dass DolmetscherInnen sich nicht ins Gespräch einmischen sollten (P3: 62). Die P3 hat tatsächlich, wie bei dem ersten und dritten *rich point*, ihre Leistung professionell erbracht, indem die Verdolmetschung dem Sinn des Originals entspricht. Wie sie aber in dem Interview sagt, werden DolmetscherInnen bei der Erscheinung solcher Kommentare schnell vor die Entscheidung gestellt, wie darauf zu reagieren und wie sie zu dolmetschen (P3: 25). Selbst wenn diese Entscheidung sehr schnell stattfindet, nimmt sie Zeit in Anspruch. Die Überlegung könnte sich in den Verzögerungslauten widerspiegeln, die beispielsweise bei dem zweiten *rich point* festzustellen sind:

82 äh poi si dice (.) che donne non (.)äh (-) <<stammeln>non
 s non f non s non non (può)> essere brave nel nella
 matematica

Die Verzögerungslauten könnten auch ein Beweis für ihre Gefühle sein: Probandin P3 hat die Situationen, in denen sexistische Kommentare zu dolmetschen waren, als unangenehm wahrgenommen (P3: 66) und hat sich dabei „komisch“ gefühlt (P3: 40).

Die von der P3 angesprochenen Möglichkeiten, wie man mit sexistischen Kommentaren umgehen sollte, sind folgende: Den Kommentar abschwächen oder verändern (P3: 74), die betreffenden Gesprächsteilnehmenden darauf hinweisen, dass alles gedolmetscht werden muss (P3: 27) und ihnen auf diese Weise die Chance zu geben, die Aussage zurückzunehmen (P3: 70). Eine aktive Rückfrage würde die Probandin P3 beispielsweise im Falle eines sehr beleidigenden Kommentars vornehmen: Sie würde Rücksprache halten (P3: 23) und eventuell fragen, ob alles gedolmetscht werden soll (P3: 27). Die Probandin P3 entscheidet im gegebenen Moment, abhängig vom Grad und von der Länge der Beleidigung, ob und wie sie diesen Satz dolmetscht. Wenn eine sexistische Aussage mehrere Sätze lang wäre, würde es den DolmetscherInnen schwerfallen, diese komplett auszulassen (P3: 24). Die *rich points* n.4 und n.5 präsentieren genau diese Konstellation: Die sexistischen Kommentare des Bankmitarbeiters folgen zahlreich aufeinander und bilden auf diese Weise eine längere Passage. Die Probandin

P3 kann sie daher nicht mehr ignorieren und entscheidet sich für eine Rücksprache mit dem Gesprächspartner. Sie fragt direkt, wie sie sich verhalten soll:

121 hm_hm (--) möchten sie dass ich das so dolmetsche

Dieser aktive *request for confirmation or information* der Dolmetscherin wird von Hoza (2001: 280) genehmigte Anfrage (*licensed request*) genannt, die zur Rolle der DolmetscherInnen zugeordnet werden kann ohne zusätzliche Höflichkeitsprobleme zu verursachen. Die Probandin P3 ist der Meinung, dass die Situation auch problematisch wäre, wenn „diese Kommentare noch schlimmer geworden wären“ (P3: 23) und man entscheiden müsste, sie wegzulassen oder zu verändern (P3: 74). In Bezug auf diese zwei Verhaltensweisen ist die Probandin P3 sich unsicher, ob das überhaupt eine Aufgabe der DolmetscherInnen sei (P3: 75). Wie bereits erwähnt, wurde dieses Verhaltensmuster der DolmetscherInnen, mit dem Ziel der Gesichtswahrung der Gesprächsteilnehmenden, schon in vielen Studien beobachtet.

Eine weitere Strategie, die die P3 eingesetzt hat, ist der Wechsel in die indirekte Rede. Wie auch von Pöllabauer (2004) und Duflou (2012) erörtert, um Distanz von der Äußerung zu nehmen und die *authorship* des Kommentars klarzumachen, finden deiktische Wechsel statt. Das bedeutet, dass DolmetscherInnen die Wiedergabe nicht in der ersten Person, wie gewöhnt produzieren, sondern sie verwenden die dritte Person bzw. die indirekte Rede vor dem Inhalt der umstrittenen Äußerung. Genauso begründet die P3 ihre Entscheidung den Berichtsmodus einzusetzen: Somit wird es deutlich, „dass der Kommentar von Herrn Müller kommt“ (P3: 22). Das ist bei den *rich points* n.5 und n.6 zu beobachten: die Verdolmetschung weist den Einsatz der dritten Person in Form von „il signore ha detto/ il signor Müller ha detto“ (der Herr hat gesagt/ Herr Müller hat gesagt) auf.

Fazit

Dank der zusätzlichen Informationen aus den Interviews, ist es möglich die bereits beobachteten Verhaltensmuster und eingesetzten Herangehensweise der Probandinnen genauer zu formulieren und zu vergleichen. Alle Probandinnen sind sich über die Macht des/der DolmetscherIn einig: Die Verantwortung zu übernehmen, selbst entscheiden zu müssen, wie man auf sexistische Kommentare reagiert, was man dolmetscht und was man auslässt.

Zwei Probandinnen, P2 und P3, vertreten die Meinung, dass die dolmetschende Person in solchen Situationen unparteilich verbleiben, keine Reaktion zeigen und sich unter Kontrolle halten soll. Das bedeutet für sie auch keine Einmischung ins Gespräch und keinen Ausdruck der persönlichen Meinung. Laut Probandin P1 kann man sich in solchen Fällen auf den Inhalt

fokussieren, sodass die ungewünschten Kommentare kein Problem mehr darstellen. Probandin P3 behauptet, dass man nur die eigenen Aufgaben als DolmetscherIn erfüllen muss und die eigene Arbeit weiterausüben sollte. Im Grunde genommen sollten solche Kommentare keinen Einfluss auf die Rolle des/der DolmetscherIn haben.

Für die Probandinnen P1 und P2 wird die Entscheidung darüber, was gedolmetscht werden soll und was nicht, sehr schnell getroffen. Die Relevanz des Kommentars und des Inhalts für das Gespräch ist dafür entscheidend. P1 unterscheidet zwischen echtem Inhalt und bloßen Kommentaren und P2 würde für sich erwägen, welche Informationen für den Ablauf des Gesprächs wichtig sind und welche nicht. Auf diese Weise werden nur bedeutungsvolle Elemente in die Zielsprache wiedergegeben.

Dies kann jedoch schwer zum Umsetzen sein, wenn sexistische Kommentare lang sind, wie P1 erwähnt, oder wenn sie sich über einige Sätze ausdehnen (P3). Auch der Beleidigungsgrad kann die Reaktion bestimmen: Laut P1 könnte man ein Kommentar dolmetschen, so wie er ist, wenn dieser nicht als sehr beleidigend wahrgenommen wird. Im Gegenteil hält P3 es für geeignet, im Falle eines schlimmen Kommentars den/die RednerIn, zu fragen, wie man ihn dolmetschen soll. Diese Verhaltensweise, sich als DolmetscherIn sichtbar zu machen, um Rücksprache zu halten und nach Klärung zu fragen, wird nur bei der P3 beobachtet.

Im Allgemeinen würden die Probandinnen die sexistischen Kommentare nicht auslassen, weil EmpfängerInnen darauf reagieren und sein/ihr Gegenüber besser einschätzen könnte. Trotzdem bevorzugen die Probandinnen, die originalen Aussagen allgemeiner zu formulieren und zu generalisieren, damit sie nicht so stark und nicht so direkt den/die Empfängerin adressieren.

12. Conclusio

Die vorliegenden Masterarbeit hat sich zur Aufgabe gemacht, mittels einer Simulation und der damit verbundenen Interviews, die Reaktion der DolmetscherInnen in einer Situation, die mit ethischen Fragen geprägt ist, die Verhaltensregeln auf die Probe stellt, und in welcher persönliche Gefühle und Einstellungen möglicherweise auch eine Rolle spielen, zu beobachten und zu analysieren. Das simulierte Treffen, in dem die Probandinnen ihre Leistung erbringen, ist aus der Sicht der Translationswissenschaft aufgrund zwei Elemente interessant. Einerseits findet die Simulation im Rahmen eines *Business Settings* statt, ein Bereich, der noch nicht gründlich erforscht worden ist; andererseits aufgrund der eingesetzten sexistischen Sprache, welche im Zusammenhang mit der Translationswissenschaft fast nie untersucht wurde. Aus diesem Grund liegt der Fokus der empirischen Untersuchung auf die Besonderheiten der sexistischen Sprache und die von ihr bereiteten Schwierigkeiten für DolmetscherInnen im Bereich Dialogdolmetschen, sowie auf die eingesetzten Strategien, um bevorstehende Schwierigkeiten zu bewältigen und auf mögliche gleiche oder unterschiedliche Verhaltensweise, die einen Überblick über die Rolle der DolmetscherInnen in Konfliktsituationen liefern.

Die Ergebnisse der Simulation und der Interviews und deren Bewertung sind mit Rücksicht auf unterschiedliche traditionelle Aufgabenstellungen der Translationswissenschaft, die miteinander verwoben sind und die Situation komplizieren, zu interpretieren. Sexismus, bzw. die sexistische Sprache, im Rahmen der Simulation stellt für die Dolmetscherinnen folgende Probleme dar.

- Gesichtsdrohungen (*face threats*). Sexistische Äußerungen beleidigen, vor allem in Anwesenheit einer Frau. Sie sind aus dem Sichtpunkt der Dolmetschwissenschaft als *face threats* zu betrachten. Dadurch stellt sich die Frage, wie DolmetscherInnen sich im Falle einer Gesichtsdrohung verhalten sollen. Wie bereits im theoretischen Kapitel erörtert, besteht die Möglichkeit, Gesichtsdrohungen als DolmetscherIn zu thematisieren und für alle Gesprächsteilnehmenden sichtbar zu machen oder dagegen zu filtern, sie in die Zielsprache nicht wiederzugeben und auf diese Weise Konflikte zu vermeiden (Wadensjö 1998: 237f.). Hier muss man vermerken, dass Sexismus von der persönlichen Wahrnehmung abhängt (Hoel & Vartia 2018: 19), und je nach Erfahrungen und Empfindlichkeit lösen Kommentare unterschiedliche Reaktionen auf. Wenn DolmetscherInnen eine Aussage nicht für sexistisch halten oder als nicht sexistisch empfinden, werden sie in erster Linie die Beleidigung nicht erkennen und in zweiter

Linie keine Strategie zur Vermeidung der Gesichtsdrohung einsetzen, sowie keinen Teil des Gesagten auslassen.

- Neutralität, Ethik und Rolle. Ein zusätzlicher Denkanstoß für die Dolmetscherinnen bezüglich ihres Verhaltens setzt sich aus der Konstellation der Gesprächsteilnehmenden, und zwar ein Mann und eine Frau. Ein moralischer Faktor kommt ins Spiel: will man als Frau Sexismus in Bezug auf eine weitere anwesende Frau reproduzieren? Wären alle Gesprächsteilnehmende Männer, könnten sich DolmetscherInnen selbst betroffen fühlen aber keine andere Person würde von einem sexistischen Kommentar betroffen sein. In der Zusammensetzung der Simulation müssen sich die Probandinnen überlegen, ob sie zur Beleidigung mitwirken wollen oder nicht. DolmetscherInnen, die des Sexismus bewusst und dem Thema gegenüber empfindlicher sind, werden in der Situation mit der Entscheidung konfrontiert, inwiefern sie sich aktiv oder neutral verhalten, bzw. inwiefern die Äußerung betonen oder ausgelassen werden soll. DolmetscherInnen können sich auch aufgrund des besonderen Settings unter Druck fühlen. Obwohl üblicherweise dem Business Setting kein Machtungleichgewicht korreliert wird, widerspricht die reale Konstellation der Situation die Erwartung auf Machtgleichgewicht (Krajewska 2021: 278), sei es wegen des unterschiedlichen Status der teilnehmenden Firmen bzw. deren VertreterInnen oder, wie in der Simulation, wegen des Geschlechts der Teilnehmenden. Darüber hinaus können DolmetscherInnen im Bereich Business Interpreting mit ethischen Fragen bezüglich ihrer Rolle konfrontiert werden, wenn ein/e der Gesprächsteilnehmenden AuftraggeberIn ist, und hohe Erwartungen ihnen gegenüber geäußert hat. (Takimoto 2006: 54; Prunč 2013a: 52; Mason 2009: 81).

Die Simulation und die Interviews mit den Probandinnen haben gezeigt, dass sexistische Äußerungen im Laufe eines zu dolmetschenden Gesprächs als Hindernisse und Schwierigkeiten wahrgenommen werden. Wie bereits im vorigen Kapitel erwähnt, sind die sexistischen Kommentare (in der Analyse als *rich points* identifiziert) der Simulation unterschiedlicher Natur und Beleidigungsgrad. Man hat dadurch beobachten können, inwiefern sie von den Dolmetscherinnen als sexistisch empfunden wurden. Die Probandinnen haben im Laufe der Interviews unterschiedliche Kommentare als sexistisch eingestuft: die Äußerungen über die Fähigkeiten der Frauen (die Annahme, dass Frauen sich mit Mathematik schwertun oder dass sie sich in ihrem Bereich tatsächlich auskennen, vgl.: P2:26; P3: 18) sowie einige geschlechtsbezogene Stereotype (die Vorstellung, dass Frauen normalerweise zu Hause sitzen und dass sie viel sprechen, vgl. P3: 15, 16; P2: 29 und P2: 27) als sexistisch, und somit

beleidigend, erwähnt. Zwei haben die Kommentare über das Äußere der weiblichen Kollegin als sexistisch erwähnt (P1: 51; P2:25), obwohl eine von den Dolmetscherinnen hinzugefügt hat, dass so ein Kommentar ihres Erachtens nicht sehr beleidigend sei und man ihn ruhig dolmetschen kann (P1: 57).

Dolmetschleistungen und Interviews haben sehr klar vor den Augen geführt, dass die Reaktion der Probandinnen auf die sexistischen Aussagen als anspruchsvoll und komplex empfunden wird, da ihre Rolle als neutrale und treue Dolmetscherinnen auf die Probe gestellt wird und außergewöhnliche Verantwortung übernommen werden muss. Sie geben an, es war für sie ermüdend solche Kommentare zu hören (P2: 52), sie haben sich unwohl und perplex gefühlt (P3: 27, 40; P1: 129-130), bzw. hat eine Dolmetscherin die Situation als unangenehm empfunden, weil sie durch ihre Dolmetschung und die Ausübung ihrer Tätigkeit, eine andere Frau beleidigen täte und weil ein sexistisches Verhalten nicht zu ihrem Alltag gehört (P2: 47-48).

Trotz der allgemeinen von den sexistischen Kommentaren verursachten unangenehmen Gefühle, hat jede Dolmetscherin die sexistischen Kommentare unterschiedlich erlebt und behandelt. Aus diesem Grund unterscheiden sich ihre Verhaltensweise voneinander. Sexistische Elemente, die für Beleidigung gehalten werden, verlangen zusätzliche schnelle Entscheidungen im Dolmetschprozess, unter anderem wie man darauf reagiert, was man davon vermittelt und auf welche Weise. Das Verhalten jeder Probandin gegenüber sexistischen Äußerungen war nicht einheitlich im Laufe der Simulation und wurde ihrer Meinung nach von mehreren Faktoren beeinflusst. Die Länge des Kommentars, die Wichtigkeit dessen Inhalts für den Ablauf des Gesprächs, die Möglichkeit einer Reaktion darauf seitens der Gesprächspartnerin, sowie der Beleidigungsgrad und der Kontext, in dem er ausgedrückt wird, wurden als entscheidende Faktoren für die Dolmetschung einer Aussage erwähnt. Laut der Erfahrung der Probandinnen war es einfacher, einen sexistischen Kommentar auszulassen, wenn er kurz und marginal war (P1: 121-127). Sexistische Aussagen, die sich über mehr als einen Satz erstreckten, wurden von den Probandinnen unterschiedlich behandelt: P1 entscheidet sich nicht für das Auslassen, sondern für eine Abmilderung längerer Kommentare, sie werden schwächer ausgedrückt oder anders formuliert. P2 versucht die Beleidigung durch Generalisierungen so zu relativieren, damit sie keinen Bezug auf die anwesende Gesprächsteilnehmerin nimmt. P3 hält Rücksprache mit dem Gesprächsteilnehmer und fragt nach, ob sie den ganzen Inhalt der meist beleidigenden Kommentare dolmetschen soll. Ihre darauffolgende Dolmetschung erfolgt in der indirekten Rede. Auf diese Weise weist sie auf den Ursprung der Aussage hin und distanziert sich gleichzeitig von dieser Äußerung. Diese

Strategie wird von der P3 eingesetzt, wenn die Beleidigung schwer ist. P1 vertritt eine ähnliche Meinung: im Fall eines leichten Kommentars, welcher nicht unbedingt als Beleidigung zu verstehen ist wie z. B. ein Kommentar, welcher auch als Kompliment wahrgenommen werden könnte, kann man ihn in der originellen Form direkt dolmetschen (P1: 57-58). Man kann also behaupten, dass der Beleidigungsgrad und die Wahrnehmung der Äußerungen eine wichtige Rolle bei der Anwendung der Strategien zur Gesichtswahrung spielen.

Ein weiterer Faktor, der die Reaktion der Dolmetscherinnen beeinflusst, ist die Bedeutung der Aussage im Gespräch und hängt oft mit der Länge der Aussage selbst zusammen. Wenn ein Kommentar nur eine kurze Antwort oder ein kurzes Feedback auf eine vorige Passage ist, finden Dolmetscherinnen es einfacher, den auszulassen: Die Nicht-Relevanz einiger Kommentare wurde z.B. von P1 gemerkt, indem sie keinen Notizbedarf dafür gezeigt hat, und selbst wenn, verwendete sie eventuell nur ein Symbol, obwohl sie ansonsten alles mitschreibt. Das begründet sie dadurch, dass sie sich auf den echten kommenden Inhalt fokussiert war (P1: 63, 68). Die Auslassung von kurzen sexistischen Kommentaren, die keinen wirklichen Einfluss auf die Kommunikation haben, kann man aber auch damit argumentieren, dass in der Verdolmetschung manchmal die originale schnelle und dichte Aussage zusammengefasst wird, und auf diese Weise werden die weniger relevanten Informationen, in diesem Fall sexistische Kommentare, nicht gedolmetscht (Bartłomiejczyk 2023: 72).

Die Relevanz der Kommentare für den Ablauf des Gesprächs hängt vom Kontext ab, in dem die Dolmetschung stattfindet. Kontext wurde von den Probandinnen als Faktor angegeben, der zur Entscheidung über das Dolmetschverhalten beiträgt. Probandin P2 behauptet, dass sexistische Kommentare für ein informatives Gespräch, wie in der Simulation, inhaltlich überflüssig sind, aber wenn es um eine feministische Veranstaltung handeln würde, hätten solche Kommentare eine deutlich höhere Bedeutung (P2: 85-86). Eine andere Probandin weist darauf hin, dass ihr Verhalten in einem echten Banktreffen unterschiedlich als während der Simulation gewesen wäre, bzw. man sollte sich in solchen Fällen unter Kontrolle halten und keine Einbeziehung oder Reaktionen zu den Kommentaren zeigen (P3: 67) . Diese Vorstellungen signalisieren, dass die Reaktion der Dolmetscherinnen auf die sexistischen Kommentare sich je nach Vortrag, Redner oder Kontext ändern würde. Darüber hinaus verdeutlicht die Aussage der Probandin P3 die im Kapitel 7 bereits hervorgehobenen Grenzen der Simulation als Forschungsmethode, sowohl in Bezug auf die Spontaneität der Hauptgesprächsteilnehmenden, auf den Einfluss des/der beobachtenden ForscherIn und auf die tatsächlichen Folgen des Treffens.

Hier zeigt sich ein umstrittenes Thema, und zwar inwiefern ändern DolmetscherInnen den Ablauf eines Gesprächs, wenn ein Teil des Gesagten ausgelassen wird, oder im Gegenteil, wenn alles gedolmetscht wird? Wenn man sexistische Kommentare dolmetscht, wird das Gesicht der betroffenen Person bedroht, aber dabei entsteht die Möglichkeit für diese Person, darauf zu reagieren. Dagegen vermeidet man mit einer Auslassung solcher Kommentare mögliche Konflikte (Wadensjö 1998: 237f.). Je nach Entscheidung der DolmetscherInnen wird sich das Gespräch mit oder ohne zusätzliche Reaktionen oder Rückantworten auf unterschiedliche Weise weiterentwickeln. Dies betrifft mehr eine reale Lebenssituation, da die Hauptgesprächsteilnehmende angewiesen wurden, trotz der Reaktionen der Probandinnen, zugunsten einer hohen Vergleichbarkeit der Leistungen, von dem vereinbarten Ablauf der Interaktion nicht viel abzuweichen. Zwei Dolmetscherinnen haben angegeben, dass sie im Laufe der Simulation manchmal Kommentare bewusst fast unverändert gedolmetscht haben, um der Kollegin die Möglichkeit auf eine Reaktion und auf reale Einschätzung des Gegenübers zu bieten (P2: 35-36; P1: 55-56). Dagegen haben sie manchmal die Aussagekraft der Kommentare abgemildert, um die Gesprächsteilnehmerin zu schützen.

Wie im theoretischen Kapitel erörtert, befinden sich DolmetscherInnen in einer mächtigen Position, in der sie entscheiden können und müssen, inwieweit sie eine Gesichtsdrohung abmildern und das Gesicht der Gesprächsteilnehmenden schützen und ob sie *face threats* in der Verdolmetschung thematisieren oder ignorieren (Hoza 2001: 371, Wadensjö 1998: 237). In Solchen Situationen können einige Strategien eingesetzt werden. Im Rahmen der Simulation wurde folgendes beobachtet: Manchmal wurde der Inhalt einer Aussage ausgefiltert oder eine neutrale Übersetzung gefunden, um das Gesicht der Teilnehmenden und der DolmetscherInnen zu schützen, in einigen Fällen gab es einen Wechsel in die indirekte Rede, um die Autorschaft einer beleidigenden Aussage auszudrücken (Pöllabauer 2004: 50f.).

Eine gemeinsame Verhaltensweise der Probandinnen und ein ähnlicher Ansatz der Strategien im Rahmen der Simulation kann festgestellt werden: Alle drei Probandinnen versuchen die sexistisch beleidigenden Äußerungen abzuschwächen, zu ändern oder umzuformulieren. Sie versuchen, die sexistische Aussage nicht komplett auszulassen, sondern die Bedeutung, obwohl verallgemeinert oder abgemildert, zu vermitteln. Distanz von den sexistischen Äußerungen durch den Einsatz der indirekten Rede wird nur von einer der Dolmetscherinnen in einigen Passagen bevorzugt. Jede Probandin begründet die eigenen Entscheidungen bezüglich der Strategien mit der Erfahrung mit Sexismus: Alle sind sich einig, dass dank ihrer Kenntnisse und ihrer Auseinandersetzung mit dem Thema Sexismus waren sie in der Lage, die Äußerungen als sexistisch einzustufen. Die Herangehensweisen sind aber

unterschiedlich. Einerseits behauptet eine Probandin, dass die Anerkennung der sexistischen Äußerungen ihr ermöglicht, sich davon zu distanzieren (P3: 60-63). Andererseits vertritt eine andere Probandin die Meinung, dass eine komplette Auslassung des sexistischen Kommentars zur Bezweiflung führen könnte, dass die Dolmetscherin den Inhalt des Kommentars nicht verstanden hat (P1: 89). Die dritte Dolmetscherin meint, dass dank ihres Umgangs und ihrer Erfahrung mit Sexismus, sie je nach Kontext, Relevanz und Möglichkeit einer Reaktion bewusst entscheidet, wie sexistische Äußerung zu dolmetschen sind (P2: 85-87).

Die Interviews mit den Probandinnen zeigen, wie die Entscheidung darüber, wie man sich am besten in Konfliktsituationen verhält und welche Strategien man einsetzt, auf der Basis persönlicher Überlegungen getroffen wird. P1 behauptet, dass obwohl Verhaltensnormen oft im Studium thematisiert werden, es keine allgemeingültigen Regeln gibt, die in jedem Kontext passend sind (P1: 91-94). Diese Frage hängt mit der traditionellen Norm der Unparteilichkeit und Neutralität der DolmetscherInnen und mit der Vorstellung der eigenen Rolle zusammen. Traditionell existiert in der Translationswissenschaft die Annahme, dass DolmetscherInnen sich unparteilich, unsichtbar und neutral verhalten sollen. Das bedeutet, dass das gesamte Gesagte gedolmetscht wird und dass die DolmetscherInnen keine persönlichen Kommentare abgeben und sich in Gespräch nicht einmischen dürfen. Wie bereits erörtert, ändert sich manchmal diese Verhaltensweise, wie in Fällen von *face threats*, in denen DolmetscherInnen zugunsten eines reibungslosen Ablaufs des Gesprächs konfliktvermeidende Strategien anwenden: originale Äußerungen werden beispielsweise gemildert oder geändert (Pöllabauer 2004: 50). Somit werden die traditionellen Verhaltensnormen nicht mehr eingehalten. Wenn *face threats* aus sexistischen Kommentaren bestehen, muss man noch einen Faktor berücksichtigen: Sie werden nicht nur das Gesicht eines/r Gesprächsteilnehmenden bedrohen, sondern können mit der Ideologie und dem Wertesystem der DolmetscherInnen nicht übereinstimmen. Zudem falls die dolmetschende Person eine Frau⁵ ist, wird sie sich in einer noch ungünstigeren Position befinden, da man als Frau ungern Sexismus weitervermittelt, denn dadurch verbreitet und bestätigt man die sexistische Ideologie weiter.

DolmetscherInnen befinden sich also vor Entscheidungen, die viele Faktoren in sich bergen und die zu Dilemmata auf der Rolle- und Ethikebene führen. Die zwei üblichen Möglichkeiten mit diesem Problem umzugehen, müssen auch persönliche Werte und Ideologien mitberücksichtigen: Einerseits ist es möglich den eigenen Werten Priorität einzuräumen, sich

⁵ Auf diese Stelle wäre es interessant zu beobachten, wie männliche Dolmetscher sexistische Äußerungen gegenüber weibliche Gesprächsteilnehmende behandeln. Aufgrund der begrenzten Verfügbarkeit von ProbandInnen wurde dies im Rahmen dieser Masterarbeit nicht möglich.

auf die Seite der schwächeren Partei zu stellen und sie mithilfe von Strategien zu schützen (Bartłomiejczyk 2016: 266; Barksy 1996: 58). Somit werden die üblichen Verhaltensnormen nicht erfüllt. Andererseits kann man sich für die Einhaltung der Neutralität und der Unparteilichkeit entscheiden und das Gesagte ohne Filtern dolmetschen. Dadurch werden eigenen Ideen und Werten nicht berücksichtigt und andere Gesprächsteilnehmenden erleben keinen Schutz. Aus der Simulation im Rahmen dieser Masterarbeit sind hauptsächlich zwei Herangehensweisen hervorgegangen: Einerseits das Verallgemeinern und Abmildern der sexistischen Gesichtsdrohungen und andererseits, obwohl weniger eingesetzt, eine transparente Thematisierung der *face threats* durch den Einsatz der indirekten Rede und die Hervorhebung der Autorschaft der Gesichtsdrohung. Bezüglich der Änderung bzw. Verallgemeinerung oder Abmilderung der sexistischen Äußerungen, fragen sich die Probandinnen, ob das nicht über ihre Verantwortung als Dolmetscherin hinausgeht (P2: 73), ob sie sich als Dolmetscherinnen nicht in einem echten Setting lieber unter Kontrolle halten und auf die sexistischen Kommentare nicht reagieren sollten (P2: 52, 53). P3 ist der Meinung, dass das Suchen nach kreativen Alternativen, um sexistische Äußerungen abzuschwächen oder zu ändern, nicht zu den Aufgaben der DolmetscherInnen zählt (P3: 67, 74). Gleichzeitig haben sie aber in den Interviews angegeben, zwei Rechte der Gesprächspartnerin zu erkennen: Das Recht, das Gegenüber richtig einzuschätzen (P2: 36) und das Recht, auf eine Beleidigung zu reagieren (P1: 55; P2: 77). Das könnte als Bedürfnis betrachtet werden, Translation als Intervention wahrzunehmen, bzw. Translation als Wahrung höherer Werte, wie persönliche Würde, geistige Integrität, aber auch Menschenrechte (Prunč 2013a: 352).

Abschließend und im Hinblick auf die Hauptforschungsfrage, und zwar „Wie gehen befragte Studierenden der Lehrveranstaltung „Dialogdolmetschen Deutsch-Italienisch“ in einer simulierten Situation mit sexistisch diskriminierenden Aussagen um?“ könnte man auf der Basis der erhobenen Daten zusammenfassen, dass die Probandinnen im Rahmen der Simulation im großen Teil sexistische Äußerungen verallgemeinert oder abgemildert haben, nur in wenigen Fällen wurden die sexistischen Kommentare sichtbar gemacht. Die Meinung der Probandinnen bezüglich ihres Verhaltens ist jedoch nicht deutlich, indem sie sich nicht sicher sind, ob Änderungen oder Abschwächungen von Aussagen Aufgabe der DolmetscherInnen ist und sie erkennen dies als Rechte der anderen Gesprächsteilnehmerin, auf solche Kommentare reagieren zu dürfen. Die vielen unterschiedlichen Meinungen und auch manchmal widersprüchliche Haltungen zeigen, wie die Probandinnen über keine klaren Ansätze und Herangehensweisen gegenüber sexistischen Äußerungen verfügen, sondern versuchen, mithilfe von ihren Wertesystemen, ihren Ideologien und ihrer Ethik, je nach

Situation sich angemessen zu verhalten. Wie Mona Baker während einem Interview mit Chesterman (Baker & Chesterman 2008) argumentiert, wiederholen DolmetscherInnen nicht einfach das Gehörte, sondern geben es aus einem bestimmten Blickwinkel wieder, nämlich ihrem eigenen, wobei sie ihre eigene Vorstellung davon berücksichtigen, was angemessen oder unangemessen ist und was ethisch vertretbar ist oder nicht (Baker & Chesterman 2008: 6).

Aufgrund des kleinen untersuchten Teils der möglichen Szenarien, die im Bereich Dialogdolmetschen bzw. Business Interpreting vorkommen können und die begrenzte Anzahl der an der Simulation teilnehmenden Probandinnen, gelten die hier präsentierten Schlussfolgerungen nicht als allgemeingültige Ergebnisse über die Rolle und Verhaltensweisen der DolmetscherInnen in solchen Situationen, sondern sind als kleiner Beitrag für die Translationswissenschaft in Bezug auf den Umgang mit Sexismus zu betrachten, der sich als Ziel gesetzt hat, mögliche Reaktionen und Strategien zu beobachten, um einen wenig untersuchten Bereich Bedeutung zu geben und mögliche Anregungen und Denkanstöße für zukünftige Forschungsprojekte zur Verfügung zu stellen.

Weitere Überlegungen und Ausblick für mögliche zukünftige Studien

Eine allgemeingültige Antwort darauf, wie sich DolmetscherInnen im Fall von sexistischen Gesichtsdrohungen verhalten sollen, ist schwierig zu formulieren, da mit jeder Entscheidung verzichtet man entweder auf ein neutrales und unparteiliches Verhalten, welche die Grundlage des professionellen Dolmetschens bildet, oder auf die Durchsetzung der eigenen Werte und auf den Schutz der betroffenen Person stellt. Als Hilfsmittel im Rahmen dieser Diskussion könnte die Frage dienen, wer in der Kommunikation durch von dem einen oder dem anderen Verhalten profitiert, oder wie Prunč formuliert, „in wessen Interessen liegen welchen Normen“ (Prunč 2011: 131). Wenn Sexismus abgemildert und von einer Aussage herausgefiltert wird, wird er unsichtbar: Man kann darauf nicht reagieren und damit diesen nicht bekämpfen. Es scheint also, dass die betroffene Person in dem bestimmten Moment davon profitiert, da ihr Gesicht geschützt wird. Die dolmetschende Person übernimmt die Rolle, die von Pöllabauer und Tupolovec *advocacy* definiert wird, indem sie aktiv eine Person in einer ungünstigeren und schwächeren Position unterstützt (2021: 217). In dieser Situation verwirklicht sich eine aktivere Parteinahme (Prunč 2011: 134) seitens der DolmetscherInnen auf Kosten der Neutralitätsregel.

Wenn man die Situation jedoch genauer analysiert, könnte man argumentieren, dass durch das beschriebene Verhalten, die Person, die sich in einer benachteiligten Situation befindet, nur vorübergehend privilegiert ist: Da es keine Reaktion ihrerseits auf die Beleidigung gibt, wird die Person, die den sexistischen Kommentar produziert hat, über ihr Verhalten nicht überlegen

bzw. ihn ändern müssen. Auf diese Weise ist es wahrscheinlich, dass in Zukunft andere Personen, wenn nicht dieselbe Person, erneut beleidigt werden könnten. Diese Frage widmet sich mit dem Thema der sozialen Rolle des Dolmetschers, die von Drugan und Tipton (2017) erörtert wird. Sie sind der Ansicht, dass DolmetscherInnen durch ihr ethisches Verhalten zur Verbesserung des Lebens der umgebenden Gesellschaft beitragen können. Wenn man die Situation nochmal aus dieser Perspektive beobachtet, könnte man behaupten, dass das Filtern sexistischer Beleidigungen die betroffene Person auf die Dauer benachteiligt, indem man ihr die Möglichkeit nimmt, dagegen zu handeln und sexistischem Verhalten entgegenzuwirken. Das Verhalten der Probandin P3 in der Simulation dieser Masterarbeit scheint dieser sozialen Gerechtigkeit am nächsten zu kommen, und zwar sexistische Beleidigungen zu übersetzen, aber, um sich selbst und die berufliche Rolle und eigene Werte zu schützen, auf den Autor der Aussage mithilfe der indirekten Rede hinzuweist. Auf diese Weise könnte eine mögliche Konfrontation über sexistische Fragen zwischen den Gesprächsteilnehmenden entstehen, die langfristig einen positiven Einfluss auf die Gerechtigkeit der Gesellschaft ausüben könnte. Die Beobachtung der Reaktion der Hauptgesprächsteilnehmenden war im Rahmen dieser Masterarbeit nicht möglich, da eine Änderung der Reaktion der Gesprächsteilnehmenden auf die unterschiedlich verdolmetschten Kommentare nicht vorgesehen war.

Eine ausführliche Diskussion dieser Thematik ist aber nicht das Ziel der vorliegenden Masterarbeit. Diese Auseinandersetzung will nur als Ausblick und Anregung für zukünftige Untersuchungsprojekte dienen. Es wäre sicherlich interessant, diese Vermutung eines ethischen und gerechten Verhaltens der DolmetscherInnen im Umgang mit Sexismus mit neuen Studien zu analysieren und die Konzepte der Neutralität und Unparteilichkeit in diesem neuen Licht neu zudenken.

13. Literaturverzeichnis

- Angelelli, C. V.; Baer, B. J. (2016). *Researching Translation and Interpreting*. London and New York: Routledge.
- Arumí Ribas, M.; Vargas-Urpi, M. (2017). Strategies in Public Service Interpreting. In: *Interpreting* 19:1, 118-141.
- Avery, B.; Paz, M. (2001). *The Role of the Healthcare Interpreter: An Evolving Dialogue*. Washington, DC: NCIHC.
- Baker, M. (2013). Translation as an Alternative Space for Political Action. In: *Social Movements Studies* 12:1. Abingdon, Oxfordshire: Routledge, Taylor & Francis Group, 23-47.
- Baker, M.; Maier, C. (2011). Ethics in Interpreter & Translator Training Critical Perspectives. In: *The Interpreter and Translator Trainer* 5:1, 1-14.
- Baker, M.; Chesterman, A. (2008). Ethics of Renarration. Mona Baker is Interviewed by Andrew Chesterman. *Cultus* 1, 10–33.
- Baker-Shenk, C. (1991). *American Sign Language Green Books, A Teacher's Resource Text on Grammar and Culture*. Washington: Gallaudet University Press.
- Baker-Shenk, C. (1992). The Interpreter: Machine, advocate, or ally? In: Plant Moeller, J. (Hg.) *Expanding Horizons*. Silver Spring, MD: RID Publications, 119-140.
- Barsky, Robert F. (1996). The Interpreter as Intercultural Agent in Convention Refugee Hearings. *The Translator* 2:1: 45-63.
- Bartłomiejczyk, M. (2016). *Face Threats in Interpreting: A Pragmatic Study of Plenary Debates in the European Parliament*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Bartłomiejczyk, M. (2023). Interpreting Sexist Discourse in the European Parliament: A Case Study. *Gema Online ® Journal of Language Studies* 23:3, 58-75.
<https://ejournal.ukm.my/gema/article/view/59610>
- Bassnett, S. (1991). *Translation Studies. Revised Edition*. London & New York: Routledge.
- Belhadj, N. (2018). Neutrality and Fidelity in Interpreting. In: *Al-Mutargim Journal*, 18:1, 257-267.
- Berk-Seligson, S. (1990). *The Bilingual Courtroom: Court Interpreters in the Judicial Process*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Bibliographisches Institut GmbH (2023). Sexismus, der.
<https://www.duden.de/rechtschreibung/Sexismus> (Stand: 15.10.23).
- Bogdanowska-Jakubowska, E. (2010). *Face. An Interdisciplinary Perspective*. Katowice: Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego.
- Böser, U. (2016). Interviews and Focus Groups. In: Angelelli, C. V.; Baer, B. J. (Hg.) *Researching Translation and Interpreting*. London and New York: Routledge, 236-246.
- Brown, P.; Levinson, S. C. (1987). *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Bundesministerium für Familien, Senioren, Frauen und Jugend (2021). Gemeinsam gegen Sexismus und sexuelle Belästigung.
<https://www.bmfsfj.de/resource/blob/186582/6f6d4604d783135d0da7068c11552e54/20211026-sexismuserklaerung-data.pdf> (Stand: 23.09.23).

- Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung (2018). *Geschlechtergerechte Sprache. Leitfaden im Wirkungsbereich des BMBWF*. Wien: Bundesministerium für Bildung, Wissenschaft und Forschung.
- Butler, J. (2006). *Haß spricht. Zur Politik des Performativen*. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.
- Comunicato stampa del Consiglio dei Ministri n.1 (2022).
<https://www.governo.it/it/articolo/comunicato-stampa-del-consiglio-dei-ministri-n-1/20748#:~:text=Il%20Presidente%20Meloni%20ha%20aperto%20il%20Consiglio%20dei,con%20le%20funzioni%20di%20Segretario%20del%20Consiglio%20medesimo>
 (Stand: 23.09.23).
- Culpeper, J. (1996). Towards an Anatomy of Impoliteness. *Journal of Pragmatics* 25, 349-367.
- Dabić, M. (2021). *Dolmetschen in der Psychotherapie. Prekäres Gleichgewicht* (Translationswissenschaft 13). Tübingen: Narr Fracke Attempto Verlag.
- D'Achille, P. (2021). Un asterisco sul genere.
<https://accademiadellacrusca.it/it/consulenza/un-asterisco-sul-genere/4018> (Stand: 23/09/23)
- Deppermann, A. (2008). *Gespräche analysieren: eine Einführung*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Drugan, J.; Tipton, R. (2017). Translation, Ethics and Social Responsibility. In: *The Translator* 23: 2, 119-125.
- Duflou, V. (2012). The 'first person norm' in Conference Interpreting (CI) – Some Reflections on Findings From the Field. In: Blasco Mayor, M. J.; Jimenez Ivars, M. A. (Hg.) *Interpreting Brian Harris Recent Developments in Translatology*. Frankfurt a. M.: Peter Lang, 145-160.
- Ehlich, K.; Rehbein, J. (1981). Die Wiedergabe intonatorischer, nonverbaler und aktionaler Phänomene im Verfahren HIAT. In: Lange-Seidl, A. (Hg.) *Zeichenkonstitution. Akten des 2. Semiotischen Kolloquiums*. Regensburg 1978. Berlin: de Gruyter, 174-186.
- Ergun, E. (2021). Feminist Translation Ethics. In: Koskinen, K.; Pokorn, N.K. (Hg.) *The Routledge Handbook of Translation and Ethics*. Milton: Taylor & Francis Group, 114-130.
- European Institute for Gender Equality (2020). *Sexism at Work: How Can We Stop It. Handbook for EU Institutions and Agencies*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Felgner, L. (2017). *Nonverbale Kommunikation beim medizinischen Dolmetschen*. Berlin: Frank & Timme.
- Fenton, S. (2001). *Expressing a Well-Founded Fear: Interpreting in Convention Refugee Hearings*. www.refugee.org.nz/Sabine.html (Stand: 08:09:23).
- Fitzgerald, L. F.; Gelfand, M. J.; Drasgow, F. (1995). Measuring Sexual Harassment: Theoretical and Psychometric Advances. *Basic and Applied Social Psychology* 17: 4, 425-445.
- Flick, U.; von Kardoff, E.; Steinke, EI. (2017). *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*. Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.
- Folson, R. B. (1994). Auswirkungen von rassistischer Gewalt. In: Fuchs, G.; Schratz, M. (Hg.) *Interkulturelles Zusammenleben aber wie? Auseinandersetzung mit alltäglichem und institutionalisiertem Rassismus*. Innsbruck: Österreichischer Studien Verlag, 28-38.

- GAT-TO (Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem – Tutorial Online). Modul 1: Grundlegendes zur Transkription. <https://gat-to.uni-jena.de/modul1.html#Start> (Stand: 15.10.23).
- Gelfand, M. J.; Fitzgerald, L. F.; Drasgow, F. (1995). The Structure of Sexual Harassment: A Confirmatory Analysis Across Cultures and Settings. *Journal of Vocational Behavior* 47:2, 164-177.
- Goffman, E. (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Pantheon Books.
- Goffman, E. (1971). *Relations in Public Microstudies of the Public Order*. Harmondsworth: Penguin.
- Goffman, E. (1974). *Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Göpferich, S. (2008). *Translationsprozessforschung: Stand - Methoden - Perspektiven*. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag.
- Gumul, E., Herring, R. E. (2022). Employing Retrospective Process Tracing in an International Exploratory Study. In: *Translation, Cognition & Behavior* 5:2, 221-249.
- Guentherodt, I.; Hellinger, M.; Pusch, L. F.; Trömel-Plötz, S. (1980). Richtlinien zur Vermeidung sexistischen Sprachgebrauchs. In: *Linguistische Berichte* 69, 15-21.
- Hale, S., Napier, J. (2013). *Research Methods in Interpreting. A Practical Resource*. London: Bloomsbury.
- Hebenstreit, G., Marics, A. (2015). Berufsethische Anforderungen und qualitätsvolle Dolmetschung. In: Bergunde, A. & Pöllabauer, S. (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. Linz: Trauener Verlag, 72-80.
- Hellinger, M.; Bierbach, C. (1993). *Eine Sprache für beide Geschlechter. Richtlinien für einen nicht-sexistischen Sprachgebrauch*. Bonn: Deutsche UNESCO-Kommission.
- Herrmann, S. K. (2010). Gespräch und Gewalt. Verantwortung und Verletzbarkeit im Denken von Lévinas. In: Krämer, S.; Koch, E. (Hg.) *Gewalt in der Sprache. Rethoriken verletzenden Sprechens*. Paderborn: Fink, 157-178.
- Hirschmann, H. (2019). *Korpuslinguistik. Eine Einführung*. Stuttgart, Heidelberg: J.B. Metzler Verlag.
- Hoel, H.; Vartia, M. (2018). *Bullying and Sexual Harassment at the Workplace, in Public Spaces, and in Political Life in the EU*. European Parliament: Policy Department for Citizen's Rights and Constitutional Affairs. [https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL_STU\(2018\)604949](https://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document/IPOL_STU(2018)604949) (Stand: 23.09.23).
- Homberger, D. (1993). Männersprache – Frauensprache: Ein Problem der Sprachkultur? *Muttersprache* 103:2, 89-112.
- Hoza, J. (1999). Saving face: The Interpreter and Politeness. *Journal of Interpretation*, 39-70.
- Hoza, J. (2001). *The Mitigation of Face Threatening Acts in Interpreted Interaction: Requests and Rejections in American Sign Language and English*. Dissertation, Boston University.
- Hug, T., Poscheschnik, G. (2020). *Empirisch forschen: Die Planung und Umsetzung von Projekten im Studium*. München: UKV Verlag.
- Ilie, C. (2018). "Behave yourself, woman!" Patterns of Gender Discrimination and Sexist Stereotyping in Parliamentary Interaction. *Journal of Language and Politics* 17:5, 594-616.

- Inghilleri, M. (2012). *Interpreting Justice: Ethics, Politics and Language*. New York, London: Routledge.
- Jacobsen, B. (2003). Pragmatics in Court Interpreting: Additions. In: Brunette, L.; Bastin, G.L.; Hemlin, I.; Clarke, H. (Hg.) *The Critical Link 3: Interpreters in the Community*. Amsterdam, Philadelphia: John Benjamins, 223-238.
- Kadrić, M. (2021). Dolmetschen als Dienst am Menschen. In: Kaindl, K., Pöllabauer, S., Mikič, D. (Hg.) *Dolmetschen als Dienst am Menschen: Texte für Mira Kadrić*. Tübingen: Narr Francke Attempto, 103-119.
- Kegyesné Szekeres, E. (2005). Sprachlicher Sexismus und sprachliches Gender Mainstreaming im Fokus der Europäischen Sprachpolitik. In: *European Integration Studies* 4: 2. Miskolc: The University of Miskolc, 25-44.
- Knapp, K.; Knapp-Potthoff, A. (1985). Sprachmittlertätigkeit in interkultureller Kommunikation. In: Rehbein, J. (Hg.) *Interkulturelle Kommunikation*. Tübingen: Narr, 450-463.
- Krämer, S. (2007). Sprache als Gewalt oder: Warum verletzen Worte? In: Herrmann, S.K.; Krämer, S.; Kuch, H. (Hg.) *Verletzende Worte. Die Grammatik sprachlicher Missachtung*. Bielefeld: transcript Verlag, 31-48.
- Krajewska, K. (2021). Business Interpreting: A world of Dialogue between Conferences and Communities. In: *Acta Neophilologica* 23:2, 269-286.
- König, E.; Stathi, K. (2010). Gewalt durch Sprache: Grundlagen und Manifestationen. In: Krämer, S.; Koch, E. (Hg.) *Gewalt in der Sprache. Rethoriken verletzenden Sprechens*. Paderborn: Fink, 45-59.
- Kuckartz, U. (2010). *Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Lalouschek, J., Menz F. (1999). Empirische Datenerhebung und Authentizität von Gesprächen. In: Brünner, G., Fiehler, R., Kindt, W. (Hg.) *Angewandte Diskursforschung. Band 1: Grundlagen und Beispielanalysen*. Opladen/Wiesbaden: Westdeutscher Verlag, 46-68.
- Leets, L.; Giles, H. (1999). Harmful Speech in Intergroup Encounters: An Organizational Framework for Communication Research. *Annals of the International Communication Association* 22:1, 91-137.
- Leskinen, E. A.; Cortina, L. M. (2014). Dimensions of Disrespect: Mapping and Measuring Gender Harassment in Organizations. *Psychology of Women Quarterly* 38: 1, 107-123.
- Mason, I. (1999). *Dialogue Interpreting*. Manchester: St. Jerome.
- Mason, I. (2009). Dialogue Interpreting. In: Baker, M.; Saldhana G. (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Translation Studies* 2nd Edition. London, New York: Routledge, 81-84.
- Merlini, R. (2013). Changing Perspectives. Politeness in Cooperative Multi-Party Interpreted Talk. In: Schäffner, C.; Kredens, K.; Fowler Y. *Interpreting in a Changing Landscape. Selected Papers from Critical Link 6*. John Benjamins Publishing Company, 267-283.
- Merlini, R. (2015). Dialogue Interpreting. In: Pöchhacker, F. (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. Oxon and New York: Routledge, 102-107.
- Metzger, Melanie (1999). *Sign Language Interpreting: Deconstructing the Myth of Neutrality*. Washington, DC: Gallaudet University Press.
- Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca (2018). Linee Guida per l'uso del genere dle linguaggio amministrativo del MIUR. <https://www.miur.gov.it/-/linee-guida-per-l-uso-del-genere-nel-linguaggio-amministrativo-del-miur> (Stand: 23.09.23).

- Pöchhacker, F. (2004). *Introducing Interpreting Studies*. London: Routledge.
- Pöchhacker, F. (2007). *Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Stauffenburg.
- Pöllabauer, S. (2004). Interpreting in Asylum Seeking – Issues of Face Saving. In: Wadensjö, C.; Englund Dimitrova, B.; Nilsson, A. (Hg.) *The Critical Link 4: Professionalisation of Interpreting in the Community: Selected Papers from the 4th International Conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings*. Amsterdam: John Benjamins Publishing, 39-52.
- Pöllabauer, S. (2015). Face. In: Pöchhacker, F. (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London and New York: Routledge, 157-159.
- Pöllabauer, S.; Topolovec, I. (2021). Ethics in Public Service Interpreting. In Koskinen, K.; Pokorn, N.K. (Hg.) *The Routledge Handbook of Translation and Ethics*. London: Routledge, 211-226.
- Prunč, E. (2011). Neutralität in der Krise. In: Sâkine Eruz, F.; Filiz Şan (Hg.) *Ein Kaleidoskop Der Translationswissenschaft: Festschrift Für Turgay Kurultay*. Istanbul: Multilingual, 130-142.
- Prunč, E. (2013a). *Entwicklungslinien der Translationswissenschaft: Von den Asymmetrien der Sprachen zu den Asymmetrien der Macht*. Berlin: Frank & Timme.
- Prunč, E. (2013b). Zur Konstruktion von Translationskulturen. In: Schippel, L. *Translationskultur – ein innovatives und produktives Konzept*. Leipzig: Frank & Timme, 19-38.
- Prunč, E.; Setton, R. (2015). Neutrality. In: Pöchhacker, F. (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. Abingdon & New York: Routledge, 273-276.
- Robustelli, C. (2012). Il sessismo nella lingua italiana attuale.
https://www.treccani.it/magazine/lingua_italiana/speciali/femminile/Robustelli.html
(Stand: 23.08.23)
- Sabatini, A. (1987). *Il sessismo nella lingua italiana*. Roma: Presidenza del Consiglio dei Ministri.
- Samel, I. (2000). *Einführung in die feministische Sprachwissenschaft*. Berlin: Erich Schmidt.
- Schiff, A. (2018). *Ist doch ein Kompliment... Behauptungen und Fakten zu Sexismus*. Berlin: Rosa-Luxemburg-Stiftung.
- Schönherr, D. (2020). *Sonderauswertung der Studie „Diskriminierungserfahrungen in Österreich“*. Wien: Arbeiterkammer.
- Selting, M.; Auer, P.; Barden, B.; Bergmann, J.; Couper-Kuhlen, E.; Günthner, S.; Meier, C.; Quasthoff, U.; Schlobinski, P.; Uhmann, S. (1998). Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem GAT. In: *Linguistische Berichte 173*, 91-122.. https://www.uni-muenster.de/imperia/md/content/germanistik/lehrende/guenthner_s/gat.pdf (Stand: 23.09.23)
- Selting, M.; Auer, P.; Barth-Weingarten, D.; Bergmann, J.; Bergmann, P.; Birkner, K.; Couper-Kuhlen, E.; Deppermann, A.; Gilles, P.; Günthner, S.; Hartung, M.; Kern, F.; Mertzluft, C.; Meyer, C.; Morek, M.; Oberzaucher, F.; Peters, J.; Quasthoff, U.; Schütte, W.; Stukenbrock, A.; Uhmann, S. (2009). Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2). In: *Gesprächsforschung – Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10, 353-402. <http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2009/px-gat2.pdf> (Stand: 23.03.09).
- Setton, R.; Prunč, E. (2015). Ethics. In: Pöchhacker, F. (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. Abingdon & New York: Routledge, 144-148.

- Setton, R.; Dawrant, A. (2016). *Conference interpreting. A complete course*. John Benjamins Publishing Company.
- Smirnov, S. (1997). An Overview of Liason Interpreting. In: *Perspectives: Studies in Translatology*, 5:2, 211-226.
- Statista (2020). Anteil der Betroffenen von sexueller Belästigung am Arbeitsplatz nach Geschlecht im Jahr 2019.
- Susam-Saraeva, S.; Acosta Vicente, C.; Carvalho Fonseca, L.; García-Caro, C.; Martínez-Pagán, B.; Montero, F.; Yañez, G. (2023). Roundtable: Feminist Interpreting (Studies) - the Story so Far. *Translation Studies* 16:1, 134-159.
- Swim, J. K.; Aikin, K. J.; Hall, W. S.; Hunter, B. A. (1995). Sexism and Racism: Old Fashioned and Modern Prejudices. *Journal of Personality and Social Psychology*, 68:2, 199-214.
- Takimoto, M. (2006). Interpreters' Role Perceptions in Business Dialogue Interpreting Situations. *Monash University Linguistics Papers* 5: 1, 47-57.
- Takimoto M. (2015). Business Interpreting. In: Pöchhacker F. (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London and New York: Routledge, 38-40
- Tate, G.; Turner, G.H. (2000). The Code and the Culture: Sign Language Interpreting - in Search of the New Breed's Ethics. In: Harrington, F.J.; Turner, G.H. *Interpreting Interpreting. Studies and Reflections on Sign Language Interpreting*. Coleford: Douglas - McLean, 53-66.
- Till, F. (1980). *Sexual Harassment: A Report on the Sexual Harassment of Students*. Washington, DC: National Advisory Council on Women's Educational Programs.
- Trömel-Plötz, S. (2004). Gewalt durch Sprache. In: Trömel-Plötz, S. (Hg.) *Gewalt durch Sprache. Die Vergewaltigung von Frauen in Gesprächen*. Wien: Milena Verlag, 64-80.
- Tryuk, M. (2006). Przekład ustny środowiskowy. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN
- Università degli Studi di Bergamo (2020). Linee guida per la preparazione della tesi di laurea triennale e magistrale.
https://www.unibg.it/sites/default/files/linee_guida_tesi_laurea_triennale_e_magistrale_se_rev_genn_21.pdf (Stand: 23.09.23)
- Università degli Studi di Milano (2021). Vademecum sul linguaggio di genere.
https://www.unimi.it/sites/default/files/2021-12/Vademecumlinguaggio%20di%20genere_Universit%C3%A0degli%20Studi%20di%20Milano.pdf (Stand: 23.09.23)
- Università degli Studi La Sapienza (2023). Indicazioni per tesisti.
https://corsidilaurea.uniroma1.it/sites/default/files/indicazioni_per_i_tesisti.pdf (Stand: 23.09.23)
- Vice, J.W. (1997). *Neutrality, Justice, and Fairness*. UCI Ombudsman: The Journal.
- Wadensjö, C. (1998). *Interpreting as interaction*. London and New York: Routledge.
- Wadensjö, C. (2004). Dialogue Interpreting: A Monologising Practice in a Dialogically Organised World. In: *Target: International journal of translation studies*, 16:1, 105-124.
- Wagner, F. (2001). *Implizite sprachliche Diskriminierung als Sprechakt. Lexikalische Indikatoren impliziter Diskriminierung in Medientexten*. Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Wippermann, C. (2022). *Sexismus im Alltag, Wahrnehmungen und Haltungen der deutschen Bevölkerung. Pilotstudie*. Rostock: Publikationsversand der Bundesregierung.

Zwischenberger, C. (2016). Translationsethiken und ihre Auswirkungen auf die Zukunft der translatorischen Berufe. In: Richter, J. (Hg.) *(Neu-)Kompositionen. Aspekte transkultureller Translationswissenschaft. Liber amicorum für Larisa Schippel*. Berlin: Frank & Timme, 37-57.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beispiel von Reduced Rendition (Wadensjö 1998: 131)	55
Abbildung 2: Beispiel von Substituted Rendition (Wadensjö 1998: 126)	56

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Gesamte Dauer der Aufnahmen	43
Tabelle 2: <i>Rich Point</i> n.1: Kommentar über das Aussehen	58
Tabelle 3: <i>Rich points</i> n.2 und n.3: Kommentare über Fähigkeiten der Frauen.....	60
Tabelle 4: <i>Rich points</i> n.4 und n.5: Kommentare enthaltend Spitznamen, herabwürdigende Namen und Stereotype gegenüber Frauen	63
Tabelle 5: <i>Rich Point</i> n.6: Geschlechtsspezifisches Stereotyp	67

14. Anhänge

Hier befindet sich zuerst das Skript der Simulation, danach sind die Transkriptionen nach GAT-2 der durchgeführten Simulationen mit den drei Probandinnen zu finden. Im Anschluss sind der Interviewleitfaden sowie die Transkriptionen der Interviews mit den drei Probandinnen ersichtlich.

Skript der Simulation

Verwendete Abkürzungen:

Ö: österreichischer Bankmitarbeiter

I: italienische Bankmitarbeiterin

Ö: Ich grüße sie meine italienische Schönheit ... Wow ich habe nicht damit gerechnet, dass eine solche schöne Dame mir heute beistehen wird. Alessandra richtig? Freue mich, sie endlich kennen zu lernen und vor allem zu sehen!

I: Buon giorno sig Müller, mi sente? Ormai ci siamo disabituato a zoom da quando la pandemia ci ha iniziato a lasciare in pace. Piacere mio di conoscerla.

Ö: Nein ich freu mich, dass wir das über Zoom machen können, mir passt das sehr gelegen, man trifft schon zu viele Personen am Tag. Ich wollte sie über Zoom anrufen, weil ich einiges über unsere neue Bank App wissen wollte. Ich will wissen, wie war die Markteinführung für unsere App? Haben sie schon ein paar Zahlen, die sie mir vorlegen können, was unsere Kunden, das Herunterladen unsere App angeht?

I: Ecco per iniziare direi di riassumere velocemente cosa è il sistema AIS (ovvero Account Information Service). AIS è un servizio che permette al cliente di visionare i propri conti che ha in diverse istituzioni in un'unica dashboard, analizzando le proprie spese e pianificando gli investimenti. È un modello standard, quindi semplice ed intuitivo ed ha come obiettivo la predisposizione di scadenziari e di una pianificazione dei risparmi e delle spese.

Ö: Meine Güte ... Na ja, ehmmm. Du..Danke für die Erklärung, aber ich verstehe eh alles...Arbeite doch auch in einer Bank. Ich will wissen, wie die Zahlen oder Statistiken ausschauen.

I: Sisi, ora passiamo ai dati. In seguito all'entrata in vigore della normativa PSD2, alla fine del 2020 in Italia 4 gruppi bancari e 3 banche individuali hanno introdotto i nuovi servizi AIS. Già nel 2020 si sono verificati in Italia 66milioni di accessi a titolo informativo, quindi solo per visualizzare la situazione patrimoniale. Le operazioni invece dispositive sempre nel 2020 sono state circa 390.000 ... ancora un numero ristretto.

Ö: Perfekt ... genau das wollte ich wissen. Prima, wunderbar... wieso sagt man immer, dass Frauen keine Mathematik können...wenn du es mir erlaubst zu sagen. Ich sehe du hast deine Hausaufgaben sehr gut gemacht! Wenn ich das so richtig verstanden habe, sind die Zahlen genau die gleichen wie hier in Österreich ... nur halt, dass es von euch 60 Millionen gibt und nicht 8 ... aber auf den ersten Blick erscheint es mir so, als wären die Zahlen proportional gleich mit unseren.

Ich hätte noch eine Frage, was die App anbelangt, wie sie bei unseren Kunden (nicht gegendert) ankommt. Wie gefällt ihnen die App ... welche Daten kannst du mir da geben meine hübsche Alessandra?

I: In Italia è facile raccogliere Feedback dei clienti. Subito vengono a dirti se c'è qualcosa che non va. I clienti si sono lamentati a causa di: passaggi superflui per entrare nell' App, impossibilita usare fattori biometrici per identificazione e autenticazione. In realtà dal punto di vista delle tempistiche non c'è nessuna novità: i bonifici durano come sempre 1 o 2 giorni lavorativi, altre banche più moderne sono più veloci e si possono effettuare trasferimenti di soldi in tempo reale. Le commissioni rimangono anche uguali.

Ö: Ach meine Liebe ... Was sind diese für Anmerkungen! Ich kann mir vorstellen, dass die von Kundinnen kommen... ihr Frauen könnt eine unendliche Liste an Bemerkungen/ Mängel haben... ihr seid ja nie mit irgendwas zufrieden und müsst immer meckern. Ich kann ihnen wenn sie wollen ganz genau erklären, wieso es so ist und nicht anders: Wir müssen alles kontrollieren, sonst werden wir selber die Kontrolle über unsere

Unternehmen verlieren verstehen sie? Und wenn das nicht so funktionieren wird, dann haben wir den Salat? wir sind ein wichtiges Bankinstitut! Außerdem bei jeder Überweisung müssen wir schauen, dass wir unseren Teil des Kuchens verdienen können. Ansonsten können wir als Bank keinen Profit machen. Kannst du mir auch positive Feedbacks nennen? Es werden doch Kunden geben, die zufrieden sind!

I: Sicuramente i clienti hanno pensato che i bonifici fossero più veloci se i vari conti correnti sono visibili su una unica app – per questo sono rimasti delusi. Per quanto riguarda la sua domanda su feedback positivi: Ci sono i clienti soddisfatti: quelli che hanno diversi conti sicuramente in questo modo riescono più velocemente a controllare tutto e avere la situazione sotto controllo. Soprattutto per chi abita in diversi paesi e ha conti aperti in diverse banche internazionali.

Ö: Passt - Für mich geht das in Ordnung. Ich kann nur eines sagen, unsere Programmierer haben eine tolle Arbeit geleistet, sie sind eine Gruppe von tollen Jungs! Die App ist sehr gut.. Sollte es aber noch ... ernstzunehmende Sachen geben, wie wir die App verbessern können, so werden wir schauen, dass wir das voranbringen, oder?

I: Senz'altro... per questo siamo qui a confrontarci. Infatti il terzo punto dell'incontro: Rischi dell'Open-Banking: maggiore rischio di cyber attacco perché molti soggetti interagiscono tra loro, molte chiavi di cifratura e autorizzazioni che devono essere costantemente controllati per garantire, adeguata identificazione e protezione canali comunicazione.

Ö: Das war jetzt sehr detailliert, gratuliere. Details sind wichtig ... auch wenn ihr Frauen auch manchmal übertreiben könnt. Aber sagen Sie, Gibt es irgendwas Konkretes, wie sie die App verbessern können ... und bitte halten sie sich kurz und bündig!

I: Senz'altro è importante che si continui a lavorare ora per mantenere la sicurezza dell' App, c'è necessità di enti che vigilino su più livelli, gestiscano in maniera corretta i certificati digitali e chiavi accesso. Inoltre, per evitare i problemi di autenticazione/ accesso all' app: proporre l'idea di chiamare i clienti in filiale per essere sicuri che siano in possesso dei documenti giusti, fare firmare loro i documenti/autorizzazioni e allo stesso tempo verificare l'identità. In questo modo si facilitano anche gli anziani, che non sono molto pratici di firme online ecc.

Ö: Ich verstehe nicht, was die Kunden in unsere Filiale unterschreiben sollten? Was ist das bitte für eine Digitalisierung, von der wir sprechen? Es kann ja wohl nicht sein, dass ein Kunde, der ein digitalisiertes Angebot von uns erhält, dann einen Spaziergang zu einer unseren Filialen macht und dann noch seine Unterschrift setzen muss. Wann soll er bitte die Zeit dafür einbringen. Ich verstehe, wenn man als Frau den ganzen Tag zu Hause verbringt, dass man die Zeit für solche Sachen hat. Ich will nicht respektlos sein ... aber hast du neben deinem Job einen Mann und Kinder, um die du dich kümmern musst? Hast du Zeit immer wieder in die Bank zu laufen? Es ist ja was anderes, wenn es sich um einen Kredit oder andere wichtige Dokumente handelt, die wir verifizieren könnten, aber bei Transaktionen oder Autorisierungen?

I: Beh...Contando l'alto numero delle nostre filiali raggiungibili in pochi minuti a piedi non dovrebbe essere un problema passare di tanto in tanto per aggiornare documenti password e sistemi di sicurezza. E così saremmo in grado di verificare i vari passaggi. Possiamo eventualmente proporlo come servizio aggiuntivo per la sicurezza, senza renderlo obbligatorio.

Ö: Naja... passt. Ich weiß nicht, ob es hilfreich sein kann, aber bleiben wir erstmal so. Das bleibt ein Angebot, das Kunden eventuell in Anspruch nehmen können und dann schauen wir mal, ob jemand sich die Zeit dafür nimmt.

I: Direi allora che questi erano i vari punti su cui mi aveva chiesto di aggiornarla, se non ci sono altre domande/richieste Propongo di aggiornarci per email, non appena ci sono novità sull' andamento dell'app e nuovi metodi per aumentare la sicurezza più moderni e di continuare per ora con questa proposta facoltativa.

Ö: Ja ich glaube wir haben die wichtigsten Punkte schon besprochen. Vielen Dank auch an unsere schöne junge Dolmetscherin! Dann hören wir uns per Email, sobald es Neuheiten gibt. Haben sie noch einen schönen Tag meine wunderschöne Alessandra! Ciao!

Transkription der Simulation nach GAT-2 mit der Probandin P1

Verwendete Abkürzungen in der Partitur

Ö= Österreichischer Kollegen

D= Dolmetscherin

I= Italienische Kollegin

- 1 Ö: ich grüße sie meine italienische schönheit
2 (--)wow ich habe nicht damit gerechnet, dass eine solche
schöne
dame mir heute beistehen wird (.)
3 frau hattt richtig
4 freue mich sie (.) endlich kennenzulernen und vor allem sie zu
sehen

5 (3.5)

6 D: allora le la saluto (.)
7 wow non avevo sicuramente fatto i conti
col fatto che avrei parlato con una (.) signora (.)äh così
bella
8 parlo con la signora attt giusto (.) äh sono molto felice di
conoscerla.

Also ich grüße Sie. Wow ich hatte sicherlich nicht damit gerechnet, mit so einer schönen Dame zu sprechen. Ich spreche mit Frau Atti richtig? Ich freue mich sehr, sie kennenzulernen.

- 9 I: äh buongiorno äh lei è il nostro (.) collega miuller
10 mi sente bene
11 äh ormai ci siamo un po' disabituati a queste comunicazioni
12 äh però sono molto contenta di conoscerla
13 (-)bene.

Guten Tag, sie sind Herr Müller? Hören Sie mich gut? Wir sind fast nicht mehr an diesen Kommunikationsarten gewöhnt, aber ich freue mich sehr, sie kennenzulernen.

- 14 D: einen schönen guten tag sind sie herr müller richtig
15 können sie mich gut hören
16 wir sind nicht mehr so daran gewohnt diese art von
kommunikation zu haben
17 freut mich sehr sie kennenzulernen

18 (1.5)

19 Ö: ich kann sie ausgezeichnet hören und (.)äh ich freue mich dass
es mit ihnen das zoom meeting machen kann
20 mir ist das sehr gelegen ich treffe eh viel zu viele (xxx) am
Tag

21 (1.0)

22 D: sì la posso sentire molto bene e sono felice di avere questo meeting su zoom con lei

Ja ich kann Sie sehr gut hören und ich freue mich, dieses Meeting mit Ihnen per Zoom zu haben.

23 Ö: ich wollte sie über zoom anrufen weil ich einiges über unsere neue bank app wissen wollte

24 ich will wissen wie die markteinführung unserer app war

25 haben sie schon vielleicht ein paar zahlen die sie mir vorliegen können was (.) unsere kunden und das herunterladen unserer App angeht

26 I: hm

27 D: l'ho voluta sentire su zoom per parlare della nostra nuova applicazione della nostra banca

28 in particolare vorrei sapere se lei ha qualche informazione da darmi soprattutto riguardo a dei numeri in particolare quanti clienti hanno già scaricato l'applicazione

Ich wollte Sie über Zoom anrufen, um über unsere neue Banking-App zu sprechen. Insbesondere möchte ich wissen, ob sie Infos für mich hätten vor allem, was die Zahlen beziehungsweise wie viele Kunden/KundInnen die App schon herunterladen haben.

29 I: allora sì äh intanto (.) per riassumere velocemente che cos'è questo sistema äh il sistema ac äh account information service

30 è un servizio che permette al cliente di visionare i propri conti che ha in diversi istituti (-) in un'unica dashboard

31 analizzando le proprie spese e pianificando gli investimenti

32 è un modello standard, quindi semplice e intuitivo e ha come obiettivo la predisposizione di scadenziari (.) di una pianificazione dei risparmi e delle spese

Ja also um kurz das System zusammenzufassen: das System Account Information Service ist eine Dienstleistung, die dem Kunden ermöglicht, auf einer allgemeinen Dashboard alle Konten aus unterschiedlichen Bankinstituten zu sehen. Auf diese Weise ist es möglich, die eigenen Ausgaben zu prüfen und Investitionen zu planen. Es handelt sich um ein Standardmodell, d.h. einfach zu verstehen und setzt sich als Ziel, eine Planung der Ersparnisse und Ausgaben darzustellen.

33 (5.0)

34 D: ja also nur kurz zum zusammenzufassen worum geht es bei diesem system und zwar account information service

35 das ist eine dienstleistung für kundinnen und kunden und zwar so dass sie die kontostände also dass sie alle kontos bei einer institut von allen institutionen unter einem einzigen überblick behalten können

36 und zwar sie sehen alles in einer schnittstelle

37 hier kann man zum beispiel äh die der kontostand sowie die investitionen beobachten und es ist sehr einfach und intuitiv

38 und vor allem kann man sehen äh wie äh wie auch die die eigene sparungen funktionieren

39 Ö: ich verstehe hm
das war nicht so ganz meine frage aber danke dir vielmals
für die erklärung aber ich verstehe eh alles
40 (.) ich arbeite doch in der bank äh
41 ich wollte eigentlich wissen, wie die zahlen oder die
statistiken ausschauen (-) wirklich die zahlen und die
statistiken
42 (1.0)
43 D: bene grazie ((runzelt augenbrauen)) (.) questa non era
proprio la mia domanda io capisco questo sistema perché
lavoro io stesso in una banca (.)
44 vorrei sapere per quello che riguarda i numeri (.) le
statistiche (.) cosa ha da raccontarmi

Gut danke. Das war nicht genau meine Frage: ich verstehe dieses System, weil ich selber in einer Bank arbeite.
Ich möchte etwas über Zahlen, über Statistiken wissen. Was können Sie mir davon erzählen?

45 I: (.) si ok [ehh va bene
Ja ok passt.

46 D: [((lächelt 3 Sek.))]

47 I: [äh possiamo ai dati]
48 äh allora in seguito all'entrata in vigore di quella
normativa pi es di due alla fine del duemilaventi (--)
in italia quattro gruppi bancari e tre banche (-)
individuali hanno introdotto i nuovi servizi
49 e già nel duemilaventi (-) si sono verificati in italia
sessantasei milioni di accessi (.) a titolo informativo
50 quindi solo per visualizzare la situazione patrimoniale (-)
51 le operazioni invece dispositive (--) sempre nel
duemilaventi sono state circa trecento novanta mila (-)
ancora (-) un numero (-) ristretto

Gehen wir jetzt rüber zu den Daten. Also nach dem Inkrafttreten der PSD -Richtlinie am Ende 2020 haben vier
Bankgruppen und drei einzelnen Bankinstitute die neuen Dienstleistungen eingeführt. Und schon 2020 haben 66
Millionen Zugänge zu Informationszwecken stattgefunden, d.h. nur um die eigene Vermögenssituation zu
überprüfen. Die Anzahl der dispositiven Transaktionen lag ungefähr bei 390.000, und ist noch eine begrenzte
Zahl.

52 D: ja okay, ich verstehe ((lächelt)) also zu den daten
53 seit dem ende zwanzigzwanzig diese neue (.) norm gab und
zwar pe es de zwei
54 haben in italien 4 gruppen von banken und 3 einzelne banken
entschieden h°(.) diese (.) system zu nutzen und zwar
55 zwanzigzwanzig gab es in italien sechs und sechzig milionen
äh zugänge nur für informationen über den kontostand und
dann zusätzlich dreihundertneunzig (.) tausend hm
bewegungen bank bewegungen, was aber eine begrenzte zahl
ist
56 Ö: (-) hm perfekt

57 genau das wollte ich wissen (-) prima (.) wunderbar
 58 aber wieso sagt man immer dass frauen keine mathematik ()
 59 wenn du mir erlaubst zu sagen (.) ich sehe du hast deine
 aufgaben sehr sehr gut ()

60 und wenn ich das so richtig verstanden habe (.) sind die
 zahlen genau die gleiche wie hier in österreich nur halt
 (.) das es von euch 600000000 (xxx)
 61 aber auf den ersten blick erscheint es mir so
 als wären die zahl proportional gleich (.) mit unserer hier
 in österreich

62 (1.5)

63 D: molto bene (.) era proprio questo che volevo sapere
 64 äh e posso vedere appunto che lei ha eseguito il suo compito
 perfettamente ((schaut nicht in die camera))
 65 D: da quello che riesco a capire questi numeri sono in linea
 con i numeri che abbiamo anche in austria
 66 in particolare, sono (.)proporzionali con i numeri che
 abbiamo qui in austria

Sehr gut, das ist genau was ich wissen wollte und kann daher sehen, dass Sie ihre Hausaufgaben perfekt gemacht haben. Soweit ich verstehe, entsprechen diese Zahlen den Zahlen, die wir hier in Österreich haben bzw. sind proportionell mit den Zahlen aus Österreich.

67 Ö: ich hätte noch eine frage was die app angelangt
 68 äh wie sie bei unseren Kunden(xxx)
 69 wie gefällt ihnen die App welche daten kannst du mir da
 geben meine hübsche Alessandra

70 (--)

71 D: avrei però un'altra domanda per quello che riguarda i
 nostri clienti e in particolare sia a loro piace
 questa banca (.)se è apprezzata (.) se ha dei numeri
 da darmi al riguardo

Ich hätte aber eine weitere Frage, was unsere Kunden/KundInnen angeht und insbesondere ob es ihnen diese Bank gefällt, ob sie es schätzen. Ob Sie dazu zahlen haben?

72 (2.0)

73 I: äh in italia äh è facile raccogliere i feedback dei
 clienti ma penso che sia così anche in austria
 74 h° e quindi ti dico un po' quali sono le lamentele(-)
 75 äh ci sono dei passaggi superflui per entrare nell'app (-)
 76 äh non si possono usare i fattori biometrici (-) per
 identificazione e autenticazione(--)
 77 e poi invece per dal punto di vista delle tempistiche non
 c'è nessuna novità (.) e i bonifici äh ci impiegano
 sempre uno o due giorni lavorativi
 78 e quindi non sono velocissimi insomma
 79 hm si possono effettuare(-)diciamo sempre quelli stessi la
 stessa tempistica (-)

80 e le commissioni sono le stesse quindi (-) non ci sono
aumento di di costi (-) per il clienti

In Italien ist es einfach, sich Feedback von den Kunden/KundInnen zu holen, aber ich glaube in Österreich ist genau so einfach. Dann sage ich dir ein bisschen welche die Beschwerde sind. Also es gibt überflüssige Schritte beim Einloggen in die App, man kann keine biometrischen Faktoren verwenden, um sich zu identifizieren und authentifizieren und dann, was die Geschwindigkeit betrifft, gibt es keine Neuheiten: die Überweisungen brauchen immer einen oder zwei Werktage, sie sind also nicht sehr schnell und die Gebühren sind gleichgeblieben. Es gibt keine Kostenerhöhung für den Kunden/die Kundin.

81 (2.0)
82 D: ja es ist in italien ziemlich einfach feedback zu sammeln
(.) ich glaube (.) es ist auch (-) in österreich so
83 und zwar ich könnte ihnen ein bisschen mehr über die
beschwerde(-)erzählen
84 es gibt zum beispiel ganz viele äh äh schnittstellen die
nicht notwendig sind h° und vor allem äh ist es nicht
möglich mit der biometrie sich zu identifizieren oder
authentifizieren
85 h° was dann die äh zeit betrifft gibt's keine(.)
neugigkeiten äh zum beispiel eine überweisung für eine
überweisung brauchen wir eins bis zwei werktage (-)
86 also sie sind nicht so schnell (-) sie sind immer gleich
und die kommissionen sind auch nicht höher geworden
also es gibt (.)nicht höhere kosten

87 Ö: mhm ach meine liebe was sind das hier für anmerkungen für
beschwerden (.)
88 ich kann mir vorstellen [dass die von kundinnen kommen]

89 D: [((lächelt))]

90 Ö: (xx) endlich bemerkt (xx) ist ja nie mit ihr (xx) musst
immer (xx)

91 D: darf ich ein kurz fragen das zu wiederholen ich habe das
akustisch nicht gut gehört

92 Ö: nichts [verstanden kein problem]

93 D: [((lächelt))] ja

94 Ö: ich wollte nur sagen
95 ach meine liebe was sind das für anmerkungen (.) ich kann
mir vorstellen dass die von kundinnen kommen (.)
96 ihr frauen könnt ja nur eine unendliche liste an
bemerkungen (xx)haben (.) ihr seid ja nie mit irgendetwas
zufrieden (.) und musst immer meckern (.)

97 D: ho chiesto di ripetere perché non avevo sentito bene
98 äh((wechselt ihre position kurz))allora bene mia cara
99 äh posso capire äh che questi questi commenti ((lacht
kurz))che ha da fare

100 D: posso capire äh che questi siano dei commenti da parte dei
 clienti
101 devo anche dire che voi donne avete sempre qualcosa di cui
 lamentarvi

Ich habe um Wiederholung gebeten, denn ich hatte nicht richtig gehört. Also gut meine liebe, ich kann verstehen, dass diese Kommentare, die sie machen, ich kann verstehen, dass diese Kommentare von Kunden/KundInnen sind. Ich muss auch dazu sagen, dass ihr Frauen immer was zum Meckern habt.

102 I: ((lächelt genervt))
103 Ö: ich kann ihnen (.) wenn sie wollen ganz genau erklären
 wieso es so ist und nicht anders (.)
104 wir müssen alles kont (xx) (-)
105 sonst werden wir selber die kontrolle über unser
 unternehmen verlieren (.)
106 verstehen sie das (-)
107 und wenn das nicht so funktionieren wird, dann haben
 wir den salat
108 wir sind ein wichtiges bankinstitut (-)

109 (2.0)

110 D: le posso anche spiegare perché succedono tutte queste
 cose (.)perché appunto noi cerchiamo di non perdere il
 controllo äh sulla situazione (.)
111 infatti siamo una banca molto importante

Ich kann Ihnen auch erklären, warum solche Sachen passieren. Wir versuchen nämlich die Kontrolle über die Situation nicht zu verlieren. Wir sind eben ein wichtiges Bankinstitut.

112 Ö: außerdem bei jeder überweisung müssen wir schauen dass
 wir unseren teil des kuchens verdienen können
 ansonsten können wir als bank keinen profit machen (.)
113 kannst du mir vielleicht auch ein positives Feedback
 (xx)(.) es werden doch kunden geben die zufrieden sind
 oder nicht

114 D: äh e per quello che riguarda per esempio le commissioni
 ovviamente anche dobbiamo guadagnare qualcosa sennò non
 avremmo äh nessun profitto (.)
115 vorrei sapere però dal punto di vista äh dei feedback
 (.) se c'è anche qualche feedback positivo

Und was z.B. die Gebühren betrifft, müssen wir natürlich etwas verdienen, ansonsten hätten wir kein Gewinn. Ich möchte aber wissen, zurück zu den Feedbacks, ob es einige positive Feedbacks gibt.

116 I: äh allora äh i clienti si hm sono soddisfatti äh
 perché possono appunto visualizzare diversi conti
117 äh quindi riescono a controllare velocemente äh tutte
 le loro situazione e avere tutto sotto controllo
118 äh soprattutto per chi abita all'estero e quindi
 magari ha conti in diverse banche nei paesi di origine
 magari nel paese dove risiede o dove lavora
119 quindi (.) direi che la soddisfazione del cliente (.)
 è questa
120 poi la velocità delle operazioni penso che sia (-) äh
 cioè non dipende da da questa piattaforma ma sono

diciamo(--)) le le caratteristiche del tipo di
operazione ecco quindi (.) si

Also die Kunden/KundInnen ja sind zufrieden, weil sie eben verschiedene Konten sehen können und können daher schnell alle ihre Situationen unter Kontrolle haben. Vor allem für diejenige, die im Ausland wohnen und wahrscheinlich Konten in unterschiedlichen Banken im Herkunftsland oder im Land, wo arbeiten oder leben, haben. Also ich würde sagen, dass ist die Zufriedenheit des Kunden. Was die Geschwindigkeit der Transaktionen angeht, denke ich, dass es nicht von der Plattform abhängt, sondern sind Merkmale der Art der Transaktionen selbst, also ja.

- 121 (2.0)
122 D: ja also kunden sind auch sehr zufrieden sie können zum
beispiel (.) einen überblick über alle ihre konten
haben(.) und so immer die situation die persönliche
situation unter kontrolle halten
123 h° und zwar das ist vor allem wichtig für diejenige die
im ausland wohnen da sie wahrscheinlich mehrere
konten haben bei unterschiedlichen banken äh(1.0)im
in der heimat oder wo sie auch ihre wohnsitz haben wo
sie auch arbeiten (.) das ist sicher positiv
124 und wegen der geschwindigkeit der bewegungen der
transaktionen (.) ja ich glaube das ist nicht ein
problem dieses plattform sondern das ist einfach
ein merkmalein kennzeichen (.)
125 also ein merkmalein unterschiedlich von diesen
unterschiedlichen operationen

126 Ö: ich verstehe (.) ich verstehe alles (.)
127 also passt für mich geht das absolut in ordnung (-)
128 h° äh sollte man das programm noch verbessern können,
technisch gesehen sonst kann ich nur sagen, dass unsere
programmierer eine tolle arbeit geleistet haben und
auch leisten werden das ist eine gruppe(xx) jungs (.)
129 h° die app ist meiner meinung nach gut (.) aber sollte
es noch (.) ernstzunehmende sachen geben die wir bei
der app verbessern können (-) h° so werden wir schauen
dass es vorangeht oder

130 D: eh bene devo dire che capisco (.) tutto questo
131 ovviamente ci sono delle miglitorie dal punto di vista
tecnico che possiamo attuare
132 h° devo dire che i nostri programmatori lavorano eh
molto sodo(.) per cercare di sistemare (.) di
migliorare l'applicazione
133 io penso che questa funzioni già bene però ovviamente
possiamo sempre continuare a lavorarci

Gut, ich muss sagen ich verstehe das alles. Natürlich gibt es Verbesserungen mit Hinsicht auf die Technik, die umsetzen können. Ich muss sagen unsere Programmierer arbeiten sehr intensiv daran, um die App zu verbessern und zu implementieren. Ich denke die App funktioniert schon gut aber wir können natürlich immer noch daran arbeiten.

- 134 I: sì in effetti ovviamente si può sempre migliorare e
siamo qui per confrontarci (--)

135 infatti il terzo argomento con cui volevo appunto
 confrontarmi con lei sono i rischi di questo open
 banking(--)
136 i rischi e il maggior rischio è quello del siber del
 cyber attacco
137 ehm perché ci sono molti soggetti che interagiscono (.)
 in questa piattaforma
138 ee poi ci sono molte chiavi di cifratura (-) e
 autorizzazioni che devono essere costantemente
 controllati (.)per garantire adeguata identificazione
 e protezione dei canali di comunicazione

Ja eigentlich natürlich kann man immer besser werden und wir sind hier, um uns damit auseinanderzusetzen. Der dritte Punkt, den ich nämlich mit Ihnen besprechen wollte, sind die Risiken dieses Open-Bankings. Die Risiken und die größte Gefahr ist Cyberangriff. Denn es gibt viele Subjekte, die miteinander zu tun haben auf dieser Plattform und es gibt viele Kodierungsschlüssel und Autorisierungen, die ständig geprüft werden müssen, um eine geeignete Identifizierung und einen Schutz der Kommunikationskanäle zu gewähren.

139 (2.5)
140 D: ja klar man kann (.) sich immer verbessern
141 und deswegen sind wir auch da um uns auszutauschen
142 ich (-) würde jetzt zum dritten punkt kommen (.) und
 zwar die risiken von (.) multi banking
143 ein einer der wichtigsten risiken sind cyber angriffe
 (.) äh weil viele nutzerinnen viele kundinnen
 diese plattformen nutzen
144 (.)und wir müssen darauf achten dass die
 entzifferungsschlüssel unter kontrolle behalten werden
 und so dass man diese kommunikation schützen kann

145 (1.5)

146 Ö: hm_hm ja ich ich sehe das auch ein
147 das war jetzt sehr detailliert (.) gratuliere
148 details sind sehr sehr wichtig (.) auch wenn ihr frauen
 manchmal übertreiben könnt
149 aber sagen sie mir ganz kurz bitte (.) gibt es
 irgendwas ganz konkretes (.) was die app verbessert
 könnte (-) und bitte halten sie sich kurz und bündig

150 D: eh bene capisco grazie anche per tutti questi dettagli
 ora avrei una domanda molto specifica vorrei che
 arrivasse al punto
151 h° e se ha qualcosa da dirmi di concreto che potrebbe
 essere migliorato nell'app (.) anche in modo
 riassunto (-) in modo coinciso

Gut, verstehe, danke auch für alle diese Details. Ich hätte jetzt eine sehr spezifische Frage, ich möchte, dass Sie zur Sache kommen. Hätten Sie was Konkreteres vorzuschlagen, das in der App ausgebessert werden muss? Auch zusammengefasst und kurz gesagt.

152 I: äh dunque senz'altro äh è importante che si continui a
 lavorare ora per mantenere la sicuren la sicurezza(-)
 dell'app (.)

153 äh ne necessità di enti che devono vigilare (.) su più
 livelli e gestire in maniera corretta (.) i certificati
 digitali e le chiavi di accesso (--)

154 äh inoltre äh per per evitare problemi di appunto
 autenticazione e accesso (-) sarebbe bene proporre (.)
 l'idea di ehm (-) far venire i clienti in filiale (.) per
 aggiornare queste autorizzazioni (.) quindi far firmare
 documenti di autorizzazione e verificare l'identità (.)

155 äh quindi anche e soprattutto i clienti anziani che non
 sono molto avvezzi a utilizzare questi questi sistemi(--)

156 quindi diciamo aggiornare queste documenti digitali che
 ovviamente ogni (-) ogni anno vanno aggiornati

Also ja, auf jeden Fall ist es wichtig, an der Bewahrung der Sicherheit der App zu arbeiten. Es besteht die Notwendigkeit von Behörden, die auf mehreren Niveaus überwachen müssen und richtig mit den digitalen Dokumenten und Zugangsschlüssel umgehen. Zudem, um Authentifizierung- und Zugangsprobleme zu vermeiden, wäre es gut den Kunden/KundInnen vorzuschlagen, dass sie in die Filiale vorbeikommen können, um diese Autorisierungen zu aktualisieren und die Identität zu verifizieren. Auf diese Weise auch und vor allem die älteren Kunden/KundInnen, die sich mit diesen Systemen nicht so gut auskennen. Also sagen wir mal so, solche digitalen Dokumente zu aktualisieren, die natürlich jedes Jahr erneuert werden müssen.

157 (2.5)

158 D: äh ja also ich würde vor allem noch an der sicherheit
 der apps arbeiten (.)

159 äh weil es unterschiedliche äh (.) behörde geben muss
 institutionen geben muss die alles unter kontrolle
 halten (.)

160 und zwar vor allem die digitale zertifikate (.) zu ver
 zu verwalten sowie auch die äh zugangsschlüssel also
 was der authentif was der authentifizierung
 und zugriff betrifft (.)

161 eine idee wäre zum beispiel dass kundinnen und kunden
 bei uns in die filiale kommen (.)

162 um diese äh um diese pro prozesse auch zu aktualisieren
 und zwar zum beispiel neue dokumente unterschreiben
 (.) sowie auch die ide sodass wir auch die identitä
 identität überprüfen können (.)

163 und das vor allem für ältere kunden die wahrscheinlich
 nicht (.) mit diesen (.) also mit diesen systemen
 sich gut auskennen

164 also im allgemeinen diese digitale (.) dokumente äh äh
 zu(-)also an diesem digitalen dokumenten zu arbeiten
 die mindestens einmal pro jahr überprüft werden sollten

165 Ö: hm also ich verstehe nicht ganz und vor allem ist mir
 nicht klar(.)wieso die kunden (.) in unserer filiale
 eine unterschrift setzen sollen (-)

166 was ist denn das für eine digitalisierung von der wir
 sprechen (.)

167 das kann ja wohl nicht sein dass ein kunde (.) der ein
 digitalisiertes angebot von uns erhält (.) dann einen
 spaziergang zu einer unserer filialen machen

168 und dann noch seine unterschrift unterschrift setzen
muss

169 D: si però io non capisco esattamente (.) la necessita (.)
170 äh che i clienti vengano nelle nostre filiali
perché noi offriamo (.) abbiamo una offerta
digitalizzata (.)
171 pero comunque il cliente deve farsi come dire una
passeggiata((ironische Stimme))e venire da noi in filiale
per fare per mettere una firma
172 perche

Ja aber ich verstehe nicht so ganz, die Notwendigkeit für die Kunden/KundInnen in unsere Filiale zu kommen.
denn wir anbieten, wir haben ein digitalisiertes Angebot aber trotzdem der Kunde muss sozusagen einen
Spaziergang machen und zu uns in die Filiale kommen, um eine Unterschrift zu setzen. Warum?

173 Ö: Wann soll er denn bitte die zeit dafür einbringen (.)
174 ich verstehe wenn man als frau den ganzen tag zu hause
verbringt dass man sich die zeit für solche sachen nehmen
kann (-)
175 ich will nicht respektlos sein
176 aber hast du neben deinem job einen mann und kinder (.)
die zeit um dich für eine unterschrift kümmern
zu können (.)
177 hast du die immer die zeit wieder in die bank zu laufen

178 D: äh soprattutto mi chiedo quando((aggrotta sopracciglia)) i
nostri clienti dovrebbero trovare il tempo per venire da
noi in filiale (.)
179 e ovviamente posso immaginare che se qualcuno sta a casa
tutto il giorno allora (.) va bene (.) ci si può
prendere del tempo
180 io adesso non vorrei mancare di rispetto però (.)
181 oltre a lavorare quanti altri impegni non si hanno
182 e una persona dovrebbe comunque trovare il tempo per venir
fisicamente äh in banca

Vor allem frage ich mich, wann unsere Kunden/KundInnen sich die Zeit nehmen sollten, um zu uns in die Filiale
zu kommen. Ich kann mir natürlich vorstellen, dass wenn Jemand den ganzen Tag zu Hause sitzt dann ja ok, man
kann sich dafür die Zeit nehmen. Ich will jetzt nicht respektlos sein aber, man hat viele Sachen zu erledigen
außer der Arbeit und eine Person sollte trotzdem die Zeit finden, um persönlich in die Bank zu gehen.

183 Ö: es ist ja etwas anderes wenn man sich einen kredit oder
andere wichtige dokumente handelt(.) h°die wir
verifizieren können (.)
184 aber bei transaktionen und automatisierungen sehe ich
nicht ein dass man eine (.) unterschift in der
filiale setzen sollte

185 D: ovviamente questa è una situazione diversa da quella di
quando bisogna richiedere un mutuo allora capisco (.)
186 però per delle semplici trs transazioni (.) perché deve
essere necessario venire fisicamente in banca

Es ist natürlich was anderes, wenn man einen Kredit aufmacht, dann würde ich verstehen. Aber für einfache Transaktionen, wieso muss notwendig sein, persönlich in die Bank zu kommen?

- 187 I: äh perché la sicurezza secondo me è importante
188 e äh diciamo aggiornare queste autenticazioni digitali
 ((räuspert))
189 è diciamo fondamentale(.)perché äh il l'operatore della
 filiale può intanto(-)riconoscere il cliente aggiornare äh
 tutta la sua äh carta l'identità
190 äh e controllare che la firma äh sia sempre perché si può
 modificare quindi la firma ovviamente nella nel percorso
 della vita si può modificare
191 quindi è bene ogni tanto fare questo aggiornamento (--)
192 e comunque contando l'altro numero(.)il numero elevato
 delle nostre filiali (-) il cliente può andare dovunque
 anche äh dove lavora ci può essere una filiale a lui
 vicina (-)
193 e quindi può fare questo anche in pochi minuti

Weil die Sicherheit meiner Meinung nach wichtig ist. Sagen wir mal so, es ist sehr wichtig diese digitalen Authentifizierungen zu aktualisieren, weil der Mitarbeiter in der Filiale in erster Linie den Kunden erkennen kann und seinen ganzen Ausweis aktualisieren und überprüfen, ob die Unterschrift immer so ist, weil sie sich ändern kann also, die Unterschrift kann sich im Laufe des Lebens ändern also ist es gut, ab und zu diese Aktualisierung durchzuführen. Zudem, da die Anzahl an Filialen hoch ist, kann der Kunde überallhin gehen, in der Nähe von seinem Arbeitsplatz kann es eine Filiale geben und kann dann alles in wenigen Minuten erledigen.

- 194 (2.0)
195 D: ja ich halte sicherheit für ganz wichtig und deswegen
 finde ich wichtig, dass wir auch diese digitalen
 unterlagen aktualisieren
196 h° äh und zwar so können wir in einer filiale bei unseren
 banken(.)zum beispiel überprüfen(.)dass der kunde
 wirklich da ist(.)
197 ja können auch die Ausweis aktualisieren sowie auch die
 und der unterschrift den unterschrift auf aktualisieren
 weil wir wissen dass im laufe des lebens (.) die
 unterschrift der auch sich ändern können
198 (.) und deswegen ist es wichtig dass sie immer
 aktualisiert sind (.)
199 und ich möchte auch sagen dass wir ganz viele filiale
 haben (.)
200 und deswegen kann der kunde überall gehen (.)wo er möchte
201 zum beispiel es gibt wahrscheinlich eine filiale auch in
 der nähe der arbeit oder sowas

202 Ö: hm na ja das passt
203 ich weiß nicht ob es hilfreich sein kann aber bleiben wir
 erst einmal so (-) h° das bleibt ein angebot das kunden
 eventuell in anspruch nehmen könnten (.)
204 und dann schauen wir mal (.) ob jemand sich die zeit
 dafür nehmen kann
205 D: va bene allora diciamo che restiamo così
206 anche se non so se possa essere ((voce che ridacchia))
 veramente d'aiuto (-)

207 va bene restiamo così e vediamo se questa offerta può
 essere interessante per i clienti

Gut, dann sagen wir, dass wir so bleiben, obwohl ich mir nicht sicher bin, ob es wirklich hilfreich sein kann. Gut passt, bleiben wir mal so und schauen wir mal, ob dieses Angebot für die Kunden/KundInnen interessant sein kann.

208 I: direi allora che questi erano i vari punti (.) che mi
 aveva chiesto l'aggiornamento
209 se non ci sono altre domande o richieste propongo di
 aggiornarci via mail (-) non appena ci saranno novità (.)
 sull'andamento dell'app e sui nuovi metodi per aumentare
 la sicurezza (-)
210 e di continuare per ora con questa proposta facoltativa.

Dann würde ich sagen, dass diese die Punkte waren, worüber Sie von mir informiert werden wollten. Wenn es keine weiteren Fragen oder Anfragen gibt, schlage ich vor, uns per-Mail zu hören sobald es Neuigkeiten über die App und die neue Methode, um die Sicherheit zu erhöhen, gibt und dann machen wir erstmal mit diesem zusätzlichen Angebot.

211 D: ja also das ist alles was sie mir also äh worum sie mir
 gebeten haben äh
212 ja wenn es nicht was zusätzliches gibt dann würde ich
 sagen wir bleiben dann per email in kontakt (.) vor
 allem was die neuigkeiten bezüglich die appsentwicklungen
 oder sicherheit der apps betrifft h° äh
213 ja also wir bleiben jetzt mit diesem vorschlag mit diesem
 angebot äh

214 Ö: ich verstehe
215 ja passt in ordnung (.)für mich ist das in ordnung
216 ich glaube wir haben die wichtigsten punkte schon
 besprochen(--)
217 vielen [dank (.) ääh auch] für dieses meeting viele
 vielen dank

218 D: [((lächelt))]

219 Ö: auch für die [schöne junge dolmetscherin] die uns
 geholffen hat (.)

220 D: [((lächelt))]

221 Ö: dann hören wir uns per e-mail sobald es neuigkeiten
 gibt(.)
222 haben sie noch einen [schönen tag] meine wunderschöne
 alessandra und ciao

223 D: [((lächelt))]

224 äh va bene allora si era questa tutto quello che volevo
 dire anch'io (.)
225 per me va tutto bene (-)
226 äh queste erano sicuramente i punti più importanti di cui
 dovevamo discutere (.)

227 quindi la vorrei ringraziare per questo meeting e vorrei
 ringraziare anche la nostra interprete (-)
228 restiamo in contatto per email e le auguro una buona
 giornata

Passt also ja das ist alles, was ich auch anmerken wollte. Für mich passt alles, das waren sicherlich die wichtigsten Punkte, die wir besprochen mussten. Von daher möchte ich Ihnen für dieses Meeting danken und möchte auch unserer Dolmetscherin danken. Wir bleiben per E-Mail im Kontakt und wünsche Ihnen einen schönen Tag.

229 I: arrivederci

230 D: aufwiedersehen

231 D: ja (-) bis bald

232 Ö: dankscheschön bis bald

233 D: grazie

Danke

234 I: grazie

Danke

Transkription der Simulation nach GAT-2 mit der Probandin P2

Ö: Österreichischer Kollege

D: Dolmetscherin

I: Italienische Kollegin

1 Ö: ich grüße sie meine italienische schönheit (.)
2 wow (.) ich habe nicht damit gerechnet dass eine solche schöne
dame mir heute beistehen wird (.)
3 frau kiatti richtig (.)
4 freue mich sie endlich kennenzulernen
5 und vor allem sie zu sehen

6 (1.0)

7 D: sì buongiorno signora chiatti giusto
8 äh non mi aspettavo una donna così <<lächelt> bella>
9 buongiorno (--) che bello vederla

Ja guten Tag Frau Chiatti, richtig? Ich habe nicht so eine schöne Dame erwartet. Guten Tag, wie schön sie zu sehen.

10 I: buongiorno buongiorno muller (.)
11 äh buon äh tutto bene come sta? (-)
12 äh ormai ci siamo un po' disabituati a questo sistema (.)
13 però (.) diciamo che ci si confronta meglio in questo modo (.)
che non sempre via mail

Guten Tag, Guten Tag Müller, guten, alles gut wie geht's Ihnen? Wir haben uns schon ein bisschen von diesem System abgewöhnt aber wir können sagen, dass man sich so besser auseinandersetzen kann als nur per E-Mail.

14 D: ((nickt lächelnd))
15 ja guten tag (.) herr müller wie geht es ihnen (.) ist alles
gut?
16 Ja (.) wir (.) es ist fast ein bisschen ungewohnt (.) äh so
jetzt zu sprechen und nicht mehr nur äh per e-mail

17 Ö: hm (.) danke vielmals mir geht es gut
18 nein und ich freue mich sehr äh darüber dass wir das meeting
über zoom machen können (.)
19 mir passt das sehr gelegen (.)
20 man trifft schon eh viel zu viele personen an einem tag

21 D: <<nickend> mh mh >
22 eh sì grazie tutto bene
23 e per me va benissimo fare questo meeting (.) su via zoom
perché già vedo tante persone durante (.) la giornata
24 quindi va benissimo per me

Ja vielen Dank, alles gut. Für mich ist es perfekt, das Meeting per Zoom zu machen, denn ich sehe schon viele Personen jeden Tag. Also für mich passt perfekt.

25 Ö: ich wollte sie über zoom anrufen weil ich einiges über unsere
neue bank app wissen wollte (-)
26 ich will wissen wie war die markteinführung unserer app
27 haben sie schon vielleicht ein paar zahlen die sie hier
vorlegen können (.) was unsere kunden (.) vom herunterladen (.)

unserer app halten

28 D: <<nickend> mh mh >

29 D: Eh sì volevo chiamarla (.) via zoom perché volevo äh chiedere un po' delle informazioni sulla (.) sull'applicazione(-) La nuova APP

30 ci sono già non so alcune esperienze o anche numeri dati (.)

31 Come (.) si trovano i nostri clienti con l'applicazione

Ja, ich wollte Sie per Zoom anrufen, weil ich nach Informationen über die App über die neue App fragen wollte. Gibt es schon einige Erfahrungen dazu, oder auch Zahlen, Daten. Gefällt unseren Kunden/ KundInnen die App?

32 I: äh allora äh direi riassumo due parole un po' per dire come funziona il sistema

33 anche se (--) probabilmente lei lo conosce già

34 äh comunque il sistema account information service è un sistema che permette al cliente di visionare i propri conti (-) i conti che il cliente ha in diversi istituti in un'unica (.) dashboard

36 e così può analizzare äh (-) velocemente le proprie spese (.) e i propri investimenti (-)

37 e un modello standard e semplice e intuitivo

38 äh ha l'obiettivo diciamo di fare in modo che il cliente possa predisporre delle degli scadenziari

39 e di pianificare i propri risparmi e le proprie spese

Also ich würde in 2 Wörter zusammenfassen, wie das System funktioniert, obwohl Sie es wahrscheinlich schon kennen. Jedenfalls das System Account Information Service ist ein System, das dem Kunden ermöglicht, einen Überblick über die eigenen Konten in unterschiedlichen Bankinstituten auf einem einzigen Dashboard zu haben. Auf diese Weise kann man schnell die eigenen Ausgaben und Investitionen kontrollieren. Es ist ein Standardmodell, einfach und intuitiv und dient der Erstellung von Planungen der Ersparnisse und Ausgaben.

40 (2.5)

41 D: Ja ich (.) würde (-) ganz kurz etwas zum System dieser App sagen

42 Sie kennen sich ja schon ein bisschen aus

43 (.) aber grundsätzlich ist eben (.) dieser (.) Account Information Service äh (-) Angebot um (.) Konten von verschiedenen Banken äh in einem Dashboard zu sehen (.)

44 Man kann (.) daher ganz leicht Überblick haben über die Ausgaben und auch Investitionen

45 und das Ziel ist eben eine leichtere (-) Planung der Ausgaben und auch äh des Geldes das gespart wird

46 Ö: hm na ja meine güte (-)

47 du danke für die erklärung aber ich verstehe eh alles (-)

48 ich arbeite eh hier in dieser selben bank

49 ich wollte eigentlich nur die zahlen oder die (-) statistiken wissen (.)

50 [wie es da aussieht (-) faktisch gesagt]

51 D: [((nickt))]

52 D: ah sì grazie per questo riassunto

53 già conosco un po' questa applicazione

54 ma infatti sì volevo chiedere (.) ci sono già dati (-)
 statistiche

Ja vielen Dank für diese Zusammenfassung, ich kenne mich schon ein bisschen aus. Aber ich wollte eigentlich fragen, ob es schon Daten und Statistiken gibt.

55 I: sì certo äh allora hm
56 dall'entrata in vigore di quella normativa
57 la pi esse di (.) due
 alla fine del duemilaventi in italia äh
58 c'erano quattro gruppi bancari e tre banche (-) individuali che
 hanno introdotto questi nuovi servizi (.)
59 e nel duemilaventi si sono verificati sessantasei milioni di
 accessi (-)
60 äh solo informativi quindi äh per andare quindi a visionare
61 äh invece le operazioni dispositive (.) sempre nel
 duemilaventi
 sono state molto meno (.) circa trecento novanta mila
62 quindi c'è ancora (--) molto margine

ja klar. Also seit dem Inkrafttreten der PSD-2-Richtlinie gegen Ende 2020, gab es in Italien vier Bankgruppen und drei einzelnen Bankinstitute, die diese neuen Dienstleistungen eingeführt haben. 2020 fanden 66 Mio. Zugänge statt, jedoch nur zur Information und Kontrolle. Dagegen waren die tatsächlichen Transaktionen im Jahr 2020 viel weniger, ungefähr 390.000. D.h. Es gibt noch viel Luft nach oben.

63 D: (1.5) ((nickt))

64 D: ja äh klar
65 also wir sehen dass seit dem infkra inkrafttreten (-) der psd 2
66 also diese eu zahlungsrichtlinie (.) payment service directive
 two
67 äh das war ja im ende des jahres zwanzig zwanzig in
 italien (.)
68 da haben sich eben vier bankengruppen (-) und drei einzelne
 banken dazu entschlossen das umzusetzen
69 und wir haben dann (-) auch im jahr zweitausend zwanzig gesehen
 dass es sechsundsechzig millionen (.) zugriffe gab
70 da ging es aber mehr um Information
71 aber wenn es wirklich um Aktivitäten (.) geht
72 waren es sehr viel weniger nämlich dreihundert neunzig tausend
73 das heißt da gibt es noch viel Spielraum

74 (1.0)

75 Ö: perfekt (.) genau das wollte ich wissen (--)
76 prima wunderbar äh wieso sagt man immer dass frauen keine
 mathematik können (.)
77 (xxx xxx) zu sagen dass deine hausaufgaben sehr sehr gut
 gemacht (.)
78 wenn ich das so richtig verstanden habe sind die zahlen genau
 die gleichen wie ich hier in österreich (-)
79 nur halt das es von euch sechzig millionen gibt (.) und nicht
 acht (xxx)
80 aber auf den ersten blick erscheint es mir so als wären die
 zahlen proportional (-) gleich mit unseren

81 D: <<nickt und leichtes Lächeln ist zu sehen> mh mh >

82 D: äh sì, grazie perfetto (--) mh mi ha detto quello che volevo
sapere
83 <<lächelt> qualche volta non è così difficile con la
matematica> <<den kopf schüttelnd> i dati ma è era
perfettamente äh da capire>
84 quindi vediamo che (.) i dati le statistiche sono äh le stesse
(.) in austria
85 ovviamente in italia ci sono äh 70 milioni di abitanti è già e
da noi in austria soltanto 8 milioni
86 ma(--) äh proporzionalmente sono le stesse le statistiche (.)
grazie

Ja, danke, perfekt. Sie haben mir gesagt, was ich wissen wollte. Manchmal ist nicht so schwer mit Mathematik und Daten, es war perfekt zu verstehen. Also wir sehen, dass die Statistiken gleich wie in Österreich sind. Natürlich gibt es in Italien 70 Mio. Einwohner und bei uns hier in Österreich nur 8 Mio. aber die Statistiken sind proportionell gleich. Danke.

87 Ö: h° ich hätte aber noch eine frage was die app anbelangt (.)
88 äh wie sie bei unseren kunden (.) ankommt
89 wie gefällt ihnen diese app (.) welche daten kannst du mir (xx)
meine hübsche alessandra

90 D: <<nickend> mh mh >
91 äh sì, avrei una domanda (-) a riguardo dell'app
92 äh (-) come si trovano i nostri clienti (--) ma nel nell'uso di
questa applicazione

Ja ich hätte eine Frage bezüglich der App. Wie finden unsere Kunden/KundInnen die App? Wie geht es der Kundschaft bei der Verwendung der App?

93 I: äh i nostri clienti äh diciamo che äh vengono (--) facilmente
a dire se ci sono degli aspetti positivi o negativi (--)
94 e diciamo che vengono sempre prima (.) elencati quelli äh
negativi
95 e cioè (-) ci hanno detto che ci sono dei passaggi superflui per
l'accesso
96 e quindi (--) äh ci sono diversi Quindi step di
autenticazione (--)
97 Per la sicurezza
98 e poi non è possibile usare äh i fattori biometrici (-) di
identificazione
99 quindi come l'impronta digitale (-)
100 e poi dal punto di vista delle tempistiche non hanno visto dei
grossi (.) miglioramenti
101 quindi le operazioni poi (.) e quindi come bonifici ci mettono
lo stesso tempo
102 e quindi che se fosse stato nel conto (--) in un conto di
un'altra banca
103 quindi(.) non hanno visto diciamo più velocità (-) o più
efficienza (-)
104 le commissioni però, invece sono (.) le stesse.
105 quindi (-) pensavano magari di risparmiare, invece (.) ci sono
le stesse commissioni (-)
106 anche se è il loro stesso conto

Unsere Kunden/KundInnen sagt uns oft Bescheid, wenn es positive oder negative Feedbacks gibt und man kann sagen, dass negative Feedbacks zuerst genannt werden. Und zwar es wurde uns gesagt, dass es unnötige Schritte für den Zugang gibt, d.h. unterschiedliche Authentifizierungsschritte für die Sicherheit. Dann, dass es unmöglich ist, sich mit biometrischen Faktoren, wie der Fingerabdruck, zu identifizieren. Was das Timing angeht, wurden keine signifikante Verbesserungen gemerkt, d.h. die Bewegungen oder Überweisungen brauchen genauso viel Zeit, wie wenn die Konten bei einer anderen Bank wären. D.h. es wurde keine höhere Geschwindigkeit oder Effizienz beobachtet. Die Gebühren sind aber gleich geblieben. Die Kundschaft dachte, sie sich zu ersparen, aber Gebühren sind gleich, obwohl es ihr eigenes Konto ist.

107 (3.0)

108 D: äh ja äh wir sehen, dass wir (.) rückmeldungen bekommen von
den kundinnen und kunden (.)
109 sowohl positive als auch (.) negative
110 natürlich kommen (--) meist zuerst die negativen
111 da wurde uns mitgeteilt (.) dass es noch immer sehr viele
schritte gibt
112 also eigentlich zu viele schritte (.) in den abläufen (-)
113 zum beispiel wenn es um die authentifizierung geht
114 also was die sicherheit betrifft (-) und die biometrischen daten
äh können nicht verwendet werden (.)
115 und wir sehen auch (--) dass eine überweisung (--) gleich lange
dauert (.) wie bei einer anderen bank
116 das heißt man ist nicht schneller oder effizienter (-)
117 und die äh kundschaft dachte sich auch (.) sie würde eventuell
etwas einsparen
118 aber die (-) kosten sind ja dieselben (.) wie bei anderen banken
(.)
119 das war unsere rückmeldung

120 Ö: hm ach meine liebe was sind das für anmerkungen wenn ich fragen
darf (.)
121 ich kann mir vorstellen dass die von kundinnen kommen (-)
122 ihr frauen könnt ja auch eine unlist eine unendliche liste an
bemerkungen (xxx) haben (.)
123 ihr seids ja nie mit irgendwas zufrieden musste immer meckern
124 ich kann ihnen wenn sie wollen ganz genau erklären wieso (.) es
so ist (.) und nicht anders
125 wir müssen alles kontrollieren (-) sonst werden wir selber die
kontrolle über unser unternehmen verlieren verstehen sie das(-)
126 und wenn das nicht so funktionieren wird dann haben wir den
salat (.)
127 wir sind ein wichtiges bankinstitut

128 D: ((nickt)) (3.5)
129 ah ok vedo che ci sono stati alcuni commenti negativi
130 (1.0) äh (1.0) äh sì (.) qualche volta mh anche le donne
sono è un po' difficile per le donne accettare hm le cose
131 vogliono sempre di più
132 ma noi siamo una banca un istituto äh molto importante quindi
dobbiamo assolutamente controllare tutto che che facciamo

Ok ich sehe, dass es einige negative Kommentare gab. Ja Manchmal die Frauen sind, es ist schwieriger für Frauen Sachen zu akzeptieren, sie wollen immer mehr. Aber wir sind ein wichtiges Bankinstitut und deswegen müssen wir unbedingt kontrollieren, alles, was wir machen.

133 Ö: außerdem bei jeder überweisung müssen wir schauen dass wir
unseren teil des kuchen verdienen können (.)
134 ansonsten können wir als bank keinen (xxx)
135 kannst du mir auch positives feedback nennen (.)
136 h° es werden doch auch noch kunden hoffentlich geben die
zufrieden sind mit unserer app

137 D: könnten sie den ersten teil noch mal wiederholen
138 da hab ich (.) nicht gut gehört bitte

139 Ö: selbstverständlich verzeihen sie

140 D: vielen dank

141 Ö: außerdem bei jeder überweisung müssen wir schauen dass wir
unseren teil des kuchen verdienen können (-)
142 ansonsten können wir als bank keinen profit machen (--)
143 kannst du mir auch positives feedback nennen (.)
144 es werden doch kunden geben die zufrieden sind mit unserer app
oder nicht

145 D: hm hm

146 D: eh si poi è anche molto importante che con (.) ogni bonifico
dobbiamo anche fare un profitto noi come banca (--)
147 äh äh ma poi ci sono stati anche commenti positivi forse

Ja und dann ist auch sehr wichtig, dass wir als Bank mit jeder Überweisung Gewinne machen. Aber gab es auch vielleicht positives Feedback?

148 I: eh sì (.)
149 allora intanto äh volevo dire che non è che le donne si
lamentano
150 ma in generale (.) tutti hanno dato questo (-) questo aspetto
negativo della (.) difficile dell'autenticazione
151 quindi non sono le donne che si lamentano <<lächelnd und steif
werdend> ma è generale>(.)
152 quindi äh <<position wechselnd>non è perché le donne si
lamentano sempre>
153 comunque i clienti hanno detto che sono soddisfatti
154 äh perché riescono appunto ad avere tutto sotto controllo in
modo veloce
155 äh senza dovere entrare e uscire dalle varie applicazioni
156 quindi hanno tutto (.) nella stessa applicazione con la stessa
dashboard
157 äh e questo è positivo per chi appunto può (.) avere magari un
conto nella nel paese di origine poi lavora in un paese magari
(.) straniero
158 e quindi äh ha due conti e quindi può controllare entrambi äh
e quindi
159 diciamo che sono soddisfatti di (.) questo ecco
160 ma soprattutto questo avviene per le grandi banche
internazionali perché le piccole banche ovviamente (--) no non
è possibile questo ecco

Ja, also zuerst wollte ich sagen, dass es nicht so ist, dass Frauen sich beschwerten, sondern im Allgemeinen alle haben diesen negativen Aspekt der Authentifizierung erwähnt. Also es stimmt nicht, dass Frauen sich ständig beschwerten. Jedenfalls die Kunden/KundInnen hat gesagt sie ist zufrieden, weil es trotzdem möglich ist, alles schnell unter Kontrolle zu halten und ohne, dass man in unterschiedlichen Apps schauen muss. Also man hat alles in einer App mit einem

einziges Dashboard und das ist für diejenige positiv, die ein Konto in ihrem Land haben aber im Ausland arbeiten und somit zwei Konten haben und können beide verwalten. Also sagen wir mal, dass die Kundschaft damit zufrieden ist. Aber das passiert für die größeren internationalen Banken, weil für die kleineren nein, das ist nicht möglich.

161 (2.0)

162 D: ja ich (.) möchte noch kurz anmerken es war (.) eigentlich
nicht so dass <<lächelnd> sich (.) nur frau beschwert haben (.)
sagen wir so> (-)
163 wir haben die rückmeldung von allen bekommen (.) das waren
generelle anmerkungen (-)
164 und ja wir haben rückmeldung bekommen (.) dass (.) die kunden
und kundinnen sehr gerne haben dass sie wirklich alles schnell
(.) unter kontrolle haben
165 das heißt man muss nicht zwischen den apps hin und her springen
(--)
166 und das ist (.) sehr positiv
167 wenn man hat zum beispiel ein konto (-) in einem land und dann
arbeitet man arbeitet man aber in einem anderen land
168 und da gefällt es der kundschaft (-) dass man eben (-) diese 2
konten (.) gleichzeitig dann kontrollieren kann
169 das gilt natürlich nur für große banken (.) nicht für die
kleinen

170 Ö: passt für mich geht das in ordnung
171 ich kann nur eines sagen (-) unsere programmierer haben eine
tolle arbeit geleistet
172 das ist ja auch eine tolle (xx) jungs,
173 die app ist sehr gut (-)
174 sollte es aber noch ernstzunehmenden sachen geben, wie wir die
app verbessern können (.) so werden wir schauen dass wir das
(voranbringen) oder

175 D: ((nickt)) (2.0)
176 ah sì va benissimo
177 quindi direi che il nostro personale ha lavorato con successo
178 l'applicazione (.) äh è molto buona e (.)
179 direi che se in futuro ci (--) sono delle cose da migliorare
possiamo lavorarci insieme giusto

Ja, passt perfekt. Also ich würde sagen unser Personal hat erfolgreich gearbeitet. Die App ist sehr gut und ich würde sagen, wenn es in der Zukunft Sachen zum Verbessern geben wird, können wir gemeinsam daran arbeiten, richtig?

180 I: ((nickt)) äh senz'altro
181 e infatti volevo poi affrontare l'altro argomento che è quello
della (.) dei rischi di questo di questo sistema
182 di questo open banking (-)
183 il rischio maggiore (-) come penso (--) tu abbia già un po'
intuito è il cyber attacco
184 che per molti soggetti (-) äh perché ci sono molti soggetti
che interagiscono in questa piattaforma
185 äh poi ci sono molte chiavi di cifratura di autorizzazione (.)
186 e che devono essere costantemente (.) controllati (-) per
garantire che il cliente sia proprio äh il cliente (.) Corretto
che opera
187 e quindi con un'adeguata identificazione e protezione (-) di
questi canali di comunicazione

Sicher. Ich möchte jetzt noch das andere Thema ansprechen, und zwar die Risiken dieses Systems dieses Openbankings. Das größte Risiko, wie Sie wahrscheinlich schon verstanden haben, ist das des Cyber-Angriffs. Für viele Akteure denn viele Akteure auf dieser Plattform miteinander interagieren. Und es gibt viele Verschlüsselungskode für die Authorisierung und sie müssen ständig überprüft werden, um sicher zu gehen, dass der Kunde wirklich er ist, also sowohl eine geeignete Identifizierung als auch einen Schutz dieser Kommunikationskanäle.

188 D: ((nickt))

189 D: ja wir können das (.) sehr gerne in zukunft bearbeiten
190 jetzt möchte ich noch auf das (-) andere thema zu sprechen
kommen (.) nämlich die risiken äh des multi bankings
191 ich glaube eines der größten risiken
192 dass du dass sie auch bereits angesprochen haben sind
cyberattacken
193 das (.) ist deshalb so weil (.) natürlich (.) verschiedene(-)
personen oder institute involviert sind in diesem prozess (--)
194 und wir sehen eben dass es äh hier auch verschiedene
verschlüsselungen gibt und autori (-) äh sierungsschritte und
hier ist es ganz wichtig immer zu kontrollieren (.) ob es
wirklich auch (-) der kunde ist den wir vermuten (.)
195 und hier müssen wir (.) wachsam sein

196 Ö: ich verstehe, ich verstehe sie vollkommen, das war sehr (-)
detailliert
197 gratuliere ihnen (.) details sind wichtig (-)
198 auch wenn ihr frauen noch manchmal übertreibt (--)
199 aber wissen sie (.) sagen sie mir (.) ganz kurz (.) ganz bündig
(.) konkret (-)
200 gibt es irgendetwas wie wir die app verbessern könnten (-)
201 und (.) wie gesagt bitte halten sie sich kurz und bündig

202 D: ((nickt))

203 si grazie per tutti i dettagli
204 purtroppo non abbiamo molto tempo quindi äh forse äh
possiamo äh fare delle risposte più corte
205 quindi ci sono delle cose che possiamo che dobbiamo migliorare
206 che possiamo fare ora

Ja danke für alle Details, leider haben wir nicht so viel Zeit also vielleicht können wir kürzere Antworten geben. Also gibt es etwas, das wir jetzt verbessern können oder müssen?

207 I: äh sì, direi che bisogna continuare a lavorare sulla sicurezza
(-) per mantenere quindi sicure queste app
208 äh quindi bisogna vigilare su più livelli e infatti äh
occorre diciamo äh aggiornare i certificati digitali e le
chiavi di accesso
209 e per evitare questi questi problemi di autenticazione pos si
potrebbe proporre hm ai clienti di passare (-) in filiale per
diciamo fare un adeguamento del loro profilo (.)
210 quindi per far firmare i documenti e autorizzazioni (.) e
verificare l'identità (--)
211 e poi così anche si può diciamo introdurre le persone anziane ad
utilizzare questo sistema (--) che ancora invece diciamo sono
molto pochi

Ja, ich würde sagen, wir können noch an der Sicherheit arbeiten, um die Apps sicher zu halten. Man muss, sagen wir so, auf verschiedenen Ebenen wachsam sein und digitale Dokumente

Und Verschlüsselungskode aktualisieren. Um diese Probleme mit der Authentifizierung zu vermeiden, könnte man den Kunden/KundInnen anbieten, in die Filiale zu kommen, um ihre Profile anzupassen, d.h. Dokumente und Authorisierungen zu unterschreiben und die Identität zu verifizieren. Auf diese Weise kann man auch den älteren Menschen das System zeigen, damit sie es verwenden, da es noch wenige von Ihnen es benutzen.

212 (1.5)

213 D: Mi dispiace ma non ho proprio sentito l'ultima parte

Es tut mir leid, aber ich haben den letzten Teil gar nicht gehört.

214 I: ok

215 D: scusi

Entschuldigen Sie.

216 I: allora per evitare problemi con queste app (.) äh sarebbe
opportuno chiamare i clienti (-) in filiale per aggiornare äh
le i loro documenti sia cartacei ma anche (.) le (.) diciamo i
documenti digitali le certificazioni digitali
217 e poi in questa occasione anche soprattutto le persone (.) più
anziane (-) e diciamo abituarle a utilizzare questi sistemi che
ancora äh non utilizzano
218 sono molto pochi gli anziani

Also um Probleme mit diesen Apps zu vermeiden, wäre es angebracht die Kunden/KundInnen in die Bank einzuladen, um ihre Dokumente, sowohl in Papierform als auch in Digitalform, die digitalen Zertifizierungen, zu aktualisieren. Das wäre auch ein Anlass, um die älteren Menschen einzuladen und sie daran zu gewöhnen, diese Systeme zu verwenden, die sie noch nicht benutzen. Die älteren Menschen sind noch ganz wenige.

219 D: grazie

Danke

220 D: ja (.) ich glaube wir müssen auf jeden fall an(.) den
sicherheitsvorkehrungen in der app (-) arbeiten
221 und zwar auch auf verschiedenen (.)äh ebenen
222 nämlich einerseits müssen wir eben diese digitalen
zertifizierungen (.) updaten
223 damit(.) das dann auch erfolgreich verwendet werden kann
224 und wir sehen eben (.) ich dachte mir vielleicht wäre es gut,
die kunden und kundinnen in die filialen äh einzuladen damit
eben gewisse dokumente (-) sowohl äh auch digitale dokumente
hier (-) auf den neuesten stand gebracht werden können
225 ich denke ich vor allem an ältere personen dass wir denen auch
beibringen (.) diese systeme zu verwenden
226 da sehen wir gerade noch nicht sehr viel aktivität

227 Ö: hm ich verstehe nicht was die kunden in unserer filiale
unterschreiben sollen (--)
228 was ist denn das bitte für eine digitalisierung von der wir
hier sprechen (-)
229 es kann ja wohl nicht sein dass ein kunde der ein
digitalisiertes angebot von uns erhält (.) dann einen
spaziergang zu einer unserer filialen macht und dann noch seine
unterschrift setzen muss (-)

230 wann soll er bitte denn die zeit dafür einbringen

231 (1.0)

232 D: äh per me è un po un problema se parliamo di digitalizzazione
äh che poi äh ai clienti devono venire äh nella filiale
bancaria per poi firmare un documento (-) per tante persone non
c'è il tempo (--) per fare questo

Also für mich ist ein bisschen problematisch, wenn wir über Digitalisierung sprechen, dass die Kunden/KundInnen in die Bankfiliale kommen müssen, um dann ein Dokument zu unterzeichnen. Für viele Personen gibt es keine Zeit dafür.

233 I: <<nickend>mh mh >

234 Ö: ich verstehe wenn man als frau den ganzen tag zu hause
verbringt dass man die zeit für solche sachen hat (.)
235 ich will nicht respektlos sein oder so aber hast du neben
deinem job einen mann und kinder um die du dich kümmern musst
(.)
236 hast du die zeit immer wieder in einer bank zu laufen (-)
237 es ist ja was anderes, wenn es sich um einen kredit oder andere
wichtige (dokumente handelt xxx)
238 aber bei transaktionen oder autorisierungen seine unterschrift
setzen (-)

239 (2.0)

240 D: äh si penso che ci sono delle persone a casa che forse hanno
una famiglia un marito dei bambini dei figli
241 quindi (.) per tante persone non c'è il tempo (-) äh per (-)
firmare qualcosa (.) nella filiale
242 quindi se si parla di transazioni (-) di crediti (-)
((schüttelt den Kopf)) spesso non ci sarà il tempo

Ja ich denke es gibt Personen zu Hause, die wahrscheinlich eine Familie, einen Mann, Kinder, Kleinkinder haben und für viele Personen gibt es keine Zeit für eine Unterschrift in der Filiale. Also wenn man über Transaktionen, Kredite spricht, oft wird es keine Zeit geben.

243 I: äh sì, sicuramente le persone sono molto impegnate e quindi
hanno tanti (--) non hanno tempo di passare in filiale
244 ma le filiali sono molto numerose quindi possono (-) andare
anche nelle filiali dove magari nel luogo di lavoro o dove si
trovano a svolgere la loro attività (-)
245 quindi basta veramente poco (.) ma la sicurezza è molto
importante (.) e aggiornare o dare nuovi codici e aggiornare
questa identità digitale (-) secondo me è una cosa molto
importante
246 e possiamo diciamo anche mh (-) giustificarlo come il fatto che
è dovuto alla sicurezza
247 (-) per la sicurezza loro del loro patrimonio

Ja, sicherlich sind Menschen sehr beschäftigt und haben viele, haben keine Zeit in die Filiale zu kommen, aber unsere Standorte sind zahlreich und sie können auch in die Filiale gehen, die sich in der Nähe der Arbeit oder wo sie ihre Tätigkeiten ausüben, sich befindet. Es ist nicht so kompliziert und die Sicherheit ist sehr wichtig. Sachen aktualisieren, neue Kode vergeben oder diese digitale Identität aktualisieren ist meiner Meinung nach eine sehr ernste Sache. Und das können wir, sagen wir so, damit begründen, dass es wegen der Sicherheit ist, für ihre eigene Sicherheit und die des eigenen Vermögens.

248 D: ja (.) sie haben recht dass sehr viele personen wahrscheinlich
(.)sehr beschäftigt sind und nicht die zeit haben
249 andererseits gibt es aber wirklich (.) viele filialen zum
beispiel in der nähe des arbeitsplatzes (.)
250 und (-) es ist ja alles im hinblick auf die sicherheit das
heißt es braucht (.) neue codes und auch äh eine neue (-)
digitale (.) identität sozusagen
251 das ist einfach sehr wichtig und ich glaube wir können diesen
Besuch in der Filiale damit rechtfertigen dass es (.) um die
(.) Sicherheit geht und die Absicherung des eigenen Geldes

252 (2.0)

253 Ö: na ja passt (--)
254 ich weiß nicht ob es hilfreich sein kann aber bleiben wir
erst einmal so (-)
255 das bleibt ein angebot das kunden eventuell in anspruch nehmen
können und dann schauen wir mal (-) ob jemand sich die zeit
dafür nimmt

256 D: ((nickt)) Ah sì OK va bene
257 äh forse potrebbe essere utile avere questa offerta che i
clienti possano ((schüttelt den Schulter)) usare
258 (.)poi vediamo come funziona

Ok ja, passt. Vielleicht könnte nützlich sein, dieses Angebot für die Kunden/KundInnen zu haben. Und dann werden wir sehen, wie es funktioniert.

259 I: Quindi va bene äh questi sono i punti di cui volevo discutere
con lei (.) e aggiornarla
260 Se non ci sono altre domande chiarimenti o altre informazioni
che di cui ha necessità (-) Ci possiamo aggiornare via mail (.)
261 non appena ci sono novità (.) sull'andamento dell'APP sui nuovi
metodi per la sicurezza
262 e continuare quindi questa nostra proposta (-)
263 che direi molto interessante

Also passt. Das waren die Punkte, die ich mit Ihnen besprechen wollte, um Sie auf den neuesten Stand zu bringen. Wenn es keine weiteren Fragen, Erklärungen, oder Informationen, die Sie noch bräuchten, können wir uns per E-Mail in Kontakt setzen, sobald es Neuigkeiten über den Ablauf der App und neue Methode für die Sicherheit gibt. Und machen wir dann weiter mit unserem Angebot, das ich interessant finde.

264 D: ja ich (.) würde sagen das waren eigentlich alle punkte
meinerseits die ich mit ihnen besprechen wollte
265 äh ich würde (-) sagen (-) sie können jetzt noch gerne fragen
stellen falls sie noch weitere informationen brauchen oder
falls wir noch etwas (.) klären müssen
266 ansonsten würde ich sagen bleiben wir in kontakt via e-mail
267 und besprechen weiter den (.) äh die entwicklung dieser app
und wir arbeiten weiter daran gemeinsam ich finde es ist ja
alles (.) ein sehr (.) spannendes thema

268 Ö: äh nein fragen habe ich keine mehr (.)
269 ja ich glaube wir haben die wichtigsten punkte eh schon
besprochen (-)
270 vielen dank auch an sie äh an die schöne junge dolmetscherin
die uns geholfen hat (-)

271 dann hören wir uns per e-mail sobald es neuigkeiten gibt (.)
272 haben sie noch einen schönen tag meine wunderschöne alexandra
und aufwiedersehen

273 (4.0)

274 D: äh sì no äh non ho ulteriori domande
275 quindi grazie a le a lei e (-) ci aggiorniamo via email (-)
äh delle novità
276 e quindi äh (--)((schüttelt den Kopf)) una buona giornata e ci
sentiamo (.) grazie

Ja nein, ich habe keine weiteren Fragen. Also vielen Dank ihnen, wir bleiben wegen Neuigkeiten per E-Mail im Kontakt. Also einen schönen Tag und wir hören uns. Danke.

277 I: ok grazie buona giornata (-)arrivederci

Ok, danke und einen schönen Tag. Auf wiedersehen.

278 D: vielen dank (.) ich wünsche ihnen auch einen schönen tag

Transkription der Simulation nach GAT-2 mit der Probandin P3

Ö: Österreichischer Kollege

D: Dolmetscherin

I: Italienische Kollegin

- 1 Ö: ich grüße sie meine italienische schönheit (-)
2 wow (.) ich habe nicht damit gerechnet dass eine solch
schöne dame mir heute beistehen wird (--)
3 frau (.) attì richtig
4 freue mich sehr endlich kennenzulernen und vor allem sie
zu sehen
5 (3.0)
6 D: äh buongiorno signora attì
7 sono äh molto sorpreso di vedere una äh signora così così
bella di questa bellezza
8 äh la la saluto e la do le la do il benvenuto äh (--) sì e
<<lachend> buongiorno>

Guten Tag Frau Atti. Ich bin sehr überrascht, eine so schöne Dame, vor solcher Schönheit, zu sehen. Ich grüße Sie und heiße Sie willkommen.

- 9 I: buongiorno buongiorno muller come va (.) come si sente (.)
10 äh è un piacere un po' parlare vedersi di persona su zoom
e invece che sempre via mail (-)
11 magari si riesce a (-) spiegarsi meglio

Guten Tag, guten Tag Müller, wie geht's? Wie fühlen Sie sich? Es freut mich, mit Ihnen ein bisschen zu sprechen und uns persönlich per Zoom zu sehen und nicht wie immer nur per E-Mail. Vielleicht kann man sich besser gegenseitig verstehen.

- 12 (1.0)
13 D: äh guten tag herr müller (.) wie geht es ihnen wie
fühlen sie sich heute
14 ich freue mich sehr sie heute auf zoom zu sehen
15 es ist etwas anderes als (-) nur über email einen (.) nur
über email einen schriftlichen austausch (-) zu haben
16 Ö: mir geht es ausgezeichnet danke der nachfrage
17 ich freue mich sehr (.) sie über zoom äh über zoom dieses
meeting zu machen
18 mir passt das sehr gelegen ich treffe viel zu viele
personen am tag sowieso h°
19 äh ich wollte sie über zoom anrufen weil ich einiges über
unsere bank app wissen wollte (.)
20 ich will wissen wie die markteinführung unserer app
gewesen ist und (-)
21 vielleicht haben sie schon ein paar zahlen die sie mir
vorlegen können was unsere kunden (--) vom herunterladen
unserer app (--) halten

22 (3.0)

23 D: e grazie mille sto benissimo sono molto contento anch'io
di vederla oggi qua via zoom (.)
24 äh anche se ogni giorno vedo tantissime persone äh
comunque sono (.) contento di questa di questo incontro
25 äh si la chiamo ah apposta per (-) parlarne sulla nostra
app e su äh eventuali cifre se lei mi potrà se lei mi
potrà già presentare qualche cifra sul (-) sul downled sul
download dell'applicazione

Vielen Dank mir geht's ausgezeichnet und freue mich auch sehr, sie Heute per Zoom zu sehen, obwohl ich jeden Tag so viele Personen sehe. Jedenfalls freue mich über dieses Meeting. Ich rufe sie an, um über die App und eventuelle Zahlen zu sprechen, wenn Sie mir schon einige Zahlen über den Download der App nennen können.

26 I: sì certo
27 äh intanto faccio velocemente äh riassumo un po' il
sistema (.) il sistema ais (.) cioè account information
service
28 è un servizio come lei sa che permette al cliente di
visionare (-) i propri conti in diversi istituti (--) in
un'unica dashboard
29 analizzando le proprie spese pianificando gli investimenti
30 è un modello standard quindi semplice (-) intuitivo e ha
l'obiettivo che (.) dà la possibilità al cliente di fare
degli degli scadenziari (-) e di pianificare i risparmi e
le spese

Ja sicher. Zuerst fasse ich schnell das System AIS zusammen, d.h. Account Information Service. Das ist eine Dienstleistung, wie Sie wissen, die dem Kunden ermöglicht, die eigenen Konten von unterschiedlichen Bankinstituten auf einem Dashboard zu sehen, um die eigenen Ausgaben zu analysieren und die Investitionen zu planen. Es ist ein Standardmodell, also einfach und intuitiv und zielt darauf ab, dem Kunden die Möglichkeit zu geben, Planen zu erstellen und Ersparnisse und Ausgaben zu planen.

31 (3.0)

32 D: äh sehr gerne also (.) unsere unsere app hat die funktion
ais
33 also account information service
34 und in dieser app (.) äh zusammengefasst im dashboae
dashboard befinden sich alle informationen und konten der
kunden
35 also es ist eine zusammenfassung (.) deren deren kunden
und allen dazugehörigen daten (.)
36 es handelt sich um ein standardmodell das sehr einfach(-)
zu bedienen ist und einzigartig ist

37 Ö: hm (-) na ja meine güte (.) du danke für die erklärung
aber ich verstehe eh alles (-) ich aber doch ich arbeite
doch in derselben bank (-)
38 ich wollte mehr wissen was die zahlen (.) und die
statistik(.) betrifft

39 D: grazie mille per la spiegazione
40 äh però comunque io capi ci ci capisco tutto perché sto
lavorando nella stessa banca (.)

41 io ne vorrei io ne volevo sapere (.) di più sulle
statistiche e sulle cifre

Vielen Dank für die Erklärung, aber ich verstehe alles davon, weil ich im Moment in der gleichen Bank arbeite. Ich möchte ich wollte mehr über die Statistiken und über die Zahlen wissen.

42 I: ok

43 D: può darmi ulteriori informazioni (.) per favore
Könnten Sie mir weitere Informationen liefern, bitte?

44 I: certo äh infatti lo scopo è questo
45 passiamo ai dati äh le dico appunto che äh dall'entrata in
vigore della normativa (.) pi esse di due alla fine del
duemilaventi
46 in italia quattro gruppi bancari e tre banche individuali
hanno introdotto i nuovi (-) servizi account service
information
47 e già nel 2020 äh si sono verificati in italia sessantasei
milioni di accessi (.) solo però (-) informativi
48 quindi per guardare le operazioni (.) e per visualizzare
la situazione patrimoniale (-)
49 mentre nello stesso anno (.) sono state circa trecento
novanta mila le operazioni (-) dispositive quindi un
numero (.) molto ristretto ancora da sviluppare

Sicher, das ist eben das Ziel. Weiter zu den Daten. Ich sage Ihnen, dass seit der Einführung der Richtlinien PSD 2 am Ende 2020 haben in Italien 66 Mio. informative Zugänge stattgefunden, aber um nur Informationen über die Transaktionen und über die Bilanz zu bekommen. 2020 wurden ungefähr 390.000 die tatsächlichen Zugänge, also noch eine geringe Zahl, die zu erweitern ist.

50 (3.0)

51 D: mi scusi un attimo potrebbe
Entschuldigen Sie kurz, könnten Sie

52 I: si
ja

53 d: ripetermi l'ultima parte dei dei cento quaranta mila
den letzten Teil über die 140.000

54 I: si
ja

D: schuldigung ich habe nur schnell was nachgefragt

55 Ö: [selbstverständlich]

56 I: [si]
57 äh le operazioni dispositive nel duemilaventi
58 quindi proprio le operazioni sono state circa trecento
novanta mila (.)
59 quindi un numero ristretto (.) rispetto la
visualizzazione
60 quindi che hanno visualizzato in molte persone

61 ma solo (-) trecento novanta mila (-) hanno fatto delle
operazioni

Ja, die tatsächlichen Transaktionen, also die tatsächlichen Bewegungen waren 2020 ungefähr 390.000, d.h. eine begrenzte Zahl im Vergleich zu den Zugängen zur Information. D.h. viele Personen haben nur in die App reingeschaut aber nur 390.000 haben Transaktionen durchgeführt

62 (4.0)

63 D: danke äh eh grazie mille (3.0)
 Vielen dank

64 D: äh also sehr (.) sehr gerne
65 also das ziel (.) der dieses (-) ais ist natürlich die
daten zu sammeln wie viele (.) wie viele kunden und
kundinnen äh effektiv die die app genutzt haben
66 und äh zusammengefasst ist ist dies in dem be es de zwei
das ist der bericht von zweitausendzwanzig äh der
zusammenfassend vier group vier bankgruppen (.) die daten
von vier bankgruppen und deren kunden zusammengeführt (-)
hat
67 und äh in italien (-) gab es im jahr zweitausendzwanzig
sechs und sechszig millionen (-) äh zugänge äh
68 jedoch handelt es sich hier nur um äh um personen die sich
informiert haben die (.) sich die apps angesehen haben um
sich (.) darüber zu informieren und sich eine idee des
ganzen zu machen äh
69 (--) hingegen äh durchgeführte äh durchgeführte
transaktionen (--) waren (-) dreihundert nuenzig (--)
tausend personen haben (-) also eine (-) haben ja
transaktionen durchgeführt mit der app (-) mit [der neuen]

70 Ö: [perfekt]

71 D: funktionen der apps

72 Ö: perfekt perfekt genau das wollte ich wissen (.)
73 prima wunderbar (-)
74 wieso sagt dann immer das es dass frauen keine mathematik
können (.)
75 wenn du es mir nur ganz kurz erlaubst zu sagen ich sehe du
hast ja deine hausaufgaben sehr gut gemacht (-)
76 und wenn ich das so richtig verstanden habe sind die
zahlen genau die gleiche wie hier in österreich (.)
77 nur das ist halt von euch äh italienerinnen sechzig
millionen gibt und nicht 8 (.)
78 aber auf den ersten blick erscheint es mir so als wären
die zahlen proportional gleich (.) mit unseren hier (.)
in österreich

79 (3.0)

80 D: grazie mille perfetto (.)
81 queste erano le informazioni che äh che che chiedevo e che
volevo sapere

82 äh poi si dice (.) che donne non (.)äh (-) <<stammeln>non
s non f non s non non (può)> essere brave nel nella
matematica

83 quindi vedo che lei abbia fatto i suoi compiti (--)

84 c'è solo una differenza (.) che ce ne sono sessanta
milioni di italiani e solo otto (--) milioni (.) di (.)
austri austriaci

Vielen Dank, perfekt. Diese sind die Informationen, die ich gefragt habe und die ich wissen wollte. Und dann sagt man, dass Frauen [...] nicht gut in Mathematik. Also ich sehe, Sie haben ihre Hausaufgaben gemacht. Es gibt nur einen Unterschied, dass es 60 Mio. von ItalienerInnen gibt und nur 8 Mio. ÖsterreicherInnen

85 Ö: und ich hätte noch eine frage was die app an sich
anbelangt

86 äh wie sie bei unseren kunden ankommt (.) wie gefällt
ihnen diese app (-)

87 welche daten kannst du mir da geben meine hübsche
alessandra

88 D: Poi un'altra domanda sulla (.) App äh vorrei sapere äh
89 se lei ha (.) delle cifre sulla (-) äh (1.5) sulla
schuldigung
scusi un attimo
sul sul feedback dei clienti

Und noch eine Frage über die App. Ich möchte wissen wenn sie schon Zahlen über, ein Moment, über das Feedback der Kunden/KundInnen.

90 I: [mhmh]

91 D: [della clientela]

Der Kundschaft

92 I: sì äh il feedback lo abbiamo
93 i clienti in genere (-) äh ci dicono gli aspetti
negativi (-) äh
94 e sono si sono lamentati del del fatto che ci sono dei
passaggi superflui äh per entrare nell'app
95 quindi diverse diversi passaggi
96 e poi non è possibile usare fattori biometrici di
autenticazione (--) ed identificazione
97 e poi äh per quanto riguarda la tempistica delle
operazioni
98 per esempio di bonifici
99 pensavano che fossero immediati invece (-) hanno la
stessa tempistica delle delle altre (.) delle altre app
100 quindi non c'è stato nessun vantaggio (.) ecco
101 le commissioni anche sono le stesse äh perché appunto
essendo banche diverse la commissione rimane (.) quindi
102 mentre invece i clienti pensavano di risparmiare sulle
commissioni

Ja wir haben ein Feedback. Normalerweise die Kunden/KundInnen sagen uns die negativen Aspekte. Sie haben sich über die unnötigen Schritte zum Einstieg in die App beschwert. Also mehrere Schritte und dass es nicht möglich ist, biometrische Faktoren für die Authentifizierung und Identifizierung zu verwenden.

was das Timing der Bankbewegungen, z.B. die Überweisungen, angeht, haben gedacht, dass sie sofort stattfinden würden. Dagegen es dauert genau so viel wie mit den anderen Apps und es gab daher keinen Vorteil. Na ja, die

Gebühren sind gleichgeblieben, da es sich um verschiedene Bankinstituten handelt, bleiben die Gebühren und die Kunden/KundInnen dachten, sie werden darauf sparen.

- 103 (4.0)
- 104 D: äh ja es gab feedback unserer kundschaft (.)
105 und äh ja hier eine kurze zusammenfassung des negativen
feedbacks
106 und zwar gab es beschwerden über (.) die äh (--) gab es
beschwerden über die 2 faktor authentifizierung
107 also es müssen weiter es gibt es müssen mehrere schritte
(-) äh durchgeführt werden um zugang in in den apps zu
haben
108 äh (--) genau also es gibt keine ein (-)
109 es wurde nicht vereinfacht also vereinfacht zugang zur
app zu haben genau dann
110 die die funktion der sofortüberweisung wurde leider auch
nicht aktualisiert
111 das heißt es handelt sich immer noch um (.)äh um die
normale funktion von überweisungen (--)
112 äh was einen nachteil (.) darstellt
113 und zusätzlich gab es auch beschwerden zu den (-) kosten
da diese die gleichen sind wie in anderen banken
- 114 Ö: hmm ach meine liebe was sind denn das für anmerkungen
und beschwerde die ich hier höre
115 (.)ich kann mir vorstellen dass die von kundinnen kommen
(.)
116 ihr frauen könnt ihr eine unendliche liste an bemerkungen
und mängel haben ihr seid's ja nie mit irgendetwas
zufrieden und musst immer meckern hh°
117 ich kann ich kann ihnen sagen wenn sie wollen ganz
genau erklären wieso es so ist und nicht anders
118 wir müssen alles kontrollieren (.) sonst werden wir
selber die kontrolle (.) über unser unternehmen
verlieren
119 verstehen sie das (.)
120 und wenn das nicht so funktionieren wird dann haben wir
(xx) salat (.) wir sind sehr wichtiges bankinstitut
- 121 D: hm_hm (--) möchten sie dass ich das so dolmetsche
- 122 Ö: das ist in ihrer (.) ob(.)sorge
- 123 D: hm_hm ok äh allora si il signore (.) ha detto che (.)
124 allora ha detto sono ne sono sicuro che questo feedback
deriva dalla nostra clientela femminile perché äh si la
clientela femminile probabilmente c'ha sempre qualcosa
su cui lamentarsi äh(--)
125 è molto importante comunque che äh äh
126 scusi un attimo, devo un attimo chiedere la seconda parte
perché mi sono scordata äh quello che ha detto
precisamente
127 könnten sie mir nur noch mal den zweiten teil sagen

128 weil sie haben gesagt es geht um die (-) weit
129 um irgendwas weiter zu bringen

Also der Herr hat gemeint, also hat gesagt: ich bin mir sicher, dass dieses Feedback von den Kundinnen/ weibliche Kundschaft kommt, weil Kundinnen/weibliche Kundschaft immer etwas zu beschweren haben/hat. Es ist sehr wichtig, dass, entschuldigen sie, ich muss nach dem zweiten Teil nachfragen, ich habe vergessen, was er genau gesagt hat.

130 Ö: genau um die kontrolle (.) dass wir die kontrolle hier
 nicht verlieren

131 D: ah ok hm_hm ok
132 ha detto che è importante di (.) äh qua di non perdere
 lo scopo è di non perdere il controllo (.) e di non di
 non dimenticarsi (-) äh su cosa si sta trattando e (.)
 quindi qui <<verneinen> si (.) così> più o meno

Er hat gesagt, dass es wichtig ist, das Ziel und die Kontrolle nicht zu verlieren und nicht zu vergessen, worum es geht. also ja, mehr oder weniger so.

133 Ö: außerdem würde ich noch gerne anmerken dass bei (-)
 jeder überweisung überprüft werden muss dass wir (-) äh
 unseren teil an dieser überweisung verdienen
134 ansonsten (.) könnten wir als bank keinen profit machen

135 D: hm ah ok
136 äh sì e volevo anche sottolineare che come
 banca (.) con ogni transazione (.) noi äh guadagniamo
 qualcosa altrimenti (.) äh
137 (-) sì con ogni bonifico come banca guadagniamo qualcosa
 altrimenti non funzionerebbero äh non funzionerebbe
 l'istituto bancario

Und ich wollte auch anmerken, dass wir als Bank mit jeder Transaktion etwas verdienen. Ja mit jeder Überweisung verdienen etwas, ansonsten würde es nicht funktionieren, das Bankinstitut würde nicht funktionieren.

138 I: hm_hm

139 Ö: ich würde gerne auch noch wissen ob es denn ein
 positives feedback auch zu nennen gibt
140 es werden doch auch noch kunden geben die zufrieden
 sind oder nicht

141 D: poi ne vorrei anche sapere se c'è stato anche del
 feedback positivo (.)
142 perché mi posso immaginare che c'è ci sarà anche la
 clientela (.) ähm sì che si ché che si che comunque è
 contenta con (.) la nuova applicazione

Zudem möchte ich auch gerne wissen, ob es positives Feedback gab. Ich kann mir vorstellen, dass es auch einen Teil der Kundschaft gibt, der ja, der mit der neuen App trotzdem zufrieden ist.

143 I: ok(.) äh sì mh diciamo (-) i clienti a parte si sono
 rimasti delusi da queste (.) da queste cose però poi
 sono soddisfatti (.) perché riescono diciamo a tenere
 sotto controllo e velocemente tutta la loro situazione
 quindi questo è positivo (.)
144 e soprattutto per chi abita (.) in un paese lavora in un
 paese magari invece è originario di un'altro paese ha i

conti su entrambi (-) su entrambi i paesi quindi può
tenerli sotto controllo entrambi
145 quindi questo è sicuramente l'aspetto (-) che è emerso
più importante e positivo

Ok, ja sagen wir mal, die Kunden/KundInnen waren von diesen Sachen enttäuscht, aber dafür damit zufrieden, dass man die eigene Situation schnell im Überblick hat und das ist positiv. Vor allem für die, die in einem Land arbeiten aber kommen aus einem anderen Land und haben Konten in beiden Ländern und so können sie beide im Überblick haben. Das ist sicherlich das wichtigste positive Feedback, das wir haben.

146 D: natürlich es gab auch (.) also dies waren natürlich die
negativen punkte (-) der des der kunden (.) rückmeldung
147 es gab nur es gab aber auch positives feedback (-)
148 beispielsweise äh ist die kundschaft sehr zufrieden
damit dass man durch diese (.) neue durch diese neuen
funktionen in der bankingapp (-) äh mehrere konten unter
kontrolle haben kann
149 äh vor allem (-) gibt es viele kundinnen und kunden die
äh aus einem anderen land kommen
150 und und deshalb im besitz von 2 konten sind aus 2
verschiedenen ländern und durch diese neuen funktionen
der apps äh kann man diese konten zusammenfassen und
miteinander also also in dieser app zusammenfassen (.)
151 und somit bei der apps bei den konten in derselben app äh
verwalten und dies ist ein sehr großer vorteil

152 Ö: perfekt das passt für mich das geht für mich völlig in
ordnung (.)
153 äh ich kann nur eins sagen unsere programmierer haben
eine tolle arbeit geleistet sie sind eine gruppe von
wirklich tollen mitarbeitern (xxx)
154 äh die app an sich ist sehr gut (.) sollte es aber noch
ernstzunehmende sachen geben (.) die wir (.) wie wir
die app verbessern können so werden wir schauen dass wir
das voranbringen oder

155 (3.0)

156 D: perfetto si perfetto sono molto contento di (.) questa
di questo riassunto (.) dei vantaggi e del feedback
positivo
157 äh si si può dire che i nostri il nostro it team ha fatto
un buonissimo lavoro
158 äh probabilmente ci saranno ancora delle (-) dei fattori
da da migliorare nelle app e (-) possibilmente ci
lavoreranno anche su questi (-) si su questi (.) sì di
fare un update della app di migliorare del certe
funzioni dell'applicazione

Perfekt, ich bin mit dieser Zusammenfassung über Vorteile und positives Feedback zufrieden. Ja man kann sagen, dass unsere unser IT-Team eine sehr gute Arbeit gemacht hat. Wahrscheinlich wird es noch Faktoren geben, die zum Verbessern sind und möglicherweise werden wir daran arbeiten. Ja ein Update der App machen, um einige Funktionen auszubessern.

159 I: si infatti l'altro hm argomento con che volevo parlare
con lei è appunto (.) i rischi di questa di questo open
banking (.)
160 e il rischio maggiore è il il cyber attacco (-) perché ci
sono molti soggetti che interagiscono (.)
161 e poi le chiavi di cifratura e autorizzazione devono
essere costantemente controllate (.) per garantire äh
questa sicurezza per e garantire un'adeguata (.)
protezione di questi canali di comunicazione

Ja das andere Thema, das ich mit Ihnen nämlich besprechen möchte, ist das der Risiken dieses Multi-Bankings. Das größte Risiko ist Cyber-Angriffe, weil es viele Subjekte gibt, die miteinander interagieren. Zudem müssen Verschlüsselung- und Autorisierungskodes ständig überprüft werden, um Sicherheit und einen geeigneten Schutz dieser Kommunikationskanäle zu gewährleisten

162 (5.0)
163 D: genau ich möchte noch ein weiteres thema ansprechen und
zwar äh die risiken die mit dem open banking
zusammenhängen (-)
164 zwar eines und einerseits gibt es das risiko (.) der von
cyberattacken dann natürlich sehr (-) viele (.) menschen
und sehr äh ja sehr viel zugriff von allen seiten auf
diese apps stattfindet
165 (-) und deshalb (.) gibt es immer das risiko von
cyberattacken (-)
166 und die authentifizierung die auf mehreren schritten
erfolgt und äh (--) äh (-) ja und (-)ja äh
167 ich müsste das noch mal kurz <<lachend/verwirrt>
nachfragen>
168 scusi [come ha detto]

Entschuldigen Sie, wie war es nochmal

169 Ö: [selbstverständlich]

170 D: l' autentic eh l'autenticazion
die Authenti die Authentifizierung

171 I: garantire la adeguata l'aut identificazione digitale(--)
identificazione digitale

Die entsprechende digitale auten Identifizierung zu sichern

172 D: hm_hm genau
173 und ja zweitens ist natürlich eine eine äh eine
identifiz eine identifizierung notwendig über eine app
(-) um den zugriff zu (.) haben auf diese apps
174 Ö: hm_hm ich habe alles verstanden (.) das war das war sehr
sehr detailliert
175 gratuliere (.) details sind wichtig (.) auch wenn ihr
frauen noch manchmal übertreibt (-)
176 aber sagen sie, gibt es irgendetwas wirklich konkretes
wie wir die app verbessern können (.)

177 und bitte halten sie sich kurz und bündig

178 D: hm_hm (1.0) grazie mille per questi dettagli dettagli
(.) sono di certo molto importanti
179 (.)äh sì adesso vorrei chiedere chiedere un'altra volta
se äh secondo lei ci siano dei (-) dei punti da
importanti da migliorare e se è la chiedo gentilmente di
(-) potermi fare un riassunto

Vielen Dank für diese Details, Details sind auf jeden Fall wichtig. Jetzt würde ich gerne nochmal fragen, ob es Ihrer Meinung nach wichtige Punkte zum Verbessern gibt und ich bitte Sie höflich, zusammenzufassen.

180 I: ok (--) eh sì per mantenere questa sicurezza äh dell'app
è necessario äh agire su più livelli äh e gestire in
maniera corretta questi certificati digitali e le chiavi
di accesso (-)
181 e inoltre per äh evitare problemi äh abbiamo pensato di
proporre äh (8.0 wegen abgehacktem Video)

Ok ja um diese Sicherheit der App zu gewährleisten, ist es notwendig auf mehrere Eben zu agieren und digitale Dokumente und Zugangsschlüssel richtig zu verwalten. Zudem um Probleme zu vermeiden, haben wir gedacht zu anbieten

182 D: oh oh

183 I: carta d'identità ma anche le autorizzazioni e la
identità digitale (--)
184 e poi soprattutto gli anziani ähm li vorremmo chiamare
per diciamo fare in modo che utilizzino questo strumento
perché adesso ancora lo utilizzano molto poco le persone
(.) anziane

Identitätsnachweis aber auch die Authorisierungen und die digitale Identität. Vor allem ältere Menschen würden wir sie gerne einladen, damit so zu sagen, sie auch dieses Instrument verwenden, denn jetzt benutzen ganz wenige ältere Menschen dieses Instrument.

185 D: (1.0) mi dispiace äh si è fermato un attimo [zoom]
Es tut mir leid, Zoom hat nicht mehr funktioniert

186 I: [ok]

187 D: da parte mia la connessione (.) è andata via
188 quindi adesso non so cosa mi sono persa precisamente

Die Verbindung war bei mir weg, also ich weiß nicht, was ich genau verpasst habe

189 I: ok allora äh (-)
190 abbiamo pensato di chiamare i clienti in agenzia nelle
filiali (.) per aggiornare la loro identità digitale
loro chiavi di accesso e soprattutto (.) äh chiamare le
persone più anziane che sono quelli che meno (.)
utilizzano questi sistemi perché (.) non sono (-) non
sono abituati

Ok also, wir haben gedacht, die Kunden/KundInnen in die Filiale einzuladen, um ihre digitale Identität und Zugangsschlüssel zu aktualisieren und vor allem ältere Menschen einzuladen, die diejenigen sind, die am wenigsten dieses System verwenden, weil sie nicht daran gewöhnt sind.

191 (4.0)

192 D: äh genau also um die sicherheit dieser (--) dieser
banking apps zu gewährleisten äh ist es wichtig auf
mehreren ebenen (-) eine auf mehreren ebenen den zugang
zu (-) kontrollieren ähm

193 genau deshalb gibt es eine (.) deshalb haben wir eine
zwei faktor authentifizierung äh (-) miteingebracht in
diese apps

194 das bedeutet dass die kundinnen und kunden sich mit ihrer
digitalen identität äh (-) ja mit ihrer digitalen
identität nur damit zugang auf diese apps haben können

195 äh dann zusätzlich (--) die älteren (.) älteren
kunden kundinnen und kunden

196 das ist die spalte der kundschaft die natürlich diese
apps und vor allem (-) das online banking weniger nutzt
und wir möchten auch diese personen erreichen indem wir
sie (.) anrufen und ihnen vielleicht äh nochmal extra
weiterhelfen (-) bei der nutzung dieser (.) des online
bankings

198 Ö: ich habe sie völlig verstanden ich ich seh das ein (.)
199 doch was ich leider nicht verstehe ist was unsere
kundinnen in der filiale unterschreiben sollen (-)
200 h° was ist denn das für eine digitalisierung von der wir
sprechen

201 es kann ja wohl nicht sein dass ein kunde der ein
digitalisiertes angebot erhält (.) dann einen
spaziergang zu einer unserer filialen machen muss (.)
202 und dann auch seine unterschrift setzen muss
203 weil wann soll er denn diese zeit (.) einbringen

204 D: ok grazie mille ho capito tutto (.)
205 molto bene allora qua c'è adesso qualcosa che non ho
capito molto bene (.) che era la firma

206 quindi i la clientela (-) deve venire in nella nella deve
venire in banca per firmare (-) un documento o (--) come
si immagini questa (.)

207 si come si immagini qua di avere la la conferma äh della
clientela

Ok vielen Dank, ich habe alles verstanden. Sehr gut. Also jetzt gibt es etwas, dass ich nicht so richtig verstanden haben, und zwar die Unterschrift. Also die Kundschaft muss in die Bank kommen, um ein Dokument zu unterschreiben oder wie stellen sie sich das vor, wie glauben sie, wird es, die Bestätigung der Kundschaft zu haben

208 Ö: ich verstehe wenn man zum beispiel als frau den ganzen
tag zu hause verbringt dass man die zeit für solche
sachen hat

209 ich will nicht respektlos sein oder so aber hast du neben
deinem job einen mann oder kinder um die du dich kümmern
musst? (.)

210 hast du als person immer wieder die zeit (xxx) bank zu
(laufen)
es ist ja was anderes wenn sie einen kredit oder andere

wichtige dokumente äh äh handelt's die wir verifizieren müssen (.)

211 aber bei transaktionen oder autorisierungen (.) sehe ich nicht ein das man seine unterschrift setzten sollte

212 D: (5.0) hm_hm ((räuspert und schaut auf ihre Notizen))

213 allora Qua c'è un un punto che non capisco che non che (.) Non è molto che non capisco molto bene

214 che se per transazioni o autenticazioni che si deve arrivare in banca per (.) fare una firma äh

215 e poi si il signor muller ha detto che (.) può capire che le donne si trovino più a casa che gli uomini e che loro abbiano più tempo di arrivare in banca per fare delle firma firme

216 però secondo lui in realtà äh (--) è poco realistico (--) che anche che anche anche i signori possono venire in banca per una firma (.) per per confermare o per dare(-)

217 sì per per confermare (-) l'uso della app

Also hier gibt's einen Punkt, den ich nicht verstehe, den ich nicht so richtig verstehe, dass wenn man für Transaktionen oder Authentifizierungen in die Bank kommen muss und eine Unterschrift setzen. Und dann ja, Herr Müller hat gesagt, dass er verstehen kann, dass Frauen öfters zu Hause sind als Männer und mehr Zeit hätten, um in die Bank zu kommen und Unterschriften setzen aber seiner Meinung nach in Wirklichkeit ist wenig realistisch, dass auch Männer in die Bank wegen einer Firma oder um etwas zu bestätigen oder um etwas zu geben, also ja um die Benutzung der App zu bestätigen kommen können.

218 I: äh questo questa richiesta che abbiamo fatto per far venire i clienti in agenzia (.) ähm diciamo che (.) è essenzialmente per la maggiore sicurezza (.)

219 quindi diciamo li chiamiamo intanto per aggiornare i documenti (.) sia cartacei che (-) digitali

220 äh perché la cosa fondamentale di questo sistema è la sicurezza e quindi noi dobbiamo far passare al cliente che lui (.) viene per poter avere maggiore(.) sicurezza di questo strumento

221 poi äh le le filiali della banca ce ne sono(.) molte(-) sparse sul territorio quindi äh i clienti possono andare in qualsiasi agenzia (.) a fare questa questo aggiornamento

Diese Anfrage, die Kunden/KundInnen in die Filiale einzuladen, haben wir so zugesagt für ein erhöhtes Sicherheitsniveau gemacht. Also sagen wir, wir laden sie ein, um ihre Dokumente, sowohl auf Papier als auch digital zu aktualisieren. Denn die Hauptsache dieses System ist die Sicherheit und wir müssen dem Kunden klar machen, dass er in die Bank kommt, um eine höhere Sicherheit des Instruments zu haben. Und die Bankfilialen sind viele und überall verstreut also die Kunden/KundInnen können in irgendeine Filiale gehen und diese Aktualisierung durchführen

222 (4.0)

223 D: also diese anfrage (.) die wir an die kunden stellen in die bank institute (.) zu kommen dient im ernst (.)

dient in erster linie der information (--)

224 und der (.) ja der information unserer kunden zur äh für zur neu zu den neuen funktionen in den apps

225 und ist sehr wichtig für die digitalisierung vor allem
für die (--)äh genau

226 um damit die kunden äh diese apps nutzen können und wir
und auch die kunden abgesichert sind für deren äh
digitalen sicherheit ist es wichtig, dass die äh dass
sei als das als dokument in papierform als auch in
digitaler form (.) aktualisiert und von uns und von
unseren kunden unterschrieben (.) werden

227 all dies dient der sicherheit und der absicherung sei es
uns (.) unserer als bank als der als auch der der
kunden äh

228 genau wir können den kunden natürlich auch anbieten dass
sie in jeglicher filiale kommen können um (.) diese
dokumente durchzusehen zu unterschreiben und sich die
nötigen informationen von uns also seitens der bank zu
holen

229 Ö: hm (.) hm_hm_hm na ja das passt wirklich (.)
230 ich weiß halt nicht ob es hilfreich sein kann aber (.)
wir bleiben erst einmal bei dem thema so wie es ist (.)
231 das bleibt ein angebot das kunden eventuell in anspruch
können (.)
232 und dann schauen wir mal ob sich jemand dafür die zeit
nehmen (-) wird die zeit nehmen kann

233

234 D: hm_hm
235 ok ho capito (--) va bene per me questa offerta e
poi in futuro si potrà vedere se (.) la clientela äh fa
fa fara uso di questa offerta

Alles klar, für mich passt dieses Angebot so, und in der Zukunft wird man sehen, ob die Kundschaft dieses Angebot in Anspruch nimmt.

236 I: ok äh sicuramente non è obbligatorio però diciamo che(-)
è consigliato passare in agenzia
237 hh° comunque questi erano i punti di cui dovevamo parlare
238 se non ha altre domande altre (.) richieste di
aggiornamento äh ci salutiamo e poi magari ci
aggiorniamo (.) via mail (-) se ci sono altre novità e
oppure sull'andamento per i numeri sull'andamento (.) di
questo sistema e quindi direi
239 (-) la saluto e arrivederci e buona giornata

Ok. Sicherlich ist nicht verpflichtend, sondern empfohlen, in die Filiale zu kommen. Jedenfalls diese waren die Punkte, über die wir sprechen sollten. Wenn sie keine weiteren Fragen über Updates haben, können wir uns verabschieden und wir können per E-Mail im Kontakt bleiben, wenn es Neuigkeiten gibt oder über die Entwicklung der Zahlen und über den Ablauf des Systems. Also ich würde sagen, ich verabschiede mich und auf Wiedersehen und schönen Tag.

240 (4.0)

241 D: äh genau also dieses angebot ist natürlich nicht
verpflichtend es handelt sich äh dieses angebot ist
nicht verpflichtend es ist aber (--) es wird aber
empfohlen dass die kunden (-) in die filiale kommen (--)
242 genau also ich würde sagen wir haben jetzt (-) alle
wichtigen punkte durchgesprochen und äh

243 falls es nicht weitere fragen ihrerseits gibt zur
aktualisierung der apps und zu den (--) genau zu den
angeboten (-) oder zu den zu ja nummern

244 würde ich sagen dass wir mit unserem Gespräch (.) Für
heute (.) dass wir alles besprochen haben und dann
werde ich mich verabschieden und wünsche Ihnen weiterhin
einen (.) sehr schönen Tag

245 Ö: das glaube ich auch so (.) ja ich glaube wir haben die
wichtigsten punkte schon gesprochen

246 äh vielen dank äh auch an unsere schöne (junge)
dolmetscherin

247 dann hören wir uns per e-mail sobald es neuigkeiten
geben wird und (.)

248 ich wünsche ihnen auch noch einen schönen tag meine
wunderschöne alessandra und auf wiedersehen ((winkt))

249 I: ((winkt und lächelt))

250 D: eh si anche io penso che ne abbiamo parlato dei punti
più importanti

251 äh voglio anche ringraziare l interprete e (-)

252 si la saluto äh signora atti e la auguro anche una buona
giornata grazie mille

Ja, ich denke auch, dass wir die wichtigsten Punkte besprochen haben. Ich möchte auch der Dolmetscherin danken und
ja, ich verabschiede mich Frau Atti und wünsche Ihnen einen schönen Tag, vielen Dank.

253 I: grazie (.) grazie e arrivederci
Danke, danke und auf Wiedersehen.

254 D: vielen dank aufwiedersehen

Interview mit den Probandinnen nach der Simulation

Erste Phase: Nach dem Anhören der eigenen Aufnahme von der Simulation.

- 1) Woran können Sie sich aus der Simulation in Bezug auf Ihre Gefühle und Entscheidungen erinnern?
- 2) Sind Sie mit Ihrer Leistung im Allgemeinen zufrieden?

Zweite Phase: Zielaufklärung. Sie haben wahrscheinlich gemerkt, dass das Gespräch sexistische Kommentare enthielt.

- 3) Haben Sie einige Kommentare als sexistisch betrachtet? Welche?
- 4) Haben die sexistischen Kommentare Ihnen Schwierigkeiten bereitet?
- 5) Sind Sie mit diesen Kommentaren bewusst umgegangen? Haben Sie bewusst Strategien eingesetzt, um mit diesen Kommentaren umzugehen? Wenn ja, aus welchem Grund?
- 6) Wie haben Sie sich gefühlt, als Sie diese Kommentare wiedergeben mussten?

Dritte Phase: Persönliche zusätzliche Informationen sammeln.

- 7) Was bedeutet Sexismus für Sie? Sind Sie persönlich manchmal davon betroffen?
- 8) Hat Ihre Einstellung über Sexismus oder Ihre Erfahrungen damit Ihre Leistung beeinflusst?
- 9) Jetzt, dass Sie über Ihre Leistung nachdenken, hätten Sie etwas auf eine andere Art und Weise gedolmetscht?
- 10) Gibt es sonst noch was, das Sie erwähnen möchten, das Sie als wichtig empfunden haben?

Transkription des Interviews nach GAT-2 mit Probandin P1

I: Interviewer

P1: Probandin P1

Aus Datenschutzgründen werden die Namen der Dolmetscherin nicht angegeben.

- 1 I: so guten morgen frau „xx“
2 (.) ich freue mich dass sie sich zeit genommen haben für mich
und für meine simulation
3 äh nachdem wir uns die äh aufnahme angehört haben hätte ich
ein paar fragen an sie wegen der simulation(-)
4 äh in der ersten phase sind allgemeine fragen die sie
beantworten können
5 und die erste von denen ist woran können sie sich an der
simulation erinnern in bezug auf die gefühle und die
entscheidungen die sie getroffen haben
- 6 P1: hm_hm ok also danke
7 äh ja ich fand das im allgemeinen sehr angenehm also ich
würde sagen eher positive gefühle für die vorbereitung und
auch dann tatsächlich äh also für das ganze interview
8 das fand ich ja angenehm
9 und gefühle und dann entscheidungen die ich getroffen habe
(.)
10 äh ja also sind mir ziemlich schnell eingefallen weil ich
glaube es gab nicht so viele probleme auch von der
wortschatz und terminologie her das war alles (.) äh ja
ziemlich nachvollziehbar
11 und ich hatte nicht so viele probleme
12 nur an manchen stellen war ich nicht so sicher oder habe ich
nicht so gut gehört und dann (.) habe ich so ein bisschen
(.) ja schnell entscheiden müssen was (.) was ich genau mache
13 aber ansonsten ja gut

14 I: also (.) sie meinen so allgemeine schwierigkeiten, die beim
dolmetschen auftreten können

15 Pl: hm_hm

16 I: ok
17 und sind sie ungefähr oder im allgemeinen mit ihrer leistung
zufrieden?

18 Pl: ja schon also auch nach dem Zuhören schon

19 I: ok wunderbar
20 gibt es noch sonst noch etwas das ihnen einfällt wenn sie
an die simulation denken
21 welche besonderheiten es gab oder so?

22 Pl: also im allgemeinen nicht

23 I: ok (--) das waren die allgemeine fragen.
24 äh die zweite phase ist eben äh dass ich das ziel der
simulation äh aufdecken muss
25 das heißt wie sie wahrscheinlich schon verstanden haben es
es ging darum zu beobachten wie dolmetscherinnen mit
sexistischen kommentaren umgehen (--)
26 die (.) in der simulation verstreut waren
27 haben sie sie bemerkt dass sexistische kommentare waren und
wenn ja welche kommentare waren für sie sexistisch

28 Pl: ja also schon das hat man gehört von dem herr (.) [müller]

29 I: [müller]

30 Pl: glaub ich ja genau
31 ja also ich hab trotzdem versucht ein bisschen die
bedeutung zu übermitteln aber wahrscheinlich nicht so stark
(.) wie er das gemacht hat also ja
32 und vor allem am ende auch gegen mir dann habe ich das zum
beispiel gar nicht gesagt
33 also wenn er sich auf die dolmetscherin gewendet hat also
dann ja
34 hab ich das ausgelassen und einfach danke gesagt

35 I: ok hm_hm. und diese kommentaren haben für sie
schwierigkeiten bereitet waren für sie schwierig zu
dolmetschen oder (1.0)

36 pl: ja schwierig zu dolmetschen, schon wenn man versucht das
wahrscheinlich nicht so direkt oder ein bisschen zu
verstehen, wie es gemeint wird und ob man das wirklich
alles (.) auch dolmetschen muss oder nicht, das auf jeden
fall (.)
37 ich muss sagen aber wahrscheinlich (.) ja nicht so so
schwer weil das kommt auf jeden fall oft vor dass man das
hört oder (-) ja und
38 man versucht sich mein alltagsleben auch ein bisschen (.)
vorzubereiten oder denken ja was mache ich denn wenn das
stattfindet also ich glaube (-) ja

39 beim dolmetschen auch wenn man eine bestimmte verantwortung
trägt

40 und zwar man muss das wahrscheinlich trotzdem (--) sagen
aber ja, wie man das sagt dann ist das immer (-) ja eine
entscheidung

41 aber die entscheidung ist so schnell dass man nicht
wahrscheinlich so viel darüber denkt

42 und dann die waren auch nicht so lang und dann gab es immer
ja das thema dann tatsächlich also inhalt und dann könnte
man sich auf den inhalt fokussieren

43 I: hm Können Sie dann sagen dass sie bewusst mit diesen
Kommentaren umgegangen sind ob sie Strategien angewendet
haben (.) um mit diesen Kommentaren mit diesen Passagen
umzugehen

44 Pl: so ja bewusst schon glaube ich

45 also, ich habe ganz gut verstanden was er gemeint hat
ich habe es versucht ein bisschen schwächer auszudrücken
aber trotzdem was zu sagen und nicht einfach auslassen

46 außer wegen mir aber ich glaube dass das hätte ich
wahrscheinlich (.) egal was das wäre ich hätte das auf
jeden fall nicht gedolmetscht einfach danke an die
dolmetscherin gesagt aber dann ja

47 wenn man dann was dazu sagte egal was das ist positiv
negativ man sagt das nicht weil (-) das ist keine
Information die unbedingt (.) gedolmetscht werden muss

48 I: hmm also wenn sie an die beispiele an die beispiele von
sexismus denken äh (--)

49 welche welche beispiele waren für sie am schwierigsten
oder am heikelsten zu dolmetschen

50 Pl: ja wahrscheinlich ich kann mich nicht jetzt so ganz gut
erinnern also weil ich glaube ich hab die nicht alle so
(.)gut auch aus also ausgedrückt

51 am anfang schon hat er gesagt es gibt eine schöne frau
blablabla und dann (.) war es dann gegen mitte äh also das
ja dass frauen immer versuchen alles so genau zu machen äh

52 ja und immer probleme zu sehen wo es auch keine probleme
gibt(.)

53 ja also das war dann wahrscheinlich so (.) und das habe
ich gleich auch so gedolmetscht (-)äh ja

54 I: Und aus welchem Grund haben Sie dann entschieden manchmal
genau zu dolmetschen und manchmal wie sie gesagt haben
abzuschwächen oder abzumildern

55 Pl: so (.) weil (.) wahrscheinlich wenn er gesagt hat also ja
für frauen ist ein bisschen so immer ein problem bla bla
bla dann hätte man darauf reagieren können

56 äh und deswegen habe ich das gesagt also wenn er sagt

57 und auch am anfang wenn er gesagt hat ja es gibt eine
schöne frau blablabla und eine schöne dolmetscherin ja ich
habe gedacht ich sage das auch weil das ist nicht so h°(-)
auch nicht so beleidigend finde ich also (.)

58 es ist trotzdem (-) also wahrscheinlich nicht optimal aber
(-) ja

59 I: nicht so tragisch?

60 P1: ja

61 I: ok und äh wie haben sie sich gefühlt, als sie diese
kommentare gehört haben (.) und verstanden haben „okay,
sollte sie wahrscheinlich wiedergeben“
62 oder als sie (-) einige kommentare wiedergegeben haben

63 P1: also ich versuche neutral zu bleiben (.) also ich kann
im moment mich nicht so gut mich so darauf fokussieren
weil ich weiß dann noch was folgt dass ich bin so
fokussiert dass (.) dass mir wirklich im moment nicht
stört nur gegen ende
64 weil wahrscheinlich auch gemerkt hat ok wir kommen nun zum
ende also ich bin fast fertig und dann sagt er noch was
und das ist peinlich
65 und (.) jetzt habe ich ein bisschen mehr zeit also sage
ich das oder nicht
66 das war wahrscheinlich störend
67 aber ansonsten ehrlich gesagt nicht weil das ist dann
wirklich (.) das war nicht nur ein kommentar sondern dann
inhalt oder kontext und das (.) muss man auch wiedergeben
68 und wenn man sich darauf fokussiert oder das (-) eine
botschaft vermittelt wird also alles vermittelt wird dann
ja

69 I: das heißt durch den inhalt oder durch das thema konnten
sie sich (.) ein bisschen distanzieren

70 P1: ja

71 I: oder ablenken lassen von den kommentaren

72 P1: ja

73 I: und das hat Sie nicht so richtig betroffen habe ich
richtig verstanden

74 P1: ja

75 I: Ok Ok passt
76 Äh Jetzt eine (--) Phase mit allgemeinen Fragen wie am
Anfang aber auch Sie auf Sie bezogen
77 äh um ein bisschen den Hintergrund zu untersuchen
78 Das heißt äh was bedeutet für Sie Sexismus und ob Sie
manchmal schon persönlich von Sexismus getroffen word
waren

79 P1: okay also das ist eine beleidigung auf jeden fall die
sich normalerweise auf stereotype oder vorurteile gegen
eines geschlechts äh besteht
80 und ja getroffen nicht (.) würde ich sagen so direkt aber
indirekt auf jeden fall
81 also (.) ja das ist wahrscheinlich ein bisschen nicht so
(.) stark aber trotzdem (.) kann man das spüren (-)
82 ja vor allem im arbeitsleben äh

83 ja ich muss sagen in meinem hintergrund wahrscheinlich
nicht so stark da ich immer (-) in einer schule oder uni
war es nur frauen gab und deswegen war das nicht so ein
problem

84 Aber (.) ja ansonsten schön.

85 I: natürlich.

86 und glauben sie ihre einstellung oder ihre einschätzung
von sexismus haben diese leistung und die erfahrung beim
dolmetschen beeinflusst in der simulation

87 P1: ja schon auf jeden fall

88 also versuchen das ein bisschen (.) zu schwächen ein
bisschen das nicht so direkt zu sagen äh

89 ja das auf jeden fall so wie man auch versucht in das
passiert man überlegt ok sag ich jetzt was oder (-) ja
sag ich einfach nichts als ob wie ich(.) dumm wäre ja

90 I: und woher kommen diese fragen wieso fragt man sich ob
man das dolmetschen sollte oder nicht

91 P1: weil das hier auf jeden fall auch thematisiert an der
uni finde ich also das ist nicht ein thema was ganz (.)
unbekannt ist äh

92 also nicht nur sexismus sondern im allgemeinen rassismus
oder beleidigungen oder schimpfwörter das kommt immer
wieder vor und man muss dann kurz überlegen äh ja je
nach kontext je nach (--) ja vortrag (.) redner was sagt
man was sagt man nicht aber (.) ja

93 also das das haben wir schon mal (.) überlegt obwohl man
nicht wirklich zu einer (.) äh zu einer richtigen
entscheidung kommen kann

94 also das ist nicht so eindeutig äh was man dann sagt es
wird auch gesagt ja je nach kontext und (.) was einem
auffällt (.) einfällt dann ist es(-) ist es so

95

96 I: Natürlich äh Jetzt dass wir über die Simulation und
über Ihre Leistung überlegen und nachdenken fällt ihr
fällt Ihnen etwas ein oder auf dass Sie anders
gedolmetscht hätten oder würden Sie jetzt sagen

97 Ah, da hätte ich was anderes sagen können" oder „Da
hätte ich das auslassen sollen oder doch übersetzen
sollen" was

98 P1: Immer in Bezug auf diese Kommentare oder im Allgemeinen

99 I: mh mh

100 P1: in bezug auf diese kommentare

101 mh nein ich muss sagen nicht

102 also ja man kann immer sagen ich hätte es anders sagen
können

103 aber (.) im nachhinein das ist einfach (.) ich glaube im
moment das war (--) ok also

104 I: hm hm

105 Also Sie würden nicht einen Kommentar doch eins zu eins
übersetzen damit die andere Person auch versteht was
der Gesprächspartner auch meint

106 Oder würden sie doch was Sie gesagt (-) haben beim
nächsten Mal auslassen weil es zu viel war oder so
meine ich.

107 P1: ich glaub ich hab das trotzdem gesagt also (.) auf
jeden fall ist trotzdem gekommen und vor allem ins
italienische da es immer ins italienische war dann die
richtung also deutsch italienisch

108 dann war es ein bisschen einfacher das auch
auszudrücken äh ja

109 und ich glaube man hat das trotzdem verstanden und
dann auch unterschiedliche worte nutzen oder nicht so
direkt sagen

110 aber ich glaube es ist trotzdem irgendwie gekommen
also man hat das trotzdem verstanden hm ja

111 I: ein moment ich muss niesen (--) nein ist weg

112 äh letzte frage wir sind schon gegen ende angekommen
äh

113 gibt es sonst noch irgendetwas dass sie sagen möchten
dass sie als wichtig empfunden haben oder dass sie äh
gemerkt haben „oh, das habe ich noch nicht erlebt“
oder „das ist mir jetzt wichtig“.

114 P1: ich habe die Frage nicht ganz gut verstanden ehrlich
gesagt

115 I: ob sie noch etwas über die simulationen erwähnen
möchten

116 P1: hm hm

117 I: das für sie wichtig war oder ob sie darüber
nachgedacht haben, als sie gedolmetscht haben
irgendetwas was für sie wichtig war

118 P1: hm ja das haben wir auch ja notiert äh gleich nach der
dolmetschung

119 und zwar das ist auf ja (.) das ist auf deutsch also
alles der deutsche redner etwas gesagt hat habe ich
manchmal einfach nichts notiert und weil die waren
auch kürzere kommentare

120 aber auf jeden fall hatte ich ganz gut verstanden was
er meinte ich glaube es gibt da nicht so (-) ja ein
großes bedürfnis etwas zu notieren

121 ich hab es verstanden ich hab ganz gut zugehört und
gedacht ok jetzt will ich wirklich aufpassen und mich
nicht auf die notizen fokussieren weil ich verstehe
(.) und sehe es ist dann sehr schnell (.) und haben
wir einfach ganz genau zugehört und dann versucht das
auf italienisch auch so idiomatisch oder so klar wie
möglich auszudrücken

122 vor allem bei diesen kommentaren auch das ist oft dass
vorgekommen

123 und ich habe bemerkt ich hab nichts notiert ansonsten
schreibe ich immer alles mit, aber das nicht

124 I: okay als ob das nicht inhalt wäre, als ob das nur

125 P1: ja genau

126 I: eine einen Rahmen wäre

127 P1: genau genau, oder wenn er dann länger geredet hat dann
ich wahrscheinlich ein symbol geschrieben oder ein
wort aber ansonsten wirklich nicht hm ja

128 I: sehr interessant

129 P1: wahrscheinlich auch weil ich gedacht habe ja
wahrscheinlich ist das schon fertig hoffentlich ist er
schon fertig äh ja

130 I: das heißt, sie haben sich auch ein bisschen unangenehm
gefühlt, als er das gesagt hat, oder haben sie das
nicht geschrieben, weil sie meint ok ist nur eine
sekunde

131 P1: ja ja

132 I: oder mir gefällt es nicht?

133 P1: hm nicht weil es mir nicht gefällt aber weil ich
wirklich gedacht habe jetzt kommt was ich muss
wirklich (.) zuhören

134 P1: aber (-) ja ich glaube man man hat das nicht wirklich
unbedingt mitschreiben müssen oder einfach äh wort
wortwörtlich

135 I: wort für wort

136 P1: dolmetschen, sondern eher verstehen, was er meint und
dann wahrscheinlich einen satz zwei sätze sagen aber
(--)ja

137 P1: einfach sagen was er gesagt hat aber dann nicht so
genau notieren wenn man das verstanden hat

138 I: Okay, sehr interessant, danke sehr.

139 I: Das war meine letzte Frage, das heißt wir sind auch
mit der mit dem Interview fertig

140 I: Ich hoffe Sie haben Spaß gehabt oder Sie haben
irgendetwas mitnehmen können irgendeiner Erfahrung
noch mehr in Ihrem Lebenslauf oder in Ihrem
Dolmetschmappe sozusagen und ich freue mich dass sie
dabei waren viele lieben Dank

141 P1: Danke

Transkription des Interviews nach GAT-2 mit Probandin P2

I: Interviewer

P2: Probandin P2

Aus Datenschutzgründen wird der Name der Dolmetscherin nicht angegeben.

- 1 I: so frau „xx“ danke nochmals dass sie sich die zeit genommen
haben für mich und für meine simulation
- 2 P2: sehr gerne
- 3 I: nachdem sie sich die aufnahme gehört haben äh wollte ich
sie fragen äh ob sie sich von der simulation was erinnern
und vor allem was ihre gefühle und ihre entscheidungen
während der dolmetschung angeht
- 4 P2: hm_hm ja ich habe mir einige dinge notiert
5 die dolmetschung an sich war (--) sehr spannend inhaltlich
vielleicht nicht so herausfordernd aber was (.) eben sehr
herausfordernd war waren schon diese sehr auffallenden
sexistischen kommentare des männlichen (.) bankfilialen äh
äh ja des bank mitarbeiters weil die mich vor sehr viele
(.) entscheidungen gestellt haben die (.) die ich unter
zeitdruck treffen musste (--)
6 und mir sehr genau überlegen musste was davon sollte ich
transportieren für die andere kundin was davon darf ich
entscheiden als dolmetscherin dass ich weglasse (.)
7 also es waren(.)sehr viele schwierige situationen dabei
soll ich die schon auflisten oder [kommen noch]
- 8 I: [Noch nicht]
- 9 P2: eine konkretere frage
- 10 I: ja ja ja
- 11 P2: ok
- 12 I: die zweite frage ist immer noch allgemein das heißt ob sie
mit ihrer leistung zufrieden sind oder ob es irgendeinen
kommentar gibt oder so
- 13 P2: hm_hm grundsätzlich war ich schon ganz zufrieden hm
14 ich hab mir notiert, also ich hab danach schon ein bisschen
notiert wo ich mir was mir schwer gefallen ist
15 Also (-)ich glaube ich habe teilweise zu hatte probleme mit
dem mit der notizen technik das heißt manche dinge habe ich
vielleicht ausgelassen oder einige inhaltliche punkte haben
dann gefehlt oder habe ich sehr zusammengefasst
16 und auch zum beispiel bei den zahlen war ich mir dann nicht
ganz sicher und ein paar grammatikalische fehler die mich
gestört haben selbst (-)
17 aber vor allem was jetzt diese meta ebene betrifft die ich
vorhin angesprochen habe da war ich eigentlich mit meinen
entscheidungen die ich als dolmetscherin getroffen habe
ganz zufrieden eigentlich

18 I: das war eben die erste phase mit allgemeinen fragen äh
 19 die zweite phase dieses interviews ist eben dass ich
 das ziel dieser simulation auch erkläre und wie sie
 wahrscheinlich schon geschätzt haben es ist eben (.) wie
 dolmetscherinnen mit kommentaren sexistischen kommentaren
 umgehen
 20 das heißt ich wollte beobachten [wie] ihr
 21 P2: [okay]
 22 I: oder wie sie beziehungsweise ihre kolleginnen damit
 umgegangen sind
 23 äh sie haben schon das thema sexistischer kommentar erwähnt
 welche waren für sie sexistische kommentare in dieser
 simulation

24 P2: also ich hab mir eine liste <<lacht> gemacht>
 25 gleich am anfang als die kundin also die oder die andere
 die bank(.) filial frau als schöne frau begrüßt wurde
 26 dann gab es ein beispiel mit der mathematik und frauen die
 sich schwertun mit mathematischen beispielen oder zahlen
 27 dann war ein beispiel wo es um äh das thema wer wieviel
 redet ging also der(-) mitarbeiter forderte kürzere
 antworten und hat das auch wieder auf die eigenschaft von
 frauen bezogen sehr viel zu sprechen
 28 (.) dann gab es dieses beispiel mit frauen beschwerten sich
 immer viel also die negativen kommentare zur app sind
 wahrscheinlich nur von frauen gekommen diese annahme
 29 äh und dann war eben noch das beispiel dass die
 mitarbeiterin vielleicht viel zeit hat und zu hause bei
 mann und kindern sitzt und sich deswegen vorstellen kann äh
 die kundschaft in die filiale zu bitten um gewisse dinge
 zu unterschreiben
 30 äh und zum schluss gab es dann auch noch ja wieder das
 kommentar eben die schöne frau die schöne italienerin hat
 sich bei ihr bedankt aber dann auch mich als dolmetscherin
 als schön bezeichnet (.)
 31 das waren die dinge die mir aufgefallen sind oder die ich
 als sexistisch eingeschätzt habe

32 I: okay genau und hm kann man sagen dass diese kommentare eine
 schwierigkeit für sie waren in der dolmetschung (.) wenn ja
 warum

33 P2: ja ich fand es ich fand sie schon sehr schwierig (-) weil
 (--) sie mich eben vor entscheidungen gestellt haben
 34 weil ich als dolmetscherin (.) auf einmal sehr viel macht
 hatte und dann entscheiden musste (.) möchte ich diese
 dinge wiederholen (-) und wieso sollte ich sie wiederholen
 (.)
 35 weil ich mir schon auch überlegt habe wenn ich zu viel
 weglasse von diesen sexistischen äusserungen kann ja auch
 die bankmitarbeiterin ihr gegenüber nicht einschätzen (.)
 36 und das wollte ich auch nicht weil ich finde sie ob sie
 jetzt meine auftraggeberin war oder nicht ist ja nicht
 bekannt aber sie hat (.) meiner meinung nach ja auch das
 recht ihren ihr gegenüber einschätzen zu können
 37 (-) und das war sehr schwierig auch welche information ist
 notwendig um das gespräch in die richtige richtung zu
 leiten und welche informationen kann ich vielleicht einfach

unter den tisch fallen lassen

- 38 I: das heißt haben sie dann bewusst strategien eingesetzt was wird gedolmetscht was wird ausgelassen (--) oder kam auch so wegen der geschwindigkeit [im stress]
- 39 P2: [hm hm]
- 40 ich glaube eigentlich dass ich bei allen genannten beispielen (-) sehr bewusst (.) entschieden habe ob ich sie (.) und wie ich sie dolmetsche
- 41 also ich glaube ich habe eigentlich bei keinem beispiel dieser sexistischen äusserungen einfach gedolmetscht weil ich im stress war sondern ich hab sie ja bewusst entschieden was davon ich sagen möchte und was ich vielleicht umformuliere
- 42 und äh eben ich habe schon strategien angewendet zum beispiel dinge zu generalisieren und sie wegzubringen von dieser einen frau der bank mitarbeiterin und habe sie vielleicht allgemeiner formuliert
- 43 I: okay und äh wie haben sich aber gefühlt als sie diese kommentare gehört haben und verstanden haben ok ich sollte sie wahrscheinlich wiedergeben oder nicht
- 44 P2: ja äh ja ich (--) ich finde es ist schon vom gefühl her es ist ein eher negatives gefühl weil ich (.) mich selbst (.) als feministin bezeichne und mir diese themen sehr wichtig sind und ich auch in meinem privatleben äh versuche antisexismus zu leben
- 45 deswegen ist es natürlich als dolmetscherin sehr anstrengend diese kommentare zu hören
- 46 einerseits weil eine andere frau von sexismus betroffen ist und ich dann aber diese (-) dinge vielleicht wiederholen muss obwohl ich gar nicht nie im leben so etwas sagen würde
- 47 noch dazu ich als frau und dolmetscherin (.) da ist es fast noch komischer das zu wiederholen äh weil mir nie im leben einfallen würde so mit jemandem zu sprechen
- 48 und (.) es ist natürlich dann auch unangenehm als dolmetscherin zum beispiel als schön bezeichnet zu werden (.) weil ich bin ja dort um eine gewisse(.) dienstleistung zu machen
- 49 und (.) es sollte gar kein thema sein wie ich jetzt aussehe
- 50 und dann muss man aber irgendwie auch höflich bleiben weil man ja vielleicht in zukunft einen auftrag möchte weil man vielleicht finanziell abhängig ist von dieser arbeit
- 51 und ja ich denke schon die emotionen waren eben eher dann man ist genervt man wird vielleicht auch innerlich wütend
- 52 und (--) es ist sehr ermüdend, immer wieder solche kommentare zu hören und (-) sich so zurücknehmen zu müssen
- 53 man darf ja dann nicht darauf reagieren ich kann ja dann nicht sagen bitte sprechen sie anders
- 54 I: danke für ihre überlegungen auf jeden fall
- 55 äh die dritte phase dieses interviews ist ein bisschen mehr über ihre persönliche (.) hintergründe könnte man das so bezeichnen und das haben sie auch schon erwähnt
- 56 das heißt die erste frage wäre was bedeutet eigentlich sexismus für sie und ob sie schon persönlich davon

betroffen wurden

- 57 P2: hm also ich würde sexismus als äusserungen oder auch als
verhalten oder gesellschaftsstrukturen beschreiben die
menschen (.) aufgrund des biologischen geschlechts (.)den
menschen gewisse eigenschaften zuordnen(.)und sehr
einteilen
- 58 und sehr oft ist es eben dann auch so dieses
heteronormative dass es einfach dass auch davon ausgegangen
wird man wird eben als frau geboren man wird als mann
geboren (.) damit gehen gewisse eigenschaften einher oder
gewisse vorlieben einher und (--)
- 59 eben zum beispiel bei frauen (-) es heißt dann eben
sexismus dass sie ja viel reduziert werden oft auf
äußerlichkeiten oder ihnen gewisse eigenschaften wie viel
reden zugesprochen wird
- 60 und ich denke aber dass sexismus definitiv nicht nur frauen
betrifft sondern auch männer(.) in unserer gesellschaft
(.)weil wir ja auch sehen dass dieses männerbild das
eigentlich vorherrscht dieses männer müssen immer stark
sein sie dürfen nicht weinen sie sollen nicht sensibel sein
- 61 äh ich denke frauen und nicht männliche personen sind
stärker betroffen von sexismus aber er betrifft männer auch
- 62 (--) und ich selbst war auch schon betroffen ja ich muss
sagen beim dolmetschen noch nicht aber schon im
arbeitskontext ja
- 63 I: hm und diese einstellung von ihnen über sexismus welche
formen es gibt wie man das sich präsentiert und so hat
diese einstellung ihre leistung beeinflusst oder ihre
erfahrungen haben ihre ihre dolmetschung beeinflusst
- 64 P2: ja das würde ich auf jeden fall so sehen ja weil (-) äh ich
bin ein sehr politischer mensch und ich beschäftige mich
schon sehr lange mit dem thema sexismus aber auch vielen
anderen gesellschaftlichen themen
- 65 (-) und diese sehr intensive beschäftigung in meiner
freizeit damit (.) führt schon dazu dass ich dann auch
meine arbeit als dolmetscherin glaube ich anders sehe als
andere vielleicht
- 66 (.) weil ich mir eben überlege wie kann ich als
dolmetscherin einen beitrag leisten oder darf ich einen
beitrag leisten als dolmetscherin zu einer antisexistischen
gesellschaft (-)
- 67 und in diesem fall hat diese grundhaltung oder meine
einstellung und meine erfahrungen sicher die arbeit
beeinflusst weil ich glaube ich hätte andere entscheidungen
getroffen bei der dolmetschung und hätte mich teilweise
anders entschieden (.) wenn ich eben nicht mich schon so
viel damit beschäftigt hätte
- 68 I: was stellen sie sich konkreter vor das heißt welche
entscheidungen hätten sie anders getroffen
- 69 P2: ich kann mir zum beispiel vorstellen, dass ich vielleicht
gewisse dinge gar nicht als sexistisch erachtet hätte (.)
- 70 dass mir vielleicht gar nicht aufgefallen wäre dass etwas
sexistisch ist (-)

71 und ich hätte mir vielleicht gedacht naja nicht dolmetscher
alles wort für wort oder den sinn genauso wie er gesagt
wurde weil (.) es wurde ja gesagt

72 ich habe dann aber eben durch quasi mein vorwissen schon ein
bisschen überlegt (-) wenn ich jetzt wirklich alles genauso
dolmetsche wie es sinngemäß gesagt wurde (.) dann ermögliche
vielleicht nicht eine gute kommunikation weil die (.) frau
die davon betroffen ist vielleicht das gespräch abbricht

73 aber vielleicht ist das auch schon hinausgegangen über meine
verantwortung als dolmetscherin das ist ein bisschen die
frage ob ich das überhaupt darf

74 I: ja es ist gar nicht einfach überhaupt nicht ja
75 äh jetzt dass wir über das gespräch nachdenken und wir uns
überlegen oder sie sich überlegen wieso sie so sich
verhalten haben und so hätten sie etwas im gespräch auf eine
andere art und weise gedolmetscht oder hätten sie genauso
alles gedolmetscht wie sie gedolmetscht haben

76 P2: ich habe zum beispiel sehr lange überlegt bei (.) diesen äh
bei dieser aussage die frauen beschwerten sich sehr viel
deswegen gibt es negative kommentare zur app und da habe ich
sehr lange überlegt bevor ich angefangen habe zu dolmetschen
soll ich das jetzt sagen oder nicht (.)

77 und ich habe mich aber dann bewusst dazu entschieden dass
ich es in diesem fall schon sage (-) weil die
bankmitarbeiterin ja dann vielleicht darauf reagieren kann
und muss

78 und das hat sie dann auch getan sie hat dann auch als
antwort gesagt nein diese statistik äh oder diese
rückmeldungen zur app die negativen waren nicht nur frauen
sondern auch männer wir haben das quasi schwarz auf weiß und
(-)

79 äh da war eine sehr bewusste entscheidung von mir aber ich
habe sehr lange gebraucht und hätte es vielleicht ohne
meinen hintergrundwissen auch zum dolmetschen (-) entweder
weggelassen oder anders formuliert und dann wäre das
gespräch in eine ganz andere richtung verlaufen und die bank
mitarbeiterin hätte auch inhaltlich nicht darauf reagieren
können

80 I: genau das ist ein perfektes beispiel (.) äh gibt es sonst
noch etwas das sie erwähnen möchten dass für sie als wichtig
empfundene wurde oder dass sie erwähnen möchten ja

81 P2: hm ich überlege kurz hm ja, ich finde, es ist für mich als
dolmetscherin war es eben äh dann im nachhinein habe ich
sehr viel überlegt wieviel (.) quasi macht habe ich als
dolmetscherin und welche entscheidungen also was darf ich
tun und da war ich schon ich fand es war ein großes dilemma
zu sagen(-) ich hab halt überlegt habe ich das gespräch zu
sehr beeinflusst mit meinen entscheidungen oder war das in
ordnung

82 und in diesem fall fand ich die entscheidungen eigentlich
ganz gut und dachte mir dann nein ich finde es war ganz gut
gelöst weil das ziel war ja ein funktionierendes gespräch
und das gespräch hat funktioniert und der inhalt (--) konnte

gut übertragen werden und die personen konnten jeweils gut reagieren

83 aber manchmal stellt sich natürlich die frage hätte ich vielleicht trotzdem gewisse dinge schon sagen sollen damit die mitarbeiterin noch besser einschätzen kann wer ihr gegenüber sitzt

84 also da merke ich dass ich mich viel mit meiner rolle jetzt im nachhinein beschäftige und überlege wie ich das in zukunft machen werde weil man so viel macht hat als dolmetscherin (-)

85 und ich habe mir auch noch gedacht dass es wirklich immer auf den kontext ankommt weil in diesem fall war es ein informatives gespräch über eine app im bereich banking

86 wenn das jetzt zum beispiel aber im bereich sagen wir keine ahnung ein anti eine anti also oder eine eine feministische organisation die gespräche führt (--) dann hätte ich glaube ich ganz andere entscheidungen getroffen

87 das heißt es hat mir wieder mal gezeigt wie wichtig der kontext ist(.) für wen arbeite ich was ist das thema was steht im vordergrund quasi

88 I: super ja äh es gibt wirklich vieles äh worum man noch überlegen kann wenn man als dolmetscherin arbeitet

89 ist echt echt interessant und schwierig eine richtige entscheidung zu treffen weil es wahrscheinlich keine richtige gibt

90 aber [äh]

91 P2: [genau]

92 I: ich bin mit meinen fragen jetzt fertig ((lacht))

93 es war wahrscheinlich schneller als gedacht aber ich stoppe jetzt die aufnahme und ich bedanke mich nochmal für ihre zeit wirklich

94 P2: sehr gerne sehr gerne

Transkription des Interviews nach GAT-2 mit Probandin P3

I: Interviewer

P3: Probandin P3

Aus Datenschutz wird der Name der Dolmetscherin nicht angegeben.

- 1 I: so (--) frau „xx“ äh die erste frage
- 2 P3: hallo
- 3 I: hallo
- 4 die erste frage nachdem wir uns die aufnahme angehört haben
(.)ist woran können sie sich aus der simulation in bezug auf
ihre gefühle und entscheidungen erinnern
- 5 P3: hm hm also im bezug auf meine gefühle und entscheidungen ist
mir sicherlich im gedächtnis geblieben (.) dass herr müller
der bankangestellte mehrmals äh ja vielleicht so kleine
beleidigungen und negative(.) negative gedanken gegenüber
frauen (.) vorgebracht hat und zum ausdruck gebracht hat
genau
- 6 und das mir dann als dolmetscherin vielleicht nicht ganz so
leicht gefallen ist im ersten moment darauf zu regieren und
wo ich sicherlich kurz überlegen musste (.) wie ich das
dolmetsche und wie ich darauf reagiere
- 7 I: Alles gut. Sind Sie mit Ihrer Leistung im Allgemeinen
zufrieden
- 8 P3: im allgemeinen bin ich zufrieden würde ich sagen
- 9 im detail hätte es sicherlich noch kennen können (.) besser
sein vielleicht etwas (.) genau hätte ich vielleicht können
besser informiert sein (.) beispielsweise das mit dem pe es
pe es de zwei das mit dem bericht genau in erinnerung
geblieben hm
- 10 im allgemeinen würde ich sagen zufrieden
- 11 I: hm sehr gut also wie sie schon wahrscheinlich verstanden
haben äh die simulation äh haben wir so organisiert damit es
solche kommentare gab seitens herr müller um zu sehen wie
ihr damit umgeht
- 12 P3: hm hm
- 13 I: weil es so problematisch sein kann wie sie schon erwähnt
haben äh welche kommentare waren für sie sexistisch?
- 14 P3: hm genau also ich fand es sexistisch den Kommentar als es
darum ging dass die älteren Leute in die Filialen kommen
sollten um (.) genau darüber informiert zu werden über die
Digitalisierung und vielleicht auch über das Internet
Banking über die Mobile Banking App informiert zu werden
- 15 Genau und dafür sollten sie in die Filiale kommen um zu
unterschreiben und ich fand es dann seitens Herr Müller
sexistisch dass er (.) diesen Kommentar abgegeben hat von
wegen Frauen würden nur(.) würden nur zu Hause sitzen

- würden den ganzen Tag nur daheim (.) sein und natürlich
Zeit für so etwas haben
- 16 Hingegen (.) ältere Menschen ältere Herren hätten dazu
natürlich dafür natürlich keine Zeit Also ich fand das
natürlich schon sehr sexistisch genau und
- 17 I: bitte
- 18 P3: und noch ja auch als er (.) ja also darauf hingewiesen hat
ich bitte kurz zu fassen und bitte noch eine
zusammenfassungen abzugeben und auch mehrmals gesagt „ich
sehe sie sind informiert und sie haben ihre hausaufgaben
gemacht“ natürlich das war alles ein bisschen ein bisschen
sexistisch
- 19 I: hm und äh haben diese kommentare, die auch sexistisch
betrachtet werden können schwierigkeiten bereitet
20 waren für sie schwierig zu dolmetschen?
- 21 P3: hm äh (--) Es kommt drauf an sagen wir mal so, ich hätte das
jetzt nicht gerne alles so aus (.) ja in der direkten Rede
gedolmetscht
22 ich habe das ich glaube deshalb habe ich mich da auch
bewusst entschieden dass ich die indirekte Rede verwende (-)
um ja zu zeigen dass (.) dass der Kommentar von Herrn Müller
kommt
23 Und äh ja natürlich wenn jetzt diese Kommentare noch (-)
noch schlimmer geworden wären Dann hätte ich es schwierig
gefunden dann hätte ich vielleicht noch mal Rücksprache
gehalten (.) vielleicht nochmal um zu errinern, das alles
gedolmetscht werden muss
24 Weil man ja vielleicht dann wenn es sich schon wenn sich
bereits um einen Satz handelt oder mehrere Sätze, dann kann
man es auch nicht einfach weglassen (-)
25 Genau also ja man muss da schon irgendwie im
Schnelldurchlauf kurz (.) also im schnell einfach (-)
reflektieren und entscheiden wie man jetzt darauf reagiert
und was man (-) damit anstellt und wie man es dolmetscht
- 26 I: genau das heißt sie würden sagen sie sind mit diesen
kommentaren bewusst umgegangen und sie haben einige
strategien eingesetzt um mit diesen kommentaren umzugehen
oder manchmal einfach so zu schnell oder einfach ausgelassen
oder so
- 27 P3: genau schon ich glaube, beim ersten mal war ich ein bisschen
mal kurz perplex und ich hab dann äh ich weiß nicht ob schon
beim ersten oder zweiten kommentar darauf hingewiesen (.)
den herrn müller ob er wünscht dass ich alles so dolmetsche
(-) und er hat mir dann hier drauf geantwortet dass das ja
in meinem (.) dass ich das entscheiden kann soll sozusagen
28 und dann habe ich mich dazu entschieden dass ich dolmetsche
passt aber dass ich halt dazu dass ich zu verstehen gebe dass
es von herrn müller kommt
- 29 I: wieso haben Sie haben sich dann so verhalten?

30 P3: äh ja ich fand es richtig dass nicht in der direkten rede zu
dolmetschen

31 äh (--) na ja, ich weiß ja (.) keine ahnung also, ich hab
mich da halt eben kurz dazu entschlossen

32 das war eine schnelle (.) eine schnelle entscheidung schon
eine bewusste entscheidung aber natürlich eine schnelle
entscheidung

33 und ich glaube er hat mehrmals etwas gesagt

34 (.)ich glaube ich habe nicht bei jedem mal eben rücksprache
gehalten oder eben darauf hingewiesen sondern es dann auch
einfach gedolmetscht weil ich weil mir dann vorkam dass man
vielleicht schon äh verstanden hat vorhin dass das natürlich
dass ich das dolmetsche und herr müller das gesagt hat

35 aber ich ich denke dass es da vielleicht auch auf die
schwere der kommentare dann ankommt ob es dann wirklich (.)
beleidigend werden würde also (--)

36 I: und wie haben sie sich dabei gefühlt als sie (.) die
kommentare die sie gedolmetscht haben gedolmetscht haben

37 also nicht die gewechselt wurde oder (.) ausgelassen
wurden sondern die wiedergegeben wurden

38 P3: wie ich mich dabei gefühlt hab

39 I: ja

40 P3: äh etwas komisch ((lacht)) etwas komisch aber ja (--) sag
mal so danach man denkt dann ja dann wieder einfach an die
dolmetschung an den job sozusagen, den man in dem moment hat
(--)

41 und lässt sich dann ja persönlich dann nicht darauf ein (--)

42 ich fand dass es eigentlich vielleicht ganz hilfreich war
dass äh die frau atti daraufhin nicht reagiert hat (-)
zum beispiel

43 I: okay ((lacht)) sehr interessant immer alle meinungen zu
hören

44 äh (--) wir steigen jetzt in eine dritte phase von dem
interview sozusagen (.)

45 und es richtet sich mehr an ihre erfahrungen

46 das heißt was bedeutet für sie sexismus und ob sie schon da
mal ob sie schon davon betroffen wurden

47 P3: hm hm oje ((lacht)) sicherlich in jeglicher (-) in
sicherlich vielerlei äh hinsicht äh ist man davon betroffen
und wurde man wurde ich auch schon davon (.) betroffen
sicherlich

48 äh (-) ja was für mich sexismus ist

49 äh keine ahnung zum beispiel ist ist ein großer großer
punkt dass das das lernt man, oder das versteht man dann
auch erst irgendwann (.) wenn man selber älter also ja

50 das wäre zum beispiel das mansplaining männer tun das ja
ganz gerne das hat auch herr müller gemacht

51 da ist davon ausgegangen dass er auf jeden fall der mit der
höheren intelligenz ist der besser informiert ist (.) und
hat da ja auch so bisschen gestichelt und gegenüber frau
atti gemeint dass sie ja (-) ja ihre hausaufgaben gemacht
hätte

52 also das passiert schon sehr oft mansplaning, das einfach
so von aus aus davon ausgegangen wird dass man als frau
weniger wüsste und weniger weniger könnte (--)

53 und (-) genau natürlich das reduziertwerden auf das äußere
auf auf (.) auf das was frauen ausmacht auf weiblichkeit
auf ja äußeres auf (.) genau das aussehen und alles was
dazu gehört

54 äh genau das kann natürlich dann auch ganz (.) ganz schlimm
auch sein aber jetzt (-) so mal im grunde genommen so das
leider gottes ist das ja auch heute immer noch so obwohl es
so viel aufklärung gibt und so viel (.) gegendruck und
gegen bewegungen aber viele (-) viele verstehen es ja immer
noch nicht also es ist glaube noch ein langer (.)noch ein
langer weg aber es war sicherlich viel schlimmer

55 I: ja

56 P3: vor Jahren und auch vor 10 Jahren noch und so (--)

57 I: ja Und glauben Sie diese Einstellung von Ihnen äh dass Ihre
Erfahrung oder Ihre Leistung beeinflusst hat bei der
Dolmetschung (--) Über Sexismus...

58 P3: ja ich wei...

59 I: so wie sie über Sexismus denken was Sie als sexistisch
halten (.) ob das beeinflusst hat

60 P3: ja sagen wir schon, dass ich es auf jeden fall auf
anerkennt erkannt habe (--)

61 und äh genau dass ich es sicherlich gleich erkannt habe (.)
und gemerkt habe und dann gleich so eine alarmglocke(--)
äh äh geleuchtet hat

62 und äh ja aber man natürlich in dieser position gerade ist
dolmetscherin und dolmetscht und es mich nicht persönlich
betrifft und man sich ja auch nicht persönlich davon
beeinflussen lassen darf also da kann man nicht seinen
persönlichen seine persönliche meinung dazu geben oder
irgendwas dazu sagen oder sich ins gespräch einmischen
sondern man muss ja weiterhin (.) einfach nur seinen job
machen als dolmetscherin

63 und da halt eine entscheidung treffen (.) genau

64 aber schon dass ich es gleich erkannt habe gleich gemerkt
hab und

65 ja sicherlich gleich näher hingehört habe (.) und ich weiß
nicht ob sie vielleicht auch dann meinen ton bisschen für
(.) dass ich den ton ein bisschen der ton sich verändert
hat

66 ich glaube ich habe ein bisschen so es war mir ein bisschen
unangenehm und äh genau

67 vielleicht es war nochmal was anderes weil eine simulation
war vielleicht jetzt nochmal bei einem richtigen

bankmeeting (-) also müsste man sich sicherlich besser unter kontrolle haben dass man jetzt da nicht (.) das ist dass man das jetzt nicht ansieht dass man das jetzt genau merkt (.) sozusagen

68 äh genau, aber es hat mich schon beeinflusst

69 I: hm_hm ja und jetzt dass wir darüber nachdenken wie sie gedolmetscht haben oder was für einen einfluss hatte oder hat immer noch ihre einstellung über sexismus hätten sie etwas von der von der dolmetschung anders gedolmetscht auf eine andere art und weise oder (.) hätten sie genau so gemacht wie sie gemacht haben?

70 P3: hm_hm also (-) da muss ich hier einmal ihn darauf hingewiesen ob dass ich alles dolmetschen muss alles dolmetsche und (.) ob das passt weil dann hätte er ja vielleicht einmal die möglichkeit gehabt (-) um äh es zurückzunehmen oder halt zu sagen na ok stimmt daran habe ich nicht gedacht vielleicht (.) lassen sie das weg dolmetschen sie das nicht dann hätte ich das auch gemacht (-)

71 aber natürlich sonst muss man alles dolmetschen er hat ja darauf bestanden dass es gedolmetscht wird und deshalb habe ich dann auch gedolmetscht und das auch nicht abgeschwächt oder verändert

72 ich bin mir nicht hundertprozentig sicher ob ich auch

73 alles gesagt habe, aber ich habe es so gedolmetscht wie er das gesagt hat

74 äh wenn es sich um schlimmere kommentare gehandelt hätte dann muss man natürlich auch nochmal schauen ob man das ob man das nicht trotzdem weglässt weglässt oder ob man es verändert aber dann muss man ja auch noch mal kreativ sein wie kann man dann sexismus abschwächen oder verändern ich als dolmetscherin

75 da frage ich mich ob das wirklich meine aufgabe wäre

76 I: ja das ist eh äh meine hauptfrage ((lacht)) der masterarbeit

77 genau ganz letzte frage wir sind dann fast am ende ob es noch sonst was gibt dass sie erwähnen möchte was für sie wichtig war oder was sie als wichtig empfunden haben (-) im allgemeinen von der simulation

78 P3: hm_hm hm als wichtig (--) na ich fand es ich fand es war es war es war interessant auf jeden fall

79 das thema war sehr interessant es gab uns gar es ging um sehr wichtige (.) punkte weil irgendwie so banking apps benutzt jeder (--) sicher einmal in der woche oder man benutzt das oft

80 äh ja ich fand es eigentlich (.) äh gut und halt eben verantwortungsvoll und wie sagt man erwachsen von frau atti dass sie nicht darauf reagiert hat und dass dann eben daraus nicht eine konflikt entstanden ist (--) genau das hätte auch passieren können

81 hm genau sonst fand ich das ist ein recht flüssiges gespräch war(-) ja

- 82 I: sehr gut (.) dann danke für ihre hilf hilfsbereitschaft und
dass sie so nett mit mir waren und mit allen anderen
((lacht))
- 83 P3: sehr gerne
- 84 I: viel spaß, falls sie noch mal solche Gespräche haben werden
((lacht))
- 85 P3: ja vielen dank (.) dankeschön frau „xx“ danke ihnen für
die teilnahme dass ich teilnehmen durfte

Abstract (Deutsch)

Die vorliegende Masterarbeit thematisiert Sexismus im Zusammenhang mit Dialogdolmetschen, bzw. im Rahmen vom Business Interpreting. Das Forschungsziel besteht darin, die Reaktionen und Verhaltensweisen von DolmetscherInnen, welche im Rahmen eines simulierten Business Treffens mit sexistischen Aussagen konfrontiert werden, zu beobachten und zu analysieren, um besondere Schwierigkeiten, eventuelle Verhaltensmuster und Dolmetschstrategien festzustellen.

Im theoretischen Teil wird zunächst ein Überblick über Sexismus in der Sprache sowie den Forschungsstand bezüglich Sexismus in der Translationswissenschaft verschafft. Anschließend werden die Grundkonzepte von *face*, *face threats* und *face saving* dargestellt, die zum Verständnis von Dolmetschstrategien in Konfliktsituationen und von Herausforderungen in Hinblick auf die Rolle der DolmetscherInnen grundlegend sind. Im Anschluss wird auf die soeben erwähnten Thematiken eingegangen. Dabei stehen sowohl die Erwartungen der Gesprächsteilnehmenden an die DolmetscherInnen, die für selbstverständlich gehaltenen Verhaltensnormen als auch die Besonderheiten vom Business Interpreting im Mittelpunkt.

Der empirische Teil dieser Masterarbeit besteht aus einer Simulation mit drei Probandinnen und drei ergänzenden Interviews, die mit den Probandinnen nach der jeweiligen Simulation durchgeführt wurden. Unter Anwendung des Modells von *renditions* (Wadensjö 1998) wurden die Dolmetschleistungen der Probandinnen eingeordnet und Mithilfe des Konzepts von *rich points* wurden Gesprächsausschnitte analysiert.

Aus der Untersuchung zeigt sich, dass sexistische Äußerungen im Laufe eines zu dolmetschenden Gesprächs von DolmetscherInnen als Schwierigkeit wahrgenommen werden. Auf sexistische Kommentare zu reagieren ist für sie anspruchsvoll, da die Neutralität und die Treue ihrer Rolle in Frage gestellt werden. Aus den Interviews stellt sich heraus, dass die Probandinnen keine allgemeingültigen Verhaltensnormen für solche Konfliktsituationen erkennen und dass die Entscheidung über ihr Verhalten im gegebenen Moment auf Basis der persönlichen Erfahrungen und Überlegungen getroffen wird. Die Ergebnisse der empirischen Untersuchung verweisen auf einige öfters eingesetzten konfliktlösenden Strategien seitens der Probandinnen, d.h. Verallgemeinerung und Abmilderung der sexistischen Aussagen. Darüber hinaus hat die Untersuchung bewiesen, dass die Probandinnen sich nicht sicher sind, inwiefern das eventuelle Eingreifen ins Gespräch und das Ändern von originalen Texten zu den Aufgaben der DolmetscherInnen zählt. Zudem bekommt man den allgemeinen Eindruck, dass für sie Translationswissenschaft, bzw. Berufskodizes, keine klaren und nützlichen Hinweise bezüglich einer ethischen Rolle in Konfliktsituationen, in diesem Fall wegen sexistischen Äußerungen, liefern.

Abstract (English)

This master's thesis deals with sexism in the context of dialog interpreting, more precisely business interpreting. The research objective is to observe and analyse the reactions and behaviours of interpreters, who, during a simulated business meeting, are exposed to sexist statements from one of the participants, in order to identify particular difficulties, possible behavioural patterns and interpreting strategies.

In the theoretical part, an overview of sexism in language as well as the state of research concerning sexism in translation studies is provided. Then, the basic concepts of *face*, *face threats*, and *face saving* are presented, which are fundamental to understanding interpreting strategies in conflict situations and challenges with regard to the interpreter's role. Afterwards the just mentioned issues will be addressed and the focus is on both the expectations of the participants in the conversation towards the interpreters, the norms of behaviour, that are usually taken for granted, and the specifics of business interpreting.

The empirical part of this master's thesis consists of a simulation with three volunteer interpreters and three supplementary interviews, which were conducted with the volunteers after the respective simulation. Using the model of *renditions* (Wadensjö 1998), the interpreting performances of the volunteer interpreters were classified, and, through the concept of *rich points*, excerpts of conversations were analysed.

From the research it is evident that sexist comments are perceived as difficulties by interpreters during a conversation. Responding to sexist comments is challenging for them as the neutrality and adherence to their role is put at stake. From the interviews it emerges that the volunteer interpreters do not recognize any generally valid behavioural norms for such conflict situations and that the decision about their behaviours in the given moment is made on the basis of personal experiences and considerations. The results of the empirical research point to some more often used conflict-solving strategies, such as generalization and mitigation of the sexist statements. Moreover, the research proved that the volunteer interpreters are not sure to what extent intervention in the conversation and changing original texts are part of the interpreters' tasks. Moreover, one gets the general impression that for them, translation studies as well as professional codes of conduct do not provide clear and useful indications regarding an ethical role in conflict situations, in the present case in the face of sexist statements.