



MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Ferndolmetschen im Wandel: Eine empirische Untersuchung zur Wahrnehmung und den Herausforderungen des Telefon- und Videodolmetschens bei der neuen Generation von Kommunaldolmetscher:innen

verfasst von | submitted by
Dott. Sofia Mangraviti

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

Wien | Vienna, 2024

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

UA 070 348 331

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

Masterstudium Translation Italienisch Deutsch

Betreut von | Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

Danksagungen (Ringraziamenti)

Ich möchte mich bei Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer für die Inspiration, das Engagement während der Lehrveranstaltungen und die Korrektur dieser Arbeit bedanken. Ihr stetiger Support und die stets hilfreichen Ressourcen waren enorm wichtig für mich. Vor allem aber danke ich Ihnen dafür, dass Sie an mein Projekt geglaubt haben. Von Ihnen habe ich unglaublich viel gelernt und lerne weiterhin dazu. Es war mir eine Ehre, Sie als Betreuerin zu haben.

A special thanks to my friend, colleague, and gatekeeper H., who immediately made himself available to help me distribute the survey. I can't express how grateful I am to have met you on such a challenging journey as the one at work.

A special thanks also to all the interpreters who took part in the survey. Without you, your commitment, and even your courage, this work would not have been possible.

Grazie ad A. per avermi sostenuto nella creazione di codici di Zotero impossibili in piena notte, sul pavimento di un aeroporto qualsiasi. Non ti ringrazierò mai abbastanza per la pazienza che hai con me. Pi.

Infine, un grazie importante va alla mia collega, amica, compagna di studio e compagna di viaggio R. Non so come dirlo, ma senza di te non sarei a questo punto. Grazie per la sincerità, per spingermi a tirare fuori il meglio di me, per ricordarmi il valore della precisione e della calma, per aver creduto in me sin dal primo momento senza malizia, e senza secondi fini. Grazie per continuare a farlo, e per aver deciso di correre insieme anche sulla strada della tesi. Spero di averti sempre come compagna di strada.

Abstract

Die vorliegende Studie untersucht die Wahrnehmung des Ferndolmetschens bei der heutigen Generation von Kommunaldolmetscher:innen. Durch eine Online-Befragung von 27 Dolmetscher:innen weltweit soll die Frage beantwortet werden, wie diese Berufsgruppe die neue Arbeitsmodalität bewertet. Die Ergebnisse zeigen, dass die Befragten zwar Herausforderungen wie Entfremdung und den Mangel an visuellem Kontext benennen, diese jedoch weniger stark gewichten als erwartet. Gleichzeitig wird das Risiko von Burnout und körperlichen Beschwerden hervorgehoben. Negative Arbeitsbedingungen wie niedrige Gehälter und mangelnde Wertschätzung wirken sich negativ auf die Einstellung zum Ferndolmetschen aus. Positiv bewertet werden hingegen die Flexibilität, die reduzierten Reisekosten und die Möglichkeit zur Zusammenarbeit mit Expert:innen aus der ganzen Welt. Die Studie unterstreicht die Notwendigkeit, Schulungsangebote, technische Ausstattung und Arbeitsbedingungen zu verbessern, um das Potenzial des Ferndolmetschens voll auszuschöpfen und eine positive Arbeitsumgebung für Dolmetscher:innen zu schaffen.

Stichwörter: Ferndolmetschen, Kommunaldolmetschen, Dolmetscher:innen, Online-Befragung, Flexibilität, Burnout, Arbeitsbedingungen, Schulung, Ausrüstung

Abstract: English

This study investigates the perception of remote interpreting among the current generation of municipal interpreters. Through an online survey of 27 interpreters worldwide, it aims to answer the question of how this professional group evaluates the new work modality. The results show that while respondents identify challenges such as alienation and lack of visual context, these are less pronounced than expected. At the same time, the risk of burnout and physical complaints is highlighted. Negative working conditions such as low salaries and lack of appreciation negatively impact the attitude towards remote interpreting. In contrast, flexibility, reduced travel costs, and the opportunity to collaborate with experts from around the world are viewed positively. The study emphasizes the need to improve training, technical equipment, and working conditions to fully exploit the potential of remote interpreting and create a positive work environment for interpreters.

Keywords: remote interpreting, municipal interpreting, interpreters, online survey, flexibility, burnout, working conditions, training, equipment

Inhaltsverzeichnis

EINLEITUNG	1
KAPITEL 1 – Fokus auf den Forschungsstand im Bereich des Kommunaldolmetschens	4
1.1. Grundlegende Begrifflichkeiten	4
1.2. Fernausrüstung: Keine, begrenzte oder nicht offengelegte Erfahrung.....	7
1.3. Risiko: Negative Wahrnehmungen des Ferndolmetschens	9
1.4. Mögliche Erwartungen aus der (fehlenden) Vorbereitung	11
1.5. Unterschiedliche Erwartungen aufgrund kulturell geprägter Sichtweisen bezüglich der Rolle von Dolmetscher:innen	15
1.6. Expert:innen und Laien	16
KAPITEL 2 – Die Methodik.....	20
2.1. Beschreibung des Unternehmens und der Zielgruppe der Befragung.....	20
2.1.1. Beschreibung des Unternehmens	20
2.1.2. Beschreibung der Zielgruppe	23
2.2. Die Positionierung der Autorin in dieser Studie	25
2.3. Inhalte des Fragebogens und deren Reihenfolge	30
KAPITEL 3 – Erläuterung der Analyse und angewendete Kriterien	35
3.1. Analyse durch Identifizierung von vier Verhaltensprofilen	37
3.2. Hintergrundfaktoren und deren Einfluss auf die erhaltenen Antworten	42
3.3. Analyse der (nicht) angewendeten Strategien und die Bedeutung eines bewussten Ansatzes.....	44
KAPITEL 4 – Diskussion	50
4.1. Thema 1 (<i>Ergreifen von Eigeninitiative</i>).....	51
4.1.1. Thema 1 (<i>Ergreifen von Eigeninitiative</i>) – Faktoren 1 (<i>Berufserfahrung</i>) und 2 (<i>Vorhandensein eines akademischen Abschlusses</i>)	51
4.1.2. Thema 1 (<i>Ergreifen von Eigeninitiative</i>) – Faktor 3 (<i>Arbeitsmodus</i>).....	56
4.1.3. Thema 1 (<i>Ergreifen von Eigeninitiative</i>) – Faktoren 4 (<i>Sprachkombination</i>) und 5 (<i>Arbeitsbedingungen</i>).....	60

4.2. Thema 2 – Die tatsächlichen <i>Herausforderungen</i> im Zusammenhang mit der Ferndolmetschung	65
4.2.1. Thema 2 (<i>tatsächliche Herausforderungen</i>) – Faktoren 1 (<i>Berufserfahrung</i>) und 2 (<i>Vorhandensein eines akademischen Abschlusses</i>)	72
4.2.2. Thema 2 (<i>tatsächliche Herausforderungen</i>) – Faktor 3 (<i>Arbeitsmodus</i>)	74
4.2.3. Thema 2 (<i>tatsächliche Herausforderungen</i>) – Faktoren 4 (<i>Sprachkombination</i>) und 5 (<i>Arbeitsbedingungen</i>).....	75
4.3. Thema 2 – Die tatsächliche Relevanz der häufig zugeschriebenen <i>Vorteile</i> des Ferndolmetschens	80
4.3.1. Eine Übersicht über die festgestellten Vorteile (Thema 2: <i>Vorteile</i>) im Vergleich zu den Einflussfaktoren (1, 2, 3, 4 und 5)	81
4.4. Thema 3 – Meinung der befragten Dolmetscher:innen zu RI	85
4.4.1. Thema 3 (<i>Meinung zu RI</i>) – Faktoren 1 (<i>Berufserfahrung</i>) und 2 (<i>Vorhandensein eines akademischen Abschlusses</i>).....	88
4.4.2. T3 (<i>Meinung zu RI</i>) – Faktor 3 (<i>Arbeitsmodus</i>)	89
4.4.3. T3 (<i>Meinung zu RI</i>) – Faktoren 4 (<i>Sprachkombination</i>) und 5 (<i>Arbeitsbedingungen</i>).....	91
Kapitel 5 – Fazit	94
Bibliographie	97

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Beispiel einer Multiple -Choice Frage, Anhang 1	38
Abbildung 2: Beispiel für die Einteilung der 4 Verhaltensprofile	39
Abbildung 3: Excel-Arbeitsblatt zur Analyse der erhaltenen Daten	39
Abbildung 4: Diagramm der Ergebnisse von I1	40
Abbildung 5: Diagramm, das den Gesamtdurchschnitt der Antworten im Zusammenhang mit dem Thema (Un)sichtbarkeit des/r Dolmetschers/in darstellt	40
Abbildung 6: Frage 94, Anhang 1, S. 27	41
Abbildung 7: Beispiel für das Demand-Control-Schema, Dean & Pollard (2014)	46
Abbildung 8: Faktoren 1 (Berufserfahrung) und 2 (Vorhandensein eines akademischen Abschlusses) bei der Gesamtheit der 27 Dolmetscher:innen	53
Abbildung 9: T1 (Ergreifens von Eigeninitiative) - F2 (Abschluss)	54
Abbildung 10: T1 (Ergreifens von Eigeninitiative) - F2 (Ausbildung)	54
Abbildung 11: Präferenzen für den Arbeitsmodus (TI vs VRI) bei der Gesamtheit der 27 Dolmetscher:innen	56
Abbildung 12: Präferenzen für den Arbeitsmodus (TI vs VRI) bei Dolmetscher:innen mit beiden Modi	57
Abbildung 13: Herausforderung: (teilweise) Mangel an visuellem Kontext,	58
Abbildung 14: “Audiodolmetschen ist immer schlechter als Videodolmetschen,	59
Abbildung 15: Thema 1 (Ergreifen von Eigeninitiative) – Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit beiden Modi)	59
Abbildung 16: Thema 1 (Ergreifen von Eigeninitiative) – Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit TI)	60
Abbildung 17: Grad der (Un-)Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen bei der Gesamtheit der 27 Dolmetscher:innen.	61
Abbildung 18: Zufrieden: Thema 1 (Ergreifen von Eigeninitiative) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)	63
Abbildung 19: Widerspruch?: Thema 1 (Ergreifen von Eigeninitiative) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)	64
Abbildung 20: Unzufrieden: Thema 1 (Ergreifen von Eigeninitiative) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)	64
Abbildung 21: Sind die häufigsten Herausforderungen auch für Sie eine Herausforderung? (bei der Gesamtheit der 27 Dolmetscher:innen)	66

Abbildung 22: Herausforderung: Entfremdung, Anhang 2, S. 2, Zeile 98	66
Abbildung 23: Herausforderung: Allgemeine Ablenkungen, Anhang 2, S. 2, Zeile 93	67
Abbildung 24: Herausforderung: negative Auswirkungen auf die Work-Life-Balance, Anhang 2, S. 2, Zeile 106	67
Abbildung 25: Die Meinung der befragten Dolmetscher:innen zum RI.....	68
Abbildung 26: Herausforderung: Unregelmäßigkeit und/oder Unvorhersehbarkeit der Einsätze, Anhang 2, S. 1, Zeile 38	68
Abbildung 27: Herausforderung: körperliche Beeinträchtigungen, Anhang 2, S. 1, Zeile 53	69
Abbildung 28: Herausforderung: keine Informationen über die Anzahl/Rolle der im Raum anwesenden Personen, Anhang 2, S. 1, Zeile 54	69
Abbildung 29: Vor Ort vs RI: Ein Vergleich der Meinungen der befragten Dolmetscher:innen zu den üblichsten Herausforderungen.....	71
Abbildung 30: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - F2 (Abschluss).....	72
Abbildung 31: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - F2 (Ausbildung).....	73
Abbildung 32: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit TI)	74
Abbildung 33: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit beiden Modi).....	75
Abbildung 34: Herausforderung: Lohnsätze, Anhang 2, S. 1, Zeile 39.....	76
Abbildung 35: Herausforderung: Fehlen einer geeigneten Arbeitsplattform, Anhang 2, S. 1. Zeile 51	76
Abbildung 36: Herausforderung: Fehlen eines Protokolls des Unternehmens, Anhang 2, S. 1 Zeile 52	77
Abbildung 37: Unzufrieden: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)	78
Abbildung 38: Widerspruch?: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)	78
Abbildung 39: Zufrieden: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)	79
Abbildung 40: Thema 2: Die üblichsten Vorteile und deren Aktualität.....	80
Abbildung 41: T2 (tatsächliche Vorteile)- F2 (Abschluss).....	82
Abbildung 42: T2 (tatsächliche Vorteile)- F2 (Ausbildung)	82

Abbildung 43: Zufrieden: Unzufrieden: T2 (Vorteile) - Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)	83
Abbildung 44: Widerspruch?: T2 (Vorteile) - Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)	83
Abbildung 45: Unzufrieden: T2 (Vorteile) - Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)	84
Abbildung 46: T2 (tatsächliche Vorteile) - Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit TI)	84
Abbildung 47: T2 (tatsächliche Vorteile) - Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit beiden Modi).....	85
Abbildung 48: Thema 3: Meinung der befragten Dolmetscher:innen zu RI	86
Abbildung 49: “Ferndolmetschen ist immer von geringerer Qualität als Präsenzdolmetschen.”, Anhang 2, S. 2, Zeile 26	87
Abbildung 50: T3 (Meinung zu RI) – Faktor 2 (Abschluss)	88
Abbildung 51: T3 (Meinung zu RI) – Faktor 2 (Ausbildung)	88
Abbildung 52: T3 (Meinung zu RI) – Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit TI)	90
Abbildung 53: T3 (Meinung zu RI) – Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit beiden Modi)	90
Abbildung 54: Zufrieden: T3 (Meinung zu RI) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)	91
Abbildung 55: Widerspruch?: T3 (Meinung zu RI) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)	91
Abbildung 56: Unzufrieden: T3 (Meinung zu RI) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)	92

EINLEITUNG

In den vergangenen Jahrzehnten war die Fernkommunikation (insbesondere in Echtzeit) mittels Audio- und Videoschaltungen ein Privileg großer und wohlhabender Organisationen wie Regierungen oder multinationaler Konzerne; der Zugang zu diesen Technologien war begrenzt und wurde als ein Vorrecht betrachtet (De Boe 2020; Klammer & Pöchhacker 2021; Roziner & Shlesinger 2010). Der fortschreitende Globalisierungsprozess hat jedoch auch die Welt der Dienstleistungen und insbesondere der Kommunikationsdienstleistungen erreicht (Amato et al. 2018; S. Braun 2015; De Boe 2020), die möglicherweise durch die Einschränkungen während der Covid-19-Pandemie für einen größeren Teil der Weltbevölkerung zugänglich geworden sind (Amato et al. 2018; De Boe 2020). Diese neue Möglichkeit ist zwar auf den technologischen Fortschritt im Bereich der Fernkommunikation zurückzuführen, doch insbesondere die massive Verbreitung von Informations- und Kommunikationstechnologien führte zu einem Preisverfall, der es den Menschen ermöglichte, Produkte zu kaufen, Dienstleistungen anzubieten oder sogar ein Geschäft über tragbare Geräte zu führen (De Boe 2020).

Der Dolmetschbereich bildet hier keine Ausnahme, besonders in einer immer stärker vernetzten, multikulturellen und vielsprachigen Welt, in der das Bedürfnis nach Kommunikation die Nachfrage nach Ferndolmetschdiensten mehr denn je steigert. Diese Dienstleistungen waren ursprünglich ausschließlich öffentlichen Institutionen wie Behörden, Gerichten oder Krankenhäusern vorbehalten (Amato 2006; Amato et al. 2018; S. Braun 2015; De Boe 2020); jedoch hat die zunehmende Verfügbarkeit von Informations- und Kommunikationstechnologien für Privatpersonen zu einer stark gestiegenen Nachfrage nach schnellen und unmittelbaren Dienstleistungen geführt. Dies hat dazu geführt, dass auch private Unternehmen und Dienstleister Dolmetscher:in nahezu überall und für jede Sprache virtuell rekrutieren. Auf diese Weise wurden Ferndolmetschdienste in den unterschiedlichsten und insbesondere in den “intimsten” Bereichen angeboten: von Versicherungen über Krankenhausbehandlungen bis hin zu Notaufnahmen, Asylwerberzentren und sogar in Gefängnissen oder gleich in Grenzpolizeiwagen (Amato et al. 2018; Bergunde et al. 2018; Braun 2019; S. Braun 2015; De Boe 2020).

Das Ferndolmetschen im Bereich des Kommunaldolmetschens stellt somit ein relativ neues Phänomen dar, das jedoch in den letzten Jahren das Interesse und die Forschung der akademischen Welt geweckt hat. Aufgrund der oben genannten historischen, kulturellen und sozialen Entwicklungen, wie den neuesten technologischen Innovationen, der fortschreitenden Digitalisierung und den Auswirkungen der Covid-19-Pandemie, hat das Ferndolmetschen im Kommunalbereich aus verschiedenen Blickwinkeln Veränderungen erfahren (Chmiel & Spinolo 2022). Diese Ereignisse sind nur Beispiele für die Faktoren, die die Entwicklung und den Einsatz eines globalisierteren Ansatzes im Ferndolmetschen vorantreiben. Einerseits eröffnet ein solcher Ansatz neue Möglichkeiten, andererseits bringt er auch neue Herausforderungen mit sich. Zusätzlich tritt eine neue Generation von Dolmetscher:innen in den Markt ein, die bereits in einer digitalisierten Ära aufgewachsen ist und eine Mentalität verkörpert (Moser-Mercer 2005; Napier et al. 2018), die sich vom traditionellen Bild der unsichtbaren und tendenziell passiven Dolmetscher:innen gelöst hat. Die sich daraus ergebende wissenschaftliche Fragestellung lautet: Wie steht die heutige Generation von Dolmetscher:innen zum Ferndolmetschen im Bereich des Kommunaldolmetschens?

Diese Frage soll durch eine Fragebogenerhebung unter den für die vorliegende Studie ausgewählten Dolmetscher:innen beantwortet werden. Dieses primär quantitative Forschungsdesign wird mittels offener Fragen und qualitative Elemente ergänzt. In den letzten Jahren hatte die Autorin die Gelegenheit, als Ferndolmetscherin für zwei Dolmetschagenturen mit Hauptsitz außerhalb Europas zu arbeiten. Ziel dieser Unternehmen ist es, Dolmetscher:innen weltweit und rund um die Uhr zur Verfügung zu stellen.

In der vorliegenden Arbeit werden im ersten Kapitel relevante Fachbegriffe definiert. Das zweite Kapitel bietet einen umfassenden Überblick über den theoretischen Hintergrund und den aktuellen empirischen Forschungsstand zum RI, wobei ein besonderes Augenmerk auf die Identifikation von Forschungslücken gelegt wird. Im dritten Kapitel wird das methodische Vorgehen der Untersuchung detailliert beschrieben, einschließlich des Untersuchungsdesigns, der Datenerhebungsmethoden und -instrumente, der Stichprobe und der Datenanalyse. Darüber hinaus werden in diesem Kapitel die Stärken und Schwächen der Studie beleuchtet. Das vierte Kapitel stellt die Ergebnisse der Datenerhebung und -analyse dar, liefert eine Diskussion dieser Ergebnisse, vergleicht sie mit den Befunden anderer Studien und leitet daraus

Schlussfolgerungen ab. Im abschließenden Kapitel werden die wesentlichen Ergebnisse der Arbeit zusammengefasst, deren Bedeutung für die Praxis und die Forschung diskutiert und mögliche Ansätze für zukünftige Forschungsarbeiten aufgezeigt.

KAPITEL 1 – Fokus auf den Forschungsstand im Bereich des Kommunaldolmetschens

1.1. Grundlegende Begrifflichkeiten

Seit dem Aufkommen des Ferndolmetschens sind in der Literatur verschiedene Definitionen gebräuchlich, um die unterschiedlichen möglichen Konfigurationen des Ferndolmetschens zu beschreiben (Alley 2012; Amato 2006; Amato et al. 2018; Braun 2019; Braun 2015; De Boe 2020; Karlovits 2021; Moser-Mercer 2005; Price et al. 2012). Die Abkürzung “RI” für Ferndolmetschen (Remote Interpreting) umfasst in der Regel das weite und heterogene Feld des Ferndolmetschens im Allgemeinen (Chmiel & Spinolo 2022; De Boe 2020; Price et al. 2012; Roziner & Shlesinger 2010). Dieses Feld unterteilt sich weiter in die beiden Oberbegriffe “Video Interpreting” (VI) für Videodolmetschen und “Telephone Interpreting” (TI) für Telefondolmetschen (De Boe 2020; Napier et al. 2018; Price et al. 2012). Jeder dieser Begriffe wird normalerweise weiter unterteilt, abhängig von der Position der Dolmetscher:innen im Verhältnis zu den Gesprächspartner:innen, dem Dolmetschmodus (Videokonferenzdolmetschen, Video-Remote-Dolmetschen, Telefonkonferenzdolmetschen, Telefon-Remote-Dolmetschen) und dem mehr oder weniger zudringlichen Einsatz der Technologie (Alley 2012; Amato et al. 2018; S. Braun 2015; Napier et al. 2018; Roziner & Shlesinger 2010). Diese Kategorisierungen sind jedoch für die vorliegende Studie nicht von Relevanz. Dieses Kapitel zielt daher nicht darauf ab, neue Definitionen des Ferndolmetschens und seiner Unterkategorien zu erstellen, sondern darauf, Klarheit über die Verwendung der Fachtermini in diesem Bereich zu schaffen.

In der vorliegenden Studie wird der Begriff “RI” oder “Ferndolmetschen” ausschließlich auf das Dolmetschen aus der Ferne im Modus der dialogischen Dolmetschen bezogen. Sollten Daten oder Informationen im Zusammenhang mit dem simultanen Ferndolmetschen erwähnt werden, wird dies ausdrücklich spezifiziert. Darüber hinaus wird bei Bedarf zwischen dem Ferndolmetschen per Video und per Telefon unterschieden. Diese spezifische Kombination von Elementen wird nur für gesprochene Sprachen untersucht, da die Zielgruppe zum Zeitpunkt dieser Studie ausschließlich aus Dolmetscher:innen für gesprochene Sprachen bestand. Die Entscheidung, Gebärdensprachen auszuschließen, basiert zudem auf der Tatsache, dass die Arbeitsbedingungen von Gebärdensprachedolmetscher:innen sich deutlich von denen ihrer Kolleg:innen unterscheiden (Braun 2019), sodass hier eine separate Studie sinnvoll wäre. Die Arbeitsbedingungen, die Entstehung der Dienstleistungen, die Nachfrage,

die Position der Dolmetscher:innen in der Gemeinschaft, für die sie dolmetschen, oder die Wahrnehmung ihrer Rolle unterscheiden sich aus verschiedenen Gründen von denen der gesprochenen Sprachen, zum Beispiel weil Agenturen für VRI privat geführt und reguliert sein können, ohne Finanzierung durch staatliche Beteiligung (De Boe 2020).

In der vorliegenden Arbeit bezieht sich schließlich der Begriff “Ferndolmetschen” trotz der Vielzahl seiner Anwendungsbereiche ausschließlich auf den spezifischen Bereich des Kommunaldolmetschens. Dieser einschränkende Hinweis wird als nötig erachtet, um das Interesse der vorliegenden Studie besser zu verstehen; vor allem ist sie aber wichtig, wenn man die soziale Dimension berücksichtigt. Bei Kommunaldolmetschen handelt es sich um Kontexte, die von einem hohen Grad an Zwischemenschlichkeit und sozialer Interaktion geprägt sind. Gerade diese Kontexte sind zusammen mit der sozialen Dimension auch mit den technologischen des Dolmetschens verflochten (Amato et al. 2018; S. Braun 2015):

While the underlying technological basis for videoconferencing has evolved over time and is arguably more conducive to interpreting now than it was a decade ago, VRI encompasses more than the technological dimension. VRI is a socially constructed practice rather than simply a result of technological evolution. In line with this, the study of VRI and especially the study of user perceptions of this practice requires a theoretical and analytical framework that takes the social dimension into account. (De Boe 2020, S. 50)

Wie in zahlreichen anderen Arbeiten im Bereich des Kommunaldolmetschens (Alanazi 2022; Bergunde et al. 2018; Boe et al. 2023; Braun et al. 2021; Klammer & Pöchlhammer 2021; Lung & Li 2005; Price et al. 2012), war es auch in dieser Studie notwendig, die soziale und zwischenmenschliche Dimension zu berücksichtigen, die sich insbesondere bei der Analyse der Ergebnisse des Fragebogens zeigt.

Trotz der zunehmenden Forschung im Bereich des Ferndolmetschens, parallel zur wachsenden Nachfrage nach diesem Dienst und den Fortschritten bei den verfügbaren Technologien, bleiben verschiedene Settings des Kommunaldolmetschenfeldes weitgehend zu erforschen (Amato et al. 2018; Braun 2019; Braun 2015; Jiang 2017). Die Ursache könnte in der privaten Natur der angebotenen Dienstleistungen im Lautsprachebereich liegen: Agenturen, die Ferndolmetschdienste für Gebärdensprachen anbieten, werden oft von

Institutionen oder Regierungen finanziert (De Boe 2020). Im Gegensatz dazu sind viele Agenturen für Ferndolmetschdienste im Gesundheitsbereich privat finanziert (Braun 2015).

Die Forschung hat daher in diesem Bereich noch viele Schritte zu gehen. Es gibt jedoch Beispiele für Studien zum Ferndolmetschen, deren Ergebnisse auch für das Gesundheitswesen von Interesse sein könnten (De Boe 2020). Die Erkenntnisinteresse dieser Studien reichen von der qualitativen Analyse des Ferndolmetschens über den Vergleich mit dem Dolmetschen vor Ort bis hin zu den Empfindungen der Dienstleister:innen, Dolmetscher:innen und Gesprächspartner:innen. Die erzielten Ergebnisse weichen teilweise voneinander ab, ähneln sich jedoch insbesondere mit Blick auf die Herausforderungen, die die Ferne mit sich bringt. Genannt werden in der Literatur u.a. die folgenden zu sein (Braun et al. 2021; De Boe 2020; Napier et al. 2018; Klammer & Pöchlhammer 2021):

- Vorübergehende körperliche Beschwerden wie Kopfschmerzen, Augenschmerzen und allgemeines Müdigkeitsgefühl
- Entfremdung
- Gefühl von Kontrollverlust über Qualität der Wiedergabe aufgrund der Technologien als Vermittler
- Schwierigkeiten beim Management des Turn-Takings
- Verringerung der Qualität der Wiedergabe
- Mentale Ermüdung aufgrund der Technologien, die Konzentration erfordern und mentale Ressourcen in Anspruch nehmen
- Nicht ausreichende bzw. schlechte Arbeitsbedingungen und Ausrüstung
- Frustration aufgrund möglicher Fehlfunktionen der Internetverbindung

Neben den oben genannten als belastend empfundenen Herausforderungen werden in der Literatur jedoch auch positive Rückmeldungen anerkannt und dokumentiert. Zu den häufigsten gehören:

- Kostenreduktion
- Zeitliche Bequemlichkeit
- Flexibilität
- Weniger Reisen
- Bessere und erleichterte Zugänglichkeit von Sprachressourcen

- Distanz zu traumatischen Ereignissen

Im Allgemeinen jedoch, und wie aus den obigen Listen zu entnehmen ist, scheint es eine Präferenz der in den erwähnten Studien befragten Dolmetscher:innen für die Dolmetschung vor Ort zu geben. Trotz der durch die Technologien gebotenen Vorteile verursache das Ferndolmetschen mehr Nachteile als Vorteile, und der Weg zu einer für alle Seiten wirklich zufriedenstellenden Fernmodalität scheint noch lang zu sein (Amato et al. 2018; Braun 2015; Braun et al. 2021; Napier et al. 2018; Klammer & Pöchlhammer 2021).

Die Beispiele der in dieser Arbeit zitierten Studien variieren in den Modalitäten, den untersuchten Subjekten, den Settings und den verwendeten Instrumenten, aber um ihre Ergebnisse besser zu verstehen und bewusster zu diskutieren, ist es wichtig, sich daran zu erinnern, dass alle potenziell problematische Merkmale aufweisen, die die erzielten Ergebnisse beeinflussen können.

1.2. Fernausrüstung: Keine, begrenzte oder nicht offengelegte Erfahrung

In den meisten Fällen, die in dieser Arbeit erwähnt werden, handelt es sich um Dolmetscher:innen mit keiner oder begrenzter Erfahrung im Ferndolmetschen. Angegeben werden fast immer die Hintergründe, die Jahre der Erfahrung als Dolmetscher:innen, manchmal spezifisch in Bereichen, in denen sie Erfahrung haben, die Sprachkombinationen oder das Vorhandensein eines Abschlusses; die Vertrautheit mit der für die Simulationen verwendeten Technologie wird allerdings nicht angegeben. Der Beruf der Dolmetscher:innen erfordert normalerweise keine besonders fortgeschrittenen Computerkenntnisse (Karlovič 2021); allerdings wäre es undenkbar, dass Konferenzdolmetscher:innen ihre Arbeit ohne Kenntnis der in den Kabinen verwendeten Technologien leisten können. Sie müssen sich zuerst mit der Konsole, dem Mikrofon und dem Relay vertraut machen und können erst danach dolmetschen. In gewissem Maße gilt das Gleiche für jede Form des Dolmetschens mit Notizen: Papier und Stift können zwar nicht als echte elektronische bzw. technologische Mittel bezeichnet werden, bleiben aber dennoch Werkzeuge, die nur nützlich sind, wenn man sie richtig einsetzt. Wenn man ein Beispiel aus dem Konferenzdolmetschen nimmt, würden Dolmetscher:innen, die am Anfang ihrer Erfahrung ihrer Simultankarriere stehen, ihre

Leistungen wahrscheinlich als unzureichend oder zumindest unbefriedigend bewerten. Sie müssten gleichzeitig an die Umsetzung denken und darauf achten, den richtigen Kanal zu wählen, das Mikrofon bei Bedarf ein- und auszuschalten, keine Inhalte zu verpassen und auf das Geschehen im Raum zu achten (Karlovits 2021). Mit zunehmender Erfahrung lernt und passt sich das Gehirn an die Situation an. Das Gleiche sollte auch beim Ferndolmetschen der Fall sein (Alley 2012; De Boe 2020; Napier et al. 2018). Es herrscht allgemeiner Konsens über den Mangel an ausreichender Schulung für die Nutzung dieser Technologien, doch die Auswirkungen der Unerfahrenheit auf die Wahrnehmungen der befragten Dolmetscher:innen werden in vielen Studien kaum berücksichtigt. Die Ergebnisse der Studien zeigen daher eher negative Wahrnehmungen bezüglich des Ferndolmetschens, deren Herausforderungen zwar konkret, aber potenziell durch die geringe Vertrautheit mit den Mitteln beeinflusst sind. Auch wenn keine Stichprobe in der Forschung als wirklich repräsentativ für die Gesamtheit der Dolmetscher:innen angesehen werden kann, ist es interessant zu beobachten, was die Befragten in der Studie von Koller und Pöchlhammer (2018) antworten. Zum Zeitpunkt des Experiments arbeiteten fünf Dolmetscherinnen im Alter von 20 bis 30 Jahren für ein österreichisches Unternehmen als Ferndolmetscherinnen in verschiedenen typischen Feldern des Kommundolmetschens. Ziel der Studie war es, die Erfahrungen und Wahrnehmungen von Videodolmetscher:innen in Bezug auf ihre neue Arbeitsumgebung und deren besondere Anforderungen und Herausforderungen zu dokumentieren. Auch in diesem Fall wird die Erfahrung im Ferndolmetschen der betreffenden Personen nicht spezifiziert. Laut der Studie äußerten sich die Dolmetscherinnen optimistisch und positiv gegenüber der Nutzung der Remote-Plattform, da das Gehirn sich trotz des Bedarfs an mehr Übung leicht an die neue Methode anzupassen scheint:

Somehow the human brain is brilliant [laughs], it immediately adapts to this. I notice a mismatch of image and sound, and get on with it. So I immediately adapt to it. (Klammer & Pöchlhammer 2021, S. 100)

Die Anpassungsfähigkeit ist auch für Dienstleister:innen und Gesprächspartner:innen ein gemeinsamer Faktor. Einige von ihnen haben sich leicht an die Anwesenheit des Ferndolmetschens gewöhnt, keine negativen Erfahrungen gemeldet und keine klare Präferenz geäußert (Napier et al. 2018), vielleicht aufgrund begrenzter oder fehlender Vorkenntnisse in diesem Bereich. Die Anpassungsfähigkeit ist ein wiederkehrendes Thema im Bereich des Ferndolmetschens (Alley 2012), insbesondere relevant bei der Bewertung der Empfindungen

der Dolmetscher:innen bei der Implementierung neuer (technologischer) Mittel. Dennoch wird sie nicht unbedingt tatsächlich in Betracht gezogen. Wenn Personen mit geringer Erfahrung befragt werden, ist die Anpassungsfähigkeit nicht messbar, da ein angemessener Zeitrahmen fehlt, um den Dolmetscher:innen die Nutzung der betreffenden Technologien zu ermöglichen und sich entsprechend anzupassen. Obwohl selten angeführt wird, welcher Zeitrahmen als adäquat für die Anpassung an die für das Ferndolmetschen notwendigen Technologien betrachtet wird, wird gelegentlich die Fähigkeit der Dolmetscher:innen zu dieser Anpassung in Frage gestellt, insbesondere in Bezug auf Personen mit langjähriger Erfahrung. Diese hätten laut einigen Quellen mehr Schwierigkeiten, sich von den automatisierten Prozessen zu lösen, mit denen sie ihren Beruf erlernt haben (Moser-Mercer 2005), und würden “in der Tradition gefangen bleiben” (Braun 2019). Die Neuheit des technologischen Werkzeugs wäre dagegen für die neuen Generationen weniger problematisch (Braun 2015). Angesichts dieses Dissenses wäre es interessant, das Thema mit Ferndolmetscher:innen älterer Generationen genauer zu untersuchen, da in der vorliegenden Arbeit nur eine Zielgruppe im Alter zwischen 20 und 30 Jahren berücksichtigt wird. Dies ist eine junge Generation, die inmitten des technologischen Zeitalters aufgewachsen und ausgebildet wurde und die die Ferndolmetschung möglicherweise nicht als “Neuheit” wahrnimmt. Weitere Details zur Zielgruppe dieser Arbeit werden im Kapitel 3 der vorliegenden Arbeit angeführt.

1.3. Risiko: Negative Wahrnehmungen des Ferndolmetschens

Ungeachtet der vorherigen Erfahrung der Dolmetscher:innen mit Fernplattformen und der aus verschiedenen Studien resultierenden Ergebnisse bleibt die allgemeine Einigkeit über die Notwendigkeit spezifischer Schulungen für das Ferndolmetschen bestehen (Amato et al. 2018; Napier et al. 2018; Moser-Mercer 2005). In Bezug auf das zuvor Ausgeführte kann angenommen werden, dass die meisten linguistischen bzw. qualitätsbezogenen Probleme im Zusammenhang mit dem Fernmodus auf mangelnde angemessene Ausbildung zurückzuführen sind und nicht auf den Fernmodus an sich (Napier et al. 2018). Immer noch ist es entscheidend, dass dieser logische Zusammenhang stets explizit gemacht und tatsächlich berücksichtigt wird, da sonst die Gefahr besteht, dass die aus verschiedenen Studien resultierenden negativen Wahrnehmungen des Fernmodus im Allgemeinen dem Ferndolmetschen an sich zugeschrieben

werden. Im folgenden Versuch, einen Überblick über die bisherige Forschung in diesem Bereich zu verschaffen, gibt es tatsächlich recht negative Meinungen dazu:

By contrast, a series of experimental studies conducted in the European AVIDICUS projects to compare performance quality in onsite interpreting and different configurations of VMI revealed a clear tendency of VMI to magnify interpreting problems (Balogh & Hertog 2012, Braun & Taylor 2012d, Miler-Cassino & Rybinska 2012), which could only be partially mitigated through training and the use of improved technology (Braun 2020, S. 49).

Still, interpreting from a remote site will never be the “real” thing. Why, then, are we so intent on re-creating a reality that will be next to impossible to achieve? Why can’t interpreters adapt? (Moser-Mercer 2005, S. 24)

Aus den oben angeführten Passagen lässt sich nicht ableiten, dass die zitierten Studien oder andere Publikationen gegen die Verwendung des Ferndolmetschens sind. Es geht vielmehr darum, sich auf die detaillierte Analyse der Probleme während der Fernleistung zu konzentrieren, ohne dass zuvor eine angemessene Schulung stattgefunden hat, was indirekt dazu beitragen kann, die negative Wahrnehmung von RI zu verstärken. Dieselbe Frage wurde auch in der Studie von Pöchhacker und Koller aufgeworfen, in der die befragten Dolmetscherinnen berichteten, dass negative oder anspruchsvolle Erfahrungen in ihrem Beruf nicht unbedingt auf die Fernmodalität als solche zurückzuführen waren:

Such emotionally difficult situations would also be well known to I-4, whose work with asylum authorities involves many distressing stories of refugees. In general, though, these (rather few) noteworthy experiences remembered by the respondents are not specific to, or shaped by, VRI as such. (Klammer & Pöchhacker 2021, S.103)

Angesichts von Studien, die auf Kopfschmerzen, Augenschmerzen, ein höheres Burnout-Risiko oder andere physische Schäden nach der Nutzung von Ferntechnologien hinweisen, besteht die Versuchung, diese Folgen direkt dem RI zuzuschreiben. In solchen Fällen gilt jedoch die lateinische Redewendung “Cum hoc ergo propter hoc”, das heißt, Fehlschluss der Scheinkausalität.

1.4. Mögliche Erwartungen aus der (fehlenden) Vorbereitung

Um sicherzustellen, dass die Dolmetscher:innen an den Studien teilnehmen konnten, könnten sie eine Erklärung darüber erhalten haben, wie die Fernplattform bzw. die verfügbare Technologie funktioniert. Es wäre interessant zu wissen, ob den befragten Personen vor den (simulierten) Dolmetschungen auch die möglichen Schwierigkeiten erklärt wurden, die üblicherweise mit dem Fernmodus verbunden sind. Diese Information ist in keiner Studie bis dato vorhanden. Eine Erklärung über die häufigsten Risiken und Herausforderungen würde dazu beitragen, das Bewusstsein der befragten Teilnehmer:innen zu schärfen, insbesondere wenn es sich um Dolmetscher:innen ohne vorherige Schulung handelt. Ohne dieses Bewusstsein besteht die Gefahr, dass falsche oder unrealistische Erwartungen an das neue Medium entstehen. Der Mensch lernt aus Erfahrung und greift auf vorheriges Wissen zurück, um mit dem “Neuen” umzugehen. Auf ähnliche Weise könnten Dolmetscher:innen, die üblicherweise vor Ort arbeiten, dazu neigen, dieselben Strategien einer Dolmetschung vor Ort auf den Fernmodus anzuwenden, da dies den einzigen Ansatz ist, den sie kennen. Neben denselben Strategien könnten sie ihr Handeln auch auf denselben Erwartungen basieren, an die sie sich in Settings vor Ort gewöhnt haben. Beide Modi funktionieren jedoch unterschiedlich. Durch den Bildschirm kann die Interaktion zwischen den Teilnehmer:innen unerwartet komplex werden, bedingt durch unvorhergesehene Ereignisse wie Verzögerungen bei den Antworten, eingeschränkte Sichtverhältnisse und unbequeme Kopfhörer (Alley 2012; Amato et al. 2018; Braun 2019; Moser-Mercer 2005). So können “einfache” Aufgaben wie die Verwaltung des Turntakings, an die ein/e Dolmetscher:in gewöhnt ist, zu Frustration und Niedergeschlagenheit führen und langfristig möglicherweise sogar zu einem Burnout-Risiko (Moser-Mercer 2005; Roziner & Shlesinger 2010). Es kann daher angenommen werden, dass viele dieser negativen Empfindungen gemildert oder sogar vermieden werden könnten, wenn man unter völlig anderen Prämissen und mit anderen Erwartungen dolmetscht.

Einige Fähigkeiten, die Dolmetscher:innen benötigen, sind sowohl vor Ort als auch im Fernmodus erforderlich, wie zum Beispiel die Steuerung des Turntaking. Obwohl diese oft automatisch beim Dolmetschen angewendet wird, wissen Dolmetscher:innen oft nicht, dass sie im Fernmodus öfter eingreifen müssen, um sie effektiv auszuüben. Normalerweise bedienen sich Dolmetscher:innen nonverbaler Signale, um die Gesprächspartner:innen zu unterbrechen

oder sie zur Fortsetzung aufzufordern (Alley 2012; Napier et al. 2018). Im Fernmodus wird jedoch mehr proaktives Handeln von den Dolmetscher:innen verlangt, da nonverbale Signale nicht erfasst werden können (Napier et al. 2018). Teilweise ist sogar eine explizite Erklärung gegenüber allen Gesprächsteilnehmer:innen über die eigene Rolle und die Vorgehensweise mit Blick auf das Interaktionsmanagement erforderlich, um weitere Probleme in der Fernmodalität zu vermeiden, wie z.B. die Gesprächsüberlappungen, die die Aufgabe des/ Dolmetscher/s erschwert, da es zu Verständnisproblemen und Informationsverlusten führen kann (Amato et al. 2018). Dolmetscher:innen vor Ort haben außerdem oft die Möglichkeit, sich nicht nur je nach Bedarf im Raum zu positionieren, sondern sich auch zu bewegen, um eine vollständige Sicht auf die gesamte Interaktion bzw. jene Elemente zu haben, die für ihr Verständnis nötig sind. Im Fernmodus hängen sowohl die Position als auch die Sicht jedoch von den anderen Gesprächsteilnehmer:innen ab, und es kann erforderlich sein, einzugreifen und um eine Neupositionierung der Kamera zu bitten (Napier et al. 2018).

Eine weitere häufig geäußerte negative negative Befürchtung scheint in der Praxis selten aufzutreten als angenommen, wie im Fall der Angst vor der Instabilität der Internetverbindung. Obwohl dies in nahezu allen Studien zu diesem Thema erwähnt wird (Alanazi 2022; Bergunde et al. 2018; Boe et al. 2023; Braun 2015; Braun et al. 2021; Chmiel & Spinolo 2022; De Boe 2020; Dean & Pollard 2011; Napier et al. 2018; Jiang 2017; Klammer & Pöchlhacker 2021; Moser-Mercer 2005; Roziner & Shlesinger 2010), scheint es fast nie auf der Liste der tatsächlich von den befragten Dolmetscher:innen erlebten Schwierigkeiten zu stehen. In der von Pöchlhacker und Koller auf einer Echtsituation basierte Studie (2018) betrachten die Teilnehmer:innen sie sogar als ein ziemlich seltenes Problem und führen sie nur in 5% der Fälle als Ursache für die festgestellten Probleme an. Diese Erwartung sei jedoch ein Symptom für ein allgemeines Angstgefühl vor Verletzlichkeit, bei dem “the interpreters feel exposed to, and dependant on, the technology, fearing that it may affect the quality of their work.” (Brône & Salaets 2020, p. 60). Unvorhergesehene Ereignisse wie ein Versagen der Ausrüstung der Dolmetscher:innen oder des Kunden können nicht ausgeschlossen werden, allerdings scheint bisher keine Studie darüber berichtet zu haben. Dabei handelt es sich um subjektive Wahrnehmungen bzw. Vorlieben (Klammer & Pöchlhacker 2021); dennoch sollte man nicht aus den Augen verlieren, dass Dolmetscher:innen die Kontrolle haben. Ein Versagen der Ausrüstung tritt häufiger in Arbeitsumgebungen mit unzureichenden Bedingungen auf, möglicherweise in dem Bestreben, Kosten zu senken; dabei könnten Dolmetscher:innen die

Möglichkeit haben, sich diesem zu entziehen. Die Kommunikation der eigenen Bedürfnisse ist entscheidend, um eine qualitativ hochwertige Leistung zu gewährleisten. Wenn ein/e Dolmetscher:in daher in Situationen, auch in Notfällen, gerufen wird, in denen z.B. die Ausrüstung nicht den Anforderungen entspricht, hat er/sie das Recht, den Dienst zu verweigern. Diese Entscheidung würde damit die Qualität der Arbeit nicht von der verwendeten Technologie abhängig machen. Wie in der Studie berichtet, waren für die meisten Befragten frustrierende Erlebnisse auf Technologieausfälle beschränkt, ohne dass ihnen besondere Vorfälle einfallen würden (Klammer & Pöchlhammer 2021). Dennoch empfanden alle ihre Arbeit als befriedigend und hatten ein deutliches Gefühl des Erfolgs, wenn die Technologie einwandfrei funktionierte. Dies wird als positive Erfahrung und als Erfolgserlebnis wahrgenommen, weil sie Kommunikation ermöglicht haben. Es wäre jedoch wichtig, das Bewusstsein für dieses Thema zu schärfen, um zu lernen, die Befriedigung über getätigte Einsätze und die Zufriedenheit mit der eigenen Arbeit nicht von der Funktionsfähigkeit der Mittel abhängig zu machen, sondern vielmehr damit umzugehen, wenn die Technik nicht funktioniert.

Das Verhältnis zwischen eingeschränkter Sichtbarkeit und dem daraus resultierenden Verständnis unterliegt möglicherweise Erwartungen, die die Wahrnehmung der Beteiligten verfälschen könnten, was zu Missverständnissen und Fehlinterpretationen führt. Dies wird oft als zusätzliche Herausforderung des Ferndolmetschens genannt, aber Untersuchungen weisen auf unterschiedliche Meinungen dazu hin und berichten, dass Telefondolmetschen einen gewissen Grad an Zufriedenheit im Informationsaustausch ermöglichen kann, jedoch auf Kosten der Interaktionsqualität (Price et al. 2012). Bevor ein/e Dolmetscher:in dolmetschen kann, muss er/sie den allgemeinen Kontext verstehen und alle verfügbaren Kanäle nutzen, darunter die häufigsten in der persönlichen Interaktion, die visuelle und die auditive Wahrnehmung (Amato 2006; Karlovits 2021). Man könnte erwarten, dass das Dolmetschen ohne einen dieser Kanäle schwieriger wird, da die Botschaft schwerer zu verstehen oder zu vermitteln ist. Es könnte vermutet werden, dass diese Erwartung aus der Gewohnheit resultiert, beim Dolmetschen vor Ort immer beide Kanäle zur Verfügung zu haben. Dies ist in vielen Fällen eine begründete Erwartung, aber für eine Person, die zum ersten Mal aus der Ferne dolmetscht, ist es wichtig zu bedenken, dass sie manchmal irreführend sein kann. Dieses Thema wird im Fallbeispiel von Pöchlhammer und Klammer (2021) untersucht, in dem die räumlichen und audiovisuellen Bedingungen bei der Video-Ferndolmetschung analysiert

werden. Die Studie wurde durch eine multimodale Analyse einer authentischen VRI-vermittelten Beratung mit besonderem Bezug auf räumliche Anordnungen, audiovisuelle Bedingungen und die Verwendung von verkörperten kommunikativen Ressourcen durch Fachkräfte im Gesundheitswesen durchgeführt (Körperorientierung, Augenkontakt, Gesten). In der Analyse der Leistung wird darauf hingewiesen, dass der Dolmetscher:in zögert, als der Arzt die Sicht auf den Patienten versperrt, der einen Körperteil mit der deiktischen Ausdrucksweise “hier” zeigt. Die Zögerlichkeit, die üblicherweise als störendes Element in der Dolmetschung betrachtet wird, wird darauf zurückgeführt, dass der/die Dolmetscher:in nicht in der Lage war zu sehen, welcher Körperteil mit dem deiktischen Ausdruck “hier” gemeint war. Angesichts dieses Beispiels stellt sich jedoch die Frage, ob es wirklich immer erforderlich ist, dass ein/e Dolmetscher:in 100% der Kontextinformationen kennt, um eine gute Leistung zu erbringen. Würde der Ausdruck vor Ort gedolmetscht, hätte sich vermutlich der/die Dolmetscher:in dennoch daran gehalten, ohne das Bedürfnis zu verspüren, “hier” durch den entsprechenden Körperteil zu ersetzen. Wenn man mental darauf vorbereitet ist und daher erwartet, dass bestimmte Informationen nur für die Gesprächspartner klar sind, und dass es ausreicht, das zu dolmetschen, was man hört, ohne notwendigerweise dieselben Referenzen zu haben, ist es möglich, dass störende Elemente wie Zögern weniger häufig auftreten. Natürlich gilt dies nur für Informationen, die für die Gesprächspartner offensichtlich sind, mit den entsprechenden Ausnahmen je nach Kontext.

Im Allgemeinen verhindert das Nicht-Nachdenken über mögliche Probleme, dass präventive Strategien entwickelt werden; Dolmetscher:innen können kein Wissen über potenzielle Probleme erlangen, wenn sie keine Erfahrung haben oder nicht im Voraus informiert werden (Klammer & Pöchlacker 2021). Flexibilität spielt in dieser Hinsicht eine wichtige Rolle (Alley 2012), und es ist anzunehmen, dass die jüngeren Generationen eher bereit sind, sich anzupassen (Moser-Mercer 2005). Aber auch bei den sogenannten “computer-savvy students”, die ironischerweise von Moser-Mercer (2005) erwähnt wurden, sollte darauf geachtet werden, Bewusstsein für ihre Erwartungen zu schaffen.

1.5. Unterschiedliche Erwartungen aufgrund kulturell geprägter Sichtweisen bezüglich der Rolle von Dolmetscher:innen

Das Land, in dem die Interviews geführt werden, wird immer zusammen mit den Informationen über die ausgewählten Dolmetscher:innen erwähnt (Alanazi 2022; Boe et al. 2023; Braun 2019; Braun 2015; Chmiel & Spinolo 2022; Napier et al. 2018; Moser-Mercer 2005; Price et al. 2012; Roziner & Shlesinger 2010). Tatsächlich ist dies eine Information, die bei der Bewertung der Ergebnisse zur Ferndolmetschung nicht unterschätzt werden sollte, da die Rolle des/r Dolmetschers:in je nach Land unterschiedlich wahrgenommen werden kann und unterschiedlich ausgestaltet sein kann, was direkte Auswirkungen auf seine/ihre Arbeitsbedingungen hat. Braun (2015) führt das Beispiel von England an und erläutert die Schwierigkeiten, die bei der Ferndolmetschung aufgetreten sind, indem sie die Entwicklung der Dolmetscherrolle im juristischen Bereich in England im Laufe der Jahre beleuchtet. Im Jahr 2012 wurde der gerichtliche Dolmetschdienst an eine externe Agentur delegiert, was zu “katastrophalen Folgen” für die Arbeitsbedingungen der Dolmetscher:innen in England führte. Diese Bedingungen waren bereits vor der Einführung der Ferndolmetschung kritisch, und deren Implementierung zusammen mit dem “neuen” Fernmodus wurde von den Dolmetscher:innen möglicherweise als eine weitere Maßnahme zur Kostensenkung wahrgenommen, mit dem Potenzial, den Status des Gerichtsdolmetschens weiter zu untergraben. Dies führte zu weit verbreitetem Unmut unter den Dolmetscher:innen im Land, der später durch den massiven und nahezu “institutionalisierten” Einsatz minderwertiger Ausrüstung und nicht für den sensiblen Kontext von Dolmetschungen in Gefängnissen geeigneter Strukturen verstärkt wurde. Eine solche Atmosphäre beeinträchtigt nach wie vor die Arbeitsbedingungen, die Dolmetscher:innen vorfinden.

Ein gegensätzliches Beispiel ist der Fall der Dolmetscherinnen, die an der Studie von Pöchhacker und Koller (2018) in Österreich teilnahmen. Obwohl sie Ferndolmetschdienste leisten, arbeiten die in der Studie untersuchten Dolmetscherinnen in einem starken und einheitlichen Team, das zu einem der als positiv geschätzten Faktoren ihrer Arbeit geworden ist. Das Unternehmen beauftragt sie außerdem mit anderen Aufgaben neben dem Dolmetschen, was ihr berufliches Zufriedenheitsgefühl erhöht. Die Chance auf eine feste Anstellung als Dolmetscher:in ist in Österreich tatsächlich ein recht seltenes Phänomen, führt jedoch in diesem Fall zu positiven Auswirkungen. Daraus lässt sich ableiten, dass Dolmetscher:innen in den meisten österreichischen Unternehmen als eigenständige Persönlichkeiten mit einem

klaren Status angesehen werden. Das Gleiche kann jedoch nicht für Italien gesagt werden, wo die Gesellschaft die Rolle des/r Dolmetschers/in anscheinend nur im politischen Bereich, nicht jedoch im Bereich des Kommunal Dolmetschens, wahrnimmt (Amato 2006). Ein weiteres Beispiel ist Saudi-Arabien, wo Dolmetscher:innen einerseits aufgrund der hohen Anzahl von Migrant:innen aus anderen Ländern dringend benötigt werden, andererseits hingegen als echte Bedrohung für die Privatsphäre der Patient:innen wahrgenommen werden (Alanazi 2022). In China hat die Persönlichkeit der Dolmetscher:innen jedoch seit Jahrhunderten eine wichtige und sogar historische Rolle, aber nur im Fall von Dolmetschungen vor Ort (Lung & Li 2005).

Angesichts dieser exemplarischen Beispiele lässt sich sagen, dass die Bedeutung, die der Dolmetscherrolle beigemessen wird, zwangsläufig die Arbeitsbedingungen bestimmt, denen sie unterliegt. Es wäre daher interessant, wenn in zukünftigen Studien zur Ferndolmetschung im Bereich des Kommunal Dolmetschens das kulturelle und soziale Umfeld, das mit dem Dolmetschen in einem bestimmten Land verbunden ist, stärker erforscht und berücksichtigt würde, da die Wahrnehmungen der Dolmetscher:innen bezüglich der Neuheit der Fernmodalität von der Behandlung abhängen, die ihnen zuteil wird, den gewährten Arbeitsbedingungen und dem Ansehen, das die Gesellschaft ihrer Rolle entgegenbringt.

1.6. Expert:innen und Laien

In den bisher genannten Studien sind die meisten der als Stichprobe verwendeten Dolmetscher:innen Absolvent:innen. Die Realität des konsekutiven Ferndolmetschens in der Gemeinschaft umfasst jedoch eine viel breitere Gruppe von Personen, die diese Rolle übernehmen sollen (Bergunde et al. 2018). Die steigende Nachfrage nach Remote-Dolmetschdiensten hat Dienstleister:innen dazu veranlasst, auf Personen zurückzugreifen, die zwar fließend in den geforderten Sprachen sind, jedoch häufig keinen Abschluss haben. Manchmal sind Dienstleister:innen selbst über das Bestehen von Abschlüssen in Dolmetschwissenschaft nicht informiert, und daher auch über die Rechte, die Arbeitsbedingungen oder die Unterschiede zwischen Expert:innen und Laien (Bergunde et al. 2018). Dieses Phänomen entfacht eine Debatte, die in der Literatur zum Dolmetschen in den Bereichen des Kommunal Dolmetschens bereits ausführlich diskutiert wurde; von dieser Debatten sind sowohl die Fairness der Unternehmen, Laien einzustellen, als auch die

Entscheidung der Dolmetscher:innen, unter unangemessenen Bedingungen zu arbeiten, betroffen. Sich mit unzureichenden und manchmal sogar prekären Arbeitsbedingungen zufrieden zu geben, kann katastrophale Auswirkungen auf den Status der Dolmetscher:innen haben (Moser-Mercer 2005). Es ist jedoch wichtig zu beachten, dass es in einigen Ländern keine universitäre Ausbildungen für Dolmetschen gibt, und die Dolmetscher:innen manchmal mit der des/r Übersetzers/in oder Sprachmittlers/in verwechselt oder gleichgesetzt wird. Darüber hinaus gibt es Notfallsituationen, in denen es aufgrund begrenzter Ressourcen und schwieriger Rahmenbedingungen schlichtweg nicht möglich ist, unter optimalen Bedingungen zu arbeiten (Amato et al. 2018; Boe et al. 2023; Jiang 2017).

Obwohl es schwierig ist, Situationen zu verurteilen, in denen Dolmetscher:innen unter nicht idealen Bedingungen arbeiten, ist es wichtig, dieses Problem nicht zu ignorieren. Unabhängig von der Bewertung der Vorteile dieser Praxis ist es offensichtlich, dass alle am Dolmetschen beteiligten Personen einbezogen werden müssen, um in der Forschung Fortschritte zu erzielen. Ein Hochschulabschluss garantiert eine Palette von Fähigkeiten und Kenntnissen, die beeinflussen, wie Dolmetscher:innen dem Ferndolmetschen gegenüberstehen, und dies kann die Ergebnisse in diesem Bereich beeinflussen.

Zum Beispiel sind alle Dolmetscher:innen in der Studie von Pöchhacker und Koller (2018) Absolvent:innen einer universitären Ausbildung im Dolmetschen, was ein gemeinsames ethisches Denken während des Dienstes und gemeinsame Praxisstandards fördert. Der Besitz eines Hochschulabschlusses ermöglichte auch jenen Dolmetscher:innen, die an den Studien als ProbandInnen mitgewirkt haben, Kritik über eine unzureichende Arbeitsumgebung äußern zu können. Es wäre auch wichtig, die Meinung derjenigen zu berücksichtigen, die keinen Hochschulabschluss haben. Die Erkenntnisse aus einem solchen Vergleich könnten das Verständnis für diese Praxis erweitern und Anregungen geben, wie das Angebot verbessert und die Herausforderungen bewältigt werden können. Laiendolmetscher:in könnten sich nicht bewusst sein, welche Merkmale eine qualitativ hochwertige Dolmetschleistung ausmachen, was weitere Fragen zum Umgang mit dem Dolmetschen aufwirft.

Abschließend muss betont werden, dass das Ferndolmetschen im Bereichen des Kommunaldolmetschens Herausforderungen und Chancen birgt, die im Lichte der vorhandenen Forschung sorgfältig berücksichtigt werden müssen. Wie Braun (2015) betont, neigen aktuelle Studien dazu, sich auf bestimmte Felder und technische Konfigurationen zu

konzentrieren und die negativen Wahrnehmungen der Dolmetscher:in hauptsächlich auf technische Probleme wie die Qualität der Audio-Video-Verbindung und die räumliche Distanz zurückzuführen. Es ist jedoch wesentlich, die bedeutende Rolle der Arbeitsbedingungen bei diesen Wahrnehmungen anzuerkennen. Anhand des Beispiels des Telefondolmetschens zeigen Ko (2006) und Lee (2007) auf, dass die weit verbreitete Unzufriedenheit unter den Dolmetscher:innen teilweise auf prekäre Arbeitsbedingungen wie niedrige Bezahlung zurückzuführen ist, anstatt auf die Technologie selbst. Dies legt nahe, dass eine Verbesserung der Arbeitsbedingungen einige der Kritikpunkte am Remote-Dolmetschen mildern könnte. Darüber hinaus hat Lee spezifische Vorteile wie Anonymität identifiziert, die die Akzeptanz dieser Modalitäten unter den Dolmetscher:innen verbessern könnten.

Der Widerstand gegen das Ferndolmetschen war insbesondere unter Konferenzdolmetscher:innen stark ausgeprägt, wie am Standpunkt der Internationalen Vereinigung der Konferenzdolmetscher (AIIC) deutlich wird. In ihrem Kodex für die Nutzung neuer Technologien äußerte die AIIC Bedenken hinsichtlich des Einsatzes von Ferndolmetschen über Monitore oder Bildschirme und hielt diese Position auch in der Aktualisierung von 2000 aufrecht (Roziner & Shlesinger 2010). Dieser institutionelle Widerstand könnte die Meinungen vieler Dolmetscher:innen beeinflusst haben und eine unvoreingenommene Bewertung der Potenziale des Remote-Dolmetschens einschränken. Es ist wichtig zu reflektieren, wie ausgebildete Dolmetscher:innen das Ferndolmetschen wahrnehmen würden, wenn sie nicht durch vorgefasste Meinungen während der Ausbildung oder durch Standesorganisationen beeinflusst würden. Heute zeigt sich die AIIC offener gegenüber der Ferndolmetschung, da sie nicht nur Leitlinien für ihre Mitglieder festlegt, sondern auch Beratung anbietet und mit den neuesten Entwicklungen im Bereich der Interpretation Schritt hält. Die Tatsache, dass Verbände wie die AIIC diesen Technologien zumindest bis zum Jahr 2000 ablehnend gegenüberstanden, könnte jedoch eine breitere und informiertere Akzeptanz des Ferndolmetschens verhindert haben.

Die Debatte über ihre Verwendung ist Teil einer breiteren Diskussion über die Integration fortschrittlicher Technologien in die Arbeit von Dolmetscher:innen. Die Angst vor Neuem ist eine verständliche Reaktion, aber es ist notwendig, sie zu überwinden, um zu verhindern, dass die Ablehnung des Wandels minderwertige Lösungen fördert, die sowohl den Dolmetscher:innen als auch den Kund:innen schaden. Das Ziel sollte nicht sein, ob diese Technologien implementiert werden, sondern wie sie implementiert werden können, um die

Arbeitsbedingungen und die Qualität des angebotenen Dienstes zu verbessern (Braun et al. 2021). Die Sorge, dass das Ferndolmetschen den Ruf und das Ansehen des Berufs beeinträchtigen könnte, ist legitim, aber das Ignorieren dieser Modalität ist keine Lösung. Unternehmen sollten in hochwertige Dienstleistungen investieren, Dolmetscher:in angemessen ausbilden und würdige Arbeitsbedingungen gewährleisten. Auf diese Weise kann vermieden werden, dass der Markt mit kostengünstigen und ineffektiven Lösungen überschwemmt wird, die nicht nur die Qualität der Dolmetschleistung, sondern auch die Sicherheit der Kunden gefährden. Letztendlich stellt das Ferndolmetschen eine Herausforderung dar, die einen ausgewogenen und informierten Ansatz erfordert, aber vor allem einen kulturellen Wandel im Denken. Indem sie neue Technologien begrüßen und sich an ihre Potenziale anpassen, können Dolmetscher:innen nicht nur ihren Beruf bewahren, sondern auch stärken, indem sie einen qualitativ hochwertigen Service in einer sich ständig verändernden Welt gewährleisten.

KAPITEL 2 – Die Methodik

In diesem Kapitel wird die Methodik der vorliegenden empirischen Studie zur Erforschung der Einstellungen und Erfahrungen von Ferndolmetscher:innen im Bereich des Kommunaldolmetschens vorgestellt. Die vorliegende Studie zeichnet sich durch die Untersuchung einer relativ geschlossenen Stichprobe von Ferndolmetscher:innen aus, die alle für dasselbe Unternehmen arbeiten. Diese Gruppe bietet ein besonderes Potenzial für die Datenerhebung, da sie unter vergleichbaren Arbeitsbedingungen tätig ist und ein breites Spektrum an Erfahrungen und Perspektiven mitbringt. Die Datenerhebung erfolgte mittels eines quantitativen Fragebogens, der speziell für diese Studie entwickelt wurde. Der Fragebogen umfasste sowohl geschlossene als auch offene Fragen, um sowohl quantitative Daten als auch qualitative Eindrücke zu sammeln. Die Teilnahme an der Studie war freiwillig und anonym. Alle Teilnehmer:innen wurden vor der Teilnahme über die Ziele und den Ablauf der Studie informiert und gaben ihre schriftliche Einwilligung. Der Datenschutz wurde während der gesamten Studie strikt eingehalten. Weitere Details zu den einzelnen methodischen Schritten werden in den folgenden Unterkapiteln dieses Kapitels erläutert.

2.1. Beschreibung des Unternehmens und der Zielgruppe der Befragung

2.1.1. Beschreibung des Unternehmens

Die in dieser Studie befragten Ferndolmetscher:innen arbeiten für ein Unternehmen, das sich auf die Bereitstellung von Dolmetschdiensten für eine Vielzahl von Bereichen spezialisiert hat, darunter Krankenhäuser, Polizeistationen, Versicherungsgesellschaften, Aufnahmeeinrichtungen, Kliniken, Psychiatrischen Einrichtungen, Pflegeheime, Schulen, Gefängnisse und weitere Institutionen im Bereich des Kommunaldolmetschens. Das Unternehmen hat seinen Hauptsitz außerhalb Europas und beschäftigt Ferndolmetscher:innen aus der ganzen Welt.

Die Entscheidung, innerhalb dieses Unternehmens die Zielgruppe der Studie zu suchen, erfolgte aus mehreren Gründen:

- **Spezialisierung auf Fern-Kommunaldolmetschen:** Das Unternehmen bietet ausschließlich Dolmetscherdienste via Video bzw. telefonisch im Bereich des Kommunaldolmetschens an, was eine homogene Gruppe von Teilnehmer:innen mit vergleichbaren Erfahrungen gewährleistet.
- **Globale Ausrichtung:** Das Unternehmen beschäftigt Ferndolmetscher:innen aus verschiedenen Ländern und Kulturen, was eine breite Palette von Perspektiven und Erfahrungen ermöglicht.
- **Zugänglichkeit der Informationen:** Die Autorin der vorliegenden Studie hat selbst zwei Jahre für das gewählte Unternehmen als Ferndolmetscher:in gearbeitet, und konnte sich damit einen aus direkter Erfahrung ergebenden Überblick über das Unternehmen und die Arbeitsbedingungen verschafft.

Ein Abschluss als Dolmetscher/in ist für das gewählte Unternehmen zwar von Vorteil, aber nicht zwingend erforderlich. Die Qualifikation der Dolmetscher:innen erfolgt über das Absolvieren verschiedener Prüfungen:

- Eine HIPAA-Zertifizierung:

Die HIPAA-Zertifizierung (Health Insurance Portability and Accountability Act) bescheinigt, dass der Inhaber der Zertifizierung die Richtlinien und Vorschriften des US-amerikanischen Datenschutzgesetzes HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) kennt und einhält. Dieses Gesetz schützt die Privatsphäre und Sicherheit geschützter Gesundheitsinformationen (PHI).

Im Kontext des gewählten Unternehmens ist die HIPAA-Zertifizierung für Ferndolmetscher:innen besonders wichtig, da sie mit sensiblen Patientendaten in Kontakt kommen. Die Zertifizierung stellt sicher, dass die Dolmetscher:innen diese Daten vertraulich behandeln und die geltenden Datenschutzbestimmungen einhalten.

- Einen Abschluss des vom Unternehmen angebotenen Dolmetschschulungskurses:

Dieser bescheinigt die Kompetenz eines Dolmetschers bzw. einer Dolmetscher:in in der Dolmetschung im medizinischen Bereich und in der Bereitstellung von Dolmetschleistungen in medizinischen Kontexten. Das in der vorliegenden Studie gewählte Unternehmen unterrichtet die Dolmetscher:iinnen persönlich, verweist aber für die Abschlussprüfung und das Zertifikat auf ein externes Unternehmen (ALTA Language Services).

- EF SET-Zertifizierung:

Die EF SET-Zertifizierung (English Language Test Online) ist ein standardisierter Englischtest, der die Englischkenntnisse von Nicht-Muttersprachler:innen misst. Das C-Niveau ist das höchste erreichbare Niveau und entspricht der Stufe “Proficiency” im Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen (GER). Die EF SET-Zertifizierung bietet eine standardisierte Bewertung der Englischkenntnisse der Dolmetscher:innen und stellt sicher, dass sie über die erforderlichen Sprachkompetenzen verfügen, um ihre Aufgaben effektiv zu erfüllen.

Alle Dolmetscher:innen erhalten nach Bestehen der oben genannten Prüfungen ein Ausbildungsprogramm, welches drei Teilen umfasst. Erstens müssen Dolmetscher:innen an sogenannte “Program for medical interpreting for professional interpreters”, teilnehmen. Dieser selbstgesteuerte Kurs vermittelt den Dolmetscher:innen in zwölf Themen (Gesamtdauer: 12 Stunden) grundlegende Kenntnisse, die für jeden “Professional Interpreter” laut Unternehmensangaben essentiell sind. Im Anschluss an den Kurs absolvieren die Dolmetscher:innen fünf Live-Sessions mit erfahrenen Dolmetscher:innen und Trainer:innen. Diese Sessions dienen dem Üben des Gelernten, der Wiederholung der Kursinhalte und ermöglicht, offene Fragen zu klären. Um den Abschluss des Ausbildungsprogramms zu belegen, müssen die Dolmetscher:innen ein simuliertes medizinisches Untersuchungsszenario erfolgreich absolvieren. Diese Prüfung stellt sicher, dass die Dolmetscher:innen die im Kurs vermittelten Kenntnisse und Fähigkeiten in der Praxis anwenden können. Abschließend findet in kleinen Gruppen mit einem Tutor eine Ausbildung in Echtzeit statt. Diese Ausbildung ermöglicht den Dolmetscher:innen, ihre Fähigkeiten in einem realitätsnahen Umfeld weiter zu

verbessern und Erfahrungen mit der Zusammenarbeit in kleinen, vorübergehenden Teams zu sammeln.

Die Dolmetscher:innen des gewählten Unternehmens arbeiten auf einer allgemeinen Plattform, die nicht vom Unternehmen selbst entwickelt wurde. Auf dieser Plattform können mehrere Accounts gleichzeitig aktiv sein, denen jeweils eine Liste von Kund:innen zugeordnet wird. Je mehr aktive Accounts ein/e Dolmetscher/in hat, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit, dass er/sie angerufen wird. Die Dolmetscher:innen werden entweder pro Minute oder pro Stunde bezahlt, wobei die Minutenabrechnung vorherrschend ist.

Die Dolmetschleistungen werden sowohl über Video- als auch über Telefon angeboten, ausschließlich in der Form von Konsekutivdolmetschungen. Die Anrufe werden in der Regel on Demand entgegengenommen und nur selten im Voraus vereinbart. Daher ist es erforderlich, dass die Dolmetscher:innen zu den vereinbarten Zeiten verfügbar sind, um Anrufe entgegennehmen zu können. Auch wenn die Summe der Arbeitsminuten für gewisse Sprachkombinationen sehr niedrig ist, verlangt das Unternehmen von Dolmetscher:innen, dass sie vor ihrem Computer “auf einen Anruf” warten, ohne eine Belohnung für die Bereitschaft zu bekommen.

Die Kommunikation mit dem Unternehmen erfolgt über das Postfach Zimbra, wofür jede:r Dolmetscher:in eine berufliche E-Mail-Adresse erhält. Daneben findet die Kommunikation auch über Zoom statt, wo je nach Account Gruppen erstellt werden.

Für die Arbeit als Dolmetscher:in beim gewählten Unternehmen sind folgende technische Voraussetzungen erforderlich:

- Internetverbindung mit ausreichender Bandbreite (Upload und Download);
- Qualitativ hochwertige Kopfhörer mit Mikrofon;
- Laptop oder Desktop-Computer mit ausreichender Leistung;
- Ruhiger Arbeitsplatz mit neutralem Hintergrund.

2.1.2. Beschreibung der Zielgruppe

Die Zielgruppe dieser Studie umfasst 27 Ferndolmetscher:innen, die (auch) für das beschriebene Unternehmen tätig sind. Alle Teilnehmer:innen verfügen über einen Abschluss oder eine Zertifizierung im Bereich des Ferndolmetschens. Sie arbeiten sowohl mit Video- als

auch mit Telefondolmetschen und haben Erfahrung in der Vielzahl von Einsatzbereichen, die vom beschriebenen Unternehmen angeboten werden.

Die Auswahl dieser Zielgruppe bietet mehrere Vorteile für die vorliegende Forschungsfrage. Erstens handelt es sich um eine homogene Gruppe, deren Teilnehmer:innen unter vergleichbaren Arbeitsbedingungen arbeiten und ähnliche Erfahrungen mit Ferndolmetschen haben. Gleichzeitig kann man diese Gruppe jedoch als heterogen betrachten, da ihre Mitglieder:innen eine Miniaturwelt verkörpern: Sie stammen aus zwölf verschiedenen Ländern und bieten insgesamt 25 Sprachen an. Wie im vorherigen Kapitel bereits angedeutet, kann jede Kultur eine eigene Sichtweise auf das Dolmetschen haben, die manchmal ausreicht, um die Offenheit gegenüber neuen Arbeitsmodi, wie im Fall des Ferndolmetschens, zu beeinflussen. Im Fragebogen, der für diese Studie verwendet wurde, liegt der Fokus jedoch ausschließlich auf die Meinungen der Dolmetscher:innen bezüglich ihrer Empfindungen während des Ferndolmetschens. Die Art und Weise der Datenerhebung erlaubte es nicht, die Antworten bestimmten Herkunftsländern zuzuordnen, sodass keine landesspezifischen Schlussfolgerungen gezogen werden können. Es wäre jedoch interessant, diesen Aspekt in zukünftigen Forschungen zu vertiefen.

Die Mehrheit der Dolmetscher:innen ist zwischen 20 und 30 Jahre alt. Zum Zeitpunkt der Durchführung dieser Studie gehören sie zur jüngsten Generation von Dolmetscher:innen auf dem Markt und stellen gleichzeitig die potenziell am stärksten digitalisierte Arbeitsgeneration dar. Obwohl von allen befragten Dolmetscher:innen verlangt wurde, ihre Fähigkeiten durch firmeninterne Tests zu zertifizieren, verkörpert die Gruppe eine breite Expertise. Sie umfasst Dolmetscher:innen mit unterschiedlichsten Erfahrungshintergründen, was eine vielfältige Perspektive auf das Thema Ferndolmetschen ermöglicht. Einige Dolmetscher:in haben einen akademischen Abschluss im Bereich des Dolmetschens, andere haben eine spezielle Ausbildung abgeschlossen, wieder andere haben jahrelange Berufserfahrung, und einige sind völlig neu in diesem Bereich.

Schließlich basieren alle Antworten auf den direkten Erfahrungen der Dolmetscher:innen während ihrer Arbeitseinsätze. Für die vorliegende Studie wurden keine simulierten Szenarien vorgesehen, da diese möglicherweise Schwierigkeiten in Bezug auf die Realitätsnähe des Skripts oder der Rollen mit sich gebracht hätten (Amato 2006; De Boe et al. 2023; Klammer & Pöchhacker 2021; Price et al. 2012).

Die Wahl dieser Zielgruppe bringt allerdings auch einige Herausforderungen und Einschränkungen mit sich:

- **Begrenzte Repräsentativität:** Die Stichprobe repräsentiert nicht die gesamte Population der Ferndolmetscher:innen, sondern lediglich eine relativ geschlossene Gruppe derjenigen, die (auch) für das beschriebene Unternehmen tätig sind. Dies bedeutet, dass die Ergebnisse möglicherweise nicht auf andere Gruppen von Ferndolmetscher:innen oder andere Einsatzbereiche des Kommunaldolmetschens übertragen werden können.
- **Keine Kontrolle über die Auswahl:** Die Auswahl der Teilnehmer:innen erfolgte durch persönlichen Kontakt über die Plattform Zoom, allerdings bestand es keine Möglichkeit, Einfluss auf die Zusammensetzung der Stichprobe zu nehmen. Dies könnte zu einer Selektionsverzerrung führen.
- **Mögliche Verzerrungen:** Die Teilnehmer:innen könnten durch ihre Arbeitsbeziehung zum Unternehmen beeinflusst sein und daher zurückhaltender bzw. schärfer in ihrer Kritik sein. Die Anonymisierung der Daten kann es außerdem erschweren, die Ergebnisse mit anderen Studien zu vergleichen oder die Aussagen einzelner Teilnehmer:innen zu verifizieren.
- **Verallgemeinerbarkeit:** Die Ergebnisse dieser Studie können möglicherweise nicht auf andere Gruppen von Ferndolmetscher:innen oder andere Einsatzbereiche des Kommunaldolmetschens übertragen werden.

Trotz dieser Herausforderungen und Einschränkungen bietet die Untersuchung dieser Zielgruppe wertvolle Einblicke in die Einstellungen und Erfahrungen von Ferndolmetscher:innen im Bereich des Kommunaldolmetschens.

2.2. Die Positionierung der Autorin in dieser Studie

Trotz der expliziten Anerkennung der Positionalität von Forscher:innen in der Dolmetschwissenschaft als erster Schritt zur Verbesserung des Dialogs zwischen Forschung und Praxis sind nicht viele Studie vorhanden, die eigene Positionalität in Bezug auf die

untersuchte Zielgruppe diskutieren. Dabei wird das Konzept der Positionalität der Autor:innen in zahlreichen Disziplinen außerhalb der Übersetzungs- und Dolmetschwissenschaften als einflussreich angesehen und wird zusammen mit dem Konzept der “Agency” in diesem Bereich intensiv diskutiert (Mellinger 2020). Das Interesse der Forschung an diesem Thema ergibt sich aus der bedeutenden Präsenz von “practisearchers” (Mellinger 2020) unter den Autor:innen von Studien im Bereich des Dolmetschens. Bei den sogenannten “Forschern mit Doppelkarriere” (Pöchhacker 2006) handelt es sich um Wissenschaftler, die gleichzeitig als Dolmetscher:in tätig sind und möglicherweise Kolleg:innen der untersuchten Parteien oder Mitarbeiter:innen sind. Auch wenn nicht alle Wissenschaftler im Bereich der Dolmetschstudien gleichzeitig praktizierende Dolmetscher:in sind, wurde diese Praxis in der Literatur so weit diskutiert, dass eine explizite Reflexion erforderlich ist (Gile 2016). Die Offenlegung der Positionalität und möglicher Befangenheit des Forschers sollte als Stärke betrachtet werden, da sie dem Forschungsdesign Glaubwürdigkeit verleiht und eine sorgfältige Untersuchung der Daten und deren Interpretation ermöglicht (Tiselius 2019; Mellinger 2020; Chmiel & Spinolo 2022). Der folgende Absatz zielt daher darauf ab, die Positionalität der Autorin in Bezug auf die betrachtete Zielgruppe zu klären, da das Verständnis der Positionalität dabei helfen kann, Vorurteile zu identifizieren, zu mindern oder sogar zu eliminieren.

Befangenheit ist in der Tat von Natur aus Teil des Forschungsprozesses, und Autoren treffen regelmäßig Entscheidungen, die letztlich die übergeordneten Forschungsfragen, das Studiendesign, die Analyse und die Interpretation der Ergebnisse beeinflussen. Folglich ist Wissen nicht als neutrales oder objektives Phänomen zu verstehen, sondern als soziale und kulturelle Produktion, da die “Position”, von der aus Wissen geäußert wird, den Charakter dieses Wissens, wie es in der Forschung präsentiert wird, prägt (Mellinger 2020).

Da es sich um eine Masterarbeit handelt, kann die Autorin dieses Schreibens nicht als “practisearcher” bezeichnet werden, da sie zwar derzeit als Dolmetscherin arbeitet, sich jedoch (noch?) nicht im engeren Sinne der Forschung im Bereich des Dolmetschens widmet. Die spezifische Position der Autorin ergibt sich aus ihrer zweijährigen Erfahrung als Dolmetscherin für das Unternehmen, das für diese Studie ausgewählt wurde. Dieser Faktor ist von grundlegender Bedeutung, da er zwangsläufig eine direkte Quelle sowohl positiver als auch negativer Vorurteile der Autorin gegenüber dem Unternehmen darstellt. Eine häufig in der Literatur zum Thema Positionalität berichtete Art der Befangenheit ist die kulturelle Befangenheit, die darauf beruht, dass der/die Forscher:in oft Teil der Kultur der gewählten

Zielgruppe ist und sich daher in einer Situation der “Zwischenstellung” (“betweenness”) befindet (Mellinger 2020). Im Fall der vorliegenden Studie ist ein solches Vorurteil jedoch schwerlich vorhanden, da die Kultur der Autorin weder bei der Erstellung des Fragebogens noch bei der Auswahl der Befragten relevant war. Die möglichen Nachteile, die sich aus dem Konzept der “Zwischenstellung” ergeben, entfallen, da es sich bei dem ausgewählten Unternehmen um Dienstleistungen des öffentlichen Dolmetschens für eine Gemeinschaft handelt, die weit mehr als eine Kultur und weit mehr als eine Sprachkombination umfasst.

Deutlich realer ist hingegen das Risiko des sogenannten Bestätigungsfehler (*confirmation bias*): “seeking or interpreting of evidence in ways that are partial to existing beliefs, expectations, or a hypothesis at hand” (Mellinger 2020, S. 96). Die Erfahrung der Autorin mit der Modalität des Ferndolmetschens war und ist sehr positiv, obwohl das Verhältnis zum Unternehmen immer problematisch und eher negativ war. Wie im vorherigen Kapitel erläutert, scheint die Tendenz in der Welt der Forschung jedoch eher die Nachteile statt der Vorteile des Ferndolmetschens zu betonen. Daraus könnte das Risiko entstehen, dass die Autorin die Fragen im Fragebogen so formuliert, dass die Teilnehmer eher an die positiven Seiten des Ferndolmetschens denken und somit die Endergebnisse der Forschung verfälscht werden. Obwohl dies keine bewusste Handlung ist, da Vorurteile naturgemäß in der Arbeit eines Forschers vorhanden sind, hat die Autorin versucht, Maßnahmen zu ergreifen, um das Risiko des “umgekehrten” Bestätigungsfehlers zu vermeiden. Beispielsweise war es aufgrund der Forschungsfrage der vorliegenden Studie notwendig, den Teilnehmern Fragen zu den als am häufigsten angesehenen Herausforderungen im Bereich des Ferndolmetschens zu stellen. Da “practisearchers” die mit dem Dolmetschen verbundenen Herausforderungen gut kennen, müssen Forscher:innen darauf achten, ihre eigenen beruflichen Erfahrungen nicht auf spezifische Forschungsfragen oder deren Dolmetschen zu übertragen. Um zu vermeiden, dass die Liste der Herausforderungen automatisch auf ihren persönlichen Erfahrungen basiert, hat die Autorin beschlossen, diese Liste ausschließlich auf der vorhandenen Literatur in diesem Bereich zu stützen. Die Fragen wurden zudem, wo immer möglich, als offene Fragen und so objektiv wie möglich formuliert, sodass die Autorin über das Ziel hinausgehen konnte, jemandem “eine Stimme zu geben” und stattdessen “Stimme und Handlungsfähigkeit” zu ermöglichen (Ashby 2011).

Nichtsdestotrotz dürfen die zahlreichen erkennbaren Vorteile eines Profils wie das der Autorin nicht übersehen werden, darunter die Überbrückung der Kluft zwischen Berufspraxis

und akademischer Forschung sowie der Zugang zu Daten. Im ersten Fall wird eine sinnvolle Schnittstelle zwischen Forschern und Praktikern geschaffen, die beiden Gruppen ermöglicht, voneinander zu profitieren und Wissen zu teilen (Shlesinger 2009). Im Fall des Profils der Autorin dieser Studie spielt jedoch vor allem der zweite Vorteil eine entscheidende Rolle, nämlich der Zugang einer berufstätigen Dolmetscherin zu Teilnehmer:innen, Daten und Dolmetschsettings. Ein externer Forscher hätte keine bestehende Arbeitsbeziehung zu dieser spezifischen Forschungsgruppe und könnte daher diese Gruppe nicht leicht kontaktieren oder Zugang zu ihr erhalten. Eine berufstätige Dolmetscherin desselben Unternehmens wie die Autorin der vorliegenden Studie hingegen verfügt über ein Netzwerk von Kolleg:innen, die eher bereit sind, ein Forschungsprojekt zu unterstützen.

Die Position der Autorin ist als “Teil” der befragten Gruppe zu betrachten, wenn man sie als Mitglied der Gemeinschaft von Kolleg:innen desselben Unternehmen sieht; Autorin und gewählte Zielgruppe teilen die Herausforderungen und Probleme, Vorteile und Nachteile des Ferndolmetschens. Diese gemeinsame Erfahrung ist jedoch nur potenziell vorhanden, da die Faktoren, die eine Schwierigkeit beeinflussen, auch vom individuellen Hintergrund, früheren und gegenwärtigen Erfahrungen sowie der (nicht) erhaltenen akademischen Ausbildung abhängen. Die Autorin war zudem allen befragten Dolmetscher:innen völlig unbekannt. Ihre Anstellung im Unternehmen ermöglichte es ihr, Zugang zu den Zoom-Kontakten der Kolleg:innen mit anderen Sprachkombinationen zu erhalten, mit denen sie jedoch keine Beziehungen hatte. Die Arbeit für dasselbe Unternehmen schuf eine Vertrauensbasis, die die Befragten nicht davon abhielt, am Fragebogen teilzunehmen, da diese Anfrage von einer “Gleichgestellten” kam.

Es ist entscheidend, dass die Forscherin nicht nur das Vertrauen der Teilnehmer:innen gewinnt, sondern auch sorgsam damit umgeht (Tiselius 2019). Zu diesem Zweck enthält der Teilnahmevorschlag zum Fragebogen Informationen über die Autorin, wie Name, Beruf, akademischer Titel, bisherige Erfahrung, sowie über den Fragebogen selbst, wie Ziel, Anonymität, Freiwilligkeit der Teilnahme und Dauer. Das Teilen dieser Informationen trägt zur Transparenz der Studie bei und erhöht das Vertrauen der Teilnehmer:innen (Aschemann-Pilshofer 2001).

Aus der Position der Autorin können auch Verzerrungen seitens der Teilnehmer resultieren, wie der Hawthorne-Effekt und der Effekt der sozialen Erwünschtheit. Der erste

Effekt bezieht sich auf Änderungen der Antworten und/oder des Verhaltens der Teilnehmer:innen aufgrund der Anwesenheit einer externen Beobachterin. Einige Dolmetscher:in könnten sich unsicher über ihre Leistungsfähigkeit unter solchen experimentellen Bedingungen fühlen, insbesondere im Fall von Ferndolmetscher:innen, die es nicht gewohnt sind, während ihrer Arbeit eine/n Teamkollegen/in anwesend zu haben (Mellinger 2020), und darüber, wie ihre Leistung von der Forscherin interpretiert wird. Aufgrund dieses Faktors basieren die meisten Studien zum Dolmetschen nicht auf zufällig ausgewähltem Material, und es ist höchstwahrscheinlich, dass die Teilnehmer sich selbst zur Teilnahme an den Experimenten entschieden haben (Mellinger 2020). Dieser erste Bias ist jedoch in der vorliegenden Studie nicht anwendbar, da ein Online-Fragebogen verwendet wurde und die Teilnehmer von der Autorin räumlich getrennt sind.

Ein höheres Risiko stellt hingegen der zweite aufgeführte Bias dar. Als “distanzierte” Gleichgestellte sollte die Autorin bei den Teilnehmern nicht den Wunsch hervorrufen, sie mit “ethisch korrekten” Antworten zu gefallen. Aufgrund der Unmöglichkeit, dieses Risiko vollständig auszuschließen, wurden die Fragen im Fragebogen so strukturiert, dass die Möglichkeit berücksichtigt wurde, dass die Teilnehmer dazu neigen könnten, zu lügen, um sich als “sozial akzeptiertere” Dolmetscher:in darzustellen (Aschemann-Pilshofer 2001).

Selbst Bemühungen, die Forscherin durch technologische Lösungen (d.h. computerunterstützte oder webbasierte Umfragen oder Fragebögen) von den gestellten Fragen zu trennen, können diese Herausforderungen nicht vollständig abmildern (Mellinger 2020). Unabhängig von der gewählten Methode ist es jedoch wichtig, jede Beziehung der Autorin zu ihren Forschungsfragen oder Studien offenzulegen, um größere Transparenz zu gewährleisten und mögliche Verzerrungen oder Einflüsse, die sie während der Datenerhebung und -analyse ausüben könnte, anzuerkennen (Chmiel & Spinolo 2022; Mellinger 2020; Shlesinger 2009; Tiselius 2019).

2.3. Inhalte des Fragebogens und deren Reihenfolge

Der in dieser Studie verwendete Fragebogen war ein quantitativer Fragebogen mit qualitativen Elementen. Er wurde speziell für diese Studie entwickelt und umfasste folgende Punkte:

1. (vergangene) berufliche Erfahrung:

In diesem ersten Teil steht nicht die Beurteilung der akademischen oder beruflichen Qualifikation der Dolmetscher:innen im Vordergrund. Vielmehr soll die berufliche Vorerfahrung dazu genutzt werden, um ihren Einfluss auf die Beantwortung der Fragen im Fragebogen zu analysieren. Die (vergangene) berufliche Erfahrung wird daher anhand von Fragen zu folgenden Aspekten ergründet:

- **Ausbildung**
- **Erfahrung mit Ferndolmetschen:** Dauer der Tätigkeit als Ferndolmetscher:in, Einsatzbereiche, Häufigkeit der Nutzung verschiedener Ferndolmetschtechnologien, Zielpublikum
- **Dolmetschmodus:** Art der verwendeten Ferndolmetschtechnik (z.B. Video- oder Telefondolmetschen)

2. Technische Ausstattung und deren Zustand

Die Qualität der technischen Ausrüstung übt einen erheblichen Einfluss auf die Arbeit von Ferndolmetscher:innen aus, da die Qualität der gesamten Kommunikation von ihrem (Nicht-)funktionieren abhängt. Für die vorliegende Studie sind daher folgende Aspekte von Interesse:

- **Verwendete Ausrüstung:** Computer, Kopfhörer, Webcam ...
- **Zustand der technischen Ausstattung** (Bewertung der technischen Qualität).

3. Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen

Ein gesundes, stimulierendes und unterstützendes Arbeitsumfeld stellt für jede/n Dolmetscher:in eine wertvolle Ressource dar, da es zu höherer Motivation und Zufriedenheit mit der Arbeit führt. Im Gegensatz dazu kann ein negatives, toxisches und entmutigendes Arbeitsumfeld nicht nur die Arbeitsleistung beeinträchtigen, sondern auch die allgemeine Einstellung der Dolmetscher:innen zur Arbeit negativ

beeinflussen. Aus diesem Grund zielt diese Studie darauf ab, folgende Aspekte zu untersuchen:

- **Arbeitsumgebung:** Beschreibung der Arbeitsumgebung, Bewertung der ergonomischen Bedingungen, ...
- **Einfluss der Arbeitsbedingungen auf das eigene Leben:** sowohl physische als auch psychische Folgen des Ferndolmetschens.

4. Herausforderungen und Vorteile des Ferndolmetschens

Wie bereits im ersten Kapitel erwähnt, konnte die Forschung im Laufe der Zeit die am häufigsten von Ferndolmetscher:innen wahrgenommenen Herausforderungen und Vorteile identifizieren. Um die aktuelle Relevanz dieser Erkenntnisse zu überprüfen, untersucht der Fragebogen dieser Studie folgende Aspekte:

- **Häufigste Herausforderungen:** Technische Probleme, Sprachbarrieren, kulturelle Unterschiede, Kommunikationsschwierigkeiten ...
- **Häufigste Vorteile:** Flexibilität, Zeitersparnis, Zugang zu einem breiteren Spektrum an Sprachkombinationen ...
- **Vergleich der Vor- und Nachteile von Ferndolmetschen und Präsenzdolmetschen.**

5. Wahrnehmung und Einstellungen zum Ferndolmetschen

Neben der Erhebung der am häufigsten genannten Herausforderungen und Vorteile in der Fernübersetzung zielt diese Studie darauf ab, auch einige der gängigsten Annahmen zu diesem Bereich zu überprüfen und zu hinterfragen. Um die Wahrnehmungen und Einstellungen der befragten Dolmetscher:innen zu diesen Aussagen und zur Fernübersetzung im Allgemeinen zu vertiefen, untersucht diese Studie folgende Aspekte:

- **Einstellung zur Technologie des Ferndolmetschens:** Akzeptanz, Bedenken, Zukunftsperspektiven ...
- **Wahrnehmung der Qualität des Ferndolmetschens:** Vergleich mit Präsenzdolmetschen, Zufriedenheit mit der Qualität der eigenen Leistung;
- **Einfluss des Ferndolmetschens auf die Arbeitszufriedenheit und das Wohlbefinden.**

6. Verbesserungsvorschläge und Zukunftsperspektiven

Obwohl sich diese Studie primär auf die aktuelle Situation der befragten Dolmetscher:innen konzentriert, ist die Zukunftsperspektive der Dolmetscher:innen selbst, insbesondere für zukünftige Forschungsarbeiten, von großem Interesse. Die Verbesserungsvorschläge und Zukunftsperspektiven der befragten Dolmetscher:innen hinsichtlich ihrer Arbeit und der Ferndolmetschung im Community Bereich werden anhand folgender Aspekte untersucht:

- **Vorschläge:** zur Verbesserung der technischen Ausstattung und der Arbeitsbedingungen;
- **Wünsche und Erwartungen** an die Zukunft des Ferndolmetschens;
- **Persönliche Vision** für die Entwicklung des Berufsfeldes.

7. Allgemeine Informationen

Schließlich sind auch allgemeine Informationen zu den Profilen der einzelnen Dolmetscher:innen für die Analyse der Fragebogenergebnisse von Interesse, da sie die gegebenen Antworten beeinflussen können. Aus diesem Grund werden auch folgende Aspekte näher untersucht:

- **Demografische Daten:** Alter, Geschlecht, Herkunft, Sprachkombination ...
- **Meinung zum Ferndolmetschen** (sowohl am Anfang als auch am Ende des Fragebogens).

8. Technologische Ausrüstung

Die vorliegende Studie unterscheidet sich schließlich von einem in der Literatur zum Ferndolmetschen häufig verwendeten Ansatz, der dazu neigt, sich auf eine detaillierte Untersuchung der von den Dolmetscher:innen verwendeten Geräte und Konsolen zu konzentrieren. Diese Entscheidung basiert auf spezifischen Überlegungen:

- **Fokus auf die Wahrnehmung:** Die Priorität dieser Studie liegt darauf, die Wahrnehmungen der Dolmetscher:innen hinsichtlich der Fernmodalität zu untersuchen, nicht auf den technischen Eigenschaften ihrer Arbeitsplätze. Obwohl die Technologie ein entscheidendes Element darstellt, spielt sie eine rein instrumentelle Rolle im Vergleich zu den Erfahrungen und Bewertungen der Fachleute.
- **Technologische Entwicklung und realistische Kontexte:** Im Gegensatz zu dem, was in der Literatur häufig beschrieben wird, die sich eher auf moderne Technologien konzentriert, ist die aktuelle Landschaft des Ferndolmetschens durch eine weit verbreitete Nutzung einfacherer, zugänglicher und häuslicher Technologien geprägt, die oft in häusliche Umgebungen integriert sind. Die vorliegende Studie trifft daher eine bewusste Entscheidung, sich auf den Alltag der Ferndolmetschens zu konzentrieren, da dies eine weit verbreitete Arbeitsrealität widerspiegelt und es ermöglicht, repräsentativere und realitätsnähere Daten zu den täglichen Erfahrungen vieler Ferndolmetscher:innen zu sammeln. Die Untersuchung konzentriert sich daher auf die Funktionalität dieser Technologien, anstatt auf eine eingehende Analyse ihrer spezifischen Merkmale.

Der Fragebogen war in verschiedene Unterkapitel unterteilt, die den oben genannten Themenbereichen entsprachen. Die Reihenfolge der Fragen innerhalb der Unterkapitel wurde so gewählt, dass die Teilnehmer:innen einen logischen und kohärenten Überblick über die Thema erhalten sollten. Die Fragen waren sowohl als geschlossene als auch als offene Fragen formuliert, um die Teilnehmer:innen so wenig wie möglich zu beeinflussen und ihnen den Raum zu geben, ihre Gedanken frei zu äußern (Aschemann-Pilshofer 2001). Die geschlossenen Fragen ermöglichten die quantitative Auswertung der Daten, während die offenen Fragen qualitative Einblicke in die Erfahrungen und Meinungen der Teilnehmer:innen lieferten. Die Länge des Fragebogens war so gewählt, dass er in etwa 30 Minuten ausgefüllt werden konnte. Dies sollte die Teilnehmer:innen nicht überfordern und die Bereitschaft zur Teilnahme an der Studie erhöhen (Aschemann-Pilshofer 2001). Der Fragebogen wurde vor der Verwendung pilotiert und bei Bedarf überarbeitet. Die Teilnehmer:innen konnten den Fragebogen an einem beliebigen Ort und zu einer beliebigen Zeit ausfüllen.

Da alle Teilnehmer:innen ein hohes Niveau an Englisch in ihrer Sprachkombination aufweisen, war es nicht notwendig, eine übersetzte Version bereitzustellen. Die Erstellung eines Fragebogens für internationale Teilnehmer:innen erfordert jedoch besondere Sorgfalt, um

kulturelle Unterschiede zu berücksichtigen und die Qualität der Daten zu gewährleisten. In Kulturen des Nahen Ostens und Nordafrikas wird oft vermieden, direkt “Nein” zu sagen; daher ist es wichtig, mildere Formulierungen wie “Ich bin mir nicht sicher” oder “Ich muss darüber nachdenken” zu ermöglichen. Um dies zu berücksichtigen, können alternative Antwortmöglichkeiten wie “Ich möchte lieber keine Antwort geben” angeboten werden. Dies könnte jedoch die Teilnehmer:innen dazu verleiten, niemals Stellung zu beziehen (Aschemann-Pilshofer 2001), weshalb solche Optionen nicht eingefügt wurden.

Wie im vorherigen Unterkapitel erwähnt, kann der Bias der sozialen Erwünschtheit die Teilnehmer:innen dazu bringen, ihre Antworten zu ändern, um in den Augen der Autorin akzeptabler zu erscheinen. Eine Strategie, um dieses Risiko zu mindern, besteht darin, sogenannte “Lügenitems” (Aschemann-Pilshofer 2001) einzufügen. Diese Fragen sind so formuliert, dass sie ein “perfektes” soziales Verhalten beschreiben, wie zum Beispiel “Ich reinige jeden Tag sorgfältig meine technische Ausrüstung”. Eine ehrliche Zustimmung zu dieser Aussage ist äußerst unwahrscheinlich, da es schwierig und oft nicht notwendig ist, die Ausrüstung täglich zu reinigen. Tatsächlich ist diese Information für die Studie irrelevant, dient jedoch dazu, die Tendenz der Teilnehmer:innen, ihr Verhalten sozial erwünscht darzustellen, zu prüfen. Wenn jemand diese Frage zustimmend beantwortet, ist es wahrscheinlicher, dass diese Person auch bei anderen Fragen dazu neigt, sozial erwünschte Antworten zu geben.

Die Anwendung dieser Methodik ist entscheidend, um die Genauigkeit und Zuverlässigkeit der gesammelten Daten zu gewährleisten. Trotz der Bemühungen, Verzerrungen zu minimieren, bleibt es wichtig, jede mögliche Beeinflussung durch die Autorin offenzulegen, um Transparenz zu gewährleisten und potenzielle Verzerrungen oder Einflüsse während der Datenerhebung und -analyse zu erkennen (Aschemann-Pilshofer 2001).

KAPITEL 3 – Erläuterung der Analyse und angewendete Kriterien

Da es sich nicht um die erste Studie zu den Wahrnehmungen vom Ferndolmetschen handelt, insbesondere im Bereich des Kommunaldolmetschens, war es möglich, sich an Schemata und Methoden zu orientieren, die in renommierten Arbeiten zu diesem Thema verwendet wurden. Die meisten dieser Studien konnten jedoch auf Aufzeichnungen der Dolmetschleistungen und auf nach der Leistung durchgeführte Interviews zurückgreifen, wobei sowohl die Transkriptionen der Gesprächssituationen als auch der Interviews für eine qualitative Analyse genutzt wurden (Amato 2006, 2010; Braun 2020; Gracia-García 2002; Klammer & Pöchhacker 2021; Locatis et al. 2010; Moser-Mercer 2003; Pöchhacker & Koller 2006; Pollard 2014; Roziner & Schlesinger 2010).

Um die Qualität des Ferndolmetschens festzustellen, insbesondere im Vergleich zum Präsenzdolmetschen, bedienen sich viele Forscher:innen mikroanalytischer Ansätze (De Boe 2023) und Tabellen, in denen grammatikalische, syntaktische, lexikalische oder semantische Fehler vermerkt werden, die anschließend auf der Grundlage von Skalen bewertet werden (Locatis et al. etc. 2010). Auf der Grundlage von Transkriptionen und Interviews wird die Qualität des Ferndolmetschens auch in Bezug auf die damit verbundenen Vor- und Nachteile (Gracia-García 2002) sowie auf soziale Faktoren der Dolmetscher:innen (Braun 2020) untersucht. Die Qualität des Ferndolmetschens wird zudem unter Berücksichtigung und Analyse der Wahrnehmung aller relevanten sozialen Gruppen, die an der Kommunikationssituation beteiligt sind, wie Nutzer:innen, Produzent:innen, DienstleistungsDienstleister:innen, und politische oder andere Entscheidungsträger:innen erforscht und systematisiert (Braun 2018; Gracia-García 2002; Klammer & Pöchhacker 2021; Locatis et al. 2010; Pöchhacker & Koller 2006;).

Wie aus den oben genannten Beispielen ersichtlich ist, besteht häufig die Tendenz, die perzeptive und die qualitative Dimension miteinander in Beziehung zu setzen. Die neuartige Herangehensweise in den letzten Jahren hat das Interesse der akademischen Welt geweckt und zu einer Spaltung hinsichtlich der tatsächlichen Qualität des Ferndolmetschens geführt (Moser-Mercer 2003; Brône et al. 2020, Pollard 2014), wobei Antworten auf diese strittige Frage durch die Analyse und den Vergleich von (aufgezeichneten) Dolmetschleistungen zu Forschungszwecken gesucht wurden. In der vorliegenden Studie wurde jedoch beschlossen,

diese beiden Bereiche zu trennen. Das Interesse der folgenden Untersuchung liegt ausschließlich in der Wahrnehmung der Dolmetscher:innen hinsichtlich der Fernmodalität. Daher wurden keine anderen Gesprächspartner:innen einbezogen, was aufgrund der begrenzten Verfügbarkeit von Mitteln, Ressourcen und Zeit für eine Masterarbeit ohnehin schwierig umsetzbar wäre. Es wurde auch beschlossen, die Leistungen der Dolmetscher:innen nicht qualitativ zu analysieren und daher keine Aufnahmen und darauf basierende Transkriptionen zu verwenden. Abgesehen davon, dass dies nicht relevant für den Zweck der Arbeit ist, hätte eine qualitative Analyse erfordert, dass die Dolmetscher:innen um Erlaubnis zur Aufzeichnung ihrer Leistung hätten geben müssen. Eine solche Anfrage hätte für die untersuchte Gruppe als aufdringlich wahrgenommen werden können und hätte das Risiko einer kontraproduktiven Maßnahme mit sich gebracht. Zudem verfügen nicht alle in diesem Bereich tätigen Personen über eine akademische Ausbildung, und damit möglicherweise auch nicht über die als wesentlich erachteten Strategien und Grundkenntnisse im Dolmetscherberuf verfügen. Eine qualitative Analyse könnte daher eher diese vermeintlichen “Mängel” als die Wahrnehmungen der Dolmetscher:innen in Bezug auf das Medium, das vertieft untersucht werden soll, beleuchten. Schließlich würde eine qualitative Analyse auf der Grundlage einer oder mehrerer Transkriptionen von Dolmetschleistungen dazu führen, dass die Ergebnisse auf konkreten und realen, jedoch auf eine einzige Interpretationssituation zurückführbaren Beweisen beruhen und weniger verallgemeinerbar wären. Dies bedeutet nicht, dass eine qualitative Analyse auf der Grundlage von Transkriptionen keine gewinnbringende Methode darstellt, da die Literatur viele herausragende Beispiele dafür bietet, wie diese Methode äußerst wirksam zur Analyse des Ferndolmetschens eingesetzt wurde. Zweck dieser Studie war es jedoch die allgemeine Meinung der Dolmetscher:innen über ihre Leistung im Allgemeinen zu erfragen, insbesondere aus ihrer eigenen Perspektive während ihrer Arbeitszeit, jedoch außerhalb einer konkreten Dolmetschsituation. Dies wird später mit den am häufigsten festgestellten Schwierigkeiten im Bereich des Ferndolmetschens und speziell mit den Settings des Kommunalbereichs verglichen. Ähnlich wie in den Studien von Wang (2017, 2018), in denen 465 Ferndolmetscher:innen gebeten wurden, an einer Umfrage zur Vergütung und Wahrnehmung des Telefondolmetschens teilzunehmen, ist das angestrebte Ergebnis ein Momentaufnahme der aktuellen Situation, mit der Hoffnung, dass diese und weitere Erkenntnisse Auswirkungen auf die Entwicklung präziserer nationaler Protokolle für das Ferndolmetschen haben werden, um die uneingeschränkte Autonomie einiger Unternehmen einzuschränken und einen faireren Markt zu gewährleisten.

3.1. Analyse durch Identifizierung von vier Verhaltensprofilen

Der Fragebogen umfasst insgesamt 111 Fragen, die in die sieben im vorherigen Kapitel aufgeführten Kategorien unterteilt sind. Diese Fragen sind so strukturiert, dass sie die Sichtweise der befragten Dolmetscher:innen zu den folgenden drei Themenbereichen erfragen:

- **Thema 1:** “Dolmetscher:innen sollen unsichtbar sein” vs. “Dolmetscher:innen ergreifen die Initiative und werden sichtbar”.
- **Thema 2:** Die Herausforderungen, die üblicherweise mit dem Ferndolmetschen in den Settings des Kommunalbereichs verbunden sind, entsprechen den von den Dolmetscher:innen in der Umfrage wahrgenommenen Herausforderungen.
- **Thema 3:** Die allgemeine Meinung der Dolmetscher:innen in der Umfrage zum Ferndolmetschen.

Die Fragen sind als geschlossene, offene oder Multiple-Choice-Fragen strukturiert. Für jede mögliche Antwortoption in den Multiple-Choice-Fragen wurden vier Profile (A, B, C und D) identifiziert, die extrem (A und D) oder moderat (B und C) in Bezug auf das erkundete Thema positioniert sind. Die Teilnehmer:innen sind sich der Existenz dieser Profile und ihrer Kategorisierung nicht bewusst, die ausschließlich zur Analyse der Umfrageergebnisse entwickelt wurde.

Nimmt man das Thema der (Un-)Sichtbarkeit der Dolmetscher:innen als Beispiel, so können die Profile wie folgt zusammengefasst werden:

A - Völlige Akzeptanz des Ergreifens von Eigeninitiative:

“Dolmetscher:innen werden ermutigt, Initiative zu ergreifen, Sichtbarkeit ist kein Problem.”

B - Teilweise Akzeptanz des Ergreifens von Eigeninitiative:

“Es ist in Ordnung, sichtbar zu werden und Initiative zu ergreifen, wenn nötig.”

C - Teilweise Ablehnung von Sichtbarkeit:

“Als Dolmetscher:in ist es besser, unsichtbar zu bleiben, obwohl es manchmal schwierig ist.”

D - Völlige Ablehnung von Sichtbarkeit:

“Dolmetscher:innen sollten so unsichtbar wie möglich sein.”

Diese Profile dienen als Grundlage für die Analyse der Ergebnisse der Umfrage und wurden entwickelt, um die unterschiedlichen Ansichten der Dolmetscher:innen zu erfassen, ohne deren Antworten direkt zu beeinflussen.

Eine Multiple-Choice-Frage wird zu diesem Thema wie in Abbildung 1 dargestellt erscheinen, während die möglichen Antworten zu Analysezwecken farblich markiert und in die vier Profile unterteilt sind, wie in Abbildung 2 ersichtlich:

Since the speaker is speaking too quickly and you can't interpret properly, you decide to interrupt them. How do you feel? *

- ☐ Totally comfortable, it's my right to ask to slow down.
- ☐ I'm fine, I hope they don't judge me for that ...
- ☐ I'm afraid, but I'll do it anyway.
- ☐ I'm afraid, I would never interrupt the speaker.
- ☐ Interrupt them? Interpreters should always adapt to the situation and remain invisible.
- ☐ Altro...

Abbildung 1: Beispiel einer Multiple -Choice Frage, Anhang 1

Totally comfortable, it's my right to ask to slow down.	A - befürwortet die Initiative
I'm fine, I hope they don't judge me for that ...	B - teilweise Befürworter der Initiative
I'm afraid, but I'll do it anyway.	C - teilweise gegen die Sichtbarkeit
I'm afraid, I would never interrupt the speaker.	D - befürwortet die Unsichtbarkeit
Interrupt them? Interpreters should always adapt to the situation.	
Altro ...	

Abbildung 2: Beispiel für die Einteilung der 4 Verhaltensprofile

Die Analyse beinhaltet die Zählung aller Antworten A, B, C und D, um zwei verschiedene Ansichten zu erhalten. Eine davon zielt darauf ab festzustellen, welches Profil oder welche Profile bei einzelnen Dolmetscher:innen vorherrschen; die andere ergibt sich aus dem Gesamtdurchschnitt aller Antworten der 27 befragten Dolmetscher:innen. Die Schätzungen und Diagramme, die diese Ansichten darstellen, werden mit Excel erstellt, wobei "I" für "Dolmetscher:in" steht:

	I 1	I 2	I 3	I 4	I 5	
Since the speaker is speaking too quickly and you can't interpret properly, you decide to interrupt them. How do you feel?	I'm afraid, I would never interrupt the speaker.	I'm fine, I hope they don't judge me for that ...	Totally comfortable, it's my right to ask to slow down.	Totally comfortable, it's my right to ask to slow down.	I'm fine, I hope they don't judge me for that ...	V t v h n p b
The room from which the client is calling you is really noisy, you sometimes don't hear what is being said. What do you do?	I kindly ask them to repeat.	I kindly explain to them that I will have some difficulties due to the noise.	I kindly explain to them that I will have some difficulties due to the noise.	I kindly explain to them that I will have some difficulties due to the noise.	I kindly explain to them that I will have some difficulties due to the noise.	I t c r
Client uses a word you don't know, what do you do?	I quickly check the meaning of the unknown word, but I am not sure of the spelling.	Depends. I check if I can find out the meaning and otherwise I ask to repeat and explain	I ask the client to repeat and explain the meaning.	I ask the client to repeat and explain the meaning.	I ask the client to repeat and explain the meaning.	I a
Client clearly doesn't know how to work	I try to explain to the	I try to explain to the	I show my authority	I try to explain to the	I try to explain to the	I

Abbildung 3: Excel-Arbeitsblatt zur Analyse der erhaltenen Daten

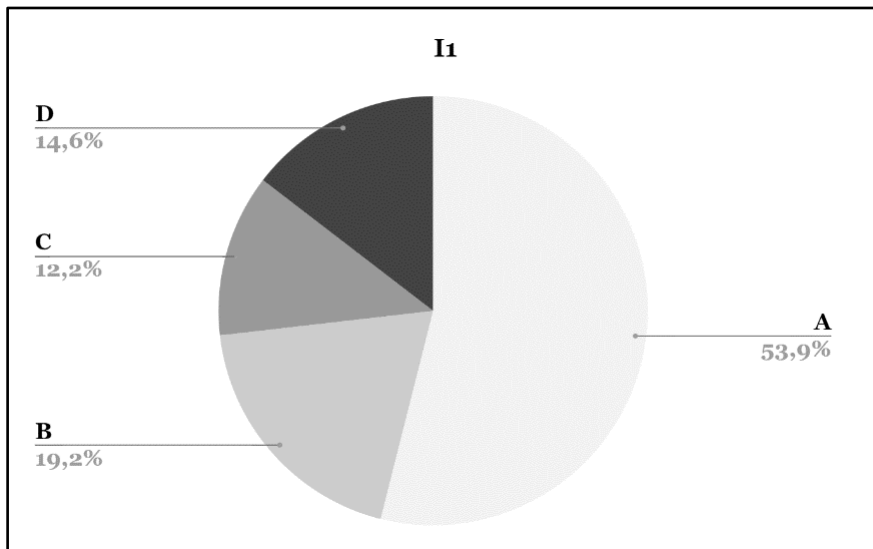


Abbildung 4: Diagramm der Ergebnisse von I1

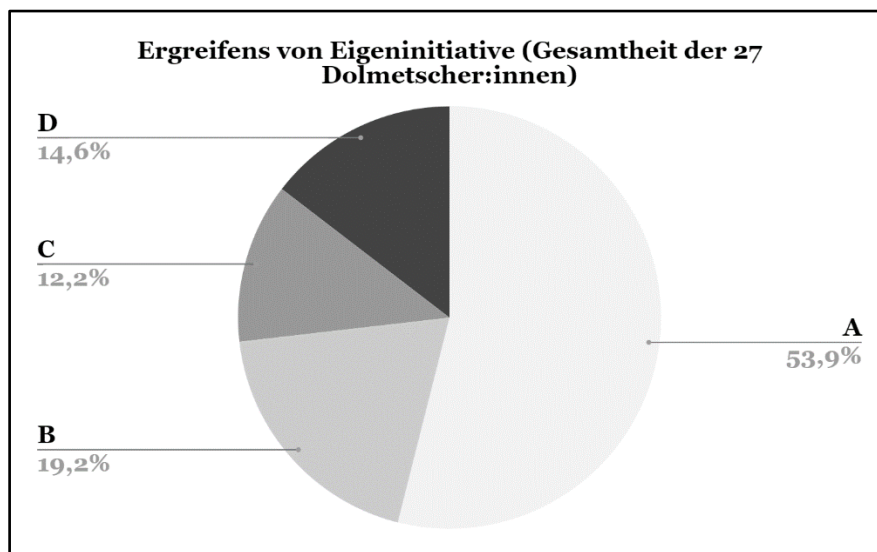


Abbildung 5: Diagramm, das den Gesamtdurchschnitt der Antworten im Zusammenhang mit dem Thema (Un)sichtbarkeit des/r Dolmetschers/in darstellt

Im Gegensatz dazu wurde für geschlossene Fragen entschieden, die möglichen Profile auf die beiden Extreme A und D zu reduzieren (Abb. 6):

Do you think interpreters should be as invisible as possible during the interpretation? *

☐ Yes
 ☐ No
 ☐ Other...

Yes

No

Other...

Abbildung 6: Frage 94, Anhang 1, S. 27

Im Falle offener Antworten war es erforderlich, dass die Autorin diese interpretierte, um sie einem der vier zuvor genannten Profile zuzuordnen. Es ist jedoch wichtig anzumerken, dass dies zwangsläufig von der Subjektivität der analysierenden Person abhängt, da es sich um qualitative Daten handelt, die schriftlich erhoben wurden und nicht nachträglich vertieft werden können. In Bezug auf diese “Einschränkung”, die qualitativen Instrumenten innerhalb einer Umfrage zugeschrieben wird, werden gelegentlich Kritiken an der zu “starren” Natur solcher Instrumente geäußert, wie im Fall offener Fragen, die es nicht erlauben würden, Aussagen der Teilnehmenden zu hinterfragen oder Nachfragen zu stellen. Solche Kritikpunkte zusammen mit der sehr begrenzten methodologischen Fokussierung der Literatur über qualitative Umfragen sind wahrscheinlich die Hauptgründe dafür, dass qualitative Umfragen weniger genutzt werden (Braun et al. 2020, S. 643). Dennoch ist es für das Verständnis der Analysekriterien dieser Arbeit wichtig zu betonen, wie relevant qualitative Instrumente wie offene Fragen sind, insbesondere wenn (wie in diesem Fall) keine individuellen Interviews mit den Teilnehmenden geplant werden konnten. Elemente qualitativer Art innerhalb einer Umfrage wie der hier vorgestellten stellen ein erschwingliches Instrument dar, das oft recht einfach für große und geografisch verteilte Populationen zugänglich ist (Braun et al. 2020, S. 643). Dies gilt umso mehr, wenn man die studentische Natur, die mangelnde Finanzierung und die zeitliche Begrenzung dieser Arbeit berücksichtigt, in der dennoch die Fragen an die Dolmetscher:innen geklärt werden konnten. Wenn die Möglichkeit besteht, die gesammelten Daten durch Interviews zu ergänzen, kann dies eine gute Wahl sein, da ein derartiger Zugang Daten von angemessener Tiefe und Reichhaltigkeit liefert (Braun et al. 2020). In der vorliegenden Arbeit wurde jedoch ein Fragebogen mit offenen Fragen gewählt, da dies dem begrenzten Vertrauensniveau mit den Teilnehmenden angemessener erschien, die sich bei einem Interview möglicherweise stärker exponiert und verletztlich gefühlt hätten. Das Umfrageformat ist zudem ein verbreitetes Werkzeug in der sozialen Forschung, da die

Teilnehmenden ihre Antworten in eigenen Worten tippen, anstatt aus vordefinierten Antwortoptionen auszuwählen (Braun et al. 2020). Schließlich wird betont, dass eine persönlich von den Teilnehmenden geschriebene Antwort einen direkten Zugang zur Sprache und Terminologie der Teilnehmenden selbst darstellt, was zusätzliche nützliche Informationen für die Analyse und Interpretation nicht nur der gegebenen Antworten, sondern auch anderer von derselben Person gegebener Ergebnisse liefert (Braun et al. 2020).

3.2. Hintergrundfaktoren und deren Einfluss auf die erhaltenen Antworten

Diese Arbeit geht davon aus, dass die Ergebnisse zu den einzelnen Themen (1, 2 und 3) potenziell durch Faktoren beeinflusst werden, die den Hintergrund jedes/r Dolmetschers:in betreffen, wie:

- **Faktor 1:** Die Jahre der Erfahrung als Ferndolmetscher:in im Community-Bereich.
- **Faktor 2:** Besitz eines akademischen Titels, eines Zertifikats oder keine formale Ausbildung.
- **Faktor 3:** Arbeitsmodus (TI und/oder VRI).
- **Faktor 4 und 5:** Sprachkombination und “Phantomfaktor”

Die Annahmen in Bezug auf die Faktoren 1 und 2 basieren auf den Erklärungen im ersten Kapitel. Wenn jedoch die Art und Weise, in der die meiste Erfahrung bis zum Zeitpunkt der Umfrage gesammelt wurde (F3), ebenfalls berücksichtigt wird, sei es durch VRI oder TI, kann eine weitere Einflussnahme auf die Umfrageergebnisse aus verschiedenen Gründen vermutet werden. Dolmetscher mit mehr Erfahrung in einer spezifischen Modalität (VRI oder TI) könnten sich wohler und kompetenter im Umgang mit der dazugehörigen Technologie fühlen, was ihre Meinungen zur Benutzerfreundlichkeit, Zuverlässigkeit und allgemeinen Qualität der Erfahrung beeinflussen könnte. Die Erfahrung kann zudem individuelle Vorlieben prägen. Ein Dolmetscher, der negative Erfahrungen mit der Tonqualität von TI gemacht hat, könnte beispielsweise eine allgemeine Präferenz für VRI äußern. Schließlich kann das unterschiedliche Maß an Exposition gegenüber verschiedenen Kontexten durch die beiden Modalitäten unterschiedliche Herausforderungen und Chancen darstellen, und Dolmetscher:in mit Erfahrung in beiden Modalitäten könnten eine umfassendere Sicht auf die Vor- und

Nachteile jeder einzelnen haben, im Gegensatz zu denen, die nur Erfahrung mit einer der beiden Modalitäten haben.

Komplexer und vielschichtiger ist der Fall des Faktors 4. Das für die Studie ausgewählte Unternehmen bietet je nach Sprachkombination der Dolmetscher:innen unterschiedliche Arbeitsmöglichkeiten und -modi an. Einige Sprachen sind stärker nachgefragt als andere. Da es sich um einen überwiegend bedarfsgesteuerten Dienst handelt, führt dies dazu, dass Dolmetscher:innen für besonders gefragte Sprachen mehrere Stunden Arbeit an einem Tag ansammeln, während andere mit weniger gefragten Sprachen ganze Tage warten, ohne die Gewissheit zu haben, dass jemals ein Anruf eingehen wird. Obwohl die Zeit, die vor dem PC in Erwartung eines Auftrags verbracht wird, frei genutzt werden kann, handelt es sich in den meisten Fällen um unbezahlte Bereitschaftszeit, die die Dolmetscher:innen zwingt, vor dem Computer zu sitzen, ohne die Sicherheit zu haben, dass Arbeit anfallen wird. Trotz der Tatsache, dass das Unternehmen zwei Vertragsarten anbietet (Bezahlung pro Minute und pro Stunde), wird den meisten Dolmetscher:innen nur die Vergütungsart pro Minute angeboten. Wegen der oben genannten Probleme kann dies zu Frustration und Misstrauen gegenüber dem Unternehmen führen, und die Unzufriedenheit darüber kann leicht in die allgemeine Meinung der Dolmetscher:innen über das Ferndolmetschen einfließen. Um diesem Phänomen entgegenzuwirken, wurde in die Umfrage eine Frage gestellt, die sich auf die Anzahl der Unternehmen bezieht, für die der/die Dolmetscher:in als Ferndolmetscher:in gearbeitet hat. Dies soll eine umfassendere Übersicht über die möglichen Einflüsse in Bezug auf die Erfahrung mit einem oder mehreren Unternehmen und die jeweilige Sprachkombination geben.

Schließlich gibt es einen letzten “Phantomfaktor” (F5*), der mit den Arbeitsbedingungen, mit den Sprachkombinationen und den unterschiedlichen Behandlungen der einzelnen Dolmetscher:innen zusammenhängt. F5* wird als “Phantomfaktor” bezeichnet, da es sich um einen potenziell starken Einfluss handelt, der jedoch nicht ausreichend untersucht werden konnte, da die entsprechende Frage Risiken für die Durchführung der vorliegenden Studie mit sich gebracht hätte. Jedem/r Dolmetscher:in wird ein:e Supervisor:in zugewiesen, der oder die für die Arbeitszeiten, mögliche Probleme mit Kund:innen, Stromausfälle, Urlaubsanfragen und/oder allgemeine Mitteilungen zuständig ist. Allerdings hat jede/r Supervisor:in die Freiheit, diese Regeln nach eigenem Ermessen und mit eigenen Mitteln anzuwenden, was manchmal dazu führt, dass sie mehrmals am Tag Beweise für die Anwesenheit am Arbeitsplatz verlangen, und das in unterschiedlich autoritären Tönen. Laut

persönlicher Erfahrung der Autorin, könnte in einigen Fällen der psychische Druck, den der oder die Supervisor:in ausübt, so groß sein, dass sich der oder die Dolmetscher:in unsicher fühlt und um Erlaubnis bittet. Das war z.B. der Fall bei mehreren der befragten Dolmetscher:innen, die auch im Fall der Ausfüllung des Fragebogens für diese Studie um Erlaubnis der Supervisor:innen fragen wollten, obwohl es sich dabei um eine Entscheidung handelt, die dies nicht erfordert.

Um diesem potenziell problematischen Phänomen entgegenzuwirken, wurde beschlossen, die Fragen zu den Arbeitsbedingungen zu verallgemeinern und sich dabei auf das Unternehmen als Ganzes zu beziehen, ohne jemals den oder die Supervisor:in zu erwähnen. Zudem wurde in der kurzen Einleitung des Kapitels darauf geachtet, die Anonymität und den Zweck der Umfrage zu betonen, wobei klargestellt wurde, dass es nicht darum geht, das Unternehmen zu bewerten oder zu beurteilen. Solche Maßnahmen reichen zwar nicht aus, um das Risiko auszuschließen, dass sich die Teilnehmer:innen durch ihr Arbeitsumfeld eingeschüchtert fühlen, an einer solchen Umfrage teilzunehmen. Dennoch tragen sie dazu bei, ein entspannteres und vertrauensvolleres Klima zwischen den Dolmetscher:innen und der Autorin der Studie zu schaffen.

Um die Beziehung zwischen den fünf Faktoren und den Ergebnissen in Bezug auf die oben genannten drei Themen zu verdeutlichen, wurde beschlossen, für jede Kombination aus Faktor und Thema ein Diagramm zu erstellen (z.B. T1 - F1, T1 - F3, T1 - F5 usw.). Faktoren 1 und 2, und Faktoren 4 und 5 werden allerdings bei jeder Kombination von Thema und Faktor zusammen in Betracht gezogen. Ein System, das jeden einzelnen Faktor in Bezug auf ein einziges Thema betrachtet, scheint eine präzise und unmittelbare Darstellung der Beziehungen zwischen den beiden zu ermöglichen und erleichtert somit die Diskussion der erzielten Ergebnisse.

3.3. Analyse der (nicht) angewendeten Strategien und die Bedeutung eines bewussten Ansatzes

Unter den verschiedenen Fragen, die auf die Eigeninitiative der Dolmetscher:innen abzielen, sind einige offene Fragen enthalten, die die Dolmetscher:innen indirekt dazu brachten, einige der von ihnen bei Schwierigkeiten angewendeten Strategien zu beschreiben. Hierbei wurde auf den ursprünglich von Karasek entwickelten und in Dean & Pollard (2014) verwendeten Begriff

zurückgegriffen, der später im Demand-Control-Schema (*DC-S*) von Dean & Pollard (2001) beschrieben wurde. Mit diesem Schema ist es möglich, die Herausforderungen, denen sich Dolmetscher:innen stellen, und die entsprechenden Strategien, die sie zur Bewältigung anwenden, klar und geordnet zu vergleichen. Karasek zählt zu den sogenannten “Demands” alle Faktoren, die ein gewisses Maß an Bedeutung erreichen und die Arbeit der Dolmetscher:innen beeinflussen; die Dolmetscher:innen setzen dann die sogenannten “Controls” ein, die die Strategien und Entscheidungen darstellen, die sie anwenden, um den Anforderungen gerecht zu werden und deren negative Auswirkungen zu bekämpfen (Dean & Pollard 2014). Die Dolmetscher:innen könnten Kontrollressourcen einsetzen, die möglicherweise als angemessen oder unangemessen angesehen werden, um den Anforderungen des Jobs gerecht zu werden. Ein Beispiel wäre die Entscheidung, einen beleidigenden Kunden zu ignorieren. Da es sich bei den Kontrollen um ein breites Konzept handelt (Dean & Pollard 2014), ist es wichtig anzuerkennen, dass auch das Nicht-Reagieren in der vorliegenden Studie als eine Art von Reaktion betrachtet wird (Dean & Pollard 2014).

Das von Dean & Pollard entwickelte Demand-Control-Schema, das erschaffen wurde, um die von Dolmetscher:innen angewendeten Strategien eingehend zu erkunden und zu analysieren, erweist sich auch als besonders nützlich, um zu unterscheiden, welche dieser Strategien eher auf die Unsichtbarkeit oder die Freiheit der Eigeninitiative des/r Dolmetschers:in abzielen. Dean & Pollards Schema besteht aus detaillierten Beschreibungen für jeden Demand, jeden Control und die daraus resultierenden Konsequenzen:

Demand	Control Option	Consequence	Resulting Demand	New Control
Teacher points to show directions of a medical procedure saying “this and that”	(1) Interpreter allows teacher to show visuals and does not interpret the spoken words	<u>Positive:</u> Interpreter does not distract student from the visual information <u>Negative:</u> Deaf student sees the teacher talking but interpreter isn’t signing	Deaf student perceives that information was missed	Interpreter assures deaf person at the end of the instruction that the information was all represented visually
	2) Interpreter interprets “this and that” by using the names of the referenced equipment, body parts, etc.	<u>Positive:</u> Names of equipment, etc., are reinforced <u>Negative:</u> Deaf student is pulled to look at interpreter instead of the teachers’	Deaf person misses important visual information	Interpreter explains to the teacher and student that the visuals may have been missed

Abbildung 7: Beispiel für das Demand-Control-Schema, Dean & Pollard (2014)

Es handelt sich also um ein Analysesystem, das in der Lage ist, die meisten möglichen Demands, die sich aus einem bestimmten Dolmetschkontext ergeben, zu berücksichtigen und in Beziehung zu setzen, sei es sprachliche, soziale oder umgebungsbedingte Demands. Pollard (2001) hatte sich nämlich damit beschäftigt, vier Kategorien zu identifizieren, aus denen Demands entstehen können, und diese in Umwelt-, zwischenmenschliche, paralinguistische und intrapersonelle Demands unterteilt. Diese werden auch zusammenfassend als EIPI-Anforderungen bezeichnet (Pollard 2001).

Trotz der Relevanz und des potenziellen Interesses einer detaillierten Analyse der von den Ferndolmetscher:innen angewandten Strategien wurde im vorliegenden Schriftstück bewusst entschieden, sich nicht darauf zu konzentrieren und folglich das DC-S von Dean & Pollard nicht in seiner Gesamtheit darzustellen. Erstens wäre dieses Schema nur dann im Detail

realisierbar, wenn konkrete Beispiele aus realen und/oder simulierten Dolmetschsituationen vorliegen würden, für die Aufnahmen und/oder Transkriptionen erforderlich wären. Diese sind nicht nur nicht verfügbar, sondern wären aus den zuvor genannten Gründen auch schwer zu beschaffen. Auch die Anforderung an jede/n teilnehmende/n Dolmetscher:in, eine detaillierte Beschreibung zu liefern, wurde nicht als praktikable Option angesehen, da die Gruppe der Teilnehmer:innen für die folgende Studie größtenteils aus Dolmetschern ohne akademischen Hintergrund besteht, von denen man annehmen kann, dass sie sich der Existenz spezifischer (un-)empfohlener Strategien je nach auftretendem Problem nicht bewusst sind. Eine mögliche Konsequenz davon könnte sein, dass die Teilnehmer:innen möglicherweise nie aktiv über die verfügbaren Möglichkeiten nachgedacht haben und auf Fragen zu den angewandten Strategien zu allgemeine, wenig relevante oder kaum durchdachte Antworten geben könnten. Tatsächlich führt das Studium der Dolmetschtechniken, das auch die theoretischen Grundlagen zu den bisher entwickelten Strategien vermittelt, indirekt zu einer Auseinandersetzung, Reflexion und Entwicklung eigener, bewusster angewandter Strategien. Es ist jedoch anzumerken, dass auch Personen, die ein Dolmetsch-Studium absolviert haben oder absolvieren, weniger zur Reflexion neigen könnten; umgekehrt könnten andere ohne einen solchen Studienhintergrund dennoch zur Auseinandersetzung, Selbstkritik und Reflexion tendieren. Die Bedeutung des Konzepts der Achtsamkeit (*mindfulness*) im Beruf des/r Dolmetschers:in wird besonders deutlich in einem Beispiel von Dean Pollard (2014), das das Risiko und den Einfluss zeigt, die die Gewohnheit haben kann, Probleme während des Dolmetschens ohne einen achtsamen Ansatz zu bewältigen:

Learning to reframe judgement language properly and objectively by reframing such thoughts as intrapersonal demands mitigates the emotional ‘feel’ of certain interpersonal demands. This, in turn, decreases the influence of intrapersonal demands themselves. Imagine saying the following contrasting messages to yourself during a medical interpreting assignment: “the interpersonal demand is that the doctor has not yet replied to a question from the deaf patient but, instead, is continuing to pose questions to the patient” (an interpersonal demand stated well) versus “the doctor is ignoring the deaf patient’s question” (judgement language) or worse, “the doctor is not interested in the deaf patient’s concerns”. The first demand is stated without evaluation and contains less emotional content than the second or third. The first statement is less likely to elicit an

emotionally-influenced control response from the interpreter. Also, identifying interpersonal and intrapersonal demands separately (especially when they feel intertwined) allows an interpreter to recognize the difference between these two types of demands and work to find more fitting ethical and effective responses. (Dean & Pollard 2014, S. 169)

Wie lässt sich ausschließen, dass der Mangel an Mindfulness während des Dolmetschens nicht auch die Grundlage für die negative Einstellung einiger Dolmetscher:innen zur Ferndolmetschung bildet? Der in der vorliegenden Studie verwendete Fragebogen ist darauf ausgelegt, die Teilnehmer:innen kritisch und bewusst über ihre Arbeit nachdenken zu lassen, ähnlich einer schriftlich “geführten” Meditation. Diese Entscheidung wurde auch weitgehend getroffen, um die fehlende Möglichkeit zur Organisation ergänzender Interviews mit den Teilnehmer:innen auszugleichen, da es schwierig ist, sie zu kontaktieren. Der “geführte” Charakter des Fragebogens spiegelt sich beispielsweise in der Wahl wider, die Umfrage mit derselben Frage zu beginnen und zu beenden:

“What do you think about remote interpreting? (Feel free to write key words or whole sentences, there is no limit)” (Anhang 1, S. 4)

“After having done this survey, do you think the same as before about remote interpreting? (Feel free to write key words or whole sentences, there is no limit)” (Anhang1, S. 32)

Ein weiteres Beispiel ist die Entscheidung, das Thema der Initiative / Unsichtbarkeit nicht durch offene Fragen, sondern durch bereits vorgegebene Multiple-Choice-Antworten zu erkunden. Diese Entscheidung zielt darauf ab, zu verhindern, dass die Teilnehmer:innen in Versuchung geraten, mit wenig reflektierten Antworten wie “it depends” zu antworten, die keinen Raum für kritisches Denken lassen oder auf zukünftige Arbeitssituationen übertragen werden können, da keine zwei Situationen identisch sind (Dean & Pollard 2014).

Die besondere Aufmerksamkeit, die der Achtsamkeit im Rahmen der Umfrage geschenkt wird, ist hauptsächlich auf die Tendenz vieler Dolmetscher:innen zurückzuführen, ethische Entscheidungen auf deontologischer statt teleologischer Grundlage zu treffen (Pollard 2014). Im Gegensatz zum deontologischen Ansatz ist das teleologische Denken von Natur aus

flexibel. Es funktioniert innerhalb komplexer situationeller Dynamiken, in denen der Einzelne kontinuierlich potenzielle und tatsächliche Entscheidungen auf der Grundlage der Ergebnisse bewertet, die diese Entscheidungen produzieren können oder bereits produzieren (Pollard 2014). Da die Umfrage von der Annahme ausgeht, dass Dolmetschen eine praktische Berufung ist, wurde ein überwiegend teleologischer Ansatz begünstigt. Dies bedeutet nicht, dass die bislang entwickelten ethischen Kodizes (und damit deontologische Ansätze) diskreditiert werden sollen, da sie nützliche Leitlinien bereitstellen. Dennoch hat sich der bisherige deontologische Ansatz in vielen modernen und komplexen Dolmetschkontexten, wie etwa beim Ferndolmetschen im Bereich des Community Interpreting, oft als unklug und unpraktisch erwiesen, da er es versäumt, einen dynamischen, kontextbasierten ethischen Denkprozess zu fördern (Dean & Pollard 2014). Indem die Teilnehmer:innen mit Szenarien aus verschiedenen, realen und unterschiedlichen Situationen konfrontiert werden, lässt die Umfrage keinen Raum für einen deontologischen Ansatz, der mit einem kontextbasierten Ansatz unvereinbar ist und daher unzureichend ist, um die Fragen der Umfrage zu beantworten.

KAPITEL 4 – Diskussion

Aus den Ergebnissen des Fragebogens bestätigt sich ein relativ homogenes Profil der 27 Dolmetscher:innen, da fast alle Teilnehmenden die folgenden Merkmale teilen:

- Fast alle befragten Dolmetscher:innen arbeiten ausschließlich aus der Ferne (siehe Anhang 2, S. 1, Zeile 8)
- Die befragten Dolmetscher:innen sind zwischen 20 und 30 Jahre alt (siehe Anhang 2, S. 1, Zeile 3)
- Die befragten Dolmetscher:innen arbeiten fast ausschließlich für für die Studie ausgewählte Unternehmen (siehe Anhang 2, S. 1, Zeile 5)

Diese Ergebnisse erleichtern den Vergleich der einzelnen Profile sowohl untereinander als auch im Verhältnis zur Gruppe insgesamt, da sie die Unterschiede der Einzelnen verringern (und somit die während der Analyse zu berücksichtigenden Variablen), die mit der Erfahrung, dem Hintergrund oder den aufgetretenen Schwierigkeiten zusammenhängen.

Im folgenden Kapitel werden die Antworten der Teilnehmenden erläutert und diskutiert, wobei auf die Stichprobe insgesamt Bezug genommen wird, um interessante Ergebnisse für die Gesamtheit der Gruppe hinsichtlich jeder der zuvor genannten Themenbereiche (Thema 1, 2 und 3) hervorzuheben. Diese allgemeinen Daten werden in jedem Unterkapitel auch anhand der Daten einzelner Dolmetscher:innen-Profile diskutiert, welche ihrerseits analysiert und diskutiert werden, damit der Vergleich der Antworten mit den allgemeinen Ergebnissen vollständige Schlussfolgerungen ermöglicht, die den individuellen Bereich respektieren. Für jedes Thema und jeden Faktor wird zudem stets auf das Konzept der Achtsamkeit Bezug genommen, da dieses Element unvermeidlich alle Kombinationen und gegebenen Antworten beeinflusst.

4.1. Thema 1 (*Ergreifen von Eigeninitiative*)

4.1.1. Thema 1 (*Ergreifen von Eigeninitiative*) – Faktoren 1 (*Berufserfahrung*) und 2 (*Vorhandensein eines akademischen Abschlusses*)

Für ein effektiveres und schnelleres Verständnis der folgenden Analyseergebnisse werden hier erneut die vier Verhaltensprofile aufgeführt, die bereits in Kapitel 4, Unterkapitel 4.1, beschrieben wurden:

A - Völlige Akzeptanz des Ergreifens von Eigeninitiative:

“Dolmetscher:innen werden ermutigt, Initiative zu ergreifen, Sichtbarkeit ist kein Problem.”

B - Teilweise Akzeptanz des Ergreifens von Eigeninitiative:

“Es ist in Ordnung, sichtbar zu werden und Initiative zu ergreifen, wenn nötig.”

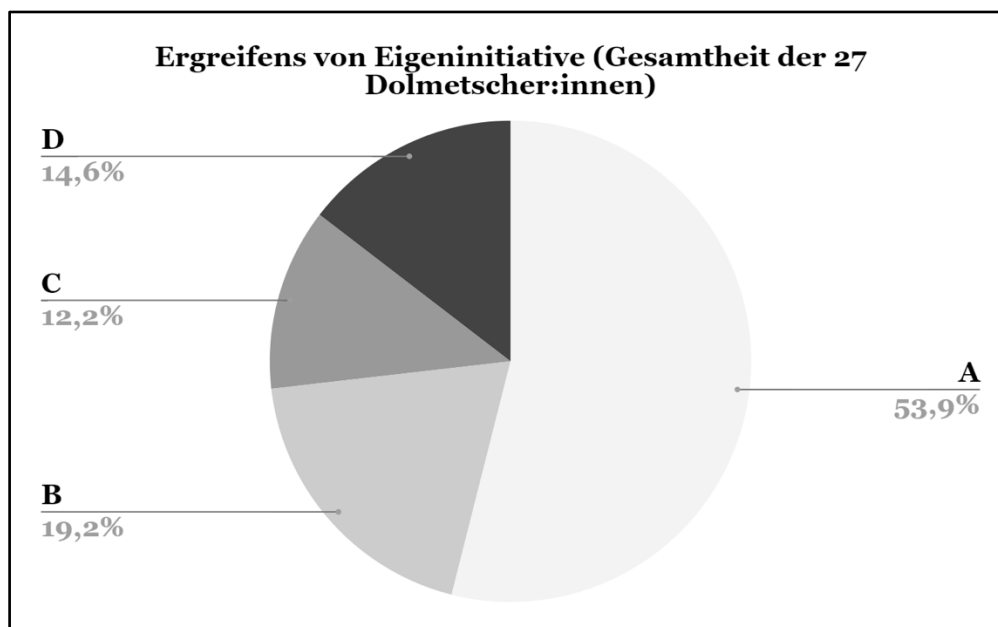
C - Teilweise Ablehnung von Sichtbarkeit:

“Als Dolmetscher:in ist es besser, unsichtbar zu bleiben, obwohl es manchmal schwierig ist.”

D - Völlige Ablehnung von Sichtbarkeit:

“Dolmetscher:innen sollten so unsichtbar wie möglich sein.”

In Bezug auf den Wunsch, als dolmetschende Personen (un)sichtbar zu sein (Thema 1), zeigen die Umfrageergebnisse eine deutliche Überlegenheit des Profils A, das den Wunsch und die Gelassenheit signalisiert, sichtbar zu sein, gefolgt von Profil B, das bei Bedarf zur Sichtbarkeit tendiert (siehe Abb. 5):



Bei der Analyse der Antworten der einzelnen Dolmetscher:innen ist es interessant zu beobachten, dass viele der tendenziell zur Sichtbarkeit neigenden Profile eher die Unsichtbarkeit bevorzugen, wenn es darum geht, ihre menschlichere bzw. physische Seite zu zeigen, wie im Falle eines Niesens (I1), eines Hustens (I3), des Dursts (I5) oder ihres physischen Erscheinungsbildes während des Wartens auf die Dienstleister:innen (I3, I5, I6, I2), wie durch die Frage 105 “Are there situations where you would rather turn off the camera? When?” (Anhang 2, S. 1, Zeile 20) verdeutlicht wird.

Mit der Absicht, Thema 1 (Ergreifens von Eigeninitiative) mit den Faktoren 1 und 2 zu vergleichen, nämlich den Jahren der Erfahrung als Ferndolmetscher:in (F1) und dem Vorhandensein eines akademischen Abschlusses in Dolmetschwissenschaft (F2), wird im Folgenden eine Grafik der Faktoren 1 und 2 (Abb. 8) dargestellt, aus der sich ein Profil ergibt, das allgemein aus Dolmetscher:innen besteht, die ausschließlich eine vom Unternehmen

angebotene Ausbildung absolviert haben und durchschnittlich ein Jahr Erfahrung als Ferndolmetscher:innen aufweisen:

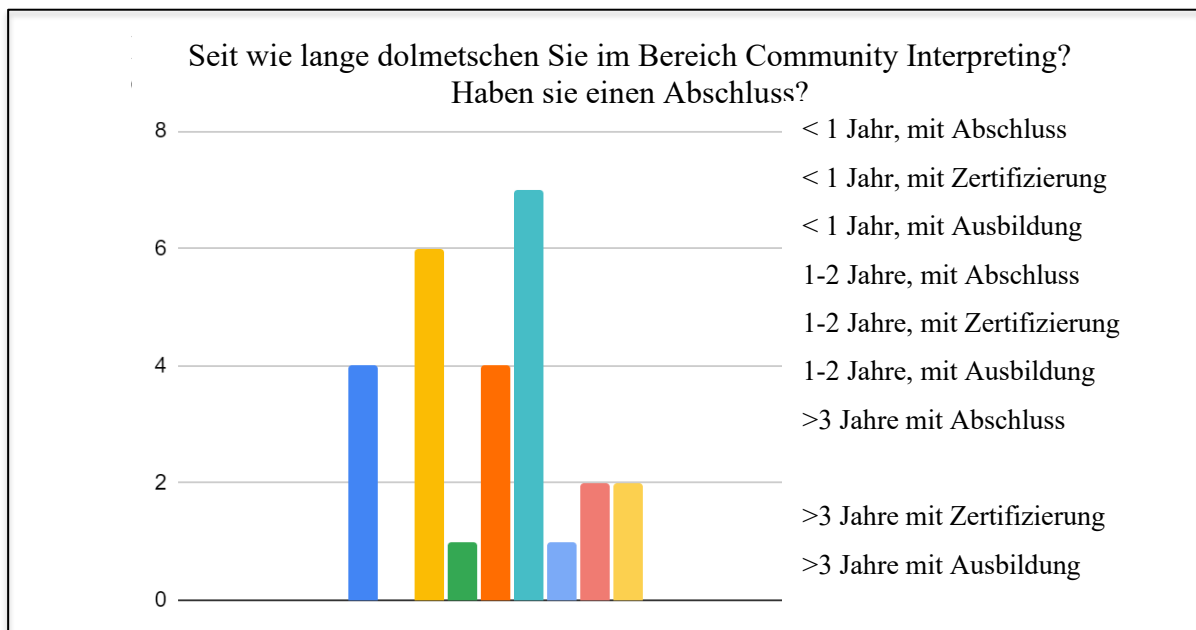


Abbildung 8: Faktoren 1 (Berufserfahrung) und 2 (Vorhandensein eines akademischen Abschlusses) bei der Gesamtheit der 27 Dolmetscher:innen

Es ist interessant zu beobachten, dass im letzten Jahr die Zahl der Ferndolmetscher:innen mit einem akademischen Abschluss (erste Spalte von links) zugenommen hat, was darauf hindeuten könnte, dass auch Unternehmen wie das in dieser Studie untersuchte immer mehr von Personen aus einem akademischen Umfeld beruflich in Betracht gezogen werden. Dennoch bleibt die hohe Anzahl der Teilnehmenden ohne einen Abschluss in Dolmetschwissenschaft, sondern mit einer Ausbildung, evident. Angesichts dieser hohen Zahl könnte man vermuten, dass letztere eher dazu neigen, sich während des Dolmetschens sichtbar zu machen und öfter Initiative zu ergreifen, da sie weniger an die (teilweise aus der akademischen Welt stammende) Philosophie der Unsichtbarkeit des/r Dolmetschers/in gebunden sind (Dean & Pollard 2001). Die Umfrageergebnisse scheinen jedoch das Gegenteil zu zeigen: Vergleicht man die Gruppe der Dolmetscher:innen mit einem akademischen Abschluss (Abb. 9) mit derjenigen mit einer Ausbildung (Abb. 10), zeigt sich nur ein minimaler

Unterschied zwischen den vier Verhaltensprofilen, wobei in beiden Gruppen Profil A deutlich dominiert, gefolgt von dem moderateren Profil B:

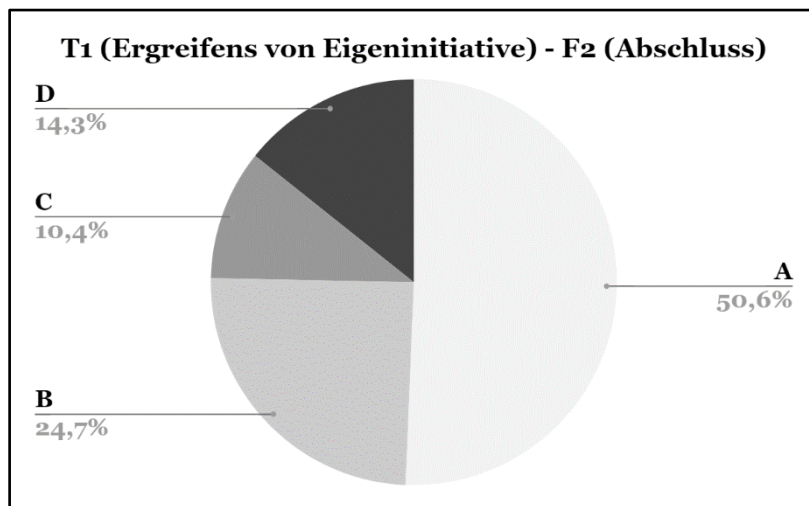


Abbildung 9: T1 (Ergreifens von Eigeninitiative) - F2 (Abschluss)

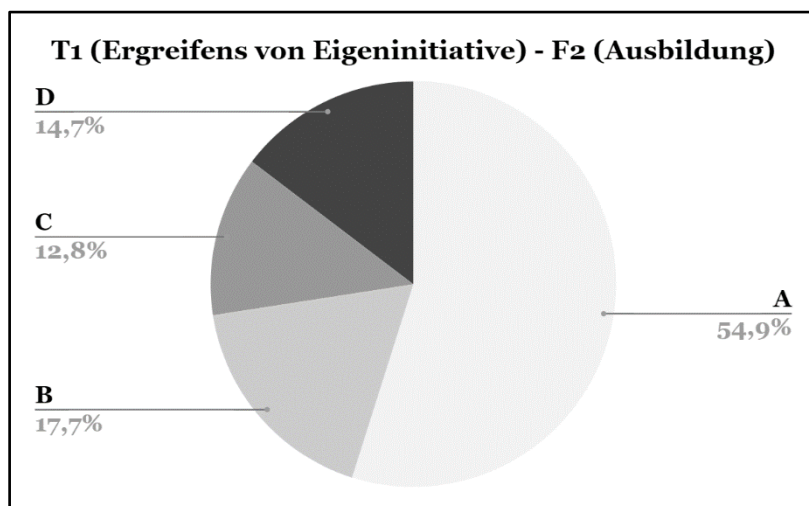


Abbildung 10: T1 (Ergreifens von Eigeninitiative) - F2 (Ausbildung)

Es ist jedoch wichtig, die widersprüchliche Haltung einiger Dolmetscher:innen zu berücksichtigen, die ausdrücklich den Wunsch geäußert haben, Initiative zu ergreifen, aber auf die Frage “Do you think interpreters should be as invisible as possible during the interpretation?” (Anhang 1, S. 27) mit “Yes” geantwortet haben (I5, I10, I11, I15, I19, I20, I22, I25). Im Gegensatz dazu ist dasselbe Phänomen in der Gruppe der Dolmetscher:innen mit einem Abschluss in Dolmetschwissenschaft seltener zu beobachten (I3, I27). Dieses Phänomen könnte auf das fehlende Bewusstsein (insbesondere bei jenen mit nur einer Ausbildung) für die

tatsächliche Bedeutung des Konzepts der (Un-)Sichtbarkeit des/r Dolmetschers/in zurückzuführen sein, möglicherweise aufgrund der Verwechslung von Sichtbarkeit mit einer Beeinflussung des Diskurses durch die dolmetschende Person. Die Fähigkeit zum kritischen Denken ist sicherlich auch bei Personen ohne akademischen Hintergrund in der Dolmetschwissenschaft möglich, könnte jedoch bei Individuen weniger verbreitet sein, die weniger an die Reflexion über ihre dolmetscherischen Entscheidungen gewöhnt sind. Dies wird zum Beispiel aus der Antwort auf die Frage 100 im Zusammenhang mit der (Un-)Sichtbarkeit der/s Dolmetschers/in deutlich:

Oops! You've been interrupted while delivering your interpretation, but you still have minor information to give.

What do you do? (Anhang 1, S. 29)

If it was minor information, then I don't worry, because the main message was delivered (I7, I14)

Dasselbe Phänomen könnte auch mit anderen Fragen im Zusammenhang stehen, deren Antworten jedoch eher dem Wunsch entsprechen könnten, die Eile (wenn auch nicht übermäßig) der Dienstleister zu berücksichtigen, als dem Mangel an Eigeninitiative. Dies ist beispielsweise bei Fragen und Antworten wie den folgenden der Fall:

Client uses a word you don't know, what do you do? (Anhang 1, S. 28)

I keep guessing, hoping it fits in the context.

I quickly check the meaning of the unknown word, but I am not sure of the spelling.

You're asked to interpret in a non-emergency situation and you realize you don't know anything about the client, context or topic. What do you do? (Anhang 1, S. 29)

I start interpreting right away, I will understand as we talk

Your clients are referring to a paper you can't see, e.g. a form or a questionnaire. What do you do? (Anhang 1, S. 31)

I try to understand from the context.

I dont need to know about it, just interpreter what they are saying.

4.1.2. Thema 1 (*Ergreifen von Eigeninitiative*) – Faktor 3 (*Arbeitsmodus*)

Bevor mit der Analyse der Kombination von Thema 1 mit Faktor 3 begonnen wird, ist es interessant zu betrachten, welche Präferenzen die verschiedenen Teilnehmenden in Bezug auf die Modalitäten VRI und TI geäußert haben. Um die Antworten nicht in einer einzigen Gruppe zu sammeln, sowohl von jenen, die in beiden Modalitäten tätig sind, als auch von denen, die ausschließlich in der TI-Modalität arbeiten, wurden die Teilnehmenden in zwei Untergruppen unterteilt. Dies gewährleistet eine präzisere und wahrheitsnähere Analyse der Ergebnisse. In den hier dargestellten Grafiken werden die vier Verhaltensprofile in diesem Fall auf zwei reduziert:

A - Für TI

D - Für VRI

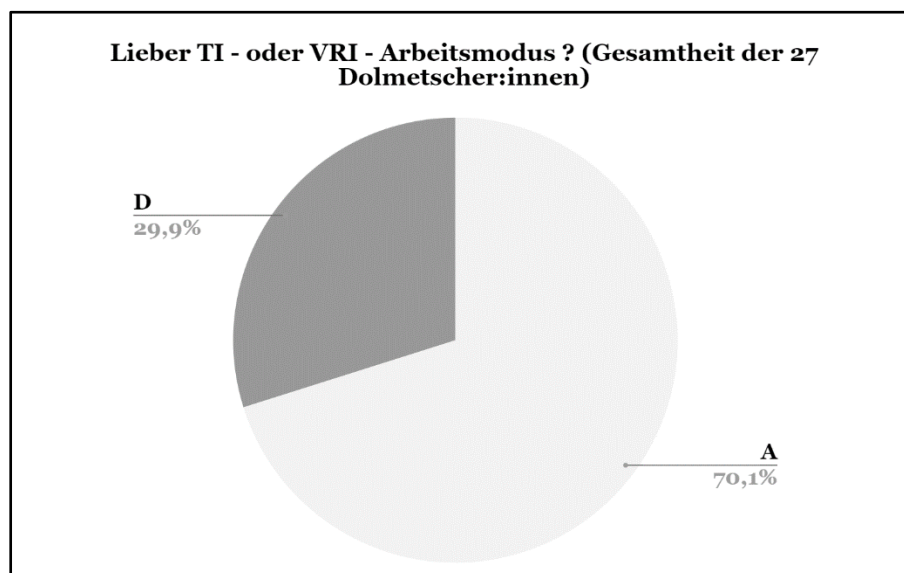


Abbildung 11: Präferenzen für den Arbeitsmodus (TI vs VRI) bei der Gesamtheit der 27 Dolmetscher:innen

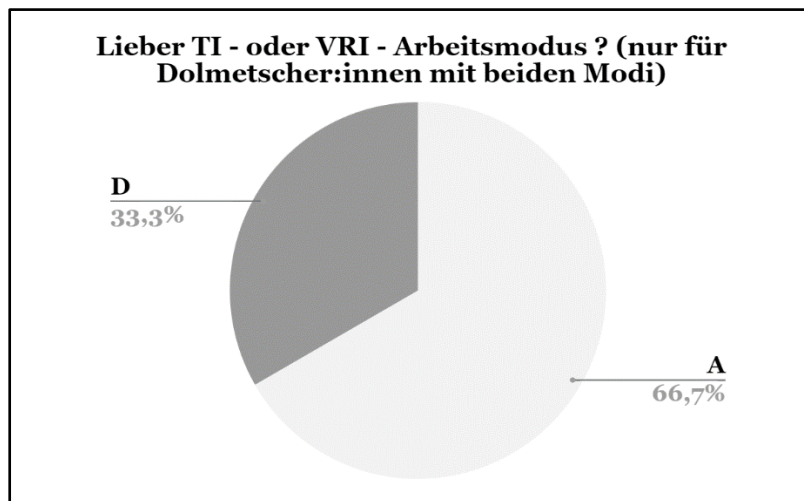


Abbildung 12: Präferenzen für den Arbeitsmodus (TI vs VRI) bei Dolmetscher:innen mit beiden Modi

Die Analyse zeigt fast identische Prozentsätze zwischen den beiden Untergruppen, mit einer klaren Präferenz für die TI-Modalität. Unter den Gründen für diese Präferenz finden sich Antworten von Dolmetscher:innen mit begrenzter Erfahrung in der TI-Modalität, wie im folgenden Fall:

I only work interpreting by voice so I consider that my work is easier than in cases with video and I think that this presents me with fewer difficulties. (I14 - Anhang 2, S. 1, Zeile 56)

Dieser Befund lässt sich jedoch schwer darauf zurückführen, dass einige Dolmetscher:innen ausschließlich in der TI-Modalität arbeiten, da diese nur 8 von den 19 sind, die auch in der VRI-Modalität tätig sind.

Zu den Vorteilen der TI-Modalität zählt beispielsweise das Fehlen eines Videofensters der Dolmetscher:innen. Dieses würde tatsächlich eher eine Ablenkung als eine Hilfe beim Dolmetschen darstellen (I1), insbesondere bei Dolmetscher:innen, die dazu neigen, sich übermäßig um mögliche ästhetische Mängel (I6) oder generell um ihr Erscheinungsbild vor der

Kamera zu sorgen (I2). Ein weiterer Vorteil ist die durch die TI-Modalität garantierte Privatsphäre, da die Gefühle der Dolmetscher:in besser geschützt wären, als wenn sie in einem Videoanruf sichtbar wären (I8, I18, I22).

Es fehlen jedoch nicht die Nachteile, die mit dem Verlust der nonverbalen Kommunikation (I5) und dem allgemein fehlenden visuellen Kontext (I8, I23) verbunden sind, was auch in der vorweggenommenen Sektion zu den Herausforderungen (Thema 2) innerhalb der Umfrage sichtbar wird (Abb. 13). Es ist jedoch zu betonen, dass die genannten Nachteile ausschließlich als Herausforderungen und nicht als Eigenschaften betrachtet werden, die die Dolmetscher:innen dazu veranlassen würden, die TI-Modalität vollständig abzulehnen, wie in Abbildung 14 gezeigt:

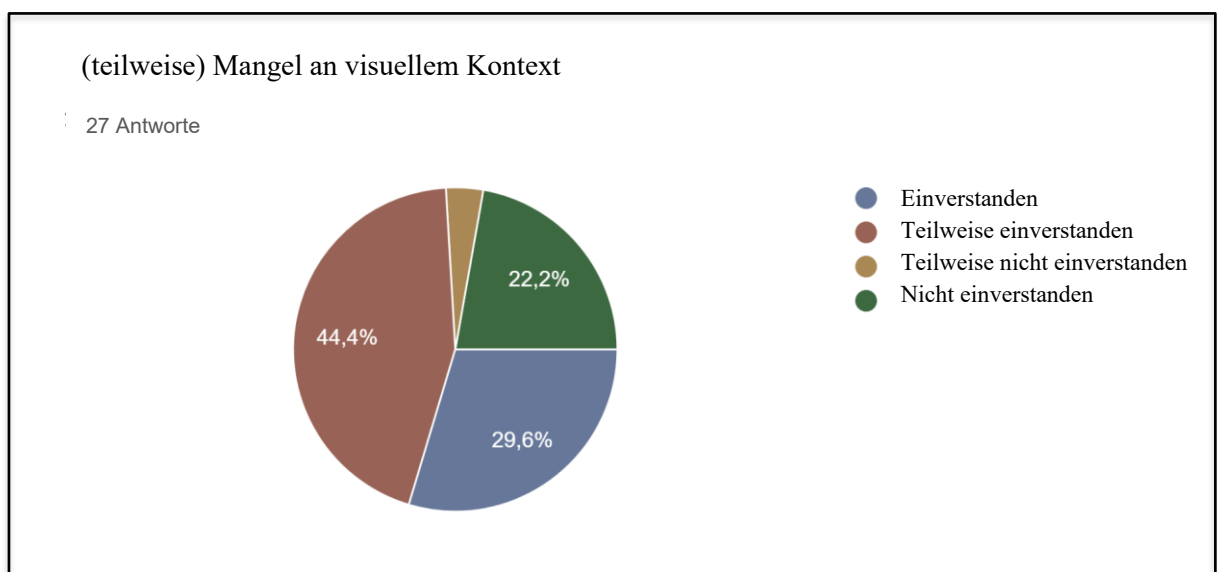


Abbildung 13: Herausforderung: (teilweise) Mangel an visuellem Kontext,
Anhang 2, S. 1, Zeile 47

“Audiodolmetschen ist immer schlechter als Videodolmetschen, da man nicht sehen kann, was passiert”

27 Antworten

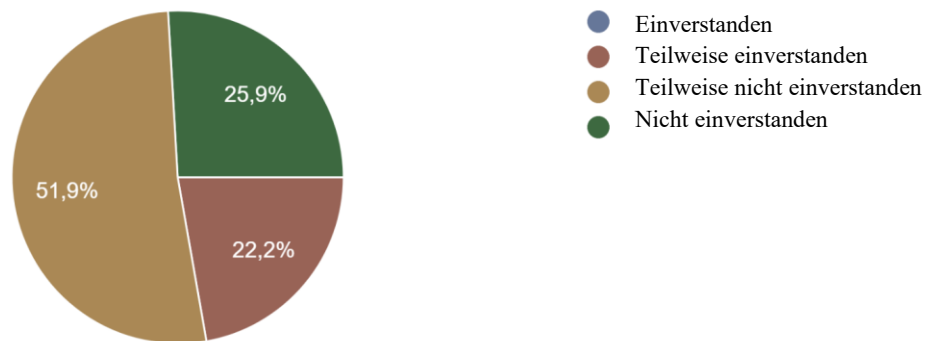


Abbildung 14: “Audiodolmetschen ist immer schlechter als Videodolmetschen, da man nicht sehen kann, was passiert”, Anhang 2, S. 1, Zeile 25

Zurück zur Kombination Thema 1 (Ergreifen von Eigeninitiative) – Faktor 3 (Arbeitsmodus), zeigen die vier Verhaltensprofile dieselben Muster wie zu Beginn des Kapitels skizziert. Die Grafiken beider Untergruppen offenbaren sehr ähnliche Ergebnisse, wobei eine leichte Überlegenheit des Profils A bei den Dolmetscher:innen, die sowohl in der VRI- als auch in der TI-Modalität aktiv sind, zu erkennen ist:

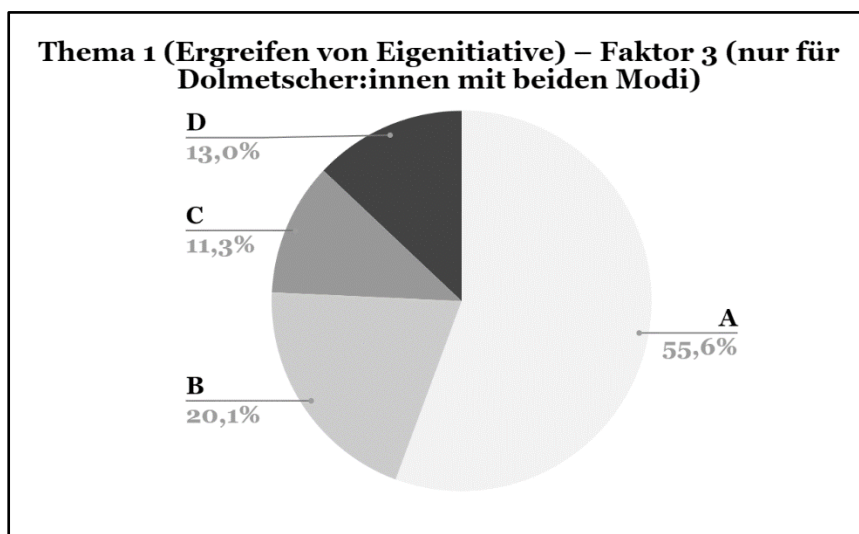


Abbildung 15: Thema 1 (Ergreifen von Eigeninitiative) – Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit beiden Modi)

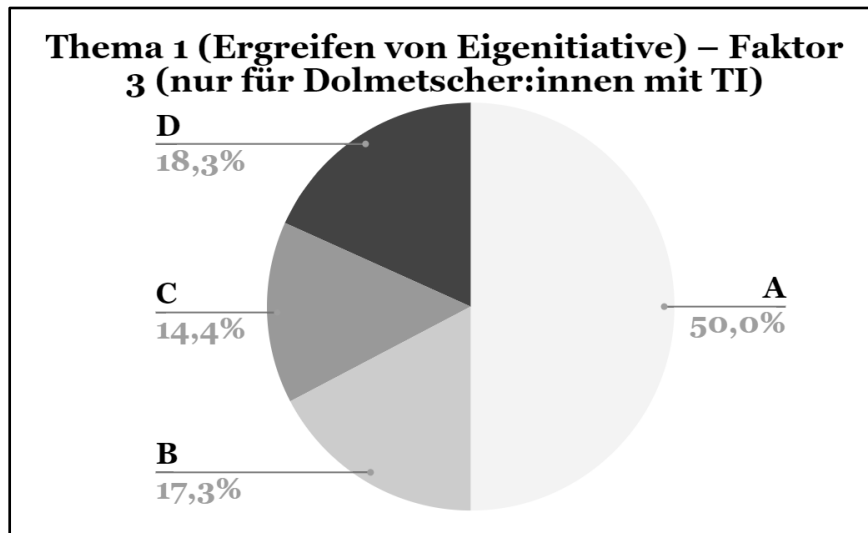


Abbildung 16: Thema 1 (Ergreifen von Eigeninitiative) – Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit TI)

4.1.3. Thema 1 (*Ergreifen von Eigeninitiative*) – Faktoren 4 (*Sprachkombination*) und 5 (*Arbeitsbedingungen*)

Wie im Fall von Faktor 3 im vorherigen Unterkapitel ist es auch für die Faktoren 4 und 5 notwendig, eine Vorbemerkung zu machen, die auch für die Themen 2 und 3 gilt.

Um bei der Analyse der Ergebnisse möglichst genau zu bleiben, wurden für die Faktoren 4 und 5 Untergruppen entsprechend dem Grad der (Un-)Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen des Unternehmens gebildet. Die drei Untergruppen lassen sich wie folgt zusammenfassen:

“Zufrieden”

Trotz einiger Schwierigkeiten erklärt sich der/die Dolmetscher:in insgesamt mit den Arbeitsbedingungen des Unternehmens zufrieden.

“Widerspruch?”

Der/die Dolmetscher:in scheint sich in den Antworten zu den Fragen über die Arbeitsbedingungen des Unternehmens zu widersprechen, da er/sie den Raum für offene Fragen nutzt, um Unzufriedenheit auszudrücken, aber in Frage 70 “Are you satisfied with the working conditions offered by the company you are currently working for?” (Anhang 1, S. 20) Zufriedenheit bekundet.

“Unzufrieden”

Die Schwierigkeiten, die sich aus den Arbeitsbedingungen des Unternehmens ergeben, beeinträchtigen den Arbeitsalltag und/oder das Privatleben des/der Dolmetscher:in negativ.

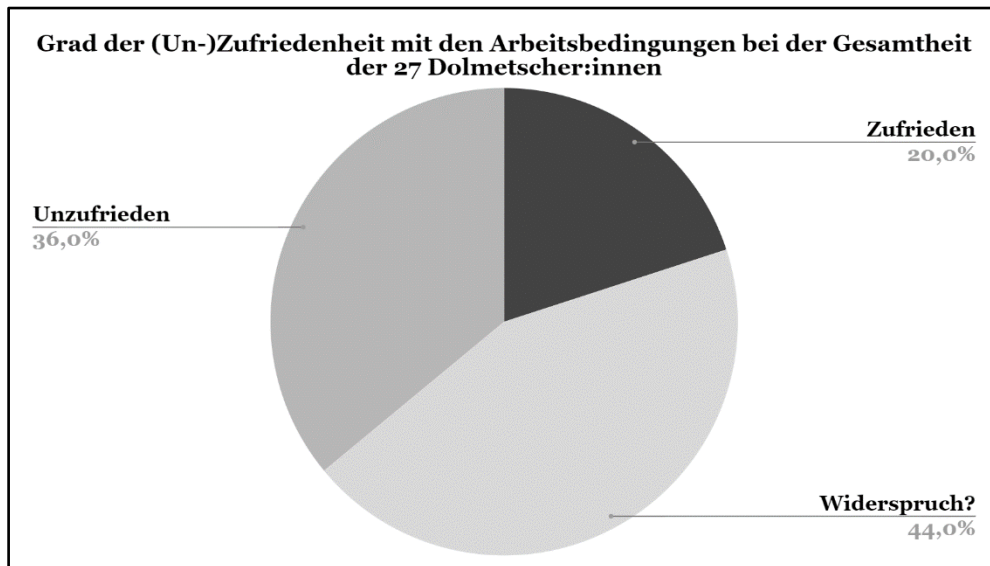


Abbildung 17: Grad der (Un-)Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen bei der Gesamtheit der 27 Dolmetscher:innen.

Angesichts dessen, was im vorherigen Kapitel über den sogenannten “Phantomfaktor” gesagt wurde, ist es vernünftig zu vermuten, dass die hohe Anzahl widersprüchlicher Antworten auf die Angst der Dolmetscher:innen vor möglichen Repressalien aufgrund einer Antwort, die das Image des Unternehmens (in)direkt schädigen könnte, zurückzuführen ist. Dies ist beispielsweise beim Dolmetscher:in 6 der Fall, den/die die Autorin dieser Studie persönlich kennt und mit dem/der sie ein enges Vertrauensverhältnis hat. I6 begann gleichzeitig mit der Autorin zu arbeiten und beschrieb häufig durch Nachrichten, Screenshots und Telefonate ein toxisches, erstickendes und wettbewerbsorientiertes Arbeitsumfeld aufgrund der Vorgesetzten und der angewandten Richtlinien. I6 brachte teilweise diese Beschwerden vor, antwortete jedoch positiv auf die Frage 70 “Are you satisfied with the working conditions offered by the company you are currently working for?” (Anhang 1, S. 20). Ähnliche Fälle finden sich in der Unterkategorie “Widerspruch?” auch bei I1 und I7, die zu niedrige Gehälter anprangern, bei I27, der/die zahlreiche Kommunikationsprobleme mit dem Unternehmen meldet, oder bei I10,

der/die gezwungen ist, ohne Bezahlung vor dem Bildschirm zu sitzen, trotz eines für das Unternehmen sichtbaren sehr geringen Anrufvolumens. Angesichts des Falls von I6 ist es möglich, dass es weitere Dolmetscher:innen in der gleichen Situation gibt, die potenziell allen drei Unterkategorien angehören könnten, doch es ist leider unmöglich, dies in dieser Studie genau zu schätzen. Dieses Phänomen zeigt die Notwendigkeit zu verstehen, ob und in welchem Ausmaß diese Bedingungen die Meinung der Dolmetscher:innen über das Ferndolmetschen im Allgemeinen beeinflussen könnten (siehe Unterkapitel 4.3.).

Es finden sich jedoch auch Dolmetscher:innen, die offener über ihre Erfahrungen sprechen und motiviert sind, den Raum der offenen Fragen zu nutzen, um ihre Unzufriedenheit auszudrücken:

That's a very good question. One crucial thing that would make remote interpreting perfect is the attention Team leaders give to each individual interpreter. I have seen all kinds of bad behaviour and toxic work environment is the worst to be honest. Negligence, not replying to emails and even shady behaviour. This needs to stop. I remember I resigned from one of the jobs because the team leader would fire interpreters on spot in our workplace group. The work environment became just toxic, so I had to leave. Right now I have 4 Team leaders, 2 jobs and work has never been more productive. Only because of the good vibes, tolerance and love for the workplace. (I6, Anhang 2, S. 2, Zeile 78)

I experienced being treated unprofessionally mostly by the company, they delay a lot to provide you with an answer regarding any concern or they just simply ignore you, they demand you to adhere to your shift and they don't even commit to pay for the transactions fees so you can receive what you actually made. [...] I'd just like to feel more than just a number (the amount of talking minutes) I would like to be acknowledged by the company or at least feel respected, that's something they have to work on so they can retain high quality interpreters and that also would help to keep us motivated. (I24, Anhang 2, S. 2, Zeile 78)

Remote interpreting is a great field to work on but the only thing that piss me off over that is the low pay rates and extra work load. WE DESERVE TO BE RESPECTED TOO. (I9, Anhang 2, S. 2, Zeile 78)

Ein weiterer Grund könnte erneut das fehlende Bewusstsein einiger Dolmetscher:innen sein, nicht nur in Bezug auf den Beruf des/r Dolmetschers/in, sondern auch in Bezug auf die Arbeitsbedingungen des Unternehmens. Es handelt sich um eine Stichprobe, die zu einem großen Teil aus jungen Dolmetscher:innen besteht (Anhang 2, S. 1, Zeile 3), die diese Arbeit als erste Berufserfahrung in einem weitgehend wenig geschützten Bereich erleben (Amato et al. 2018).

In Bezug auf Thema 1 (Ergreifen von Eigeninitiative) ist auch im Fall der Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen) das Profil A in allen Unterkategorien die vorherrschende Wahl, gefolgt von Profil B in den Fällen der Unterkategorien “Zufrieden” (Abb. 18) und “Widerspruch” (Abb. 19) und von Profil D im Fall von “Unzufrieden” (Abb. 20):

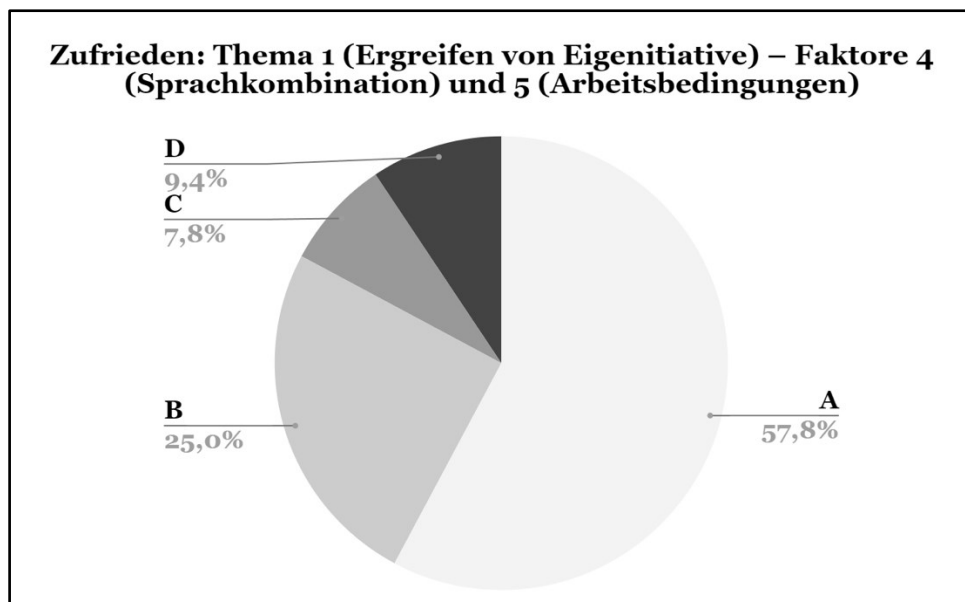


Abbildung 18: Zufrieden: Thema 1 (Ergreifen von Eigeninitiative) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

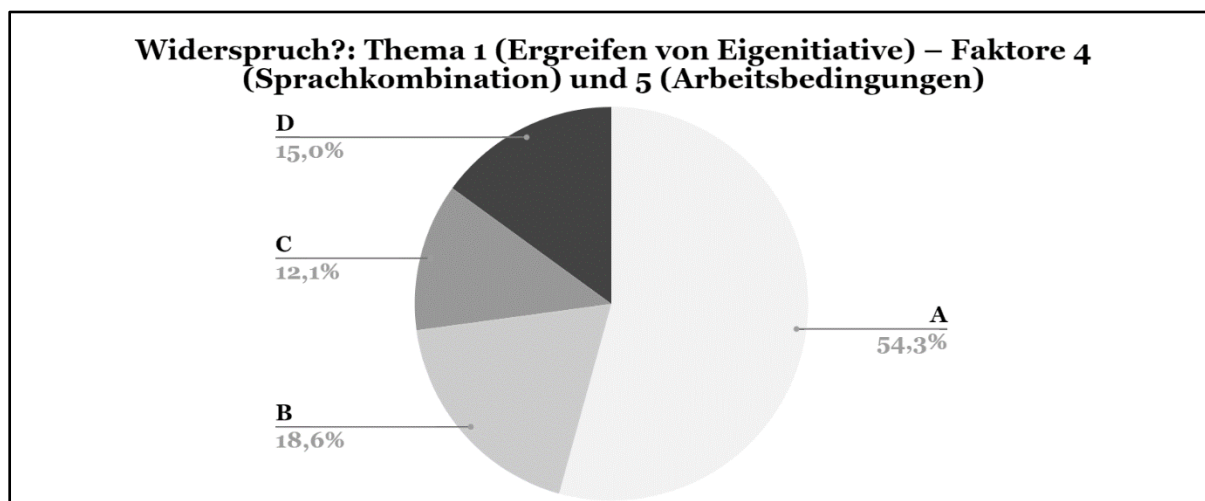


Abbildung 19: Widerspruch?: Thema 1 (Ergreifen von Eigeninitiative) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

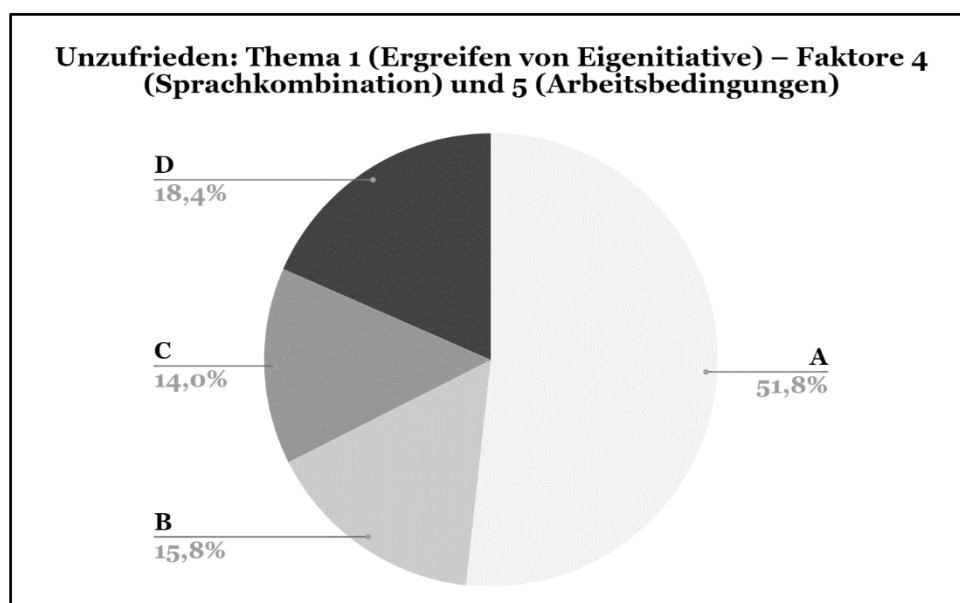


Abbildung 20: Unzufrieden: Thema 1 (Ergreifen von Eigeninitiative) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

Es ist interessant festzustellen, dass der Prozentsatz der Wahlmöglichkeiten, die mit den Profilen verbunden sind, die eher die Unsichtbarkeit bevorzugen, mit zunehmender Unzufriedenheit steigt, da bereits in Abbildung 19 ein Anstieg der Antworten für die Profile C und D sichtbar ist. Es ist zu vermuten, dass dies auf die Beziehung zwischen der Neigung zur Initiative und der Motivation während der Dolmetschung zurückzuführen ist: Wie von I24 beschrieben, ist der negative Einfluss der Arbeitsbedingungen für einige Dolmetscher:innen offensichtlich, was sich auf ihre Motivation auswirkt. Wenn diese Bedingungen nicht

ausreichen, um den Dolmetscher:innen ein Gefühl der Wertschätzung zu vermitteln, könnte dies dazu führen, dass sie sich weniger motiviert fühlen, sich aktiv während schwieriger Situationen zu engagieren und folglich die Initiative zu ergreifen.

4.2. Thema 2 – Die tatsächlichen *Herausforderungen* im Zusammenhang mit der Ferndolmetschung

Im Fall von Thema 2 können die vier Profile wie folgt zusammengefasst werden:

A – Zustimmung:

“Die Herausforderungen, die häufig mit der RI in den Settings des Kommunaldolmetschens verbunden sind, stellen auch für mich Herausforderungen dar.”

B - Teilzustimmung:

“Die Herausforderungen, die häufig mit der RI in den Settings des Kommunaldolmetschens verbunden sind, stellen für mich nur *teilweise* Herausforderungen dar.”

C - Teiblehnung:

“Die Herausforderungen, die häufig mit der RI in den Settings des Kommunaldolmetschens verbunden sind, stellen für mich nicht so sehr Herausforderungen dar.”

D - Ablehnung:

“Die Herausforderungen, die häufig mit der RI in den Settings des Kommunaldolmetschens verbunden sind, stellen für mich keine Herausforderungen dar.”

Wenn man sich die Daten der Gesamtgruppe ansieht, zeigt die Umfrage eine nahezu gleichmäßige Verteilung der Antworten auf die vier Profile (Abb. 21):

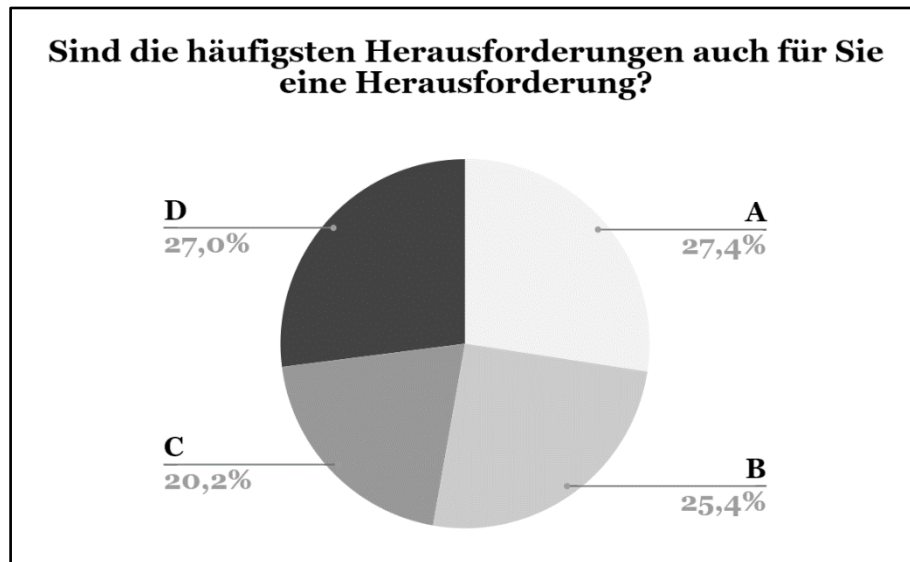


Abbildung 21: Sind die häufigsten Herausforderungen auch für Sie eine Herausforderung? (bei der Gesamtheit der 27 Dolmetscher:innen)

Obwohl es sich nicht um eine repräsentative Stichprobe aller Ferndolmetscher:innen handelt, ist dies ein interessantes Ergebnis, das darauf hinweist, dass sich das Szenario der Herausforderungen im Bereich der RI in den Settings des Kommunal Dolmetschens möglicherweise zusammen mit der neuen Generation von Dolmetscher:innen auf dem Markt ändert. Insbesondere ist dieses Phänomen auch bei der Entfremdung, den Ablenkungen durch die Umgebung und den negativen Auswirkungen auf die Work-Life-Balance der Dolmetscher:innen zu erkennen:

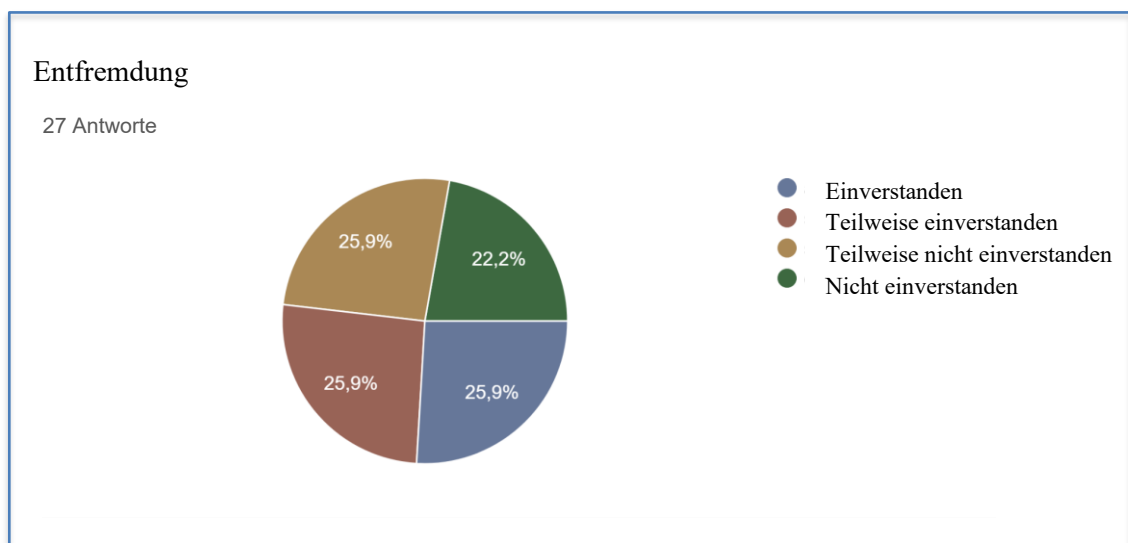


Abbildung 22: Herausforderung: Entfremdung, Anhang 2, S. 2, Zeile 98

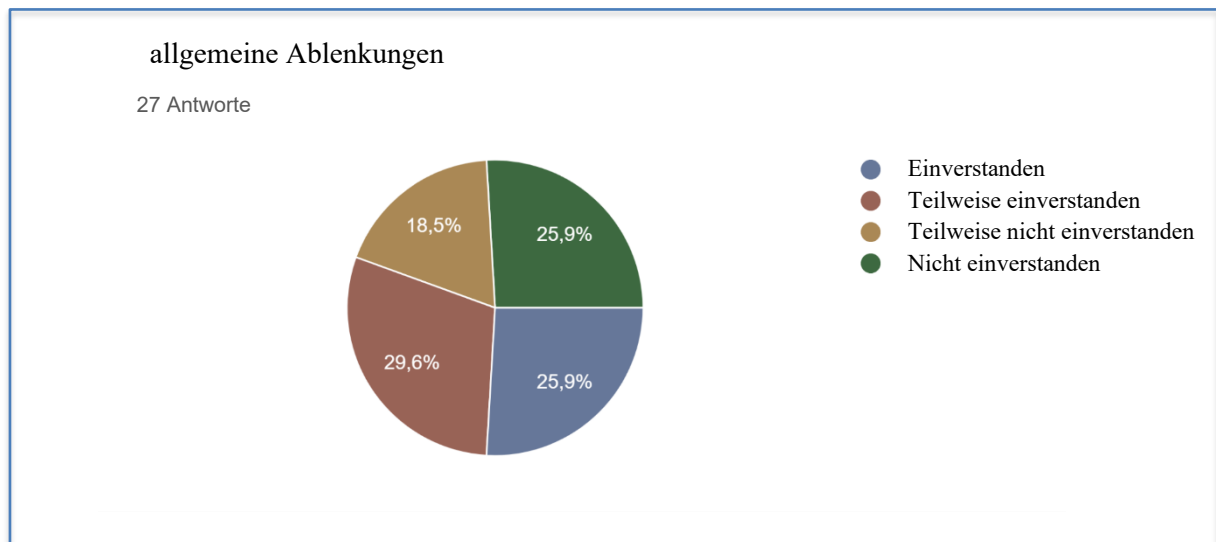


Abbildung 23: Herausforderung: Allgemeine Ablenkungen, Anhang 2, S. 2, Zeile 93

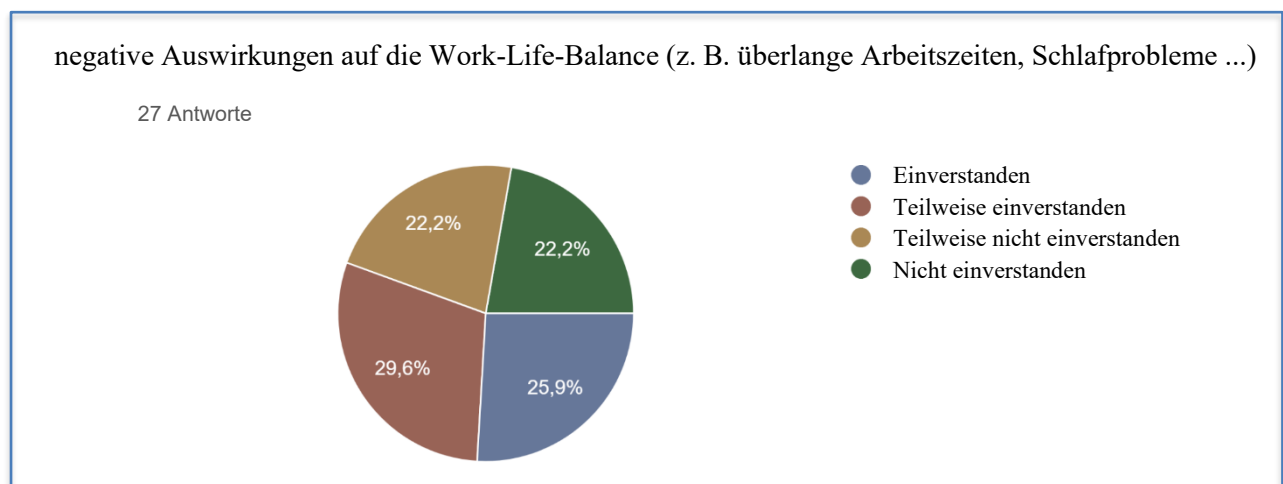


Abbildung 24: Herausforderung: negative Auswirkungen auf die Work-Life-Balance, Anhang 2, S. 2, Zeile 106

Es ist interessant festzustellen, dass sich mehrere Dolmetscher:innen in den offenen Fragen sowohl positiv als auch negativ zu den Auswirkungen ihrer Arbeitsbedingungen geäußert haben. Unter denen, die negative Auswirkungen berichten, werden Ursachen wie der Zeitunterschied (I1), das Fehlen einer physischen Trennung zwischen Arbeits- und Privatraum, was zu Überstunden auf Kosten der Gesundheit führt (I4), oder die Schwierigkeit, außerhalb der Arbeit Zeit für Aktivitäten wie das Fitnessstudio und das Studium zu organisieren (I14), genannt. Im Gegensatz dazu erwähnen einige Dolmetscher:innen positive Auswirkungen, darunter die Möglichkeit, die Zeit zwischen Arbeit, Studium oder Hausarbeit aufgrund der gewährten Flexibilität leicht zu teilen (I3, I5, I15, I22). Dieses Thema wird speziell durch die Frage 73 (Anhang, S. 21) "How are your working conditions having an impact on your

experience? Feel free to answer both “positively” (positive Einstellung) erkundet, auf die viele Dolmetscher:innen geantwortet haben, dass sie in der Lage waren, Verbesserungen in zuvor kritischen Situationen vorzunehmen (Abb. 25):

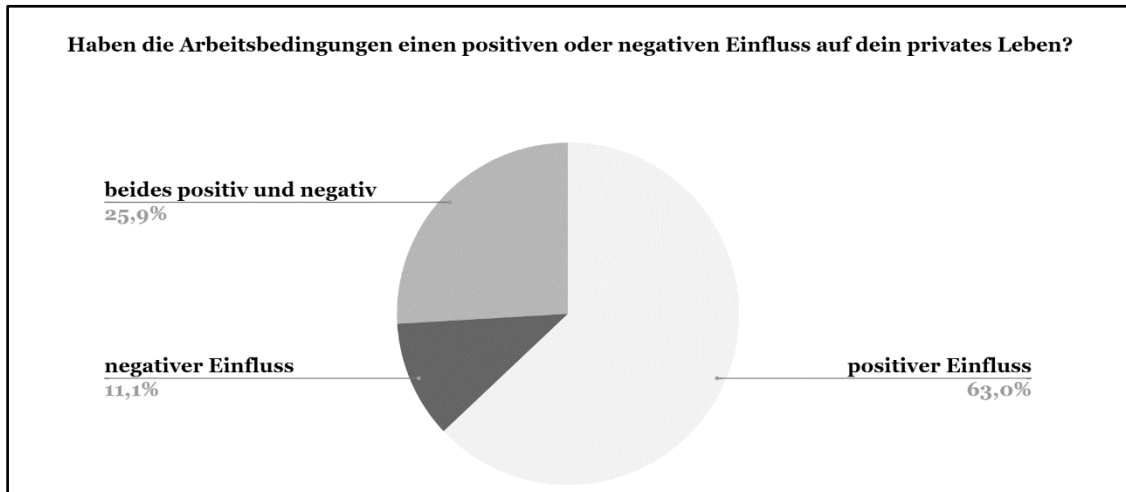


Abbildung 25: Die Meinung der befragten Dolmetscher:innen zum RI

Einige der häufigsten Herausforderungen scheinen sich hingegen als gemeinsame Herausforderungen unter den Teilnehmer: innen dieser Studie zu bestätigen:

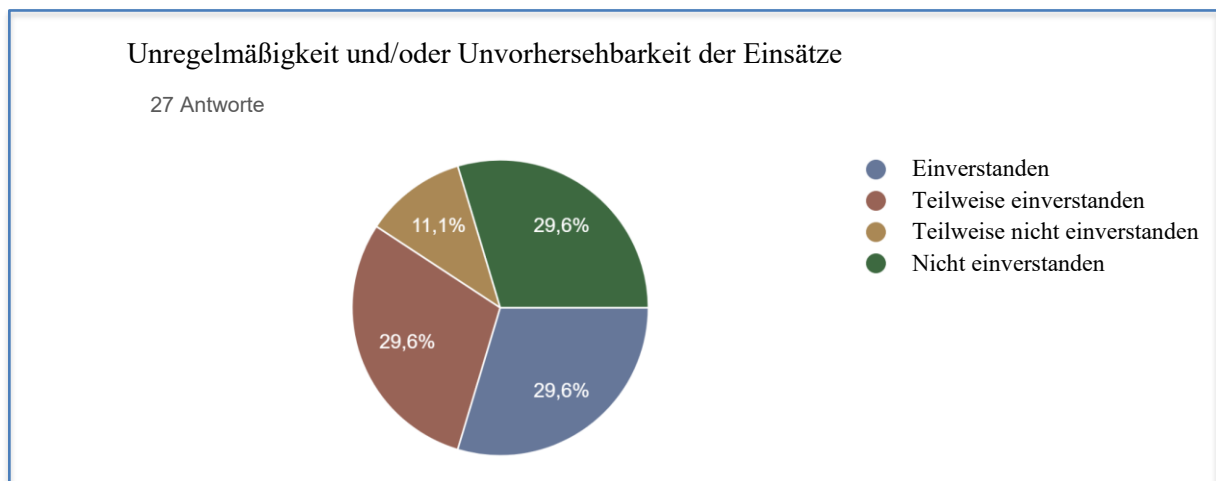


Abbildung 26: Herausforderung: Unregelmäßigkeit und/oder Unvorhersehbarkeit der Einsätze, Anhang 2, S. 1, Zeile 38

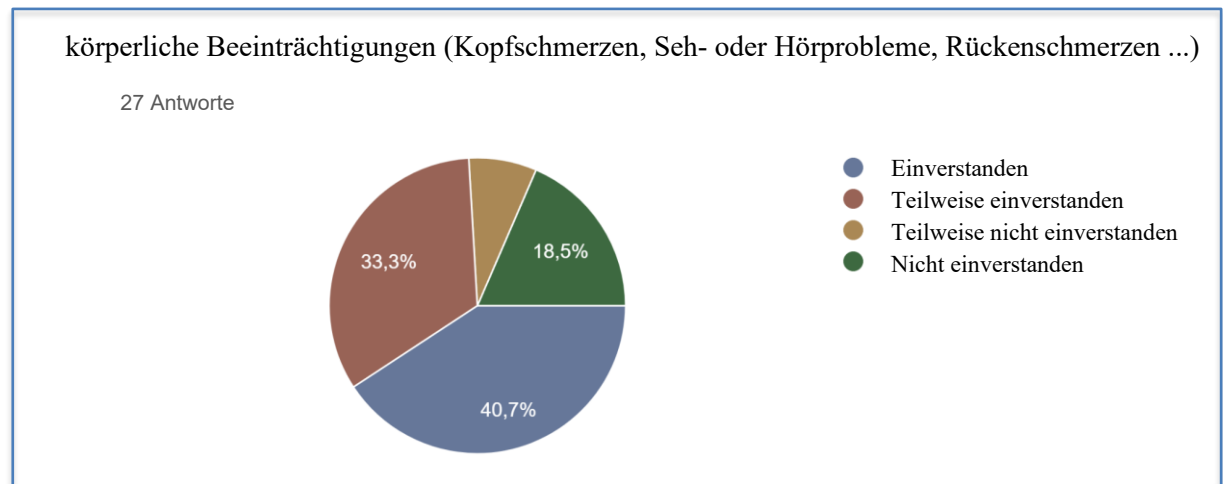


Abbildung 27: Herausforderung: körperliche Beeinträchtigungen, Anhang 2, S. 1, Zeile 53

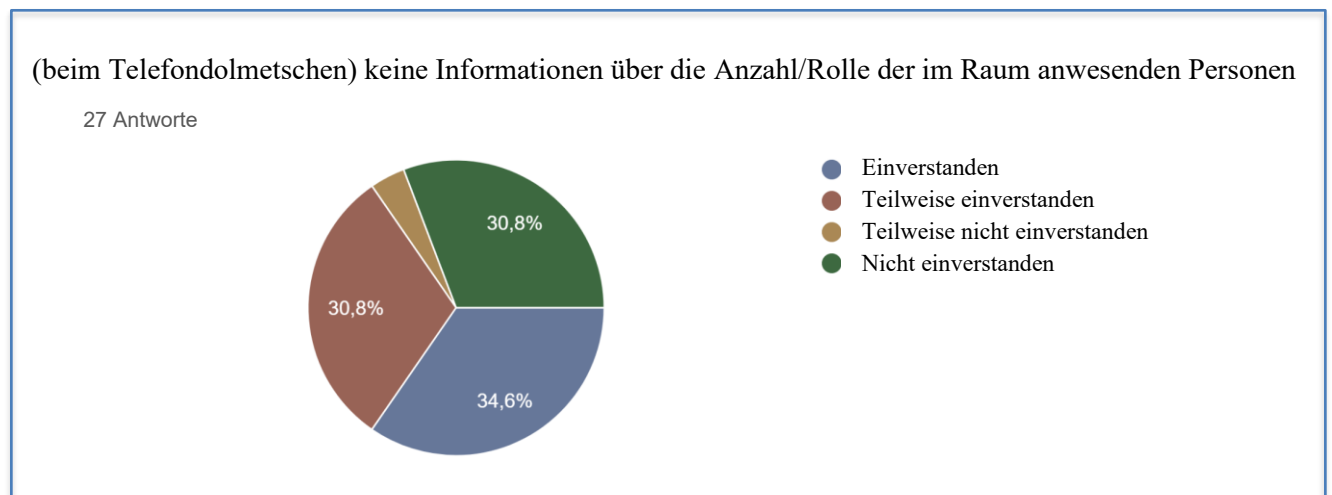


Abbildung 28: Herausforderung: keine Informationen über die Anzahl/Rolle der im Raum anwesenden Personen, Anhang 2, S. 1, Zeile 54

Insbesondere in Bezug auf körperliche Schäden wurden diese auch in den Antworten auf andere Umfragen genannt (I5, I17, I24, I25, I26), wobei auch Burnout als eine der Konsequenzen genannt wurde:

One notable challenge was dealing with fatigue and burnout due to the increased screen time and lack of physical breaks between interpreting sessions. (I5, Anhang 2, S. 2, Zeile 58)

Unter den Herausforderungen, die von Dolmetscher:innen in den offenen Fragen genannt werden, wird häufig die zunehmenden Anforderungen seitens des Arbeitgebers erwähnt. Diese beziehen sich meist auf technische Anforderungen wie Browser, Ausrüstung oder Geschwindigkeit der Verbindung, aber auch auf berufliche Anforderungen wie Protokolle, Settingsanforderungen oder als übermäßig empfundene Vorschriften (I1, I4, I14, I15). Insbesondere letztere werden von den Vorgesetzten der Dolmetscher:innen durchgesetzt, die wiederum eine Herausforderung aufgrund des toxischen Arbeitsumfelds darstellen, das sie schaffen, und der Arbeitsbedingungen, die sie auferlegen:

Negative: They pay little, they have unnecessary and absurd rules and protocols, they promise and don't deliver, they have extremely horrible communication.
(I13, Anhang 2, S.2, Zeile 81)

Unreasonable distribution for break time which can cause problem with going to toilet at urgent time (I25, Anhang 2, S.2, Zeile 76)

Obwohl die Unvorhersehbarkeit sowohl der Settings als auch der Einsätze als eine der am häufigsten geteilten Herausforderungen erscheint, wie in Abbildung 26 gezeigt, gibt es Dolmetscher:innen, die dies als positiven Aspekt der Remote-Arbeit erwähnen, da es ihnen ermöglicht, sich mit immer neuen Realitäten auseinanderzusetzen und mit Fachleuten aus anderen Ländern zu arbeiten (I5, I6, I14, I15).

Ein weiterer interessanter Aspekt ergibt sich aus dem Vergleich der Herausforderungen, die bei Remote- und Vor-Ort-Dolmetschungen auftreten, was durch die Tatsache ermöglicht wird, dass 12 der 27 Dolmetscher:innen angeben, auch Vor-Ort-Dolmetscher:innen zu sein:

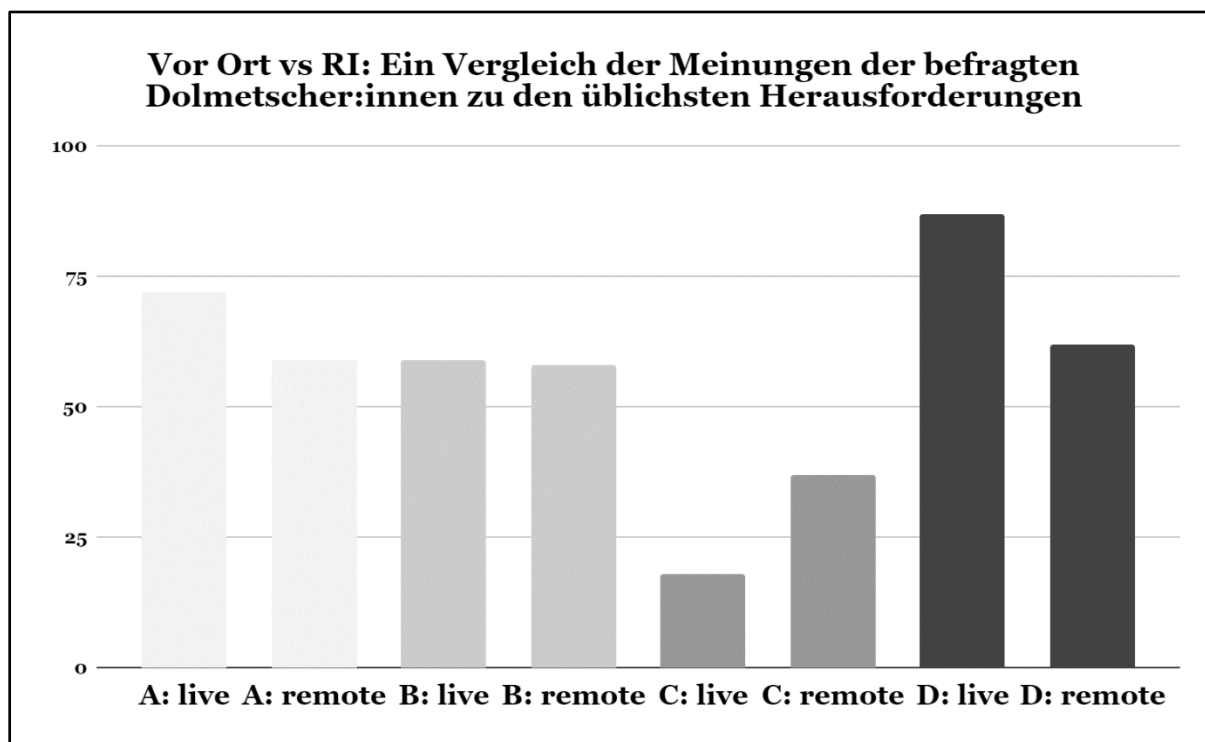


Abbildung 29: Vor Ort vs RI: Ein Vergleich der Meinungen der befragten Dolmetscher:innen zu den üblichsten Herausforderungen

Auch in diesem Diagramm zeigen sich gesplante Meinungen, die nahezu gleichmäßig verteilt sind: Etwa die Hälfte der Dolmetscher:innen, die sowohl remote als auch vor Ort arbeiten, empfindet die im Fragebogen aufgeführten Herausforderungen für die Vor-Ort-Dolmetschung als signifikant (A: vor Ort), wobei einige sie als weniger einschneidend erachten (B: vor Ort); die andere Hälfte hingegen sieht diese Herausforderungen nicht als relevant an (D: vor Ort) und nimmt eine deutliche Position ein (D) statt einer moderaten (C: vor Ort). Ähnliche Ergebnisse zeigen sich auch für die Remote-Dolmetschung, wobei die Neigung zur Ablehnung (D: remote) weniger ausgeprägt ist als bei der Vor-Ort-Dolmetschung, jedoch häufiger als bei der moderaten Ansicht (C: remote). Der Grund dafür könnte die höhere Bewusstheit über die tatsächlichen beruflichen Herausforderungen sein, möglicherweise aufgrund direkterer Auswirkungen dieser Herausforderungen auf das Individuum.

Schließlich ist es interessant zu erwähnen, dass unter den von den Dolmetscher:innen genannten zusätzlichen Herausforderungen häufig Stromausfälle auftauchen (I3, I6, I10, I24, I26), die offenbar keine bestimmte Region der Welt betreffen. Allerdings steht diese Feststellung im Widerspruch zu den Antworten von I24 und I26 auf Frage 44 “[...] Which one(s) of the following elements represent(s) a challenge for you as well during remote

interpretating? My internet connection” (Anhang 1, S. 13), auf die beide Dolmetscher:innen negativ geantwortet haben. Diese Diskrepanz könnte auf Unaufmerksamkeit seitens der beiden Dolmetscher:innen zurückzuführen sein, könnte jedoch auch mit Antworten im Sinne der sozialen Erwünschtheit (Aschemann-Pilshofer 2001) erklärt werden.

4.2.1. Thema 2 (*tatsächliche Herausforderungen*) – Faktoren 1 (*Berufserfahrung*) und 2 (*Vorhandensein eines akademischen Abschlusses*)

Wie in Fig.30 unten dargestellt, scheint die Gruppe von Dolmetscher:innen, die nur über die Ausbildung des Unternehmens verfügen, in der Mitte geteilt zu sein zwischen denen, die die präsentierten Herausforderungen als ihre eigenen empfinden (A, B), und denen, die dies nicht tun (D, C). Im Gegensatz dazu scheint die Gruppe von Dolmetscher:innen mit einem Studienabschluss eher mehr der präsentierten Herausforderungen als ihre eigenen wahrzunehmen, mit einer deutlichen Zunahme des moderaten Profils (B):

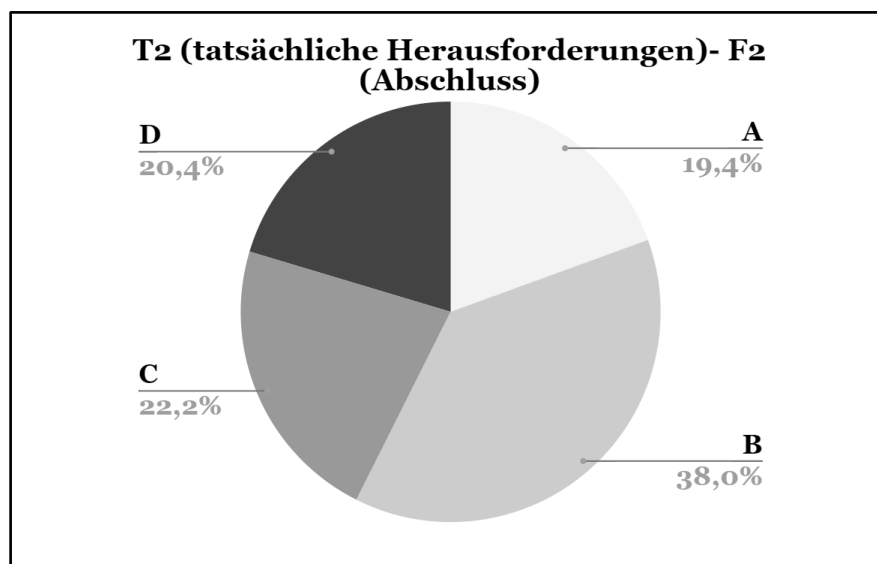


Abbildung 30: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - F2 (Abschluss)

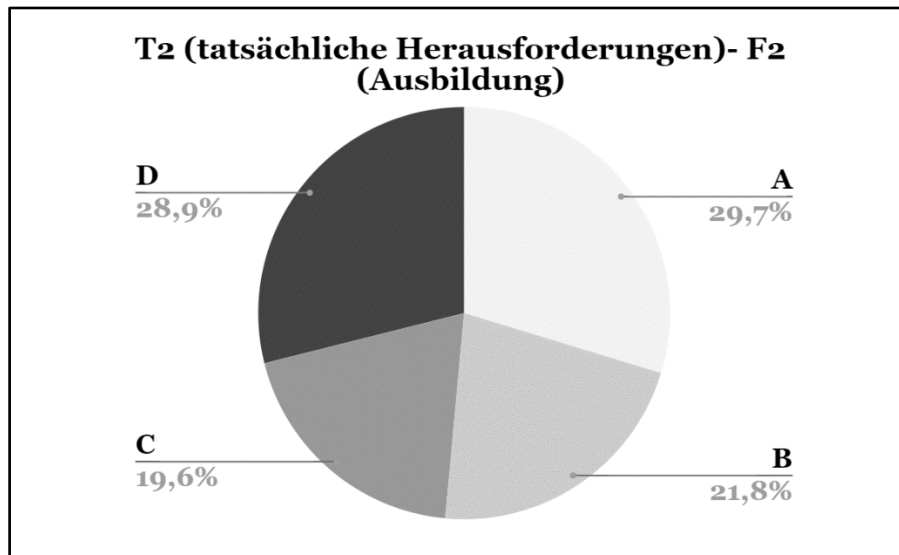


Abbildung 31: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - F2 (Ausbildung)

Obwohl die genaue Ursache dieses Ergebnisses nicht sicher feststellbar ist, sollte dennoch nicht unterschätzt werden, welchen Vorteil die Bewusstheit aus dem Bildungsweg potenziell bietet. Eine Überrepräsentation des Profils B könnte darauf hinweisen, dass Dolmetscher:innen die meisten der dargestellten Herausforderungen anerkennen, jedoch mit einem Fokus auf Problembewältigung. Eine Herausforderung wird wahrgenommen, wenn man durch die An- oder Abwesenheit von Instrumenten im Dolmetschkontext in Schwierigkeiten gerät; folglich ist das Ausmaß des negativen Einflusses umso größer, je weniger Werkzeuge und Ideen zur Bewältigung zur Verfügung stehen. Wenn eine Situation nur teilweise als Herausforderung empfunden wird, könnte dies darauf zurückzuführen sein, dass zumindest teilweise Mittel vorhanden sind, um den negativen Einfluss zu minimieren.

Betrachtet man diese Überlegungen im Kontext der Abbildung 31, scheint es einen Widerspruch zu geben: Warum sollten Dolmetscher:innen ohne formale Ausbildung weniger Herausforderungen wahrnehmen als diejenigen mit einer solchen? Die Antwort liegt möglicherweise im Bewusstseinskonzept: Inwieweit sind Dolmetscher:innen mit formaler Ausbildung über die tatsächlichen Risiken der im Fragebogen dargestellten Schwierigkeiten informiert? Wenn sie nicht nur die negativen Konsequenzen, sondern auch die Qualitätsstandards einer Dolmetschung kennen sollten, wie könnten sie dann die Schwere der aus den dargestellten Szenarien resultierenden Probleme erkennen? Dies könnte die

niedrigeren Prozentsätze der moderaten Profile B und C erklären, die möglicherweise auf weniger tiefgreifende Reflexionen zurückzuführen sind.

4.2.2. Thema 2 (*tatsächliche Herausforderungen*) – Faktor 3 (*Arbeitsmodus*)

Die Ergebnisse scheinen in diesem Fall spiegelverkehrt zu sein. Während in Abbildung 33 mehr als die Hälfte der Dolmetscher:innen, die sowohl in VRI als auch TI tätig sind, den im Fragebogen beschriebenen Herausforderungen zustimmen (56% für die Summe aus A und B), zeigt sich im Fall der ausschließlich in TI tätigen Gruppe eine nahezu gleiche Prozentzahl (54,9%) für die Profile D und C:

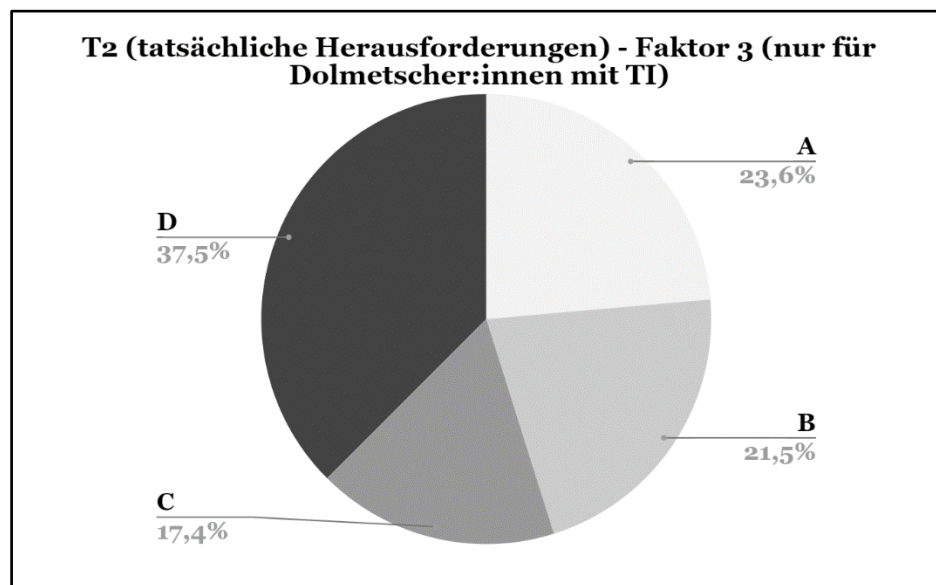


Abbildung 32: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit TI)

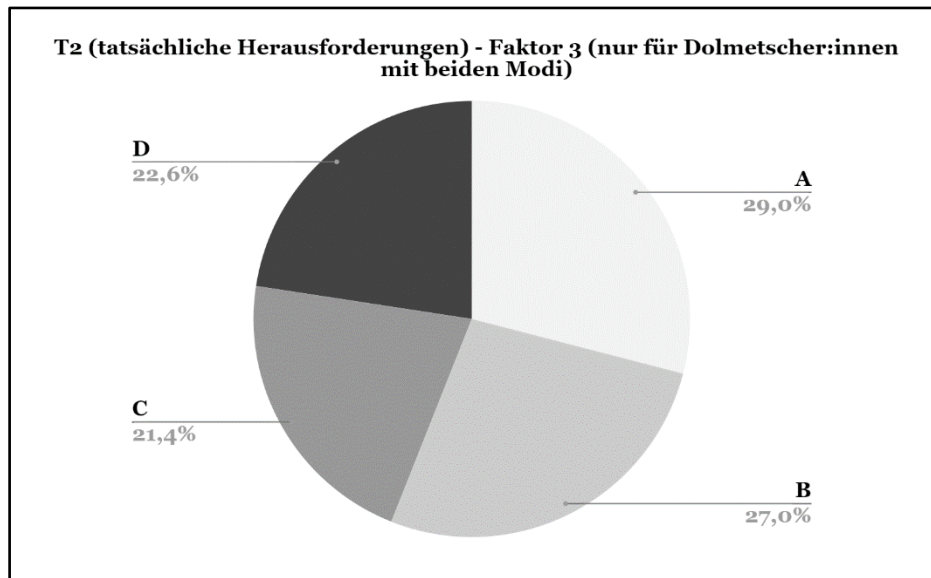


Abbildung 33: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit beiden Modi)

Dieses Ergebnis ist zwar bemerkenswert, aufgrund des Mangels an Zeit und Ressourcen jedoch nicht weiter untersuchbar, und stellt ausreichend infrage, welche Bedenken normalerweise der TI-Modalität zugeschrieben werden. Zudem könnte die hohe Prozentzahl des Profils D auf die Präsenz vieler Dolmetscher:innen im Stichprobenumfeld zurückzuführen sein, deren bisherige Erfahrung ausschließlich aus dem Ferdolmetschen besteht. Wie bereits erwähnt, handelt es sich dabei um eine neue Generation auf dem Markt, jung und möglicherweise von Anfang an daran gewöhnt, mit den Herausforderungen der Medien umzugehen und somit besser gerüstet für berufliche Herausforderungen zu sein.

4.2.3. Thema 2 (tatsächliche Herausforderungen) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

Im Fragebogen wurden verschiedene Herausforderungen untersucht, darunter auch solche, die mit den Arbeitsbedingungen durch das Unternehmen oder in einigen Fällen durch verschiedene Unternehmen auferlegt werden. Die Bezahlung steht deutlich im Mittelpunkt der weithin anerkannten und geteilten Herausforderungen (Abb. 34):

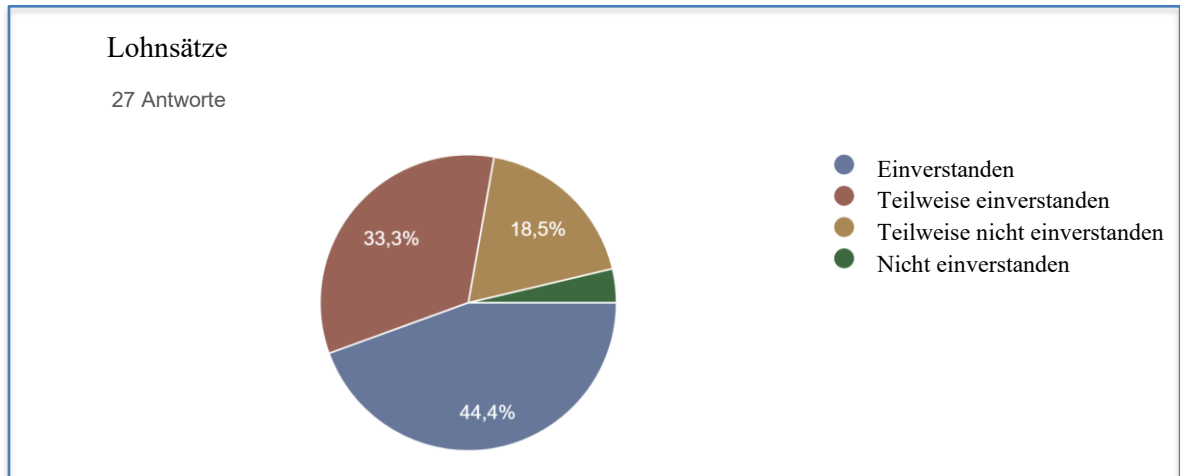


Abbildung 34: Herausforderung: Lohnsätze, Anhang 2, S. 1, Zeile 39

Im Gegensatz dazu werden technische Aspekte wie Arbeitsplattformen und von Unternehmen bereitgestellte Protokolle offensichtlich vom Teilnehmer:innen-Stichprobenumfeld widerlegt:

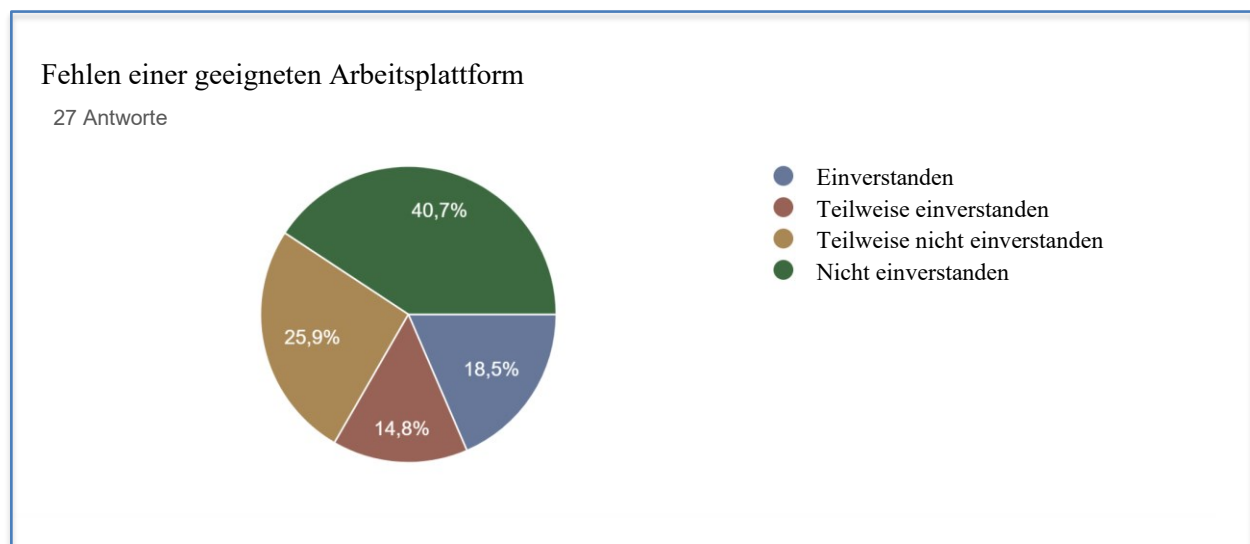


Abbildung 35: Herausforderung: Fehlen einer geeigneten Arbeitsplattform, Anhang 2, S. 1, Zeile 51

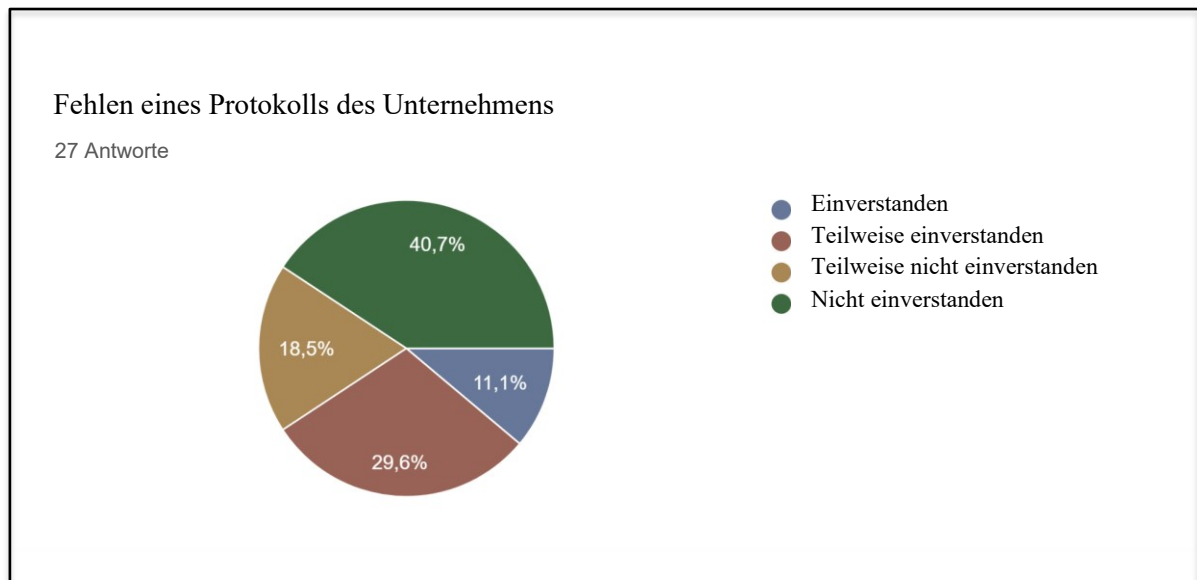


Abbildung 36: Herausforderung: Fehlen eines Protokolls des Unternehmens, Anhang 2, S. 1 Zeile 52

Es ist wichtig zu betonen, dass diese Rückmeldungen nicht verallgemeinerbar sind. Sie stammen hauptsächlich aus einer einzigen Firma, die, wie aus den zuvor diskutierten Antworten ersichtlich ist, von den Teilnehmer:innen der vorliegenden Studie besonders kritisiert wird. Für die Kombination von T2 - F4 und 5 hat die Autorin sich entschieden, die am meisten akzeptierten oder widerlegten Herausforderungen für jede der drei Unterkategorien gegenüberzustellen. Dies liefert nicht nur interessante und nützliche Daten, um ein klares und transparentes Bild der Prozentsätze in den Tortendiagrammen in Abbildung 37, 38 und 39 zu erhalten, sondern dient auch als Werkzeug zur Analyse, ob die Berichte jeder Unterkategorie tatsächlich auch in den Antworten zu den Arbeitsplatzherausforderungen widergespiegelt werden:

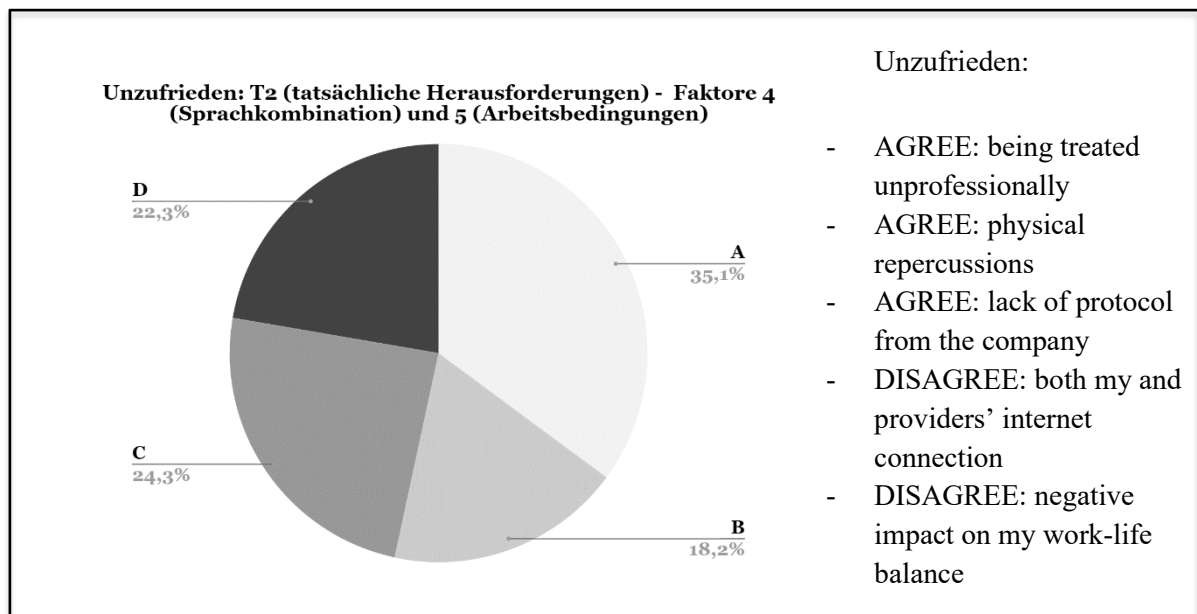


Abbildung 37: Unzufrieden: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

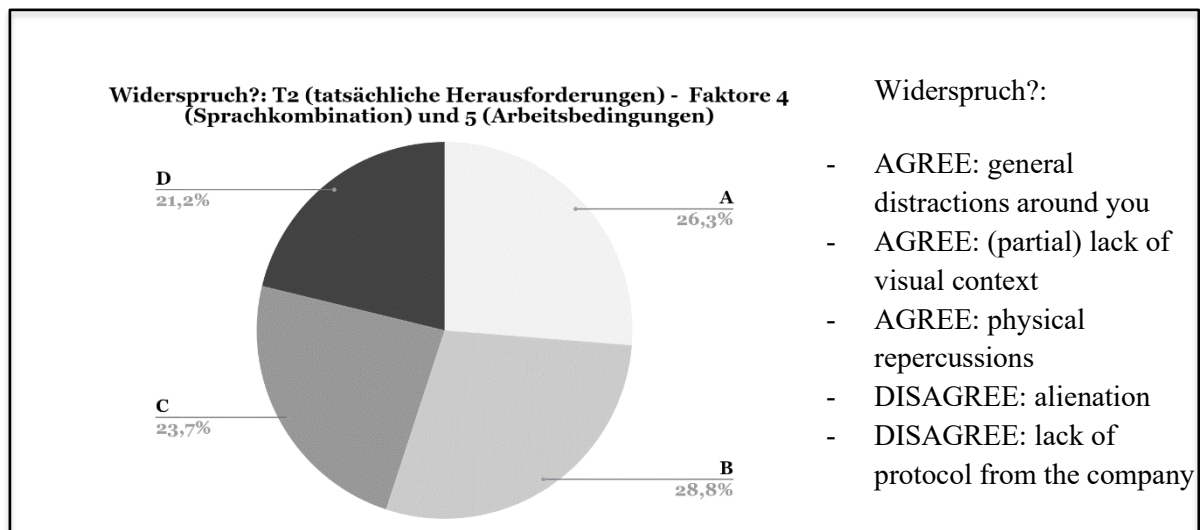


Abbildung 38: Widerspruch?: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

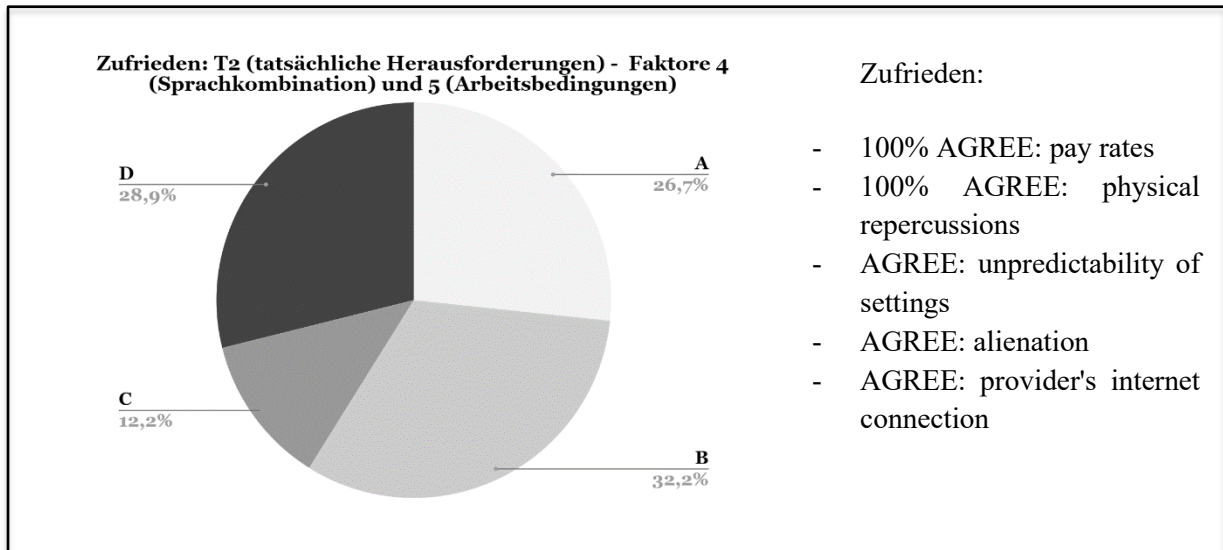


Abbildung 39: Zufrieden: T2 (tatsächliche Herausforderungen) - Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

Es ist auffällig, dass mit zunehmender Zufriedenheit mit dem Unternehmen auch die Anzahl der wahrgenommenen Herausforderungen steigt. Dieses Ergebnis ist bemerkenswert, da man vermuten könnte, dass nahezu jede Herausforderung mit der Unterstützung eines Unternehmens einfacher zu bewältigen ist als in Situationen, in denen man behindert oder vernachlässigt wird. Dies zeigt sich beispielsweise in der Gruppe der unzufriedenen Dolmetscher:innen (siehe Abb. 37), die häufig mangelnde professionelle Behandlung und das Fehlen eines klaren Unternehmensprotokolls als weit verbreitete Herausforderungen anführen. Trotz der Zufriedenheit, die im gesamten Fragebogen zum Ausdruck kommt, bemängeln auch die gesamten zufriedenen Dolmetscher:innen (siehe Abbildung 39) häufig zu niedrige Löhne im Vergleich zu den geforderten Aufgaben.

Im Einklang mit den zu Beginn dieses Unterkapitels erwähnten Themen stellen physische Auswirkungen eine der am häufigsten geteilten Herausforderungen in allen drei Unterkategorien dar.

4.3. Thema 2 – Die tatsächliche Relevanz der häufig zugeschriebenen *Vorteile* des Ferndolmetschens

Die Vorteile der Remote-Arbeitsweise, wie von den Dolmetscher:innen berichtet, ergänzen das Gesamtbild in Bezug auf die Herausforderungen und Vorteile der VRI- und TI-Modalitäten, was wichtig ist, um den nächsten Unterkapitel zu kontextualisieren, der die Meinungen der Dolmetscher:innen zum Remote-Dolmetschen behandelt.

Nahezu alle Teilnehmer:innen der Studie stimmen darin überein, dass die im Fragebogen vorgestellten Vorteile tatsächliche Vorteile darstellen, wie in Abbildung 40 dargestellt:

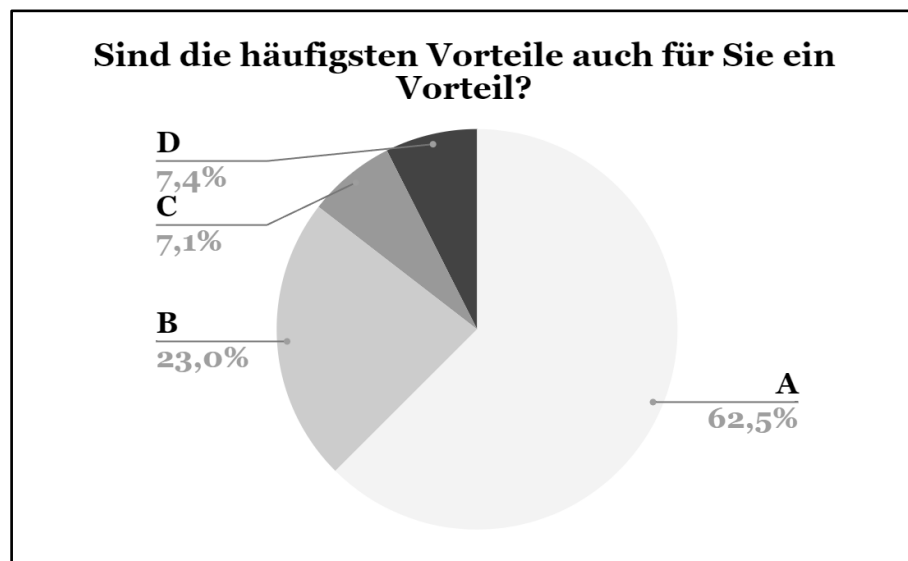


Abbildung 40: Thema 2: Die üblichsten Vorteile und deren Aktualität

Besonders im Abschnitt zu den Vorteilen wurden in offenen Fragen Informationen hinzugefügt, die über die in den Multiple-Choice-Fragen geforderten Daten hinausgehen. Ein Beispiel dafür ist der Vorteil, in der Nähe von Angehörigen, einschließlich Haustieren, arbeiten zu können, der mehrfach in den Umfrageantworten erwähnt wird (I6, I16). Besonders geschätzt wird auch die Möglichkeit, "Seite an Seite" mit Fachleuten aus aller Welt arbeiten zu können, was durch die internationale Dimension dieser Umgebungen ermöglicht wird (I5, I6, I14, I15). Ein weiterer Vorteil der internationalen Dimension ist die Bezahlung in Dollar, einer Währung, die in vielen Ländern als äußerst günstig gilt (I13, I24). Unter den Vorteilen ist auch die

Möglichkeit erwähnt, in einer vertrauten und geschützten Umgebung zu arbeiten, was besonders wichtig für Menschen ist, die unter Angstzuständen leiden (I6, I8, I9); in mehreren Antworten wird die Remote-Arbeitsweise als “befreiend” beschrieben, da sie es denjenigen ermöglicht, die unter Angst leiden, ihre Arbeit angemessen auszuüben und ihre Leidenschaft auszudrücken, ohne die negativen Folgen der Dolmetschung vor Ort erleben zu müssen.

Schließlich wird unter den Vorteilen auch die Möglichkeit erwähnt, neben der Arbeit auch andere häusliche Aufgaben (I22), das Studium (I3, I11) oder andere Vollzeitjobs (I22) zu bewältigen, wodurch ein Ansatz des Multitaskings unterstützt wird (I6, I14). Obwohl dieser Aspekt positiv für die Work-Life-Balance sein kann, wie bereits in früheren Unterkapiteln diskutiert wurde, ist es wichtig zu betonen, wie dies potenziell dazu führen könnte, dass Laien die Aufgabe eines/einer Dolmetscher:in in einem so sensiblen Kontext wie dem kommunalen Bereich unterschätzen könnten (obwohl im untenstehenden Beispiel keine Gewissheit besteht, dass es sich tatsächlich um einen Laien handelt).

“Were you able to tackle some of your past challenges?”

“Of course, I think I've learned a lot about all of these points and can easily master being able to interpret, even if I'm not paying 100% attention.” (I14, Anhang 2, S. 1, Zeile 60)

4.3.1. Eine Übersicht über die festgestellten Vorteile (Thema 2: *Vorteile*) im Vergleich zu den Einflussfaktoren (1, 2, 3, 4 und 5)

Im Gegensatz zu den bisher diskutierten Ergebnissen, bei denen die Antworten der Dolmetscher:innen oft gleichmäßig auf die verfügbaren 4 Profile verteilt waren, zeigt sich bei den Vorteilen in Bezug auf die Faktoren 1 und 2 (Abbildung 41 und 42) eine deutlichere Aufstellung:

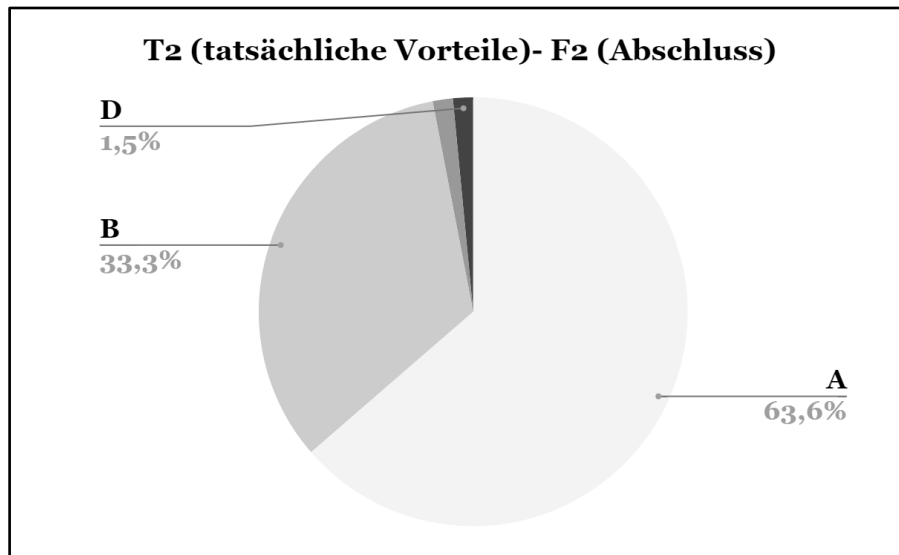


Abbildung 41: T2 (tatsächliche Vorteile)- F2 (Abschluss)

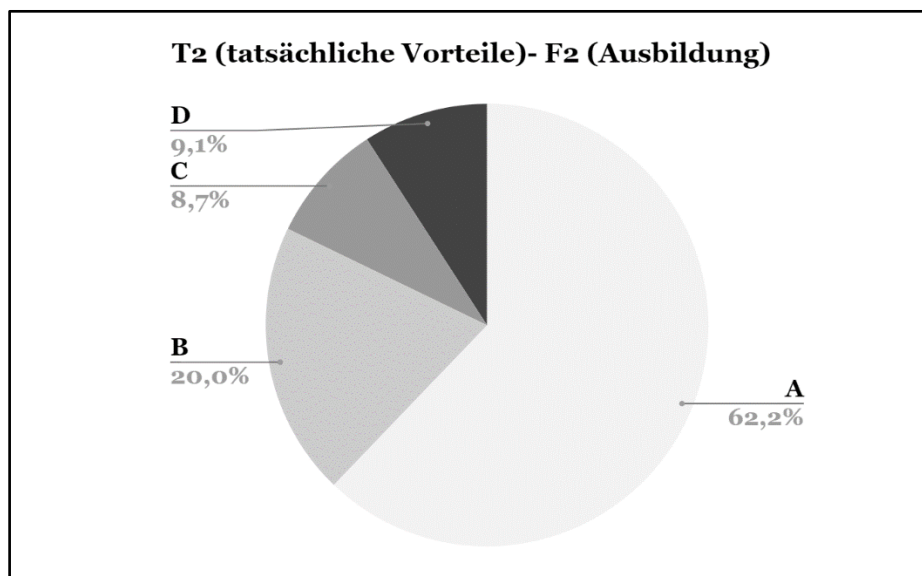


Abbildung 42: T2 (tatsächliche Vorteile)- F2 (Ausbildung)

Wie in Abbildung 41 dargestellt, fühlen sich Dolmetscher:innen mit einem Abschluss besonders von den im Fragebogen vorgeschlagenen Vorteilen repräsentiert. Eine klare Mehrheit der Profile A und B ist auch bei den Dolmetscher:innen sichtbar, die ihre Ausbildung abgeschlossen haben. Dieses Ergebnis könnte erneut mit dem potenziell höheren Bewusstsein der Gruppe von Dolmetscher:innen zusammenhängen, die ihren Bildungsweg abgeschlossen haben.

Es ist interessant festzustellen, dass auch bei der Kombination der Vorteile (Thema 2: Vorteile) mit den Faktoren 4 und 5 die Grafiken für die 3 Unterkategorien nahezu identisch zu

denen in Abbildung 43 und 44 sind, nur bezogen auf diese Faktoren in Bezug auf den Zufriedenheitsgrad:

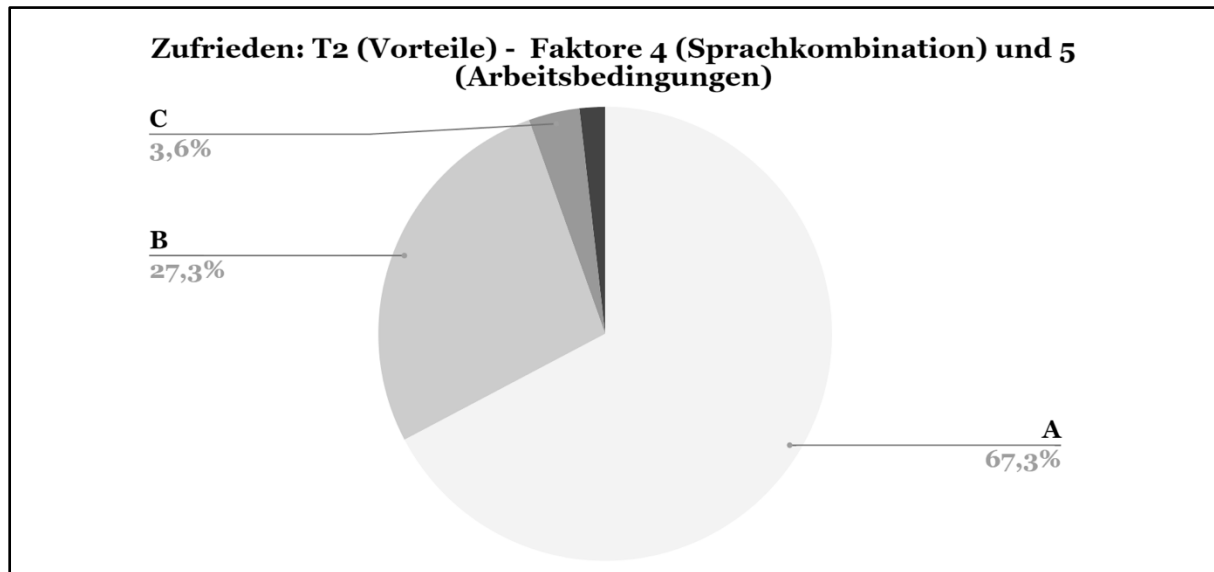


Abbildung 43: Zufrieden: Unzufrieden: T2 (Vorteile) - Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

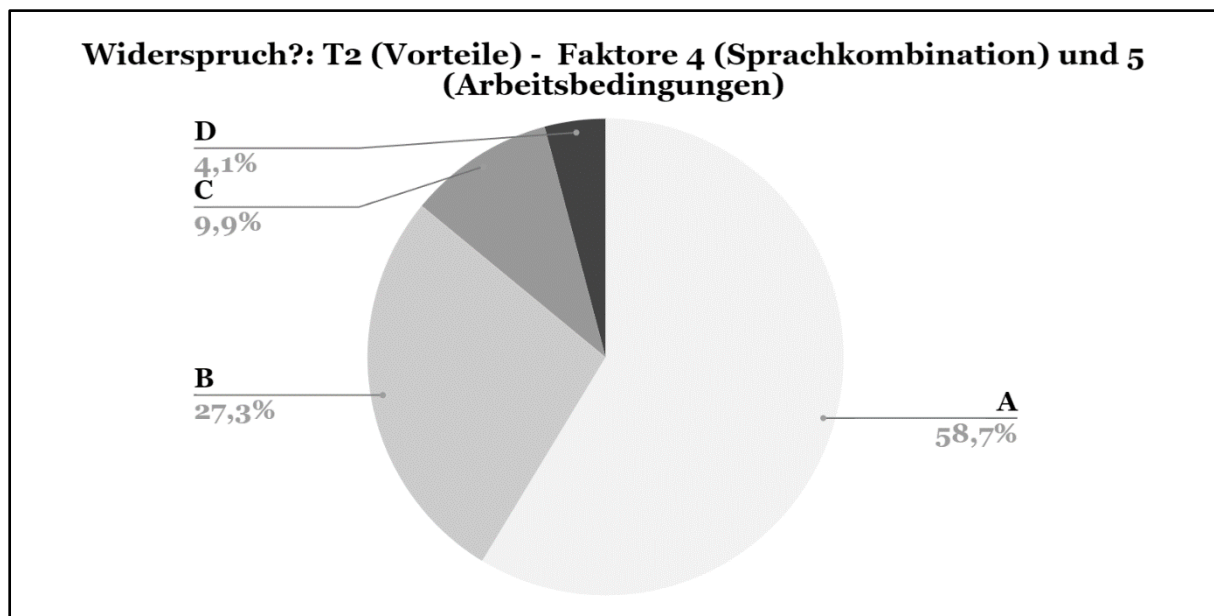


Abbildung 44: Widerspruch?: T2 (Vorteile) - Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

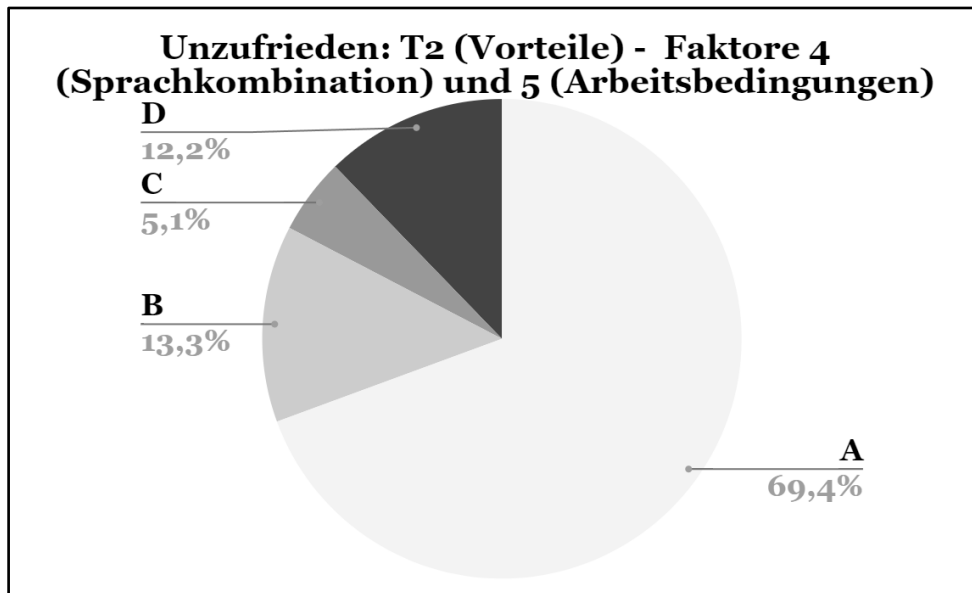


Abbildung 45: Unzufrieden: T2 (Vorteile) - Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

Schließlich ist ein weiteres interessantes Ergebnis die Kombination mit Faktor 3, bei der die Grafiken, die aus der Analyse der Antworten sowohl von Dolmetscher:innen, die ausschließlich in TI-Modus arbeiten (Abbildung 46), als auch von denen, die in VRI und TI aktiv sind (Abbildung 47), resultieren, nahezu gleich sind:

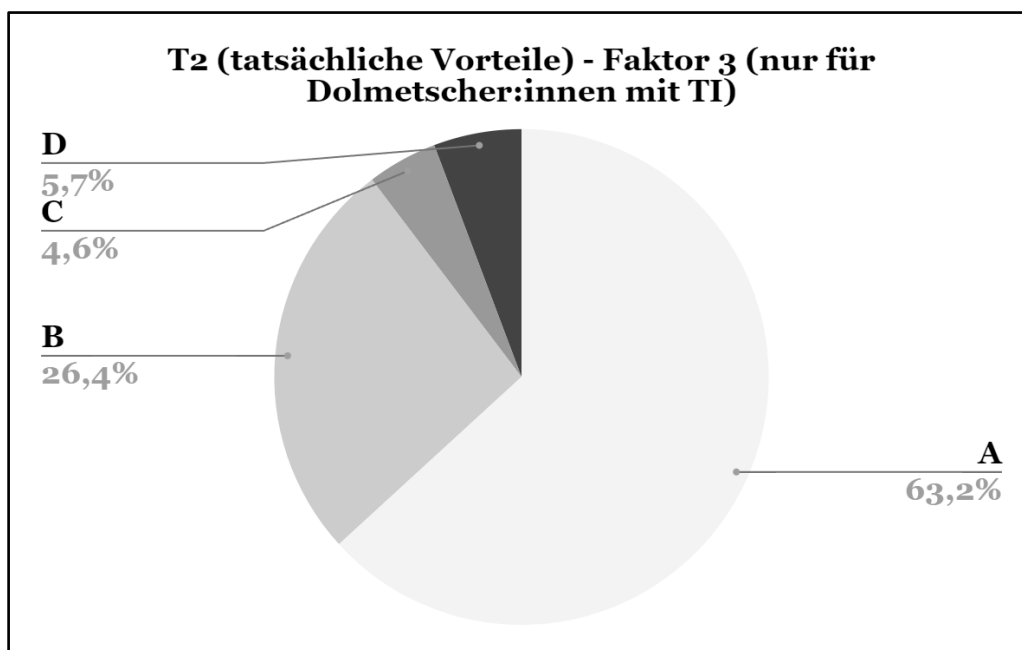


Abbildung 46: T2 (tatsächliche Vorteile) - Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit TI)

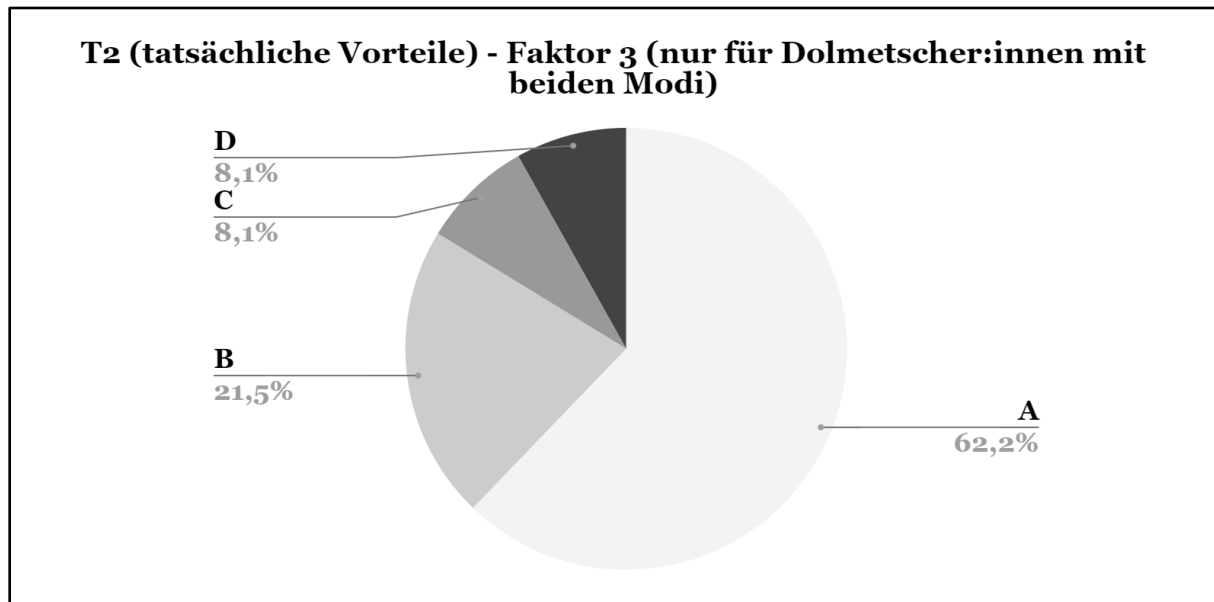


Abbildung 47: T2 (tatsächliche Vorteile) - Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit beiden Modi)

Die Prozentsätze sind nicht die einzigen Gemeinsamkeiten zwischen beiden Gruppen: Zu den am häufigsten geteilten Vorteilen in beiden Gruppen gehören die Möglichkeit, das Mikrofon zu stummschalten, der Zugang zu Informationen und Materialien im Internet sowie die Möglichkeit, nicht in die Privatsphäre der Kund:innen und insbesondere der Patient:innen einzugreifen.

4.4. Thema 3 – Meinung der befragten Dolmetscher:innen zu RI

Für Thema 3 lassen sich die 4 Profile wie folgt zusammenfassen:

A - positives Feedback:

“Generell halte ich das Remote-Dolmetschen für eine sehr *positive* Arbeitsumgebung.”

B - eher positives Feedback:

“Generell halte ich das Remote-Dolmetschen für eine *ziemlich positive* Arbeitsumgebung.”

C - eher negatives Feedback:

“Generell halte ich das Remote-Dolmetschen für eine *ziemlich negative* Arbeitsumgebung.”

D - negatives Feedback:

“Generell halte ich das Remote-Dolmetschen für eine *sehr negative* Arbeitsumgebung.”

Es wurde beschlossen, die Meinung der Dolmetscher:innen in der Studie zur RI-Modalität insgesamt zu untersuchen, indem Teilnehmer:innen sowohl offenen Fragen als auch Multiple-Choice-Fragen gegenübergestellt wurden. Letztere wurden als allgemeine Feststellungen zur RI-Modalität formuliert und fassen die häufigsten positiven und negativen Klischees zusammen, die ihr zugeschrieben werden. Die Teilnehmer:innen wurden dann gebeten, ihre Zustimmung oder Ablehnung zu der vorgeschlagenen Aussage auszudrücken.

Wie aus der untenstehenden Abbildung 48 deutlich wird, sind die vorherrschenden Meinungen dieses Mal die moderateren (B, C), wobei eine Mehrheit der Profile eine eher positive Einstellung zur Fernmodus zeigt:

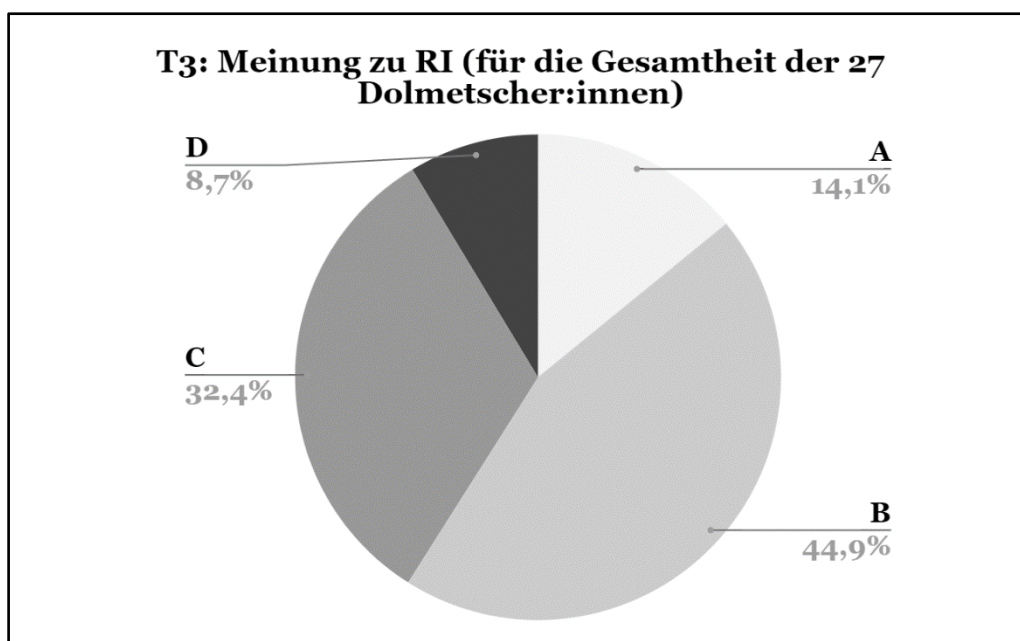


Abbildung 48: Thema 3: Meinung der befragten Dolmetscher:innen zu RI

Die Dominanz der moderaten Profile B und C zeigt sich auch bei den anderen Multiple-Choice-Fragen zu den Feststellungen über das Remote-Dolmetschen (Thema 3), vermutlich als Ergebnis überlegter Überlegungen der teilnehmenden Dolmetscher:innen. Viele von ihnen haben in den offenen Fragen des Themas 3 sowohl positive als auch negative Aspekte des Remote-Dolmetschens hervorgehoben (I1, I4, I5, I13, I15, I24).

Es gibt jedoch Aussagen, bei denen die Meinungen der Dolmetscher:innen eher eindeutig ausfallen, wie im Fall der Abbildung 49 gezeigt:

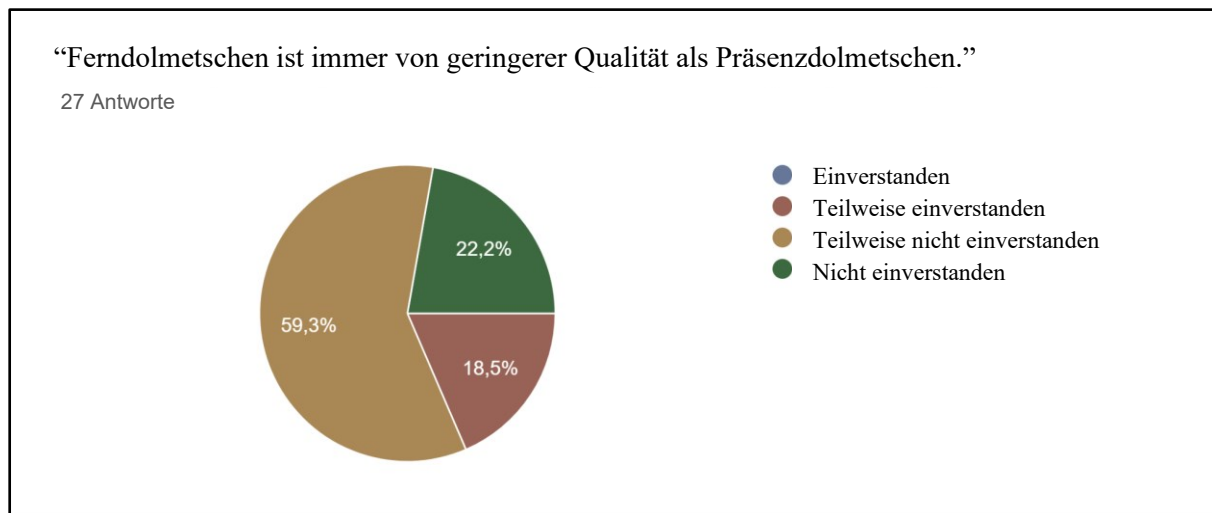


Abbildung 49: “Ferndolmetschen ist immer von geringerer Qualität als Präsenzdolmetschen.”, Anhang 2, S. 2, Zeile 26

Die indirekte Andeutung, dass sie eine mittelmäßige oder generell niedrigere Qualität der Arbeit leisten, könnte die Mehrheit der Dolmetscher:innen dazu veranlasst haben, die Feststellung in Frage 80 (Anhang 1, S. 23) in unterschiedlichem Maße zu verneinen. Die Studienteilnehmer:innen scheinen jedoch nicht zu zögern, anderen Aussagen zuzustimmen, die implizit eine niedrigere Arbeitsqualität zulassen. Wenn es jedoch darum geht, dieses Element klar anzuerkennen, zeigen sich die Meinungen eindeutig uneinig. Die Ursache könnte auch in der mangelnden Verfügbarkeit von Werkzeugen oder Kriterien für die eindeutige Definition von Qualitätsstandards liegen (Locatis et al. 2010).

Weitere Fälle, in denen die Meinungen der Dolmetscher:innen eher eindeutig sind, werden in den folgenden Unterkapiteln diskutiert.

4.4.1. Thema 3 (Meinung zu RI) – Faktoren 1 (Berufserfahrung) und 2 (Vorhandensein eines akademischen Abschlusses)

Besonders positiv ist die Meinung der Gruppe von Dolmetscher:innen mit akademischem Abschluss (Abbildung 50), bei der kein/e einzige/r Teilnehmer:in die Fernmodalität verurteilt:

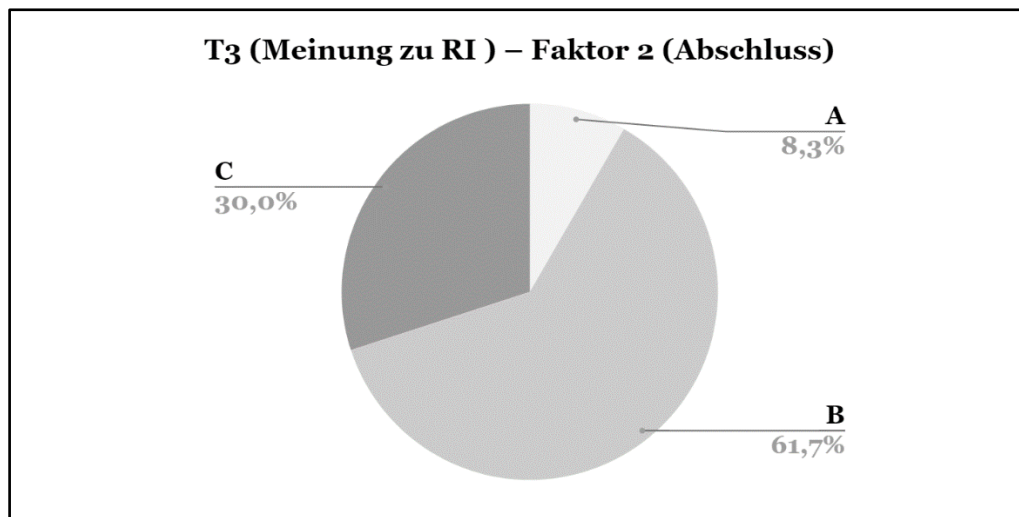


Abbildung 50: T3 (Meinung zu RI) – Faktor 2 (Abschluss)

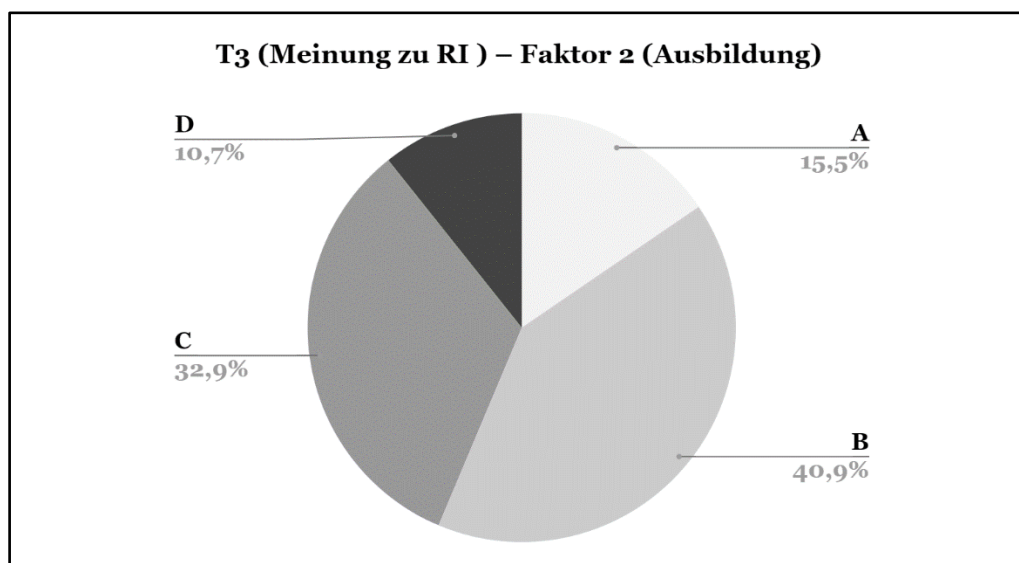


Abbildung 51: T3 (Meinung zu RI) – Faktor 2 (Ausbildung)

Das Ergebnis in Abbildung 50 kann als logisch angesehen werden, da zu erwarten ist, dass Personen, die einen Dolmetschstudiengang absolviert haben, eher dazu neigen, eine Dolmetschmethode nicht vollständig zu verurteilen. Dieses Ergebnis ist jedoch keineswegs selbstverständlich, da es sich immer noch um eine neue Dolmetschmethode mit Verbesserungspotenzial handelt, das auch erfahrene Dolmetscher:innen herausfordern oder frustrieren könnte.

Weniger enthusiastisch ist hingegen die Gruppe von Dolmetscher:innen, die eine Ausbildung absolviert haben (Abb. 51), bei der die Meinungen fast genau in der Mitte stehen. Trotz der Befriedigung, die einige von ihnen geäußert haben (I1, I6, I11, I20, I24, I26), könnte die Motivation dieser Dolmetscher:innen, ihre Arbeit auszuüben, geringer sein als die der zuvor beschriebenen Gruppe. Obwohl es keine Möglichkeit gibt, die Motivationen genauer zu analysieren, könnten die Gründe, warum Laien als Remote-Dolmetscher:innen arbeiten, vielfältig sein und nicht unbedingt mit der Freude an der (Remote-)Dolmetschung an sich zusammenhängen.

4.4.2. T3 (*Meinung zu RI*) – Faktor 3 (*Arbeitsmodus*)

Bei Betrachtung auch der Thema 3 in Bezug auf den Faktor 3 zeigen Dolmetscher:innen, die ausschließlich in der TI-Modalität tätig sind, eine deutlich höhere Zufriedenheit im Vergleich zum Ferndolmetschen insgesamt (Abbildung 52), im Gegensatz zu denen, die in beiden Modalitäten tätig sind (Abbildung 53):

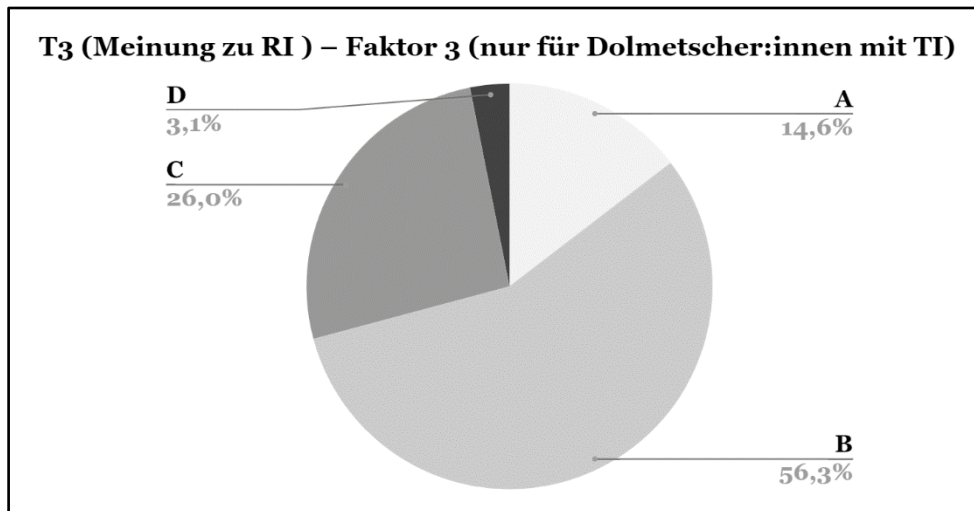


Abbildung 52: T3 (Meinung zu RI) – Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit TI)

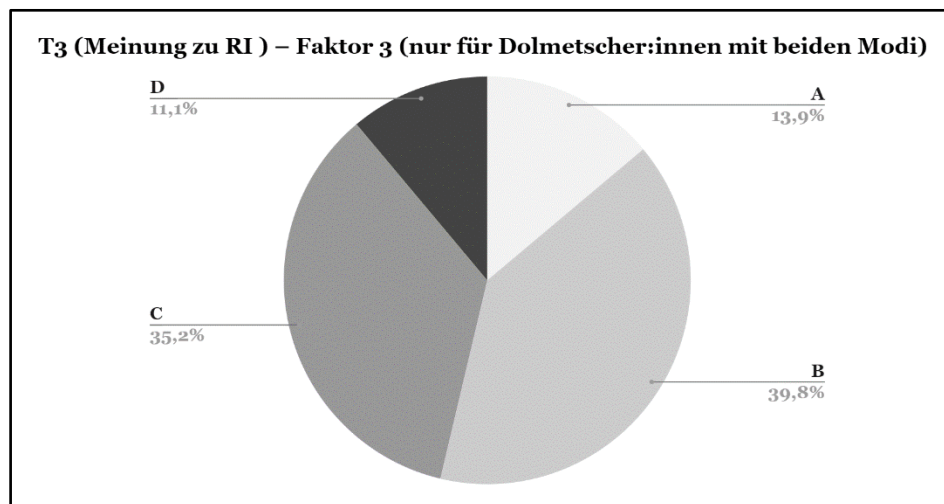


Abbildung 53: T3 (Meinung zu RI) – Faktor 3 (nur für Dolmetscher:innen mit beiden Modi)

Angesichts solcher Ergebnisse, die oft in der bisherigen Literatur betont wurden, bestätigt sich die Notwendigkeit weiterer Forschung im Bereich des RI (Bergrunde et al. 2020), insbesondere im Bereich der TI (Gracia-García 2002, Wang 2018), in der Hoffnung, mehr Licht auf ein zunehmend umstrittenes Thema zu werfen.

4.4.3. T3 (Meinung zu RI) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

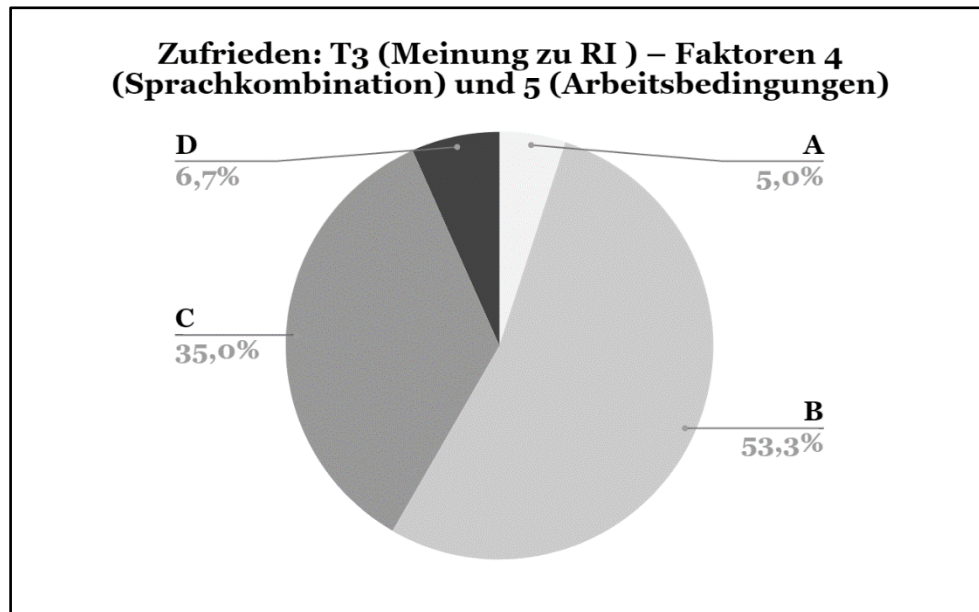


Abbildung 54: Zufrieden: T3 (Meinung zu RI) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

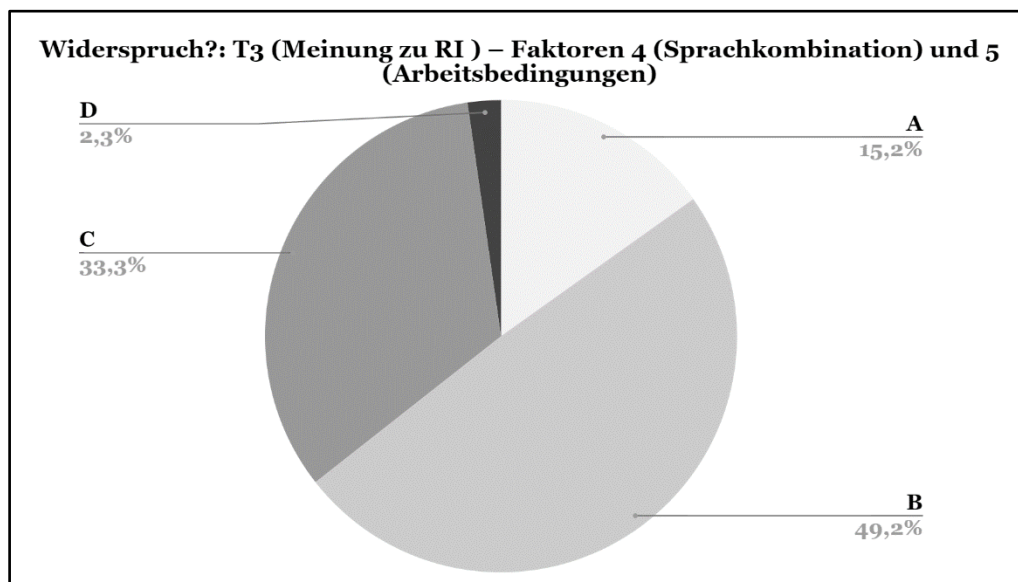


Abbildung 55: Widerspruch?: T3 (Meinung zu RI) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

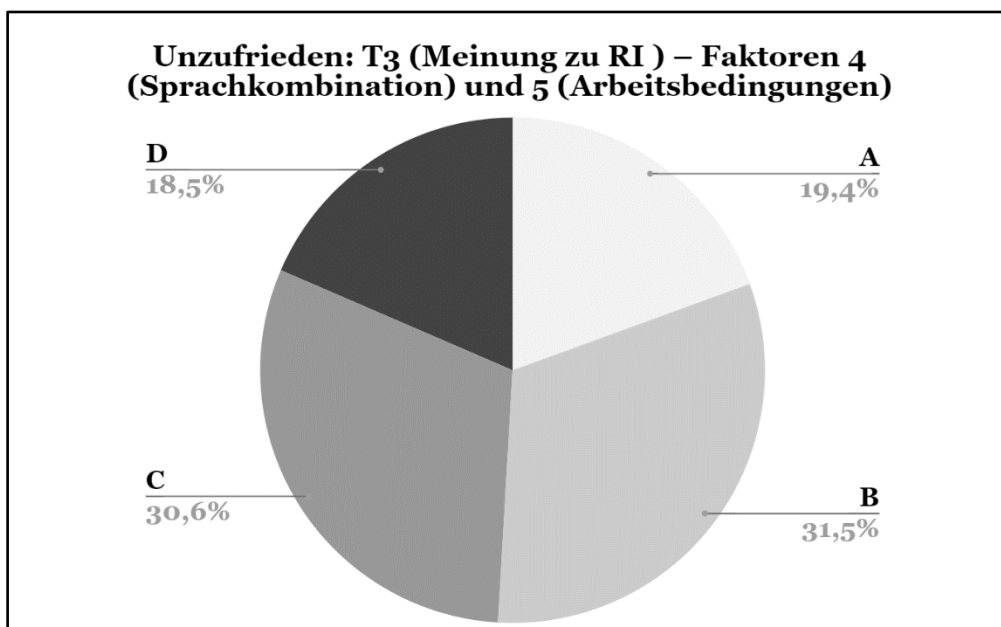


Abbildung 56: Unzufrieden: T3 (Meinung zu RI) – Faktoren 4 (Sprachkombination) und 5 (Arbeitsbedingungen)

Die Ergebnisse der oben genannten Diagramme für jede der drei Unterkategorien sind äußerst kohärent mit den jeweiligen Etiketten jeder Unterkategorie. Die Gruppe der “zufriedenen” Dolmetscher:innen (Abbildung 54) äußert ein überwiegend positives Feedback, mit einer starken Präsenz sowohl des Profils A als auch des Profils B. Im Gegensatz dazu zeigt die Kategorie der “Unzufriedenen” eine fast perfekte Spaltung zwischen positiven Meinungen (A, B) und negativen (D, C). Dies ist ein besonders bedeutendes Ergebnis, da es zeigt, dass die negativen Auswirkungen unzufriedenstellender Arbeitsbedingungen auf die Meinung der Dolmetscher:innen zur Fernmodalität zwar vorhanden sind, jedoch nicht ausreichen, um die gesamte Gruppe unzufrieden oder unglücklich mit der Modalität an sich zu machen. Dies deutet darauf hin, dass viele Dolmetscher:innen in der Lage sind, die Quellen der Unannehmlichkeiten vom Vergnügen an ihrer Tätigkeit zu unterscheiden.

Schließlich, bezogen auf die Dolmetscher:innen in der Kategorie “Widerspruch”, sichtbar in Abbildung 55, mag es schwierig erscheinen, eine Erklärung zu geben, die nicht nur auf Vermutungen basiert, angesichts der widersprüchlichen Antworten dieses Gruppen. In Wirklichkeit jedoch könnte gerade dieses Diagramm das repräsentativste und erkenntnisreichste aller bisher analysierten sein: Auf den ersten Blick mögen ihre widersprüchlichen Meinungen schwer zu entziffern sein, doch eine eingehendere Analyse zeigt ein facettenreiches Bild, das eine Synthese dessen darstellt, was aus den anderen Kategorien

hervorgegangen ist. Tatsächlich spiegeln die Prozentsätze dieser Gruppe sowohl die Begeisterung der Dolmetscher:innen der ersten Unterkategorie (Abbildung 54) als auch die Kritikpunkte und das Gefühl der Demotivation wider, die von der zweiten Unterkategorie (Abbildung 55) geäußert wurden. Die “Widerspruch”-Gruppe verkörpert somit ein facettenreiches Bild, in dem die Vielfalt der Erfahrungen und Bewertungen, die die Remote-Arbeit unter Dolmetscher:innen hervorgerufen hat, zu einem einzigen, umstrittenen Urteil über die Antwort auf die Frage 11 “What do you think about remote interpreting? ” (Anhang 1, S. 4) führen. Gerade dieses Ergebnis unterstreicht die Bedeutung, die verschiedenen Nuancen der Meinung zu berücksichtigen, die aus dem Dialog und dem Austausch mit verschiedenen Dolmetscher:innen hervorgehen, wenn es um die Bewertung der Auswirkungen der Remote-Arbeit geht. Es gibt keine einheitliche Antwort auf die Frage, ob diese Arbeitsweise vorteilhaft oder nachteilig ist: Das Urteil hängt von mehreren individuellen und kontextuellen Faktoren ab. Weitere Forschungen, die eine breitere Stichprobe von Dolmetscher:innen umfassen und die Motivationen hinter ihren Entscheidungen genauer untersuchen, könnten weitere Denkanstöße für eine umfassendere Bewertung der Remote-Arbeit im Dolmetschbereich liefern.

Kapitel 5 – Fazit

Die durchgeführte Studie zur Wahrnehmung der aktuellen Generation von Dolmetscher:innen bezüglich des Ferndolmetschens im Kontext des Kommunaldolmetschens hat aufschlussreiche Ergebnisse hervorgebracht. Angesichts der bereits vorhandenen umfangreichen Forschung zu diesem Thema (Bergunde et al. 2018; Boe et al. 2023; Braun 2015; Braun et al. 2021; Chmiel & Spinolo 2022; De Boe 2020; Napier et al. 2018; Jiang 2017; Klammer & Pöchhacker 2021; Moser-Mercer 2005; Roziner & Shlesinger 2010), stellt sich die vorliegende Studie nicht als Pionierarbeit in einem unerforschten Gebiet dar. Jedoch versucht die vorliegende Studie, durch die Analyse der Sichtweisen von Ferndolmetscher:innen, die Einschränkungen und möglichen Vertiefungen vorheriger Studien auszugleichen. Dabei untersucht die Studie, inwiefern sich die Sichtbarkeit der Dolmetscher:innen (Thema 1), die tatsächlich wahrgenommenen Herausforderungen (Thema 2) und die allgemeine Meinung zum Ferndolmetschen (Thema 3) auf die einzelnen Dolmetscherprofile auswirken können. Faktoren wie Berufserfahrung (Faktor 1), Ausbildung (Faktor 2), Arbeitsmodus (Faktor 3), Sprachkombination (Faktor 4) und Zufriedenheit mit den Arbeitsbedingungen (Faktor 5) werden dabei berücksichtigt, um mögliche Einflussfaktoren auf die drei oben genannten Themen zu identifizieren.

Allerdings handelt es sich hierbei um eine nicht repräsentative Studie, da nur 27 Dolmetscher:innen berücksichtigt werden; die Heterogenität der akademischen Hintergründe der Teilnehmer stellt zwar eine Stärke dar, erschwert jedoch eine Generalisierung der erzielten Ergebnisse. Diese können nämlich nicht ohne Weiteres auf eine spezifische Gruppe von Dolmetscher:innen übertragen werden, wie beispielsweise für diejenigen mit einem Abschluss im Dolmetschwesen, da unter den 27 Dolmetscher:innen auch viele ohne akademischen Hintergrund sind. Eine weitere Einschränkung der vorliegenden Studie ergibt sich aus der Natur des Fragebogens selbst als Forschungsmethode: Trotz der Aufnahme von qualitativen Fragen war keine tiefergehende Analyse der Antworten der Dolmetscher:innen aufgrund von Zeit-, Ressourcen- und Platzgründen möglich. Dies gilt insbesondere für einige im Fragebogen enthaltene Antworten, die mehrdeutig, unklar oder verkürzt sind und die einer weiteren Klärung bedurften.

Die Forschungsfrage der vorliegenden Studie lautet “Wie steht die heutige Generation von Dolmetscher:innen zum Ferndolmetschen im Bereich des Kommunaldolmetschens?”. Trotz der oft geäußerten Kritik an dieser Modalität hat die Analyse ihre Relevanz und Notwendigkeit in der heutigen Landschaft demonstriert. Die Antwort ist positiv: Die Ergebnisse bestätigen teilweise frühere Erkenntnisse und zeigen eine anhaltende Exposition gegenüber Burnout und anderen physischen Belastungen für die meisten Teilnehmer:innen. Herausforderungen wie Entfremdung und der Mangel an visuellem Kontext, die oft in der Literatur genannt werden, wurden jedoch von weniger als der Hälfte der Befragten geteilt, was auf die Notwendigkeit weiterer Forschung hinweist, um zu verstehen, ob diese Probleme tatsächlich aus der Fernmodalität oder aus anderen individuellen und sozialen Faktoren resultieren. Negative Arbeitsbedingungen wie niedrige Gehälter und unangemessene Behandlung durch Vorgesetzte erwiesen sich als entscheidend für eine positive Arbeitserfahrung. Dennoch haben diese Bedingungen die Meinungen der Dolmetscher:innen nicht vollständig beeinflusst, die mehrheitlich positives Feedback zur Fernmodalität geäußert haben. Insbesondere haben sich die Dolmetscher:innen, die ausschließlich im Bereich des Telefondolmetschens tätig sind, überraschenderweise positiver zur Fernmodalität geäußert, trotz der Herausforderungen, die mit Blick auf diese Modalität häufig genannt werden.

Etwa 50% der Teilnehmer:innen haben ähnliche Herausforderungen im Zusammenhang mit dem Ferndolmetschen genannt, während die Vorteile weithin anerkannt wurden. Im Hinblick auf die Meinung der Dolmetscher:innen bezüglich der Fernmodalität (Thema 3), und insbesondere auf die Bewertung deren Meinungen zu den Arbeitsbedingungen (Faktors 5), wurden während der Analyse mehrere Widersprüche festgestellt, möglicherweise aufgrund einer Kombination aus Enthusiasmus und betrieblichem Druck oder eher aufgrund eines Mangels an Bewusstsein und Werkzeugen seitens der Teilnehmer:innen. Dies bleibt ein wenig erforschtes Thema in der bestehenden Literatur, ist jedoch laut den Forschungsergebnissen von Bedeutung. Der Mangel an dieser Praxis scheint zu den Herausforderungen in Bezug auf Proaktivität, Bewältigung von Herausforderungen und Erkennung potenzieller Risiken aus einer oberflächlichen oder sogar falschen Dolmetschung beizutragen. In diesem Zusammenhang haben die Teilnehmer:innen die Notwendigkeit kontinuierlicher Schulung und Aktualisierung betont, zusätzlich zur Notwendigkeit spezifischerer Ausbildungswege für das Videodolmetschen an Universitäten.

Abschließend sollen nochmal die Dolmetscher:innen zu Wort kommen, die durch die Frage 107 der Umfrage “How would you improve remote interpreting?” (Anhang 1, S. 32) verschiedene Maßnahmen zur Verbesserung des Remote-Dolmetschens hervorgehoben haben, darunter häufige Pausen, flexible Arbeitszeiten, spezifische Glossare, fortschrittliche Technologien, Backups für Internet und Energie, Standardisierung der Ausbildung, Erhöhung der Gehälter und Verbesserung der Arbeitswerkzeuge. Vor allem aber die Förderung einer unterstützenden Arbeitsumgebung und einer stärkeren menschlichen Verbindung innerhalb der Unternehmen.

Zusammenfassend bietet das Ferndolmetschen trotz der Herausforderungen signifikante Vorteile und kann eine befriedigende und stimulierende Arbeitsweise sein. Eine verstärkte Aufmerksamkeit für Arbeitsbedingungen, Ausbildung und Bewusstsein ist erforderlich, um eine positive Erfahrung für Dolmetscher:innen zu gewährleisten. Trotz der oben genannten Einschränkungen kann die vorliegende Studie als Ausgangspunkt für eine Neubewertung der Fernmodalität dienen, da die erzielten Ergebnisse nicht mit den bisherigen Forschungsergebnissen übereinstimmen. Wie viele andere Bereiche auch, unterliegt der Dolmetschbereich den Auswirkungen einer sich ständig verändernden Welt, in der sich die Generationen an neue Werkzeuge und Anforderungen anpassen müssen. Dieser Wandel wird sich auch im Bereich des Ferndolmetschens fortsetzen, und nur durch eine kontinuierliche Auseinandersetzung mit seinen Vor- und Nachteilen im Vergleich zu den aktuellen Arbeitsbedingungen können wir den Wandel aktiv gestalten und nicht von ihm überwältigt werden.

Bibliographie

- Alanazi, Mohammad S. (2022). Lack of interpretation services for limited English and Arabic proficiency patients in Saudi hospitals: challenges and perceptions. *Saudi Journal Language Studies* 3 (2), 61-75.
- Alley, Erica (2012). Exploring Remote Interpreting. *International Journal of Interpreter Education* 4 (1), 111-119.
- Amato, Amalia (2006). *IL RUOLO DELL'INTERPRETE NEGLI INCONTRI MEDICI*. Intervento presentato al convegno Problemi e fenomeni di mediazione linguistica e culturale tenutosi a Bari, 261-281 (Stand: 18.2.2005).
- Amato, Amalia; Bertozzi, Michela; Braun, Sabine; Cabrera Méndez, Gabriel; Capiozzo, Enrico; Danese, Lisa; Davitti, Elena; González Rodríguez, María Jesús; Iglesias Fernández, Emilia; Muñoz López, Juana; Russo, Mariachiara & Spinolo, Nicoletta (Hg.) (2018). *Handbook of Remote Interpreting*. SHIFT in Orality Erasmus+ Project n. 2015-1-IT02-KA03-014786.
- Aschemann-Pilshofer, Birgit (2001). *Wie erstelle ich einen Fragebogen?*. Graz: Wissenschaftsladen Graz.
- Ashby, Christine E. (2011). Whose "Voice" is it Anyway?: Giving Voice and Qualitative Research Involving Individuals that Type to Communicate. *Disability Studies Quarterly*, 31(4), <http://dsq-sds.org/article/view/1723/1771>
- Bergunde, Annika; Pöllabauer, Sonja & Topolovec, Iris (Hg.) (2018). *Handbook for interpreters in asylum procedures*. Berlin: Frank & Timme, Verlag für wissenschaftliche Literatur.
- Braun, Sabine (2015). Remote Interpreting. In: Mikkelsen, Holly, Jourdenais, Renée *Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 178 – 183.
- Braun, Sabine (2019). *Technology and interpreting*. Abingdon, Oxon/New York: Routledge.

- Braun, Sabine (2020). You're just a disembodied voice really. In: Brône, Geert & Salaets, Heidi (Hg.). *Introduction: Why linking up with video?*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 47-79.
- Braun, Virginia; Clarke, Victoria; Boulton, Elicia; Davey, Louise & McEvoy, Charlotte (Hg.) (2021). The online survey as a qualitative research tool. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL RESEARCH METHODOLOGY* 24 (6), 641-654.
- Brône, Geert & Salaets, Heidi (Hg.) (2020). *Introduction: Why linking up with video?*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Chmiel, Agnieszka & Spinolo, Nicoletta (Hg.) (2022). *Testing the impact of remote interpreting settings on interpreter experience and performance: Methodological challenges inside the virtual booth*. Translation, Cognition & Behavior 5 (2). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 250 - 274.
- De Boe, Esther (2020). A methodological framework for investigating the impact of telephone and video interpreting on quality in healthcare interpreting. In: Brône, Geert & Salaets, Heidi (Hg.). *Introduction: Why linking up with video?*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 79–105.
- De Boe, Esther; Vranjes, Jelena & Salaets, Heidi (Hg.) (2023). *Interactional Dynamics in Remote Interpreting: Micro-analytical Approaches*. New York: Routledge.
- Dean, Robyn K. & Pollard, Robert Q. (2011). Context-based Ethical Reasoning in Interpreting: A Demand Control Schema Perspective. *The Interpreter and Translator Trainer* 5 (1), 155-182.
- Flore, Glenn; Milagros, Abreu; Cara, Pizzo Barone; Richard, Bachur & Hua, Lin (Hg.) (2012). Errors of Medical Interpretation and Their Potential Clinical Consequences: A Comparison of Professional Versus Ad Hoc Versus No Interpreters. *Annals of Emergency Medicine* 60 (5), 545-553.
- Gile, Daniel (2016). Review of Mikkelsen & Jourdenais. *The Routledge handbook of interpreting* 18 (1), 131 - 135.

- Jiang, Lihua (2017). Mikkelsen & Jourdenais. The Routledge Handbook of Interpreting. Target. *International Journal of Translation Studies* 29 (1), 178 - 183.
- Karlovits, Stefan Josef (2021). *Qualität im simultanen Konferenzdolmetschen: Evaluierung von Dolmetschleistungen anhand des Prozessmodells von Kalina: evaluation of interpreting services based on the process model by Kalina / vorgelegt von Stefan Josef Karlovits, BA. Masterarbeit, Karl-Franzens-Universität Graz.*
- Klammer, Martina & Pöchhacker, Franz (2021). Video remote interpreting in clinical communication: A multimodal analysis. *Patient Education and Counseling* 104 (12), 2867-2876.
- Lung, Rachel & Li, Donghui (2005). Interpreters as Historians in China*. *Meta* 50 (3), 997–1009.
- Mellinger, Christopher D. (2020). POSITIONALITY IN PUBLIC SERVICE INTERPRETING RESEARCH. / POSICIONALIDAD EN LA INVESTIGACIÓN DE LA INTERPRETACIÓN EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS. *FITISPos International Journal* 7 (1), 92-109.
- Moser-Mercer, Barbara (2005). Remote Interpreting: Issues of Multi-Sensory Integration in a Multilingual Task. *Meta* 50 (2), 727–738.
- Napier, Jemina; Skinner, Robert & Braun, Sabine (Hg.) (2018). *Here or there: research on interpreting via Video Link*. Washington, DC: Gallaudet University Press.
- Pöchhacker, Franz (2006). Interpreters and Ideology: From «Between» to «Within». *Across Languages and Culture* 7 (2), 191–207.
- Price, Erika Leemann, Pérez-Stable, Eliseo J., Nickleach, Dana, López, Monica & Karliner, Leah (Hg.) (2012). Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters. *Patient Education Counseling* 87 (2), 226–232.

- Gracia García, Robert A. (2002). Telephone interpreting: A review of pros and cons. In: Proceedings of the 43rd Annual Conference. Alexandria, VA: American Translators Association, 195–216.
- Robyn K. Dean & Robert Q Pollard, Jr. (2001). Application of Demand-Control Theory to Sign Language Interpreting: Implications for Stress and Interpreter Training. *Journal of Deaf Studies and Deaf Education* 6, (1), 1-14.
- Roziner, Ilan & Shlesinger, Miriam (2010). Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. *International journal of research and practice in interpreting* 12 (2), 214-247.
- Shlesinger, Miriam (2009). Crossing the Divide: What Researchers and Practitioners Can Learn from One Another. *The International Journal for Translation & Interpreting Research*, 1(1), 1-14.
- Taibi, Mustapha (2014). Community interpreting and translation in the Arab World: Status quo and strategies for change. *Babel* 60 (1), 52 - 69.
- Tiselius, Elisabet (2019). The (un-) ethical interpreting researcher: ethics, voice and discretionary power in interpreting research. *Perspectives: Studies in Translation Theory and Practice* 27 (5), 747-760.