

MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Zur Selbst- und Fremdwahrnehmung von LaiendolmetscherInnen in der
Wirtschaft

verfasst von | submitted by

Raffaela Olympia Viola Klinkhammer BA

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 070 331 342

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

Masterstudium Translation Deutsch Englisch

Betreut von | Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei all denjenigen Menschen bedanken, die mich auf diesem Weg begleitet, mich unterstützt und mir stets mit Rat und Tat zur Seite gestanden haben.

Zuallererst möchte ich mich bei meiner Betreuerin Univ.-Prof. Mag. Dr. Sonja Pöllabauer bedanken, die mir nicht nur hilfreiche Tipps und Literaturhinweise, sondern auch immer sehr konstruktives Feedback in kürzester Zeit gegeben hat.

Ich möchte meinen ArbeitskollegInnen danken, ohne die diese Masterarbeit gar nicht möglich gewesen wäre, die interessiert an der empirischen Studie teilgenommen haben und mich unterstützt haben, sowie all diejenigen KollegInnen, die mir zugehört haben und Unterstützung geleistet haben.

Ein großer Dank gilt auch all meinen FreundInnen, die in schwierigen Momenten, in denen es an Motivation und Durchhaltevermögen mangelte, für mich da waren und mir die notwendige Kraft gegeben haben, um weiterzumachen. Ganz besonders möchte ich mich bei Dir, Marie, bedanken, weil du Dir seit Tag eins immer Zeit für mich genommen und immer ein offenes Ohr für mich hattest.

Ebenso bedanke ich mich bei meiner fantastischen Familie, die diesen Weg überhaupt ermöglicht hat. Es ist nur schwer in Worte zu fassen, wie dankbar ich bin Euch zu haben.

Ein ganz besonderer Dank gilt meinem Vater, der meine Säule und mein sicherer Hafen ist.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	5
1. Das Feld Wirtschaft.....	7
1.1 Die Globalisierung	7
1.2. Die Sprache in der Wirtschaft	9
1.3. Wirtschaftskommunikation	11
1.3.1. Lingua Franca.....	11
1.3.2. Translationsbedarfe	13
1.4. Zusammenfassung.....	16
2. Dolmetschen in der Wirtschaft, ein theoretischer Rahmen.....	17
2.1. Spezifika des Wirtschaftsdolmetschens und Fragen der Professionalisierung.....	17
2.2. Laiendolmetschen.....	24
2.3. Herausforderungen	30
2.3.1. <i>User-Expectations</i>	31
2.3.2. Die Rolle von WirtschaftsdolmetscherInnen.....	32
2.3.3. Turn-Taking.....	39
2.3.4. Terminologische Vorbereitung	41
2.3.5. Physisches Setting.....	43
2.3.6. Ausdauer und Auftreten	44
2.4. Zusammenfassung.....	45
3. Methodischer Zugang: Datenerhebung und Datenauswertung.....	47
3.1. Forschungssubjekt: AHK Italien	47
3.2. Erhebungsmethode	51
3.2.1. Untersuchungsdesign: Struktur	51
3.2.2. Auswahl der ProbandInnen	52

3.2.3. Transkription	54
3.3. Auswertungsmethode	54
3.4. Datenbeschreibung: Kategorienbildung	55
3.5. Datenauswertung	56
3.5.1. Terminologie und Vorbereitung	56
3.5.2. Leistungsbeschreibung/Beschreibung der Dolmetschungen	58
3.5.3. Physisches Setting	61
3.5.4. Rolle der Interviewten	62
3.5.4.1. Aufgabenverständnis	62
3.5.4.2. Fremdwahrnehmung	65
3.5.5. Herausforderungen	67
3.5.6. Professionalisierungsfragen	69
3.6. Ausweitung der Methode	70
4. Diskussion	72
5. Conclusio	87
6. Literaturverzeichnis	89
7. Abbildungsverzeichnis	95
Anhang	96

Einleitung

Im Kontext der globalisierten und vernetzten Welt ist es unbestritten, dass in unterschiedlichsten Sektoren, in denen Personen aufeinandertreffen und miteinander kommunizieren, Translationsbedarfe aufkommen. So betonen Kadrić und Kaindl:

Die Privatwirtschaft bildet neben dem öffentlichen Sektor den zweiten großen Translationsmarkt. So vielfältig wirtschaftliche Aktivitäten sein können, so divers sind auch die Übersetzungs- und Dolmetschleistungen, die von der Wirtschaft nachgefragt werden. (Kadrić & Kaindl 2016:12)

Da die Tendenzen zur globalen Vernetzung weiterhin zunehmen, steigen die Translationsbedarfe an und lassen im Grunde immer mehr TranslatorInnen für diesen Sektor notwendig werden. Die Industrie hat auf diesen wachsenden Markt unter anderem mit der Schaffung von datenbankgestützten automatisierten Translationsangeboten kommerzieller Natur reagiert, um den Einsatz von TranslatorInnen ganz oder teilweise zu vermeiden. Dass dies Auswirkungen auf das Berufsfeld der Translationswissenschaften hat und weiter haben wird, dürfte außer Frage stehen.

Trotz der Bedeutung des Wirtschaftssektors für die Translationswissenschaft ist das Dolmetschen im Wirtschaftssektor in der Forschung unterrepräsentiert (vgl. Gavioli & Maxwell 2007:144). Um einen kleinen Beitrag zur Erforschung des Wirtschaftsdolmetschens zu liefern, wurde für die vorliegende wissenschaftliche Arbeit das Thema des Wirtschaftsdolmetschens am Beispiel von LaiendolmetscherInnen, die in einem Unternehmen in Italien tätig sind, ausgewählt. Dieses Interesse am Laiendolmetschen in der Wirtschaft entspringt aus einer alltäglichen teilnehmenden Beobachtung solcher Translationshandlungen. Daher besteht diese Masterarbeit neben dem theoretischen Teil aus einer empirischen Studie, welche eine eingehende Analyse der Selbstwahrnehmung von vier LaiendolmetscherInnen umfasst. Die erkenntnisleitende Fragestellung für diese Masterarbeit lautet daher wie folgt: Wie ist die Selbstwahrnehmung der LaiendolmetscherInnen in der Wirtschaft und inwiefern ermöglichen diese eine zielführende Kommunikation in B2B-Gesprächen?

Diese wissenschaftliche Arbeit ist wie folgt gegliedert: Das erste Kapitel beschäftigt sich mit der Definition des konkreten Wirtschaftsfeldes bzw. der Eingrenzung des Themenbereichs, da es sich um ein breites Feld handelt. Im Anschluss daran widmet sich Kapitel 2 den bestimmten Besonderheiten dieses Dolmetschsettings; dazu werden in Unterkapiteln die Bereiche des Dolmetschmodus und der Dolmetschart, des Turn-taking, der Rolle der DolmetscherInnen, der Wirtschaftssprache und Englisch als Lingua Franca

thematisiert. Kapitel 3. widmet sich der in dieser empirischen Studie zur Anwendung kommenden Methodik. Dazu gehört die Erläuterung der Interviews und deren Auswertung sowie die Beschreibung des den qualitativen Interviews hinzugefügten Fragebogens. In Kapitel 4. werden anschließend die Ergebnisse der erhobenen Daten präsentiert und gedeutet. Das letzte Kapitel enthält die Conclusio und die Zusammenfassung der erarbeiteten Ergebnisse.

1. Das Feld Wirtschaft

Das Feld Wirtschaft ist ein Überbegriff für ein breites Spektrum an Themen, Fakten und Theorien. In diesem Kapitel wird das Feld der Wirtschaft dargestellt, das für dieses Forschungsvorhaben insofern eine spezifische Relevanz hat, weil es unter Berücksichtigung des Bedarfs und der Nutzung von sprachlicher Mediation analysiert wird. Dabei wird näher auf den Wirtschaftsaustausch zwischen Deutschland und Italien- eingegangen, die Wirtschaftskommunikation thematisiert und der Translationsbedarf in diesem Bereich dargestellt.

1.1 Die Globalisierung

Sowohl durch die Globalisierung als auch durch die fortschreitende Digitalisierung und die rasche Weiterentwicklung der künstlichen Intelligenz werden die Welt und deren unterschiedliche Kulturen immer vernetzter. Eine Reihe von Umständen, wie vor allem die Covid-19-Pandemie, hat die bereits zuvor stark globalisierten Länder der Welt noch stärker dazu veranlasst, die Digitalisierungsbemühungen zu intensivieren, sodass die digitale Transformation zum Alltag gehört und die genannte Vernetzung dank beispielsweise virtueller Kommunikationsformen weiter zugenommen hat. Auch andere wirtschaftliche Themen wie Reshoring und Near-Shoring führen die vor allem europäische Wirtschaftslandschaft dazu, die umliegenden Nachbarländer auf der Suche nach neuen Kooperationen immer mehr zu erkunden. Auch der zunehmende intensivierte internationale Wettbewerb und der daher stetig steigende Expansionswunsch sowie der positive Eindruck bzw. das Potential „fremder“ Märkte führt große wie auch kleine und mittelständische Unternehmen (KMU) dazu, nationale Grenzen zu überschreiten und mit neuen Ländern und Kulturen in unterschiedlichsten Formen zusammenzuarbeiten. Für dieses Forschungsvorhaben wird der Fokus auf die Bundesrepublik Deutschland und die Republik Italien gelegt, da diese Länder eine besonders starke Vernetzung aufweisen. Die traditionsreichen wirtschaftlichen Beziehungen zwischen Deutschland und Italien gründen auf einer soliden Basis, die aus einer parallelen historischen Entwicklung, ihrer Mitgliedschaft in der NATO und der EU, sowie auf der geografischen Nähe in Zentraleuropa besteht. Wie aus der Grafik der von der Deutsch-Italienischen Handelskammer publizierten Daten zum deutsch-italienischen Handelsaustausch zwischen den Jahren 2015 bis 2022 (Abb. 1) zu entnehmen ist, verfolgen die deutsch-italienischen Wirtschaftsbeziehungen seit Jahren eine Wachstumstendenz.

Deutsch-italienischer Handel [Import + Export] (in Mrd. Euro)

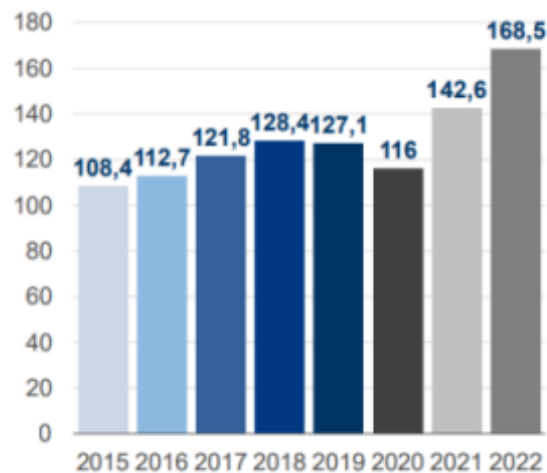


Abb. 1: Deutsch-italienischer Handel von 2015-2022 (Quelle: Wirtschaftsaustausch AHK Italien 2023, nach Daten des Statistischen Bundesamts)

Das insgesamt Handelsvolumen beider Länder aus dem Jahr 2023 liegt bei 164,3 Mrd. €. Dieser Wert liegt zwar leicht unter dem Wert des Vorjahres (-2,5%), bleibt jedoch der zweithöchste je verzeichnete Wert (vgl. AHK Italien 2024). Deutschland ist bezüglich des Exports sowie des Imports der wichtigste Handelspartner Italiens und Italien behält seinerseits weiterhin den sechsten Platz für Deutschland bei, wenn das Gesamthandelsvolumens betrachtet wird (vgl. ebd).

Perspektive Deutschland 2023

Export (Mrd. €)			Import (Mrd. €)		Handelspartnerschaft (Mrd. €)	
1.	USA	157,7	China	155,7	China	253,0
2.	Frankreich	116,7	Niederlande	103,4	USA	252,0
3.	Niederlande	111,4	USA	94,3	Niederlande	214,8
4.	China	97,3	Polen	80,3	Frankreich	185,6
5.	Polen	89,2	Italien	71,0 (-3%)	Polen	169,5
6.	Italien	84,8 (-5%)	Frankreich	68,9	Italien	155,8 (-4,1%)
7.	Österreich	79,1	Tsch. Rep.	60,6	Österreich	132,9
8.	UK	78,3	Österreich	53,9	Schweiz	118,3
9.	Schweiz	66,5	Belgien	52,6	UK	114,9
10.	Belgien	60,4	Schweiz	51,8	Tsch. Rep. & Belgien	113,0

Quelle: Destatis, Jan.-Dez 2023 (Werte auf die erste Dezimalstelle gerundet)

Abb. 2: Handelspartnerschaft aus deutscher Perspektive (Quelle: Wirtschaftsaustausch AHK Italien 2023, nach Daten des Statistischen Bundesamts)

Die beiden Länder sind auch politisch und kulturell stark verbunden, was sich unter anderem in der stark ausgeprägten Präsenz deutscher Kulturinstitutionen in Italien zeigt und durch die Unterzeichnung des gemeinsamen Aktionsplans seitens beider Regierungen in Berlin im November 2023. Dieser sehr breit aufgestellte Deutsch-Italienische Aktionsplan zielt darauf ab, die strategische Zusammenarbeit vor allem auf bilateraler, aber auch auf europäischer Ebene zu stärken.

Beim Auf- und Ausbau von grenzüberschreitenden Kooperationen kann es zu Umständen kommen, „in denen die Kommunikation und die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und ihren Partnereinrichtungen, zwischen Unternehmen und Markt, aber auch innerhalb von international aufgestellten Unternehmen durch Sprach- und Kulturunterschiede erschwert oder verhindert werden“ (Framson 2016:265). Natürlich kann in diesen Fällen auf eine Lingua Franca zurückgegriffen werden, die vor allem in der Wirtschaft oftmals die englische Sprache ist. Doch trotz des Einsatzes der Lingua Franca Englisch kann sehr wohl ein Translationsbedarf entstehen. Das von diesen Unternehmen benötigte translatorische Handeln beschränkt sich dabei nicht nur auf Übersetzungstätigkeiten, beispielsweise für Marketingzwecke, sondern auch Dolmetschtätigkeiten sind hierfür durchaus von Bedeutung.

1.2. Die Sprache in der Wirtschaft

Jegliche Interaktion in der Wirtschaftswelt erfolgt über Sprache, egal ob es sich um PR, Marketing, Geschäftsberichte, Werbung, Verhandlungen oder anderes handelt: „Wollen Unternehmen und Kunden zueinanderfinden, dann geht dies nur mit Sprache.“ (Moss 2009:10). Moss geht sogar so weit zu sagen, dass hier eine Abhängigkeit vorliegt: „Die Wirtschaft braucht die Sprache“ (Moss 2009:10). Einerseits gilt dies für die Kommunikation nach außen, um Produkte oder Dienstleistungen zu positionieren und um Handelsbeziehungen mit anderen Unternehmen zu koordinieren. Andererseits gilt die Aussage von Moss auch für die Kommunikation nach innen, also den Austausch zwischen Mitarbeitenden desselben Unternehmens, sei es zur Formulierung, Vermittlung oder Koordination von Geschäftsstrategien, sei es zur Festlegung von internen Arbeitsabläufen oder anderen Handlungen, die im täglichen Geschäft anfallen. Die Alltagssprache ist dazu aber keineswegs ausreichend. Nach Konovalova werden „Verständigungsprobleme, die zwischen den Angehörigen verschiedener Gruppen entstehen können, in den meisten Fällen eher durch nicht

ausgeglichene Wissensstände verursacht“, die sich in der Benutzung einer bestimmten Terminologie widerspiegeln (2015:274). Nach Kalverkämper (1996) ist vor allem die Fachsprache in der Wirtschaft für die Kommunikation zu berücksichtigen,

denn die im Handel, in der internationalen Verflechtung, in der industriellen Produktion zusammenarbeitende Welt benötigt die spezifische Kommunikationsfähigkeit im Fach, zumal diese zwangsläufig die Fertigkeiten für die Alltagssprachliche Kommunikation mit sich bringt (...). (Kalverkämper 1996:147)

Die genannte spezifische Kommunikationsfähigkeit im Fach wird durchweg durch Fachsprache realisiert, wobei der Grad an Fachsprachlichkeit zwischen hoch und niedrig differieren kann. So ist es den KommunikationspartnerInnen möglich, den notwendigen Grad der Fachkompetenz vorzugeben und diese von anderen fachlichen Tätigkeitsbereichen abzugrenzen (vgl. Konovalova 2015:274). Diese Identifizierung ist vor allem in der Business-to-Business-Kommunikation wichtig (anstelle von Business-to-Customer), z.B. für die Bewertung potenzieller Geschäftspartner, wie Zulieferunternehmen, Handelsvertretungen oder Distributoren, um zu ermitteln, ob eine Basis für eine Zusammenarbeit vorliegt. Dies ist essenziell für Kooperationen im nationalen Rahmen, aber noch wichtiger für die in Kapitel 1.1. beschriebenen Internationalisierungsprozesse von Unternehmen, zumal viele kleine und mittlere Unternehmen (im folgenden KMU) noch über geringe Geschäftserfahrungen jenseits der nationalen Grenzen verfügen. An diesem Punkt setzen spezialisierte Vermittlungsorganisationen an, um die Anbahnung von Geschäftskontakten zwischen inländischen und ausländischen Unternehmen zu fördern. In Deutschland gibt es diesbezüglich eine institutionalisierte Förderung in Gestalt der Auslandshandelskammern, die mit 150 Niederlassungen in 93 ausländischen Staaten vertreten sind. Diese bieten über Dienstleistungsgesellschaften gezielte Maßnahmen für KMU an, um zwischen den Unternehmen, in denen die Gesellschaften ansässig sind und deutschen Firmen eine Brücke zu bauen und Beratung, bzw. konkrete Geschäftsanbahnungsinitiativen zur Verfügung zu stellen.

Diese Vermittlungsfunktion ist auch ökonomisch relevant, denn neben nicht ausreichenden Fachkenntnissen seitens der GesprächsteilnehmerInnen können gerade kommunikative Schwierigkeiten in der Fachkommunikation „als tiefgreifende Störungen sogar wirtschaftliche Nachteile (z. B. verhinderte Vertragsabschlüsse) zur Folge haben [...]“ (Kalverkämper 1996:155). Um diese kommunikativen Schwierigkeiten genauer untersuchen zu können, muss näher auf die Wirtschaftskommunikation eingegangen werden, welche im folgenden Kapitel thematisiert wird.

1.3. Wirtschaftskommunikation

Im Bereich der Wirtschaft nimmt die Bedeutung bzw. der Wert der Kommunikation stetig zu (vgl. Kastens & Busch 2016:1). Diese ist bestimmender Teil der Strategie und der Organisation von wirtschaftlich agierenden AkteurInnen sowie Unternehmen und stellt diese vor potenzielle Herausforderungen (vgl. ebd.). Das Feld der Wirtschaftskommunikation kann in zahlreiche Teilbereiche unterteilt werden, die sowohl Kommunikation nach innen als auch nach außen thematisieren. Corporate Identity, Public Relations und Öffentlichkeitsarbeit, interkulturelle Kommunikation sowie MitarbeiterInnenkommunikation und Employer Branding sind nur einige Beispiele, die unter den sehr breit aufgestellten Begriff der Wirtschaftskommunikation fallen (vgl. Kastens & Busch 2016:2).

Der Begriff Unternehmenskommunikation erfasst einen Ausschnitt professionellen Handelns, der hochkomplex, divers und dynamisch ist – egal ob man einzelne Unternehmen und ihr Agieren betrachtet oder Branchen und Branchenverbände. Er subsummiert eine Vielzahl organisationaler Zusammenhänge, Akteure sowie Typen von Kommunikationsaufgaben, -praxen, -tools und -wegen. Unternehmenskommunikation ist [...] ein „weites Feld“. Unternehmenskommunikation wird in der Literatur abhängig vom betrachteten Teilbereich (z. B. interne versus externe Kommunikation, Erdölindustrie versus Hotellerie, Aktiengesellschaft oder eigentümergeführtes KMU), der gewählten Perspektive (z. B. ökonomischer Gewinn, unternehmerisch verantwortungsvolles Handeln, Textsortennetze) sowie dem fachlichen Interesse (BWL, Psychologie, Kommunikationswissenschaft, Linguistik) unterschiedlich erfasst [...]. (Jakobs 2023:129)

Für den Zweck der vorliegenden wissenschaftlichen Arbeit konzentrieren sich die folgenden Unterkapitel auf diejenigen Formen der Wirtschaftskommunikation, in denen sich mindestens zwei Personen in einem Gespräch über ökonomische Themen austauschen. Im Folgenden wird demnach nur auf solche Aspekte der mündlichen Wirtschaftskommunikation eingegangen, die für diese wissenschaftliche Arbeit als relevant erachtet wurden.

1.3.1. Lingua Franca

Es ist unbestritten, dass heutzutage in den meisten Sektoren Englisch als Lingua Franca verwendet wird. Der Wirtschaftssektor ist ein Paradebeispiel, da u.a. aus den in Kapitel 1.1. beschriebenen Gründen der Globalisierung und Internationalisierung von Unternehmen die Kommunikation in englischer Sprache zwischen Personen, die unterschiedliche Muttersprachen sprechen, äußerst hoch ist (vgl. Framson 2011:27). Englisch ist nicht nur „Amtssprache für fast 2 Mrd. Menschen“, sondern auch „die mit weitem Abstand wichtigste Interaktionssprache der globalen Gesellschaft“ (Koch 2017:22).

Die Verbreitung des Englischen als Lingua franca ist sicherlich in vieler Hinsicht von Vorteil, aber gleichzeitig bringt sie auch potenzielle Hürden mit sich. Viele international operierende Großkonzerne greifen auf die Lingua Franca Englisch zurück, um mit ihren weltweit verteilten Standorten zu kommunizieren: dies kann eine von der Geschäftsführung geplante Entscheidung sein oder es kann sich diese Lösung für die Mitarbeitenden ergeben, da sie mit anderssprachigen KollegInnen innerhalb des Konzerns kommunizieren (vgl. Reithofer-Winter 2014:45). Die Lingua Franca ist gerade in der Wirtschaft von immer größerer Bedeutung, da u.a. ein erheblicher Prozentsatz des internationalen Handels über diese Großkonzerne erfolgen (vgl. Reithofer-Winter 2014:45f.). Die zahlreichen Mitarbeitenden können jedoch nicht dasselbe Niveau an Sprachkenntnissen an den Tag legen und die interne Kommunikation kann daher unter Verständigungsschwierigkeiten leiden, welche möglicherweise aufgrund eines mangelhaften internen Informationsflusses zu zusätzlichen Kosten für das Unternehmen führen (vgl. ebd.).

Framson (2011) identifiziert insgesamt vier mögliche Konfliktbereiche in Bezug auf die Lingua Franca Englisch: das Fehlen einer genormten Version, das Aufeinandertreffen von MuttersprachlerInnen mit Nicht-MuttersprachlerInnen, unterschiedliche Sprach- und Kompetenzniveaus und kulturell bedingte, unterschiedliche kommunikative Erwartungshaltungen. Der erste Konfliktbereich bezieht sich darauf, dass die VerwenderInnen der Lingua Franca stets durch die Umstände des Lernprozesses der Sprache beeinflusst sein werden und es daher keine universell gleiche Sprachform gibt. Auch die Beteiligung von MuttersprachlerInnen an einem Gespräch, in welchem für andere TeilnehmerInnen der Kommunikationssituation Englisch eine Zweitsprache darstellt, kann Schwierigkeiten mit sich führen. Dieser Aspekt des Konfliktpotentials gilt in dieser Hinsicht auch für diejenigen, die über unterschiedliche Niveaus an Sprachkompetenz im Englischen verfügen. Laut der Autorin ist jedoch die vierte Dimension, jene der Kultur, am problemträchtigsten. Der Transkulturalitätsaspekt bei Kommunikation in einer Lingua Franca-Ebene bedeutet, dass jede/r Beteiligte die eigene Kultur mit ihren Erwartungshaltungen mitbringt.

Daraus ist zu schließen, dass der Translationsbedarf in der Wirtschaft, wie in anderen Settings auch, in Situationen aufkommt, in denen trotz Beherrschung der Lingua Franca Englisch die in dieser Kommunikationssituation bestehenden Problemkonstellationen so groß sind, dass sich kein ausreichendes gemeinsames Sprachniveau zwischen den Kommunizierenden herstellen lässt, so dass die Benutzung der Lingua Franca zu

wirtschaftlichen Nachteilen oder zur Nichtrealisierung von Vertragsabschlüssen führt, die im Falle des Einsatzes einer/m DolmetscherIn eher ermöglicht worden wären.

1.3.2. Translationsbedarfe

Falls nun in einem Gespräch zwischen Personen, die nicht dieselbe Muttersprache sprechen, nicht auf eine Lingua franca zurückgegriffen werden kann, entsteht Translationsbedarf, der von einem/r DolmetscherIn gedeckt werden muss. Im Wirtschaftsbereich ist der vorwiegend verwendete Dolmetschmodus der konsekutive Modus, da es sich hier vor allem um Verhandlungssituationen handelt, die gedolmetscht werden. In diesem Feld herrscht in erster Linie das Dialogdolmetschen vor, eine Form der mündlichen Translation, die im Rahmen einer face-to-face-Kommunikation zwischen SprecherInnen verschiedener Sprachen stattfindet (vgl. Merlino 2009:231). Die Redebeiträge der GesprächsteilnehmerInnen sollen von der Sprache A ausgehend in der Sprache B wiedergegeben werden und im Anschluss von Sprache B ausgehend in der Sprache A. In einigen Fällen, z.B. bei eher monologischen Präsentationsformen wie Beiträge auf Konferenzen, Fachmessen u.ä., ist es möglich, den simultanen Modus auch in der Wirtschaft vorzufinden, doch in der Regel steht der dialogische Modus des Dolmetschens im Vordergrund. Für diese Tätigkeit gibt es eine Reihe an Begriffen, wie Verhandlungsdolmetschen, Geschäftsdolmetschen, Wirtschaftsdolmetschen, *Business Interpreting*, *Business Liaison Interpreting* sowie *Business Negotiation Interpreting*, welche teils synonym verwendet werden, sich aber durchaus auf unterschiedlichen Bedeutungsebenen befinden. Die Termini Wirtschaftsdolmetschen und *Business Interpreting* sind einander als äquivalente Übersetzung gleichgestellt, wobei *Business Interpreting* in der Literatur häufiger zu finden ist, weil diese oftmals in englischer Sprache verfasst ist. Gentile et al. beschreiben das Liaison-Dolmetschen als Überbegriff, zu dem das Wirtschaftsdolmetschen gehört. Für die AutorInnen hat sich das Liaison-Dolmetschen u.a. aus „international business contacts“ nach dem Zweiten Weltkrieg entwickelt (vgl. Gentile et al. 1996:17f.). *Business Liaison Interpreting* wird von Zheng & Xiang (2018) ebenfalls als Unterbegriff des Liaison-Dolmetschens beschrieben, dasselbe beschreibt Karanasiou für das *Business Negotiation Interpreting* (2016:191), wobei Della Libera (2009) letzteren Begriff v.a. für die Beschreibung von Dolmetscheinsätzen in wirtschaftlichen Verhandlungen benutzt. Die nachstehende Grafik veranschaulicht die Positionierungen der beschriebenen Begriffe und deren Überschneidungen.



Abb. 3: Die Einordnung des *Business Interpreting* bei Baumegger (2024:20)

Ein wichtiger Aspekt, der den Translationsberuf aktuell prägt (sowohl im Dialogdolmetschen/Kommunaldolmetschen als auch im Konferenzdolmetschen) besteht in der fortschreitenden Digitalisierung, insbesondere durch die Herausforderungen, die durch den Einsatz von Künstlicher Intelligenz geschaffen wurden. Der Ausbruch der COVID-19-Pandemie hat einen zusätzlichen Katalysatoreffekt gehabt: Die Pandemie hat innerhalb kürzester Zeit dazu geführt, dass die Nutzung von digitaler Technologie exponentiell zunahm und durch die staatlich verordneten Quarantäneregelungen u.ä. der Modus von Veranstaltungen und Meetings jeglicher Art stärker als je zuvor geändert wurde, da Ansammlungen von Menschen und damit auch geschäftliche Versammlungen vermieden werden mussten. Aus diesem Grund gehörten Videokonferenzen, die davor nur in bestimmten Bereichen genutzt wurden, auf einmal für einen Großteil der Bevölkerung industrialisierter Länder, zum Alltag. Eines der Lösungsmodelle, um auf diese Krise zu reagieren, bestand im Ferndolmetschen. Darin bestand und besteht ein großes Potenzial, aber es wurden auch nicht unbeträchtliche Hürden neu geschaffen. Das Ferndolmetschen wird in Dolmetschen über Fernzuschaltung, *Remote Interpreting* sowie Telekonferenzdolmetschen, *Teleconference Interpreting*, unterteilt (vgl. Havelka et al. 2023:244). Beim *Remote Interpreting* sind die Gesprächsparteien an einem

Ort und nur der/die Dolmetschende wird zugeschaltet, dabei wird weiter zwischen der Art der Technik unterschieden, und zwar kann mit Videotechnik gedolmetscht werden, *Video Remote Interpreting*, oder rein per Audiotechnik, *Audio Remote Interpreting*. Was das Telekonferenzdolmetschen angeht, wird dieselbe Unterteilung vorgenommen in Videokonferenzdolmetschen und Audiokonferenzdolmetschen (vgl. ebd.). Diese Art des Ferndolmetschens kann in zwei Varianten geschehen: die KundInnen befinden sich an zwei Standorten bzw. zwei Räumen und der/die Dolmetschende ist im selben Raum mit zumindest einem/r GesprächspartnerIn oder alle Gesprächsparteien, inklusive Dolmetschende/r befinden sich an bis zu drei oder mehr (falls es mehr als zwei GesprächsteilnehmerInnen sind) unterschiedlichen Standorten und sind über (Video-)konferenzplattformen, wie beispielsweise Zoom, Skype, MS-Teams oder andere, vernetzt. Wie Iacono et al. 2021 im *Working Paper – Digitalisierung und deren Auswirkungen auf Dolmetscherinnen und Dolmetscher. Ergebnisse der Umfrage zum Audio- und Videodolmetschen*, darlegen, gaben 47,19 % der Befragten der Umfrage an, mit dem Ausbruch der Pandemie mit Remote Interpreting begonnen zu haben. Nur 18,54% der Befragten, gaben zu Protokoll, bereits über 2-5 Jahre Erfahrung mit Audio- und/oder Videodolmetschen zu verfügen (vgl. Iacono et al. 2021:7).

Moser-Mercer geht bereits im Artikel *Remote Interpreting: Issues of Multi-Sensory Integration in a Multilingual Task* im Jahr 2005 auf negative Aspekte des Remote Interpreting beim Simultandolmetschen ein, wie beispielsweise frühzeitige Ermüdungserscheinungen bzw. eine deutliche Abnahme der Motivation der Dolmetschenden, die auf eine mangelnde Interaktion mit den SprecherInnen zurückzuführen ist (vgl. Moser-Mercer 2005:735). Natürlich bezog sich ihre Argumentation einerseits auf den simultanen Dolmetschmodus und andererseits auf den technologischen Stand der damaligen Zeit, welcher mit dem des Jahres 2024 nicht vergleichbar ist. Trotzdem können auch knapp 20 Jahre später genau diese Schwierigkeiten zum Beispiel beim Videoconference Interpreting, also im konsekutiven Modus, identifiziert werden. Eine schlechte Internetverbindung oder unzureichende Ausstattung eines/r Gesprächsteilnehmenden kann Grund für eine mangelhafte Audio- und/oder Videoqualität sein, sodass neben den von Moser-Mercer beschriebenen Ermüdungserscheinungen eventuell sogar die Kommunikation zwischen den Gesprächsparteien wenig zielführend ausfallen kann oder überhaupt nicht funktioniert. Auch non-verbale Hinweise, welche laut dieser Autorin im Sinne der Feedback-Mechanismen durchaus wichtig für den Gesprächsfluss sind, können beim Ferndolmetschen, und noch stärker im Falle von eingeschränkter Videoqualität, nur erschwert erkannt werden. Damit ist zum Beispiel ein Nicken seitens der ZuhörerInnen gemeint, das den

Dolmetschenden ein Verständnis für den Effekt der eigenen Dolmetschung gibt (vgl. Moser-Mercer 2005:730). Dieser Aspekt kann jedoch auch in physischen Dialogdolmetschsituationen eine Problemquelle darstellen, da es in der Dolmetschung immer zu einer Verzögerung des (non-verbalen) Feedbacks der anderen GesprächsteilnehmerInnen kommt. In Dolmetschungen werden diese Rückmeldungen entweder verspätet vermittelt bzw. vollkommen ausgelassen (vgl. Wadensjö 1998:236) und dies kann zu Schwierigkeiten in der Kommunikation führen. Rezentere Publikationen bauen diese Herausforderungen noch aus: körperliche Beschwerden, u.a. Kopf- und/oder Augenschmerzen, Entfremdung, das Gefühl von Kontrollverlust in Bezug auf die technologische Qualität der Dolmetschung, unzureichende Arbeitsbedingungen und Arbeitsausrüstung sowie Frustration aufgrund von Fehlfunktionen der Internetverbindung (vgl. De Boe 2020; Klammer & Pöchlhammer 2021; Braun et al. 2021).

Natürlich weist das Remote Interpreting auch positive Aspekte auf. Erhöhte Erreichbarkeit und große Flexibilität sind vor allem deswegen interessant, da so innerhalb eines Arbeitstages auch Aufträge an entfernteren Standorten angenommen werden können und sogar mehrere Veranstaltungen in kurzer Abfolge möglich sind, ohne Reisezeiten in Betracht ziehen zu müssen. In Bezug auf das Wirtschaftssetting ist v.a. die mögliche Reduzierung der Kosten und des Zeitaufwands für Ortswechsel ein großer Vorteil des Videokonferenzdolmetschens (Amato et al. 2018:114).

1.4. Zusammenfassung

In diesem ersten Theoriekapitel wurde eine Eingrenzung des Wirtschaftsfelds vorgenommen. Es wurde zuerst beschrieben, welche Auswirkungen die Globalisierung auf die Wirtschaftslandschaft hatte und hat und dass diese die Unternehmen dazu stimuliert hat, in ausländische Märkte zu expandieren. Es wurde außerdem auf die Relevanz der zunehmenden Bedeutung der deutsch-italienischen Handelspartnerschaft eingegangen. Im Anschluss wurde die Sprache in der Wirtschaft unter Betrachtung der verschiedenen Richtungen, unternehmensintern oder -extern, dargestellt. Anschließend wurde auf die Wirtschaftskommunikation verwiesen und unter Betrachtung der Grenzen, die der Lingua Franca Englisch gesetzt sind, die aufkommenden Translationsbedarfe thematisiert. In diesem Rahmen wurden die unterschiedlichen Begriffe für das Dolmetschen in der Wirtschaft erklärt, sowie die verschiedenen Formen des technikgestützten Ferndolmetschens dargelegt, welche seit der COVID-19 Pandemie immer mehr Verwendung finden. Auch hier wurden die Vor- und Nachteile dieses *Remote Interpreting* im Wirtschaftsbereich erläutert.

2. Dolmetschen in der Wirtschaft, ein theoretischer Rahmen

In diesem Abschnitt wird in drei Unterkapiteln der theoretische Rahmen skizziert, in dem sich das Feld des Dolmetschens in der Wirtschaft konkretisiert. Dazu gehört zum einen die Darstellung der Spezifika des Wirtschaftsdolmetschens und seiner Rahmenbedingungen, inklusive einiger Theorien zur Professionalisierung dieses Feldes, zum anderen die Rolle von Laiendolmetschenden im Bereich der Wirtschaft und drittens die Herausforderungen, die letztere dabei zu bewältigen haben.

2.1. Spezifika des Wirtschaftsdolmetschens und Fragen der Professionalisierung

Bei der Annäherung an das Gebiet des Wirtschaftsdolmetschens fällt auf, dass es sich um eines der am wenigsten erforschten Settings der Translationswissenschaft handelt, vor allem aufgrund mangelnden Zugangs zur Erhebung von Daten (Ozolins 2014:30). Für diese wissenschaftliche Arbeit sollen die Besonderheiten dieses Fachbereichs identifiziert werden und dieser soll von anderen Dolmetschfeldern abgegrenzt werden. Im Gegensatz zum Gerichtsdolmetschen oder anderen institutionalisierten Settings erfordert das Wirtschaftsdolmetschen keine spezifischen Zertifizierungen bzw. Vereidigungen. Hier liegt ein entscheidender Unterschied vor, der die Anforderungen an die Dolmetschenden prägt. In institutionalisierten Settings wie beispielsweise beim bereits genannten Gerichtsdolmetschen (im Sinne des *Courtroom Interpreting*) ist der Grad an Professionalisierung stärker ausgeprägt (vgl. Hertog 2015:231), da es sich um Bereiche handelt, in denen die Dolmetschung einen Einfluss auf die Freiheitsrechte der Person, die die Translation benötigt, haben könnte. Somit ist für die Dolmetschenden nicht nur eine professionelle Ausbildung, sondern auch eine Zertifizierung notwendig, wegen der rechtlichen Implikationen, die aus der translatorischen Handlung resultieren können (vgl. ÖVGd 2024).

Die Forschung zum Wirtschaftsdolmetschen hat sich um eine Abgrenzung von anderen Dolmetschfeldern wie dem *Community Interpreting* bzw. dem Konferenzdolmetschen bemüht, um die Spezifika des Wirtschaftsdolmetschens, das oft nur als „genre label“ und nicht als eigenständige Unterdisziplin des Dolmetschens angesehen wird, herauszuarbeiten (Krajewska 2021:269). Über die Erforschung des Wirtschaftsdolmetschens ist es möglich, neue Forschungsthemen zu thematisieren, wie beispielsweise die für das Wirtschaftsdolmetschen spezifischen ethischen Rahmenbedingungen, der Einfluss der Unternehmenskultur, der Grad der Professionalisierung (vgl. Krajewska 2021:282). Die große Mehrheit der Forschenden ist

sich einig, dass der Bereich des Wirtschaftsdolmetschens Potential für neue Erkenntnisse in sich birgt und stärker erforscht werden sollte.

In einem Kapitel ihres 2022 erschienenen Werks „*Intercultural Communication in Interpreting*“ beschäftigt sich Jinhyun Cho mit dem Wirtschaftsdolmetschen, da sich gerade dieses Setting im Vergleich zu anderen Bereichen besonders gut anbiete, um die geschlechtsspezifischen Aspekte des Dolmetschens darzulegen (vgl. Cho 2022:18). Dies erreicht die Autorin über die Befragung von weiblichen Dolmetschenden, die v.a. in asiatischen Ländern tätig sind, um deren Erfahrungen im Beruf mit vorhandenen geschlechtsspezifischen Machtstrukturen zu verdeutlichen, die in anderen Settings weniger klar hervorkommen. Der Wirtschaftsbereich ist trotz der Aktivitäten der feministischen Bewegungen in den vergangenen Jahrzehnten immer noch durch eine starke männliche Dominanz charakterisiert, was bedeutet, dass in der Regel Männer in machtvollen Positionen Dolmetschende einstellen, die überwiegend weiblich sind (vgl. Cho 2022:19). Diese männliche Dominanz in der Wirtschaftswelt wird auch von Della Libera beschrieben und noch ausgebaut: „The business world is mainly a man’s world where people wear a poker face.“ (2009:179) Die Parteien, die an geschäftlichen Interaktionen beteiligt sind, sind außerdem oft nicht sonderlich unterschiedlich in Bezug auf Geschlecht, Status und Macht (z. B. Treffen zwischen männlichen Geschäftspartnern), was Dolmetschende in diesem Dreieck in die schwächste Position rückt (vgl. Cho 2022:19). Die Statushierarchie zwischen GesprächspartnerInnen und Dolmetschenden legt nahe, dass DolmetscherInnen möglicherweise nur eingeschränkt agieren können, wenn es darum geht, Ratschläge zu geben oder Lösungsvorschläge zu machen, wenn interkulturelle Kommunikationsprobleme auftreten. Selbst wenn Dolmetschende versuchen zu intervenieren, ist es sehr unwahrscheinlich, dass Männer in machtvollen Positionen Ratschläge von anderen akzeptieren, insbesondere nicht von einer jüngeren Frau in einer niedrigeren Machtposition. Cho beschreibt in ihrer Studie außerdem zwei unterschiedliche Positionen von Dolmetschenden, die im Wirtschaftsbereich tätig sind und bezieht sich dabei vor allem auf die gegenwärtige Situation in verschiedenen asiatischen Ländern. Zunächst beschreibt sie freiberuflich tätige Dolmetschende, welche UnternehmerInnen vor Ort bei Besprechungen mit lokalen GeschäftspartnerInnen, aber auch bei Firmenbesichtigungen und Geschäftsessen unterstützen (vgl. Cho 2022:20). Des Weiteren präsentiert die Autorin den Begriff des *Corporate Interpreter*, welcher Dolmetschende umfasst, die von einem Unternehmen angestellt sind, um dessen Kommunikation mit GeschäftspartnerInnen im Ausland ebenso zu ermöglichen wie auch die firmeninterne Kommunikation mit ausländischen Angestellten in

unterschiedlichen Abteilungen. Dabei können die Aufgaben der Dolmetschenden vom Simultandolmetschen über das Konsekutivdolmetschen bis hin zu Übersetzungstätigkeiten reichen (vgl. Cho 2022:21). Diese Varietät an unterschiedlichen Tätigkeiten hängt auch von der Größe des Unternehmens ab, welches entweder eine/n Dolmetschende/n oder ein ganzes Team anstellen kann (vgl. ebd.). Laut Cho ist der Beruf der UnternehmensdolmetscherInnen der am meisten verbreitete in asiatischen Ländern wie Japan oder Korea, was auf die „ethnische Homogenität“ dieser Länder, bedingt durch mangelnde historische Migrationsbewegungen, zurückzuführen sei (vgl. Cho 2022:21). Außerdem seien multinationale Unternehmen in Asien über Landesniederlassungen stark vertreten, wodurch eine größere Notwendigkeit entstehe, Unternehmensdolmetschende zu engagieren, um die Vermittlung mit der Zentrale zu übernehmen oder die Kommunikation zwischen ausländischen Führungskräften und lokalem Personal zu ermöglichen (vgl. ebd.). Auch die Studie von Lee und Huh (2018) bestätigt, dass das Wirtschaftsdolmetschen in asiatischen Ländern stark ausgeprägt ist. Des Weiteren zeigt diese Studie ebenfalls, dass das Wirtschaftsdolmetschen in der asiatischen Forschung größeres Interesse weckt und höhere Aufmerksamkeit sowie Anerkennung erhält als in Europa. Die Autoren untersuchen in ihrer Studie einen Onlinekurs namens *Business Interpreting and Translation*, welcher im Jahr 2015 über 20 Wochen hinweg in Südkorea angeboten wurde. Mittels Interviews und Umfragen untersuchten Lee und Huh, wie die Wahrnehmung des Kursformats seitens der Teilnehmenden wie auch der Lehrenden aussah. Wichtig sind auch die Arbeiten von Takimoto, der bereits 2006 in einem Artikel eine Analyse von Dolmetschrollen im *Business Dialogue Interpreting* vornahm. Im Jahr 2008 führte er im Rahmen seiner Dissertation eine Untersuchung von Aufnahmen authentischer Dolmetscheinsätze durch, die eine Fallstudie zum Wirtschaftsdolmetschen in dialogischen Settings darstellt. Takimoto forschte zwar an der Monash University in Melbourne in Australien, kann jedoch aufgrund seiner japanischen Herkunft auch der sehr intensiven dolmetschwissenschaftlichen Forschung aus den asiatischen Industrieländern hinzugerechnet werden.

Álvarez-Álvarez und Arnáiz-Uzquiza untersuchen in einer 2017 veröffentlichten Studie den Einstieg von jungen Dolmetschenden in den spanischen Arbeitsmarkt. Dabei handelt es sich um eine mittels Fragebögen durchgeführte quantitative Befragung von Translationsstudierenden und AbsolventInnen, aber auch von ArbeitgeberInnen, insbesondere Dolmetschagenturen, die mit 48% vertreten sind, während NGO's und Privatunternehmen 32% der Befragten ausmachen (vgl. 2017:150). Die Ergebnisse sind interessant für das Dolmetschen in der Wirtschaft, da gezeigt wird, dass der Arbeitsmarkt vor allem nach Kompetenzen im

Bereich von CAT-Tools und anderen Software-Programmen fragt, jedoch die Beherrschung von Sprachen auf Platz zwei der am meisten gefragten Kompetenzen bei den zu beschäftigenden Personen liegt, gefolgt von allgemeinen beruflichen Qualitäten (vgl. 2017:151). Etwa zeitgleich wurde eine Studie von Argandoña Jara, Martínez Morales und Silupu Larronda zu einem ähnlichen Thema in Peru durchgeführt. Diese umfasste qualitative Interviews mit 18 ProbandInnen, die die Integration von Dolmetschstudium-AbsolventInnen in den Arbeitsmarkt erfassen wollte (2017:78f.). Die Ergebnisse zeigen, dass ein erfolgreicher Einstieg in den Arbeitsmarkt v.a. durch folgende Faktoren bestimmt ist: erstens eine universitäre Ausbildung sowie zweitens ausgeprägte Networking-Fähigkeiten (vgl. 2017:96). Dies steht möglicherweise in Kontrast zu der These von Krajewska, dass eine Ausbildung in Translation keine notwendige Voraussetzung darstellt, weil der Arbeitsmarkt ein starkes Wachstum durchlebt und daher Arbeitskräfte mit Ausbildung gleichermaßen gefragt sind wie Arbeitskräfte ohne diese (vgl. 2021:283). Es kann durchaus sein, dass der polnische Markt sich vom peruanischen stark unterscheidet, aber in den vier Jahren, die zwischen den beiden Publikationen liegen, könnte auch ein Wandel der Nachfrage eingetreten sein, vor allem wenn ein starkes wirtschaftliches Wachstum als Faktor auf den Arbeitsmarkt einwirkt.

Min und Wang erörtern das Thema der Subjektivität in Kombination mit der Skopostheorie im *Business Interpreting* in einem 2018 veröffentlichten Aufsatz. Min und Wang beschreiben die drei Regeln der Skopostheorie, d.h. die Skoposregel, die Kohärenzregel und die Fidelitätsregel, die unterschiedliche Gewichtungen haben und einander untergeordnet sind, um sich dann dem Faktor der Subjektivität in Bezug auf drei Dolmetschstrategien zuzuwenden, und zwar Addition, Omission und Neuordnung, die die Merkmale des Wirtschaftsdolmetschens berücksichtigen. Die AutorInnen beschreiben die Addition als nützliche Strategie, im Falle von kulturellen oder sprachlich morphologischen Unterschieden zwischen Ausgangs- und Zielsprache, die jedoch sparsam verwendet werden sollte, um die Belastung der Dolmetschenden zu vermindern. Die Strategie der Omission dient dazu, das Gesagte so effizient wie möglich zu gestalten, wobei beispielsweise Adjektive und Adverbien ausgelassen werden, um dem/r RezipientIn die Botschaft verständlicher zu machen. Unter Neuordnung oder Reorganisation verstehen Min und Wang die Strategie der Anpassung und Integration des Ausgangstexts, vor allem bei fachlich komplexen Konversationen, wobei die Subjektivität der Dolmetschenden am stärksten ins Spiel kommt. Im Laufe des Aufsatzes wird herausgearbeitet, dass die Translationstätigkeit sowohl in der Vorbereitung, während des Einsatzes sowie in der Nachbereitung stark beeinflusst wird durch die Subjektivität der Dolmetschenden, insbesondere

durch persönliche Erfahrungen und kulturelle Hintergründe, und daher näher analysiert werden sollte (vgl. Min & Wang 2018:116).

Della Libera präsentiert in einem 2009 publizierten Artikel ihre persönlichen Erfahrungen als freiberufliche Wirtschaftsdolmetscherin und analysiert die besonderen Charakteristika des Dolmetschens in geschäftlichen Kontexten. Sie konzentriert sich auf die oft komplexe und dynamische Natur der Kommunikation im Geschäftsumfeld und erstellt ein sehr umfangreiches Bild dieser Tätigkeit. Die Autorin geht auf die Bereitschaft und die Schnelligkeit ein, die Wirtschaftsdolmetschende benötigen, um kulturelle Unterschiede erkennen zu können und nicht nur als SprachmittlerInnen zu agieren (vgl. 2009:178). Die Autorin beschreibt, dass jedes Unternehmen unterschiedlich aufgebaut ist, mit verschiedenen hierarchischen Strukturen, Einstellungen und Standards, und „being basically consultants, liaison interpreters will not be familiar with the virtual rules that employees acquire naturally over the years, so they have to be extremely tactful lest they tread on somebody’s toes without knowing“ (vgl. ebd.). Interessant ist dabei, dass die Autorin das Thema der Rollen von Dolmetschenden in einem Nebensatz anschnidet und VerhandlungsdolmetscherInnen mit BeraterInnen gleichsetzt. Dieses Thema wird näher in Kapitel 2.3. dargelegt. Della Libera geht außerdem auf die vorhandenen Machtverhältnisse ein, und sieht es als Aufgabe der Dolmetschenden an, so neutral wie möglich zu agieren und Intention, Tonfall sowie alle Nuancen der SprecherInnen korrekt weiterzugeben. Dazu gehört ebenfalls die Verwendung von Fachterminologie und die Beherrschung von Geschäftsjargon bzw. Idiolekten: Mitarbeitende sind an die Idiolekte ihrer ManagerInnen gewöhnt, wobei z.B. das italienische Wort für Brief („lettera“) für jegliche Form des Schriftverkehrs genutzt wird, egal ob Fax, E-Mail oder ein Brief (vgl. 2009:182). In diesem Artikel zeigt Della Libera, dass das Wirtschaftsdolmetschen anspruchsvoll und ein vielschichtiger Prozess ist, bei welchem die DolmetscherInnen die Verantwortung tragen, da Missverständnisse potenziell Konsequenzen haben könnten, die sich negativ auf das Geschäft der ArbeitgeberInnen auswirken können.

Bei der Analyse der Konfliktvermeidung im Bereich des Verhandlungsdolmetschens hat Merlino in einer Studie aus dem Jahr 2009 gezeigt, dass Dolmetschende in der Wirtschaft verschiedene Strategien anwenden, um beispielsweise Aussagen abzuschwächen oder diplomatischer zu gestalten, damit mögliche Konflikte umgangen werden können und die Verhandlungen in einer möglichst entspannten Atmosphäre fortfahren können. Die Autorin analysiert auf diese Weise die wichtige Funktion, die Dolmetschende während eines Einsatzes ausüben können. In Kapitel 2.3.1. wird dieses Thema mit den Ergebnissen von Merlino noch

weiter ausgeführt. Es stellt sich die Frage, ob diese Funktion abhängig ist vom Grad der Professionalisierung der Dolmetschenden.

Grbić und Kujamäki hinterfragen in einem 2019 erschienenen Aufsatz die Professionalisierungsperspektive und die Verengung der Analyse auf die professionellen Praktiken im Bereich der Translationswissenschaft. In ihrer Studie gehen sie auf zwei Beispiele ein, und zwar untersuchen sie einerseits TranslatorInnen in der Zeit des Zweiten Weltkriegs in Finnland und andererseits Gebärdensprachdolmetschende in Österreich. Für die Autorinnen dieses diachronen Vergleichs haben die Beispiele von Dolmetschtätigkeiten aus einer Zeit vor ihrer Einbeziehung in die universitäre Translationsausbildung und vor der akademischen Professionalisierung bzw. Institutionalisierung der Translationswissenschaft durchaus für die Gegenwart Bedeutung, da sie dazu beitragen, einen erweiterten Blick auf das ganze Spektrum der translatorischen Tätigkeiten bzw. auf ihre Fluidität zu werfen und allzu dichotomische begriffliche Kategorien in Frage zu stellen oder sogar abzuändern (vgl. 2019:126f.). Dieser Ansatz ist nicht ohne Widerspruch geblieben, da einige Forschende davon ausgehen, dass durch die Hinterfragung der Grenzziehung zwischen professionellem und nicht-professionellem Dolmetschen sowie durch die positive Bewertung von *non-professional*-Strukturen nur die letzteren gestärkt würden und dadurch die Chancen für die Berufsausübung professioneller Dolmetschender gefährdet sein könnten (vgl. 2019:127). Grbić und Kujamäki stimmen jedoch mit Claudia Angelelli darin überein, dass Wissenschaft die Aufgabe und die Verantwortung dafür hat, alle existierenden Phänomene zu untersuchen (vgl. ebd.). Die Autorinnen unterstreichen ferner, dass das Verständnis und die Vermittlung der Relevanz der Übersetzungs- und Dolmetschtätigkeiten besser vorangebracht werden können, wenn die gesamte Bandbreite des Bereichs untersucht wird, anstelle eines verengten Blicks, der sich allein auf professionelle Tätigkeiten richtet (vgl. ebd.).

Für meine Forschung im Rahmen dieser wissenschaftlichen Arbeit habe ich mich mit einem weiteren Aspekt beschäftigt: Ein zentrales Charakteristikum des Wirtschaftsdolmetschens besteht in den Mischverhältnissen, die das in diesem Bereich eingesetzte Personal betreffen; denn sowohl ausgebildete Dolmetschende als auch LaiendolmetscherInnen sind in dieser Branche aktiv. Dies wirft die Frage auf, inwiefern diese Dolmetschtätigkeit sich unterscheidet und wo die Grenze zwischen professionellem Handeln und Laientätigkeit liegt. Ein Dolmetschertifikat ist in der Wirtschaft im Gegensatz zu den oben genannten institutionalisierten Settings nicht erforderlich, da nicht die Freiheitsrechte der

Person im Mittelpunkt stehen, sondern der wirtschaftliche bzw. monetäre Erfolg eines Unternehmens.

Trotz der gerade beschriebenen Aufweichungen der Grenzziehungen zwischen *professionals* und *non-professionals* wird in dieser Masterarbeit ein besonderer Augenmerk auf einen Aspekt gelegt, der als traditionelles Merkmal von Professionalität gilt: die Entlohnung. Der entscheidende Unterschied zwischen professionellen DolmetscherInnen und Laiendolmetschenden liegt, im wirtschaftlichen Kontext, meiner Auffassung nach in der Bezahlung. Während professionelle Dolmetschende allein für ihre Translationsdienste entlohnt werden, wird bei LaiendolmetscherInnen oft eine Person für ganz andere vertraglich festgelegte Tätigkeiten bezahlt, und die Dolmetschung erfolgt zusätzlich zur Ausübung des eigentlichen Berufs. Diese finanzielle Dimension prägt die Arbeitsweise und die Motivation der Beteiligten im Wirtschaftsdolmetschen. Aus diesem Grund ist das Tätigkeitsfeld Wirtschaftsdolmetschen auch im Sinne des *Boundary Work* von Grbić und Kujamäki besonders spannend. *Boundary Work* geht davon aus, dass Formen der Abgrenzung und Ausgrenzung im menschlichen Miteinander erfolgen, dass die Konstruktion von Alterität und von Kategorisierungen zum Instrumentarium gehören, um die Welt zu ordnen. Dadurch werden Grenzen gezogen, um bestimmte Kategorien von anderen zu unterscheiden (vgl. Grbić & Kujamäki 2019:113). In der Translationswissenschaft wurde dieses Konzept v.a. durch Grbić (2010; 2019; 2023) im Bereich der Professionalisierung des Gebärdensprachdolmetschens angewandt und aufgezeigt, wie durch rhetorische Techniken „mentale Zäune“ errichtet und dazu benutzt werden, um „professionelle“ Dolmetschende von „nicht-professionellen“ zu unterscheiden (vgl. Grbić & Kujamäki 2019:117). Grbić (2023) baut auf dem Konzept von Michèle Lamont auf und entwickelt dieses weiter. Sie unterscheidet zwischen sozio-ökonomischen, moralischen und kulturellen Grenzen. Die ersten basieren auf der sozialen Position, die von AkteurInnen eingenommen werden kann, je nach Wohlstand, beruflichem Erfolg oder Macht. Kulturelle Grenzen entstehen auf Basis des Zugangs zu Ressourcen wie Intelligenz, Erziehung und Bildung sowie deren Verteilung. Moralische Grenzen „beziehen sich auf Charaktereigenschaften und umfassen Qualitäten wie Ehrlichkeit, Ethik, Integrität, Empathie oder Rücksichtnahme auf andere“ (vgl. Grbić 2023:103). Grenzziehungen sind dynamische Prozesse und können nicht als starre Konstrukte angesehen werden. Dabei ist zu beachten, dass es nicht die Grenzen sind, die im Vordergrund stehen sollen, sondern die Eigenschaften, die diese ausmachen, die Mitgliedschaften sowie die Prozesse als Analyseperspektiven. Um diese Eigenschaften zu identifizieren, muss also nach „ihrer Salienz, Stabilität, Permeabilität oder

Durabilität, ihrem Fokus auf Exklusion oder ihrer Toleranz von Hybridität“ (vgl. Grbić 2023:103) gefragt werden. Für die Identifikation der Mitgliedschaft sollen Fragen gestellt werden, um die „Konstruktion von Ähnlichkeiten und Unterschieden, Inklusion und Exklusion, Verantwortlichkeiten, Kompatibilitäten und Loyalitäten“ (vgl. ebd.) zu finden und die zu analysierenden Prozesse umfassen „das Konstruieren, Aktivieren, Aufrechterhalten, Verschieben, Ausstreiten, Aushandeln, Überbrücken, Überschreiten oder Auflösen von boundaries“ (vgl. ebd.).

In der hier vorgelegten Masterarbeit soll der Fokus daher nicht auf eine Abgrenzung zwischen *professionals* und *non-professionals* gelegt werden, sondern vielmehr die Fluidität der Rollen betrachtet werden, die in der Wirtschaft besonders groß zu sein scheint. Es wird ein Sektor analysiert, in welchem die Dolmetschrolle oft von Personen übernommen wird, die eigentlich eine andere Profession ausüben und in die Translationstätigkeit nur zeitweise „hineinschlüpfen“. Daher wird in dieser Masterarbeit anstelle einer Polarisierung der Ansatz verfolgt, die Selbstwahrnehmung der agierenden AkteurInnen hervorzuheben und zu analysieren, wie sie sich selbst verorten. Um dies zu tun, soll jedoch zuerst weiter auf die bisher entstandene Forschung zum Laiendolmetschen skizziert werden.

2.2. Laiendolmetschen

Beim Laiendolmetschen handelt es sich um eine Praxis, die in einem großen Spektrum von Bereichen Anwendung findet wie unter anderem Wirtschaft, Religion, Gesundheit, öffentliche und soziale Dienste, Medien, Tourismus, Krieg und Konflikte (vgl. Antonini 2015:278). Im Englischen hat sich vor allem der Begriff *Non-Professional Interpreting* etabliert. Trotz ihrer starken Verbreitung wurde dieser Praxis in der Forschung im Laufe der letzten rund 40 Jahre nur wenig Aufmerksamkeit geschenkt, auch wenn der Begriff seit Jahrzehnten anerkannt ist:

Likewise, non-professional interpreting in business settings [...] and in tourism are greatly neglected areas of research, and future work on interpreting in all these various settings would probably benefit from a move beyond the dichotomy of professional versus non-professional activities. (Antonini 2015:279)

Diese Masterarbeit will diesen Ansatz aufgreifen und versuchen, den Blick auf das Feld des Wirtschaftsdolmetschens zu richten, ohne sich von der von Antonini kritisierten Dichotomie zu sehr konditionieren zu lassen. Im Folgenden soll daher auch nicht an einer Verfeinerung der definitorischen Unterschiede zwischen professionellem und nicht-professionellem Dolmetschen gearbeitet werden, sondern es sollen vielmehr die Deutungsmuster erläutert

werden, die im Laufe der Jahrzehnte in der wissenschaftlichen Forschung zur Anwendung gekommen sind. Damit wird ein Beitrag zur Veranschaulichung und zum besseren Verständnis des Forschungsgegenstandes geleistet.

So umfangreich wie die Anwendungsbereiche, so vielfältig sind auch die für das Laiendolmetschen synonym verwendeten Begriffe. Laut der *Routledge Encyclopedia of Translation Studies* bezieht sich das *Non-Professional Interpreting*, auch kurz NPI genannt, auf Dolmetscheinsätze und -tätigkeiten, welche von nicht-ausgebildeten Personen durchgeführt werden, die oftmals keine Bezahlung für diese Einsätze erhalten (vgl. Antonini 2015:277). Der Begriff wurde von Knapp-Potthoff und Knapp Ende der 1980er Jahre eingeführt. Ein *non-professional interpreter* bzw. Sprachmittler ist laut der Autorin und dem Autor eine Person, die mehr oder weniger bilingual ist und die Sprachen der primären Gesprächspartner spricht (vgl. Knapp-Potthoff & Knapp 1986:151). Sie arbeiten dabei heraus, dass die beiden Tätigkeiten des Sprachmittels und des Dolmetschens keine klaren Grenzen haben, wodurch die Rolle des Laiendolmetschenden fließend, von dem einen Aufgabenbereich in den anderen übergehen kann und sich in stetiger Bewegung innerhalb des Kontinuums zwischen Sprachmittlern und Dolmetschen befindet (vgl. Knapp-Potthoff & Knapp 1985:452; Knapp-Potthoff & Knapp 1986:153). Nicht-professionelle DolmetscherInnen wenden laut der Autorin und dem Autor außerdem bestimmte Formeln an, die sie als mittler-performative Formeln definieren, welche z.B. Einführungen von Sätzen sind wie beispielsweise „er/sie denkt“ oder „er/sie möchte wissen“ (vgl. Knapp-Potthoff & Knapp 1986:153).

Nicht-professionelle Dolmetschende setzen sich nicht mit den Dolmetschnormen auseinander, welche im Rahmen einer Ausbildung gelehrt werden, wodurch die Wahrscheinlichkeit höher ist, dass sie freier mit dem Ausgangstext umgehen (vgl. Perez-Gonzales & Susam-Sareva 2012:158). Das hat damit zu tun, dass sie das Gesagte für das Publikum interessanter gestalten möchten und sie zu einem gewissen Teil selbst zum Publikum gehören: „This enhances their sense of initiative, authority and agency in reformulating the material as part of a clear project that they share with the audience.“ (ebd.).

Die Forschung zum Laiendolmetschen wurde von verschiedenen wissenschaftlichen Disziplinen und Perspektiven betrieben. Das reicht von Psychologie über die Psycholinguistik und über die Soziolinguistik bis hin zur Soziologie. In ihrer Dissertation geht die Soziolinguistin Sheila Shannon zwar nur kurz auf dolmetschende Kinder ein, jedoch führte sie den Begriff *Language Brokering* ein und meinte damit natürliches Dolmetschen und Übersetzen durch Kinder (vgl. Shannon 1987:221). Sie appellierte damit an die Forschung, den

Analysebedarf in diesem Bereich zu decken. Diese Aufforderung wurde durchaus aufgegriffen, da das Child Language Brokering (CLB) im Vergleich zu anderen Settings des Laiendolmetschens deutlich umfassender und tiefgründiger analysiert wurde. Eine Reihe an AutorInnen hat sich mit diesem Thema befasst und es kam zu einer weiteren Ausdifferenzierung der Begrifflichkeit, insofern als Begriffe wie *para-phrasing* und *family interpreting* eingeführt wurden (vgl. Antonini et al. 2017:4).

In einem Aufsatz, der in der Fachzeitschrift *The Translator* im Jahr 1999 erschienen ist und der dem Dolmetschen im Gesundheitswesen gewidmet ist, nennen Pöchhacker und Kadrić den Begriff *ad-hoc* im Zusammenhang mit Dolmetschtätigkeiten und geben folgende Definition dafür: „[...] the provision of interpreting services in healthcare settings remains characterized by ad hoc arrangements involving the use of untrained bilinguals, most commonly family members and hospital staff, as interpreters” (Pöchhacker & Kadrić 1999:161). Auch Bühning und Meyer greifen zu diesem Begriff, um die in ihrer Studie untersuchten nicht ausgebildeten Dolmetschenden, in diesem Fall mehrsprachiges Pflegepersonal beziehungsweise mehrsprachige Angehörige der PatientInnen, zu beschreiben (vgl. Bühning & Meyer 2004:43). Basierend auf diesen Arbeiten haben AutorInnen in anderen Settings wie bei der Polizei sowie im Gefängnis sich ebenfalls des Begriffs *ad hoc* zur Beschreibung der zur Anwendung gekommenen Dolmetschpraxis bedient: Sie meinen damit Personen, die gerade in diesem Moment zum Dolmetschen verfügbar waren (vgl. Antonini et al. 2017:5).

Obwohl im Falle des Begriffs NPI im Englischen, *non-professional interpreting*, wie im Italienischen, *interpretazione non-professionista*, und im Deutschen die Dolmetschleistung durch eine Negation definiert wird und damit eine klare Trennlinie zum „professionellen“ Dolmetschen gezogen wird, wird dieser Begriff in der Literatur besonders häufig verwendet (Gagliardi & Fortunato 2014; Antonini 2016; Grbić & Kujamäki 2019). Warum hat sich trotz der in diesem Unterkapitel verdeutlichten begrifflichen Vielfalt der Terminus NPI eingebürgert, um darin unterschiedliche Formen des Laiendolmetschens zusammenzufassen? Laut Antonini liegt das daran, dass andere Begriffe zu spezielle Konnotationen in sich tragen (vgl. 2017:6ff.) und sich daher nicht als Oberbegriff eignen. Natürliche Translation impliziert eine gewisse angeborene Fähigkeit von Mehrsprachigen (vgl. Harris 1976), CLB bezieht sich lediglich auf Kinder und *ad hoc* unterstreicht den Mangel an Planung und die Zufälligkeit der zustande gekommenen Dolmetschhandlung.

Seit den 2000er Jahren nimmt die Anzahl an Studien im Bereich Wirtschaftsdolmetschen zu, die mit der Untersuchung des Laiendolmetschens verbunden sind.

Gavioli und Maxwell gehen durch eine Fallstudie im Jahr 2007 auf das Thema Dolmetschen in der Wirtschaft ein, unter Betrachtung der Vermittlung von Interaktionen in geschäftlichen Umgebungen durch DolmetscherInnen. Als Einleitung in das Thema präsentieren die Autorin und der Autor zunächst einen kontextuellen Rahmen, wie es zu vermehrten internationalen Businesskontakten kommt, um dann näher auf das Dialogdolmetschen einzugehen, da sie das Wirtschaftsdolmetschen hier einordnen. Für die durchgeführte Studie ziehen Gavioli und Maxwell aufgenommener Dolmetschungen (nur Audio, kein Video, weshalb keine Daten zur non-verbalen Kommunikation vorliegen) interner Verhandlungen in Italien sowie Geschäftsausstellungen in England und Deutschland heran, die mittels Konversationsanalyse untersucht werden. Diese zwei Datensätze umfassten einerseits rund drei Stunden an Audiomaterial von den internen Verhandlungen (davon wurde nur eine Stunde an Material analysiert) und andererseits neun Begegnungen unterschiedlicher AusstellerInnen und BesucherInnen bei zwei unterschiedlichen Fachmessen in Deutschland und England (vgl. 2007:146). Die Autorin und der Autor zeigen durch die Analyse, dass Fachterminologie und das Management von SprecherInnenwechseln als grundlegende Kompetenzen der Dialogdolmetschung betrachtet werden sollten. Sie werfen die Unklarheit der Bedeutung der Begrifflichkeit von professionellen bzw. ausgebildeten Dolmetschenden auf, da sie sich auf Personen beziehen, die beispielsweise Ausbildungen im Bereich Sprachwissenschaft oder Translation absolviert haben, nur gelegentlich dolmetschen oder DialogdolmetscherInnen, die in einem Unternehmen als SprachexpertInnen eingestellt wurden und die Dolmetschung nur ein Teil ihrer Aufgaben ist (vgl. Gavioli & Maxwell 2007:147). Für ihre Fallstudie haben die Autorin und der Autor drei DolmetscherInnen ausgewählt, die alle Philologie studiert haben und zu einem gewissen Maß akademisches Training im Dialogdolmetschen absolviert haben. Zwei von ihnen verfügten bereits über Dolmetscherfahrung während eine/r zum ersten Mal professionell dolmetschte (vgl. ebd.).

2012 beschäftigte sich Véronique Traverso mit dem Setting Business Meeting, in welchen in der Regel Englisch als Lingua Franca gilt. Die Studie umfasste ExpertInnen, welche an Besprechungen teilgenommen haben, in denen keine Dolmetschenden vorgesehen waren. Je nach Redebeitrag kam es jedoch vor, dass unterschiedliche ExpertInnen die Rolle des/r Dolmetschenden einnehmen mussten, um die Kommunikation zu ermöglichen. Traverso zieht ihre Schlussfolgerungen aus der Analyse von 5 Audioaufnahmen von Meetings im Rahmen zweier Konferenzen mit rund 70 ExpertInnen unterschiedlicher Disziplinen und aus 11 unterschiedlichen Ländern. Während der analysierten Besprechungen erfolgte das Dolmetschen

nur im Falle von kommunikativen Schwierigkeiten, es erfolgte also nicht systematisch und es waren die Sprachkenntnisse der Gruppe, die die Durchführung der Meetings ermöglichten. Es kam zu Absprachen bzw. Diskussionen, welche Teilnehmenden in welcher Situation diese Dolmetschrolle übernehmen sollten und die Dolmetschung selbst wurde teils diskutiert oder angefochten. Diese Aushandlung der Dolmetschung führt, von der Gruppendynamik beeinflusst, zu einer spontanen, impliziten Kategorisierung der TeilnehmerInnen in mutmaßlich oder vermeintlich dolmetschfähige oder weniger dolmetschfähige Personen (vgl. Traverso 2012: 174). Die Akzeptanz und die Mitwirkung in diesem Aushandlungsprozess ist beeinflusst von Fragen der Gesichtswahrung oder des Gesichtsverlustes (vgl. Traverso 2012:155).

Nicoletta Gagliardi und Antonietta Fortunato präsentieren 2014 eine Fallstudie, in welcher sie vier Geschäftsverhandlungen analysieren, bei welcher ein/e deutsche/r Einkäufer/in mit minimalen Italienischkenntnissen und drei italienische UnternehmerInnen, die im Lebensmittelbereich tätig sind, mit Hilfe eines nicht-professionellen Dolmetschenden verhandeln. In einem der Geschäftsgespräche kommunizieren der/die EinkäuferIn und ein Unternehmender fast ausschließlich auf Deutsch, gelegentlich mit Einschaltung des Dolmetschenden. Die Verhandlungen wurden aufgezeichnet, transkribiert und mithilfe von GAT2 annotiert. Der/die Dolmetschende erhielt den Auftrag zehn Tage vor dem Einsatz und hatte wenig Zeit zur Vorbereitung, insbesondere zur Aneignung der einschlägigen Fachterminologie. Die Autorinnen untersuchen, wie mit unbekannten Fachbegriffen umgegangen wird und wie die Handlungen der/s Dolmetschenden den Verlauf der Verhandlungsgespräche beeinflussen. Die Analyse erfolgt mittels Konversationsanalyse, wobei besonders auf terminologische Kompetenz und das Management des Gesprächsablaufs eingegangen wird. Die Ergebnisse zeigen, dass die Funktion nicht-professioneller Dolmetschender sich nicht so sehr von derjenigen von professionellen DolmetscherInnen unterscheidet, wie dies in der Translationswissenschaft oft angenommen wird; vereinzelte terminologische Mängel bzw. das nicht effiziente Management der jeweiligen *Turns* der Gesprächsparteien werden von den Autorinnen als vernachlässigbar angesehen (vgl. Gagliardi & Fortunato 2014:143).

Im Jahr 2018 gehen Zheng und Xiang wiederum auf die Selbstwahrnehmung von Dolmetschenden in der Wirtschaft ein sowie auf die Erwartungen derjenigen, die diese Translationstätigkeiten in Anspruch nehmen. Dies wird mittels einer Umfrage über einen Fragebogen in drei Gruppen untersucht: professionelle DolmetscherInnen, Studierende und KundInnen. In dieser Studie geht es darum darzustellen, wie im Wirtschaftsbereich tätige

Dolmetschende sich selbst wahrnehmen, und wie diese von KundInnen wahrgenommen werden. Sie stützen sich dabei auf den theoretischen Rahmen der vier Ethiktypen von Chesterman (2001): „ethics of representation“, „ethics of service“, „norm-based ethics“ sowie „ethics of communication“. Der erste Typ bezieht sich darauf, den Text so genau wie möglich wiederzugeben, ohne jegliche „Domestizierung“. „Ethics of service“ ist dadurch definiert, dass das Dolmetschen als Dienstleistung angesehen wird, wodurch Loyalität in den KundInnen entsteht. Der dritte Typ, „norm-based ethics“, bezieht sich, darauf die Normen zu verfolgen. Die „ethics of communication“ zielt auf die Ermöglichung von interkultureller Kommunikation ab. Das Ergebnis dieser Studie von Zheng und Xiang bestand in der Identifizierung der „ethics of communication“ nach Chesterman als am ehesten passenden Ethiktypen, welcher Anwendung fand und den Erwartungen der Gesamtheit der Befragten am meisten entsprach. Auch die Ansätze „Ethics of service“ und „norm-based ethics“ fanden zwar Verwendung, jedoch in geringerem Umfang (Zheng & Xiang 2018: 11ff.).

Eine wichtige Publikation für den Bereich des Laiendolmetschens, die in diesem Kontext noch zu nennen ist, ist eine Fallstudie von Sandra Hale, Jane Goodman-Delahunty und Natalie Martschuk, in welcher die Autorinnen den Unterschied der Leistung von LaiendolmetscherInnen und ausgebildeten, NAATI (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters) zertifizierten professionellen Dolmetschenden in Polizeiverhören untersuchen. Das Ziel der Fallstudie lag in der Analyse der Dolmetschqualität und es wurde eine Simulation eines Polizeiverhörs durchgeführt, an welcher insgesamt 18 professionelle DolmetscherInnen und 13 Mehrsprachige ohne Dolmetschausbildung teilnahmen. Die untersuchten Kriterien umfassten Genauigkeit, Vollständigkeit und die Fähigkeit inhaltliche und kontextuelle Bedeutung der Aussagen zu vermitteln. Zur Vorbereitung auf die simulierten Polizeiinterviews wurden zunächst eine Woche im Voraus Online-Fragebögen an die TeilnehmerInnen geschickt. Über einen Zeitraum von knapp sieben Wochen wurden täglich acht Interviews von circa 15-30 Minuten durchgeführt, bei welchen SchauspielerInnen die Rollen des/der PolizeivernehmerIn und der Verdächtigen übernahmen, dessen Gespräch gedolmetscht wurde. Diese Einheiten wurden mittels Beobachtung aufgezeichnet (Video und Audio) und analysiert, unter Betrachtung der linguistischen Merkmale und Dolmetschmodi, ohne dabei den Hintergrund der Teilnehmenden zu berücksichtigen. Aus den Ergebnissen der Studie wurde deutlich, dass Ausgebildete in allen Kriterien bessere Leistungen erzielten. Sie erreichten eine signifikant höhere Genauigkeit, es wurden weniger Details ausgelassen bzw.

hinzugefügt, kulturelle Nuancen und Terminologie wurden kontextgerechter übertragen und es wurden vergleichsweise weniger Fehler gemacht.

Während bei Gagliardi & Fortunato die Qualität der Translationsleistung offenbar am Geschäftsergebnis und am wirtschaftlichen Erfolg der Gespräche gemessen wird, so ist die zertifizierte Dolmetschleistung bei Hale et. al. der Präzision und dem normativen Apparat des zugrundeliegenden Rechtssystems verpflichtet, für den Unparteilichkeit essenziell ist. Laiendolmetschen könnte daher für das Feld der Wirtschaft ebenso erfolgreich sein wie professionelle Dolmetschleistungen. Genau diese Frage soll im empirischen Teil dieser Arbeit anhand eines konkreten Beispiels näher untersucht werden.

Die technische Qualität der Dolmetschleistung kann insofern von ihrem Erfolg getrennt betrachtet werden. Während der (ökonomische) Erfolg für das Feld der Wirtschaft die wichtigere Kategorie darstellt, zumindest im Bereich des Laiendolmetschens sowie in aller Regel für die Firmenleitungen, so stellt Präzision z.B. im juristischen, polizeilichen oder medizinischen Bereich die entscheidende Kategorie dar.

2.3. Herausforderungen

Im Folgenden werden einige der Herausforderungen herausgearbeitet, auf die Dolmetschende in ihrer Tätigkeit stoßen, auch unter Betrachtung von Studien anderer Dolmetschfelder, die auf ähnliche Problemstellungen stoßen. Dies erfolgt durch sechs Unterkapitel, wovon das erste die Erwartungen an Dolmetschende einleitet und im zweiten Unterkapitel die Rolle von Wirtschaftsdolmetschenden eingeht, indem die unterschiedlichen Begrifflichkeiten dargestellt werden sowie einige wichtige Studien und Modelle vorgestellt werden. Das dritte Unterkapitel ist dem Turn-Taking gewidmet. Im vierten Unterkapitel wird auf die terminologische Vorbereitung eingegangen auch im Zusammenhang mit dem nicht-professionellen Dolmetschen sowie der Bedeutung des *Cultural Background*. Die potenziellen Herausforderungen des physischen Dolmetschsettings werden im fünften Unterkapitel beschrieben und im darauffolgenden, letzten Unterkapitel wird die Wichtigkeit des Auftretens im Wirtschaftsdolmetschen beschrieben.

2.3.1. *User-Expectations*

Da DolmetscherInnen eine Dienstleistung anbieten, werden sie mit den Erwartungshaltungen der NutzerInnen dieser Dienstleistung konfrontiert. Dies kann durchaus eine potenzielle Herausforderung darstellen. Im Begriff der NutzerInnen sind v.a. beim Verhandlungsdolmetschen beide Parteien inkludiert, die am Gespräch teilnehmen und von der Dolmetschung profitieren: diejenigen, die die Dolmetschung in Auftrag gegeben haben bzw. die Dienstleistung bezahlen sowie diejenigen, die am Gespräch teilnehmen (vgl. Pöchhacker 2015:430). Aus diesem Grund wird in der Forschung sowohl von NutzerInnenerwartungen, *user-expectations*, als auch von KundInnenerwartungen, *client-expectations*, gesprochen (vgl. Pöchhacker 2015:430).

Die Erwartungen, mit denen Dolmetschende konfrontiert sind, variieren im Wirtschaftsdolmetschen stark, je nach Person und Situation, da es sich um ein dialogisches Setting handelt, im Vergleich zum Konferenzdolmetschen, bei dem die Erwartungsparameter hauptsächlich logische Kohäsion und korrekte Sinnübertragung umfassen (vgl. Liu 2023:46). Aus diesem Grund verlangt diese Tätigkeit des Wirtschaftsdolmetschens ein hohes Maß an Flexibilität, da sich die DolmetscherInnen stets mit neuen und unterschiedlichen Erwartungen auseinandersetzen müssen (vgl. Takimoto 2006:56). Liu schreibt in ihrem Werk aus dem Jahr 2023, dass die Forschung zur NutzerInnenerwartung, *user expectations*, die zwischen 1980 und 2000 stark thematisiert wurde, zu Ende sei und präsentiert den Vorschlag eines Wechsels von *user expectations* zu *user experience research* (vgl. Liu 2023:60).

Interessant ist für diese wissenschaftliche Arbeit aber, trotz dieser Kritik, im Rahmen der Erwartungen, dass in diesem Feld der Wirtschaft die Erwartungen weniger mit linguistischen, grammatikalischen Aspekten zu tun haben, sondern viel mehr mit dem Verhalten und der Rolle der Dolmetschenden (vgl. Pöchhacker 2015:431). In der bereits vorgestellten Studie von Zheng und Xiang wird auch das Thema der *user-expectations* bearbeitet und gezeigt, dass die *users* des Wirtschaftsdolmetschens einen konkreten Nutzen bzw. Zweck verfolgen und dies den Zugang zur Dolmetschung am meisten beeinflusst. Aus diesem Grund passen die NutzerInnen die eigenen Erwartungen an die individuell bestimmten Kommunikationsziele an (vgl. Zheng & Xiang 2018:23).

Im folgenden Unterkapitel wird daher näher auf die unterschiedlichen Rollen der WirtschaftsdolmetscherInnen eingegangen.

2.3.2. Die Rolle von WirtschaftsdolmetscherInnen

Im Gegensatz zum Kommunaldolmetschen besteht beim Verhandlungsdolmetschen kein besonders ausgeprägtes Machtgefälle zwischen den GesprächsteilnehmerInnen. Ganz im Gegenteil bevorzugen Geschäftsleute, die meist von finanziellen Interessen angetrieben sind, den Austausch mit Personen, die innerhalb des jeweils anderen Betriebs in ähnlichen hierarchischen Ebenen positioniert sind. Nun stellt sich die Frage, welche Rolle die Dolmetschenden in dieser Konstellation einnehmen. Im Laufe der Geschichte übten sie verschiedenste Rollen aus, wie z.B. VermittlerIn, SprachmittlerIn, SprachspezialistIn, „FürsprecherIn, HelferIn, Mitwirkende/r, MitgestalterIn von Bedeutung (vgl. Pöchlhammer 2004:147). Während einige dieser Rollen sich auf die traditionellen Konzepte der Neutralität und Unsichtbarkeit der DolmetscherInnen stützen, weisen zum Beispiel die Begriffe *Mitwirkende/r* und *MitgestalterIn von Bedeutung* darauf hin, dass die DolmetscherInnen aktiv an der Gestaltung des Gesprächs teilnehmen. Auch der Begriff SprachmittlerIn im Sinne von Knapp und Knapp-Potthoff als Person, die „eine nicht-professionelle, alltagspraktische Tätigkeit ausführt“ definiert, wobei die Person „eine aktive Rolle als Kommunikationspartner[In] spielen“ kann (Knapp & Knapp-Potthoff 1985:451), impliziert die Teilnahme der Dolmetschenden am Geschehen. Es war ab Mitte der 1970er Jahre, als mit zunehmender Forschung immer deutlicher wurde, wie sehr die Rolle der Dolmetschenden im translatorischen Handeln, gerade im Dialogdolmetschen doch eine aktive ist und die Forschung rückte immer mehr vom Konzept der Unsichtbarkeit der Dolmetschenden ab (vgl. Zheng & Xiang 2018:4f.). Angelelli befasst sich im Rahmen verschiedener Publikationen mit diesem Konzept der (Un-)Sichtbarkeit von Dolmetschenden und präsentiert im Jahr 2004 den vollständig ausgearbeiteten *Interpreter's Interpersonal Role Inventory*, kurz IPRI-Fragebogen, als ein Instrument zur Untersuchung der Sichtbarkeit der DolmetscherInnen sowie zur Untersuchung von zwischenmenschlichen Aspekten von Dolmetschrollen bzw. zur Messung und der Selbstwahrnehmung dieser Dolmetschrollen. Die zentrale Frage des Werks konzentrierte sich darauf zu erfassen, ob es einen Zusammenhang zwischen den sozialen Faktoren bzw. dem sozialen Hintergrund (*social background*) und der Wahrnehmung der eigenen Rolle als DolmetscherIn gibt (vgl. Angelelli 2004:63). Dies tat die Autorin einerseits mittels der Untersuchung bestimmter Faktoren, die wie Alter und Geschlecht, Status sozio-ökonomischer Natur und Selbstwahrnehmung, einen Einfluss auf die Rollenauffassung der an der Studie teilnehmenden Dolmetschenden haben und andererseits ob in unterschiedlichen Settings voneinander abweichende Rollenwahrnehmungen bestehen. Es nahmen insgesamt 293

Dolmetschende unterschiedlicher Tätigkeitsbereiche (darunter Konferenzdolmetschen, Gerichtsdolmetschen, Medizin-/Kommunaldolmetschen) aus Kanada, Mexiko und den USA an der Befragung teil (vgl. Angelelli 2004:63). Die Autorin stützte das Werk auf theoretischen Grundlagen aus der Soziolinguistik und der Translationswissenschaft, bei denen die Dolmetschrolle sich nicht auf diejenige von neutralen VermittlerInnen bezog, sondern diese als aktive TeilnehmerInnen an der Kommunikation definieren. Den Fragebogen arbeitete Angelelli über die Identifizierung von fünf Hauptdimensionen der Dolmetschtätigkeit heraus, die die Basis der Fragestellung darstellten. Diese Hauptdimensionen (vgl. 2004:50), *visibility subcomponents*, sind die folgenden:

- „alignment with the parties“: diese Dimension beinhaltet Fragen dazu, wie sich die Dolmetschenden mit den Gesprächsparteien identifizieren und deren Interessen vertreten.
- „establishing trust with/facilitating mutual respect between the parties“: diese Dimension bezieht sich darauf, wie Dolmetschende Vertrauen zu den Gesprächsparteien aufbauen und den Respekt zwischen den SprecherInnen fördern.
- „communicating affect as well as message“: diese Dimension deckt die Fragen ab, die ermitteln sollen, wie Dolmetschende emotionale Inhalte und die ursprüngliche Botschaft übermitteln.
- „explaining cultural gaps/interpret culture as well as language“: bei dieser Dimension wird erfragt, wie kulturelle Unterschiede erklärt werden und wie die Kultur bzw. die Sprache übertragen werden.
- „establishing communication rules during the conversation“: diese Dimension beinhaltet Fragen zu den Kommunikationsregeln, die von den Dolmetschenden während des Dolmetscheinsatzes festgelegt werden.

Aus diesen fünf Dimensionen arbeitete Angelelli erst 80, dann 62 sog. *Items* heraus, die sie im Anschluss an einen Validierungsprozess, inklusive Pilotstudien, auf 38 verringerte. Als Ergebnis der Fallstudie, welche den fertigen IRPI-Fragebogen umfasste, konnte Angelelli ihre ursprüngliche These insofern verifizieren, als die Studie erhebliche Unterschiede zwischen den Dolmetschfeldern aufzeigte und auch ein Zusammenhang zwischen der Rollenwahrnehmung als Dolmetschende und dem sozialen Hintergrund ermittelt wurde (vgl. Angelelli 2004:82).

In einer Studie zum Laiendolmetschen in Gefängnissen untersuchte Martínez-Gómez im Jahr 2015 die Rolle von Dolmetschenden unter Betrachtung der Problematik von

Sichtbarkeit/Unsichtbarkeit. Im Kontext von spanischen Gefängnissen bestehen Herausforderungen insbesondere im Hinblick auf Sprachbarrieren, da dort 30,1 % AusländerInnen präsent sind und aus diesem Grund ein großer Bedarf an Dolmetschenden vorhanden ist (vgl. 2015:179). Aus Mangel an professionellen DolmetscherInnen wird diese Aufgabe oft an Mitgefangene übergeben, die über die notwendigen Sprachkenntnisse verfügen. Die Autorin untersucht, wie diese Laiendolmetschenden ihre eigene Rolle und Sichtbarkeit wahrnehmen, welche Erwartungen sie seitens der GesprächspartnerInnen empfinden und wie ihre Handlungen von außen bewertet werden. Dies wurde von Martínez-Gómez über die Auswertung von 19 Interviews mit den unterschiedlichen Gesprächsparteien und Fragebögen, die noch zusätzlich zu den Gesprächsparteien von einem Team externer DolmetschexpertInnen in Bezug auf Dolmetschqualität beantwortet wurden, erzielt (vgl. 2015:180). Die Auswertung der Fragebögen erfolgte quantitativ, während die Interviews qualitativ ausgewertet wurden (vgl. 2015:181). Die Autorin hat sich außerdem dafür entschieden, auch die Erwartungshaltungen aller involvierten Parteien zu untersuchen, da soziale Faktoren ebenfalls eine gewisse Bedeutsamkeit für die Rollenkonstruktion von Dolmetschenden in sich tragen, wie beispielsweise Selbstidentifikation mit einer dominanten oder untergeordneten sozialen Gruppe, Alter und Einkommen, Bildungsniveau - nicht nur in Bezug auf das Dolmetschen (vgl. 2015:183f.). In der untenstehenden Tabelle verdeutlicht Martínez-Gómez, dass die Befragten, Gefangene wie Gefängnisbedienstete, diejenigen Dolmetschrollen bevorzugen, die sich am Kontinuum an die Sichtbarkeit (damit ist die *Advocate*-Rolle gemeint) annähern, wobei eine wichtige Anzahl an StrafvollzugsbeamtenInnen die Einhaltung der Unsichtbarkeit (damit ist die *Conduit*-Rolle gemeint) unterstützt (vgl. ebd.).

Abb. 4 Rollenerwartungen der primären TeilnehmerInnen nach Martínez-Gómez (2015:184)

Role	Prisoners	Prison staff
Conduit	11%	13%
Communication facilitator	11%	25%
Culture broker	47%	6%
Advocate	32%	44%
No answer	0%	13%

Mit dem Ergebnis der Studie hinterfragt die Autorin das Konzept der Neutralität, welches in der Ausbildung und in der Berufsethik im Moment der Publikation vorherrschte. Martínez-Gómez zeigt, dass die TeilnehmerInnen an der Studie oft unbewusst aktiv in Gespräche eingreifen, um gewisse Ziele zu erreichen, weshalb die Dolmetschrolle als dynamisch und situationsabhängig beschrieben werden kann und starre Rollenvorgaben daher unrealistisch sind.

In Bezug auf das *Business Interpreting* gibt es bislang wenig belastbare Forschung, insbesondere aufgrund der bereits genannten Schwierigkeiten bei der Analyse dieses Felds, in dem eine hohe Vertraulichkeit erwartet wird. Nichtsdestotrotz herrscht Einigkeit, dass die Rolle der WirtschaftsdolmetscherInnen sich nicht nur auf die des Sprachrohrs beschränkt. Aufgrund ihrer wirtschaftlichen Abhängigkeit von den KundInnen, die meist über die Dolmetschleistungen hinausgehende Erwartungshaltungen haben, besteht das Hauptziel von Wirtschaftsdolmetschenden darin, Geschäftsinteraktionen zu fördern, was ihr Verhalten grundlegend bestimmt. Sie beteiligen sich also aktiv an der Kommunikation und können eine Art Mediationsposition einnehmen (vgl. ebd.). In ihrer Studie beschreiben Gavioli und Maxwell (2007) genau diesen Aspekt und betonen, dass Dolmetschende sich über die Existenz unterschiedlicher Rollen bewusst sein müssen, die jeweils für bestimmte Settings und Phasen oder Momente der Interaktion angebracht sein können (2007:144f.). Zheng & Xiang verdeutlichen, dass die Rollenerwartungen je nach Anwendungsbereich unterschiedlich sind und beispielsweise in der Sozialarbeit die KundInnen ihre Dolmetschenden als aktive TeilnehmerInnen und sogar als mächtige Mitwirkende ansehen (Zheng & Xiang 2018:5). Im Rechtsbereich zeigen die erhobenen Daten wiederum Unterschiede innerhalb des Sektors selbst, da die Mehrheit der befragten Juristen eine kulturelle Vermittlungsrolle ablehnt, während die RichterInnen diese begrüßen (vgl. ebd.).

Es scheint auch ein Spezifikum des Wirtschaftsdolmetschens zu sein, dass die Rolle der Dolmetschenden über die sprachliche Vermittlung hinausgehen soll und eine wesentliche Hilfeleistung zur Optimierung der Geschäftskommunikation erwartet wird.

Il lavoro dell'interprete non sta solo nella resa e nella costruzione, del contenuto proposizionale degli enunciati, ma anche nello stabilire e mantenere la relazione tra i partecipanti attraverso azioni discorsive di tipo relazionale: strategie di cortesia, sensibili al contesto, legate alla valorizzazione della faccia propria e altrui, sottolineando i punti di accordo e di reciproca comprensione. (Gagliardi & Fortunato 2014:132).

Zheng und Xiang unterstreichen außerdem die Bedeutung der Verbreitung der Rolle eines *powerful co-participant*, da aus ihrer Studie im Jahr 2018 hervorging, dass „(...) the skills of

liaison interpreters have more to do with the dynamics of communicative interaction than with text processing as such.“ (2018:23)

Diese erweiterten Auffassungen der Rolle von WirtschaftsdolmetscherInnen stellen jedoch eine Herausforderung dar, da sie während der Ausübung ihrer Tätigkeit auf ethische Schwierigkeiten stoßen und sich hierbei auf keinerlei sektorspezifische Ethikkodizes stützen können, da die Wirtschaft der einzige Dolmetschsektor ist, welcher keinen eigenen Ethikkodex entwickelt hat (vgl. Ozolins 2014:30). Dies ist problematisch, da die sektorübergreifenden Ethikkodizes, die universelle Gültigkeit für sich beanspruchen, sich im Wesentlichen auf drei Konzepte beschränken, und zwar auf Vertraulichkeit, Genauigkeit und Unparteilichkeit (vgl. Zheng & Xiang 2018:7), die in der Wirtschaft offenbar nicht uneingeschränkt befolgt werden. Die Dolmetschtätigkeit soll generellen ethischen Prinzipien folgen wie „discretion, professional secrecy, careful handling of documents received, and, with a view to interpreting quality, accuracy [...]“ (Kalina 2015:69). Hingegen ist es das Ziel beim Dolmetschen in der Wirtschaft, die Kommunikation so effizient wie möglich zu gestalten (Dodds 2011:7) und in diesem Sinne können Strategien angewandt werden, die gegen diese gerade genannten allgemeinen dolmetschethischen Prinzipien verstoßen. Takimoto (2006) berichtet von Dolmetschenden, die beim *Business Interpreting* oft gegen Ethikkodizes verstoßen, denen sie in anderen Settings gehorchen: Um den Schwerpunkt der kommunikativen Effizienz zu verfolgen, können Zusammenfassungen des Gesagten gemacht werden bzw. Erläuterungen erweitert oder ausgebaut werden oder bestimmte Informationen zensiert werden, um Konflikte im Vorfeld zu vermeiden.

Auch Torrella Gutiérrez und Vigier-Moreno (2023) untersuchen ethische Dilemmata, die aus der Notwendigkeit entstehen, Botschaften zu übermitteln, deren Bedeutung stark von kulturellen Hintergründen, bzw. kulturellen Rahmen und der Denkweise der SprecherInnen abhängt. Die Autorin und der Autor stellen die Auswirkung dar, die diese Dilemmata auf die Rolle von Wirtschaftsdolmetschenden haben, und zwar im Hinblick auf die Ausbildung von angehenden DolmetscherInnen. Da die GesprächspartnerInnen im Verhandlungskontext nicht nur von ihrem speziellen kulturellen Hintergrund geprägt sind, sondern auch konkrete, eventuell sehr unterschiedliche kommunikative Ziele aufgrund ihrer Geschäftsstrategien verfolgen, werden WirtschaftsdolmetscherInnen mit einer speziellen Kulturvermittlungsrolle konfrontiert, die je nach Situation den ethischen Prinzipien untergeordnet sein können. Torrella Gutiérrez und Vigier-Moreno erläutern diese These anhand eines simulierten Beispiels, in welchem ein britischer und ein spanischer Unternehmer sich in einer Verhandlung bezüglich

einer Lederhandtasche befinden und der Spanier einen humorvollen Kommentar gibt, welcher von dem Briten als unfreundlich gewertet wird. In diesem simulierten Fall wurde die zu erwartende Negativreaktion durch die Wortwahl bei der Dolmetschung bewusst abgeschwächt, der/die Dolmetschende hätte dem spanischen Redner aber auch davon abraten können, eine solche Bemerkung zu machen, unter Hinweis auf den kulturabhängigen Humor und den potenziell negativen Einfluss auf die Verhandlungen (vgl. Torrella Gutiérrez & Vigier-Moreno 2023:193f.). Diese Simulation fand mittels eines Rollenspiels dieses echten Dolmetschszenarios aus dem *Business Interpreting Research Corpus* (BIRC) statt, als Einheit eines Dialogdolmetschkurses, der gegen Ende des Dolmetschstudiums im Curriculum geplant ist, an der Universität Pablo de Olavide in Sevilla. Diese Kurse sind darauf ausgelegt, Studierende auf ethische Entscheidungen in realen Situationen vorzubereiten, um Reflexionen zur kulturellen Sensibilität und der Rolle von Dolmetschenden in interkulturellen Kontexten in den Studierenden anzustoßen (vgl. Torrella Gutiérrez & Vigier-Moreno 2023:191).

Merlino (2009) arbeitet im Rahmen der in Kapitel 2.2. beschriebenen Studie ausführlich eine weitere Rolle heraus, die durch die DolmetscherInnen eingenommen wird, und zwar jene des/r KonfliktmanagerIn. Die Autorin spricht dabei von Strategien zur Konfliktschlichtung/Konfliktvermeidung, die im Zuge einer Dialogdolmetschung notwendig sind. Sie geht darauf ein, dass im Rahmen dieser Art der translatorischen Handlung ein Verhaltenswechsel vorkommen kann und die Wahrscheinlichkeit, dass es zu konfliktauslösenden Äußerungen kommt, höher ist als bei monolingualen Verhandlungen mit nur zwei GesprächsteilnehmerInnen, die ohne DolmetscherIn stattfinden (vgl. 2009:235).

Zu den traditionellen Konzepten der Neutralität und Unsichtbarkeit kommt noch das Unparteilichkeitsprinzip hinzu, welches ebenfalls der beschriebenen Mediationsrolle der Dolmetschenden entgegenstehen könnte. Vor allem DolmetscherInnen, die nicht freiberuflich tätig sind, sondern in einem Betrieb angestellt sind, in welchem sie den Anforderungen der ArbeitgeberInnen folgen müssen (vgl. Kalina 2015:78) können de facto dem Unparteilichkeitsprinzip nicht folgen, da sie in eine Art von identifikatorischer Position geraten, eine Form von sympathie- oder interessen geleiteter Beteiligung/Teilhabe, indem sie beispielsweise eher den Interessen des/r Arbeitgebers/Arbeitgeberin folgen als jenen der dritten Gesprächspartei. Auch Knapp & Knapp-Potthoff beschreiben diese Parteilichkeit, die darauf zurückzuführen sein kann, dass der/die Dolmetschende bzw. der/die SprachmittlerIn

in einer der Sprachen der primären Kommunikationspartner nativ ist und dadurch in dieser Sprache und dem ihr zugehörigen kulturellen Wissen kompetenter ist und eventuell auch eine größere Affinität zu seinem Landsmann hat, daß er[/sie] sich gegenüber demjenigen[/derjenigen], der ihn[/sie] als Mittler[In]

engagiert (und u.U. auch bezahlt) hat, besonders verpflichtet fühlt oder daß er[/sie] in einer asymmetrischen Kommunikationssituation je nach seiner[/ihrer] ethischen Einstellung für den[/die] Schwächer[e/n] oder den Stärker[e/n] Partei ergreift. (Knapp & Knapp-Potthoff 1985:453)

Der Gedanke der Fluidität der Rolle von Dolmetschenden, die in Kapitel 2.2. in Anlehnung an Knapp & Knapp-Potthoff dargestellt wurde, wird auch von Kalina in ihrem 2015 erschienenen Artikel ausgedrückt, da sie davon ausgeht, dass die Rolle von TranslatorInnen nicht aus nur zwei Extremen bestehen kann: der Maschinen-ähnliche Transfer von Worten einerseits und Dolmetschende als aktive Teilnehmende und kulturelle MediatorInnen. Stattdessen ist sie der Meinung, dass in jeder Dolmetschhandlung ein gewisser Teil an kultureller Mediation vorhanden ist, sogar im Bereich des Konferenzdolmetschens (vgl. Kalina 2015:79).

Im Zusammenhang mit der Rolle des Dolmetschenden in einer solchen „asymmetrischen Kommunikationssituation“ (Knapp & Knapp-Potthoff 1985:453) ist das Konzept des *Designated Interpreting* ein interessantes Beispiel, welches auch auf den Wirtschaftsbereich Anwendung finden könnte. Dieses findet seine Wurzeln im Gebärdensprachdolmetschen. Ein „*designated interpreter*“ ist ein/e Dolmetschende, der/die eine enge berufliche Partnerschaft mit einer gehörlosen, bzw. schwerhörigen Fachperson eingeht, im Sinne eines aktiven und dynamischen Partizipierenden (vgl. Hauser et al. 2008:5). Es handelt sich um ein Phänomen, welches in erster Linie von Hauser et al. (2008) im Werk *Deaf Professionals and Designated Interpreters* analysiert wird. Die AutorInnen bieten einen umfangreichen Einblick in die Breite der Welt der Dolmetschdienstleistungen. Bezüglich der Rolle von Dolmetschenden sind hier gerade die Partnerschaften, die zwischen gehörlosen Fachleuten und DolmetscherInnen entstehen, ein Bereich, der eine Quelle der Analyse darstellt: Erforscht werden u.a. Themen wie Vertrauen und Engagement für eine erfolgreiche Partnerschaft, Teamarbeit mit einem festgelegten und einem nicht festgelegten Dolmetscher/in, das Überwinden bestimmter Einstellungen und Stereotypen, die Bedeutung von berufsbezogenen Veranstaltungen sowie Geschlechtsunterschiede und die Rolle des Dolmetschers in der akademischen Welt. Die AutorInnen zeigen auf, dass im Falle des *Designated Interpreting* eine Einarbeitungsphase notwendig ist, die individuell unterschiedlich ausfällt und dazu dient, ein möglichst vollständiges, umfangreiches Verständnis der Rolle der/s Gehörlosen, seines/ihrer Arbeitsplatzes sowie der KollegInnen und der KundInnen oder LieferantInnen, der Arbeitskultur und der verwendeten Fachsprache zu erreichen (vgl. ebd.). Diese Figur ist nicht als Außenstehende zu verstehen sondern als Teil des professionellen Teams; die beschriebene Partnerschaft erweist sich als ein Mikroteam (2 Personen) innerhalb eines Makroteams (vgl. Hauser et al. 2008:6). Es handelt sich in der Regel um andauernde

Partnerschaften, vor allem da der Aufbau einer solchen Beziehung Zeit benötigt, um in offiziellen sowie weniger offiziellen Umgebungen (lockere, soziale Unterhaltungen zwischen KollegInnen innerhalb des Unternehmens sind ebenfalls von Bedeutung) kommunikativ präsent sein zu können. Dies erfordert einen stetigen Austausch zur Verbesserung der Kommunikation und des gegenseitigen Verständnisses (vgl. Hauser et al 2008:9).

Mit dem Role-Space-Modell wird eine weitere Auffassung von Dolmetschrollen beschrieben, welches seinen Ursprung ebenfalls im Gebärdensprachdolmetschen bzw. im Kommunaldolmetschen findet. Es wurde von Llewellyn-Jones und Lee im Jahr 2014 entwickelt und besagt, dass Dolmetschende sich stetig an die stark dynamische Umgebung, in der sie sich befinden, anpassen (2014: 10). Die Autoren gehen davon aus, dass es zu einer Beschränkung der Dolmetscherrolle kommt und deren Definition daher oftmals zu „eng“ gefasst ist, da Ethikkodizes ein solches Konzept der Anpassung an die Umgebung nicht vorsehen (Llewellyn-Jones & Lee 2014:24). Es ist in diesem Fall nicht verwunderlich, dass Dolmetschende gegen die Prinzipien der Ethikkodizes verstoßen, um die Kommunikation weiterhin zu ermöglichen. Das entwickelte Role-Space-Modell ersetzt daher die Bestimmung der Dolmetschrolle durch Regeln mit der Bestimmung der Dolmetschrolle durch das *Role-Space*, um die dynamische Beschaffenheit der Rolle darin abzubilden. Das *Role-Space* besteht aus drei Achsen: erstens aus der X-Achse „participant/conversational alignment“, zweitens der Y-Achse „interaction management“ und drittens aus der Z-Achse „presentation of self“ (Llewellyn-Jones & Lee 2014:10). Dolmetschende bewegen sich nach diesem Deutungsmodell im Laufe der Interaktion dynamisch innerhalb eines dreidimensionalen Raums.

2.3.3. Turn-Taking

Beim Dialogdolmetschen beschränkt sich die Dolmetschleistung nicht lediglich auf den Transfer eines Ausgangstextes in einer Sprache in den Zieltext in eine andere Sprache. Die DolmetscherInnen übernehmen jeden zweiten sog. *Turn* (damit ist der Sprecherwechsel gemeint) in der Gesprächsführung, da der Umfang des Gesagten im Gedächtnis nur begrenzt abrufbar sein kann (vgl. Wadensjö 1998:234). Durch diese Aufgabe der Gesprächsführung oder Diskursorganisation, die dem/r DolmetscherIn erteilt wird, folgt der Gesprächsfluss einer bestimmten Struktur. Dies beinhaltet vor allem auch Pausen, die von den nicht dolmetschenden TeilnehmerInnen als Reflektierzeit genutzt werden kann, sodass sich die Kommunikationssituation von einem herkömmlichen Verhandlungsgespräch deutlich

unterscheidet. Einerseits haben WirtschaftsdolmetscherInnen also einen indirekten Einfluss auf das Gespräch, da sie die Struktur des Gesprächs bestimmen, da ihr *Turn* nicht übersprungen werden kann. Andererseits ist anzumerken, dass Dolmetschende im Wirtschaftssektor aktiver Teil der Kommunikation sind und zur Intensivierung des Inhalts des Gesagten im Verhandlungsgespräch beitragen (welches gleichzeitig eine Verhandlung über den Verlauf der Interaktion ist, denn nur wenn Verständnis auf beiden Seiten herrscht, kann das Gespräch fortfahren) indem sie beispielsweise Problemstellungen mit den Teilnehmenden aushandeln (vgl. Gagliardi & Fortunato 2014:132). Dadurch besteht auch ein direkter Einfluss auf die Unterhaltung, sei es über Klärungsanfragen, bzw. gezielte Ergänzungen, um kulturelle Lücken zwischen den HauptteilnehmerInnen zu überbrücken (vgl. ebd.). Wie bereits im vorherigen Unterkapitel angemerkt, kommen auch Gavioli & Maxwell in ihrer Studie (2007) zu dem Schluss, dass die Dolmetschenden neben der Dolmetschung selbst in starkem Maß mit der Koordination des Gesprächsverlaufs zu tun haben und aktiv in die Gesprächssituation eingreifen, aber auch die Gesprächsbeziehungen zwischen den wichtigsten Teilnehmenden intensivieren, indem sie Informationen beifügen, Koordinationsfunktionen ausüben oder möglicherweise konfliktauslösende Gesprächsbeiträge abmildern:

Some of the extracts analysed in this chapter show how the interpreter engages in the coordinating work described by Wadensjö, but as we have also seen that only a part of the interpreter's involvement in interpreter-mediated business interaction can be accounted for in these terms. In our data we have seen that interpreters engage in the complex activity of promoting relations between principal participants, by providing information, helping with arrangements, and mitigating potentially troublesome talk. They also initiate talk of their own. (Gavioli & Maxwell 2007:175f.)

Roy (2000) teilt die beschriebenen Aktivitäten der Diskursorganisation in vier Kategorien ein: „regular turns, turns around pauses and lag, overlapping turns, and turns initiated by the Interpreter.“ (Roy 2000:68) Für das Wirtschaftsdolmetschen sind die *overlapping turns*, besonders relevant. Bei Geschäftsverhandlungen ist es üblich, dass mehr als ein/e RepräsentantIn pro Unternehmen teilnehmen, je nach Geschäftsstrategie, Unternehmensgröße und Aufbau des Projektteams. Dies erhöht die Wahrscheinlichkeit, dass die Teilnehmenden durcheinander sprechen und nicht der klassischen, oder regulären Diskursorganisation folgen, welche vorsieht, dass Dolmetschende jeden zweiten Turn übernehmen. In diesen Konstellationen ist es für die VerhandlungsdolmetscherInnen eine mit zunehmender Teilnehmerzahl steigende Herausforderung, alle Aussagen zu dolmetschen und oftmals möchten die Teilnehmenden desselben Unternehmens gar nicht, dass kurze Besprechungen zwischen KollegInnen überhaupt gedolmetscht werden (Takimoto & Koshiba 2010: 20ff.). Roy beschreibt in diesem Zusammenhang vier Verfahren, wie mit solchen Vorkommnissen sich

überschneidender Aussagen umgegangen werden kann (vgl. Roy 2000:85): die erste Möglichkeit ist, die sprechenden GesprächsteilnehmerInnen (es kann eine Person sein, die spricht, sowie auch mehrere) zu unterbrechen und die/den nächste/n SprecherIn auswählen. Die zweite Möglichkeit, die Roy beschreibt ist, die eine Seite vorübergehend auszublenden und den Inhalt im Gedächtnis zu behalten, um im Anschluss das Gesagte der ersten Seite wiederzugeben und sofort danach das Gesagte der zweiten Seite zu dolmetschen. Die dritte Möglichkeit ist, die Überschneidung vollkommen zu ignorieren und die vierte Möglichkeit für die VerhandlungsdolmetscherInnen ist, die Überschneidungen kurzfristig zu ignorieren und nach Abschluss der Dolmetschung der ersten Seite auf die zweite Seite hinzuweisen bzw. darauf hinzuweisen, dass ein Beitragsversuch unternommen wurde. Auch wenn ein/e SprecherIn zu schnell und ohne Pausen spricht bzw. zu lange Pausen macht kann dies die Dolmetschleistung beeinträchtigen. Takimoto und Koshiba zeigen in diesem Zusammenhang, dass Dolmetschende durchaus Redebeiträge auslassen, die als „nicht wichtig“ empfunden werden (vgl. 2010:21). Zudem ergeben sich zusätzliche Herausforderungen, wenn einige GesprächsteilnehmerInnen dieselbe Sprache sprechen und keine Zeit zum Dolmetschen ihrer Beiträge lassen bzw. eine Dolmetschung dieser Redebeiträge ihrerseits nicht erwünscht ist (vgl. 2010:20).

2.3.4. Terminologische Vorbereitung

Die terminologische Vorbereitung auf einen Dolmetscheinsatz ist für jeglichen Modus und jegliches Setting von höchster Bedeutsamkeit, da diese die Basis für die Terminologiekompetenz in beiden Arbeitssprachen darstellt (vgl. Gagliardi & Fortunato 2014:133) und eine Voraussetzung für eine erfolgreiche Leistung seitens der DolmetscherInnen ist. Diese terminologische Kompetenz wird von den GesprächspartnerInnen, die an einer wirtschaftlichen Verhandlung teilnehmen auch von den Dolmetschenden erwartet, welche sich dieser Erwartungshaltung bewusst sind (vgl. Gagliardi & Fortunato 2014:135). Demgegenüber steht jedoch die Meinung mancher ArbeitgeberInnen, die der Meinung sind, dass das Teilen von Informationen zum Dolmetscheinsatz, die auch für die terminologische Vorbereitung hilfreich sein könnte, nicht notwendig sei (vgl. Ko 1996: 118). Der Grund dafür ist, dass in der Wirtschaft oft sensible Daten vorliegen, die ungern mit weiteren, nicht vollkommen eingeweihten Personen geteilt werden (vgl. ebd.).

Gagliardi & Fortunato arbeiten in ihrer Studie heraus, dass nicht-professionelle Dolmetschende, obwohl das Gegenteil erwartet werden könnte, durchaus eine vollständige

Dolmetschung leisten können und über keine terminologischen Lücken verfügen, indem sie Strategien einsetzen, die auch von professionellen Dolmetschenden genutzt werden. Auch setzen sie Paraphrasen und gezielte Nachfragen ein, um terminologische Lücken zu kompensieren (vgl. 2014:139f.). Die Autorinnen führen diesen Gedanken auch noch weiter aus, indem sie feststellen, dass die begrenzte Kenntnis des Bereichs, dem die Dolmetschung gewidmet ist, das eigentliche Problem darstellt, und gegebenenfalls – abhängig vom jeweiligen Kenntnisniveau - zu den terminologischen Lücken führt, von denen auch ausgebildete DolmetscherInnen betroffen sein können (vgl. ebd.). Daher bevorzugen UnternehmerInnen oftmals die Einbindung von mehrsprachigen Mitarbeitenden anstelle von professionellen Dolmetschenden, ohne zu beachten, dass sprachliche Kompetenz allein noch keine Erfolgsgarantie in interkulturellen Verhandlungen ist (vgl. Gagliardi & Fortunato 2014:140).

Wenn der Blick von der reinen Terminologie auf die Vorbereitung an sich im weiteren Sinne gerichtet wird, ist auch das Konzept des *Cultural Background* (Zheng & Xiang 2014), auch abgekürzt CBK, ein spannender, für das Wirtschaftsdolmetschen relevanter Aspekt. Die von Zheng und Xiang durchgeführte Studie thematisiert die Dolmetschung metaphorischer Ausdrücke. Dabei geht es um die linguistische Ebene dieser Metaphern und nicht um die konzeptuelle Ebene. Die Autorin und der Autor stützen sich auf eine Reihe von sprachübergreifenden Studien zum Thema des kulturellen Hintergrunds und wenden diese auf das Vom-Blatt-Dolmetschen in der Sprachkombination Englisch-Chinesisch an (vgl. 2014:3). Dabei konzentrieren sie sich auf die Analyse der Auswirkungen des CBK auf Translationszeit, die Translationsqualität und die verwendeten Translationsstrategien. Für diese Studie wurden 68 Studierende gegen Ende des englischsprachigen Philologie-, bzw. Literaturstudiums, das auch Dolmetschkurse beinhaltete, an einer chinesischen Universität eingebunden (vgl. 2014:5). Alle ProbandInnen waren chinesische MuttersprachlerInnen und hatten Englisch als Zweitsprache. Zheng und Xiang führten ein Experiment mit diesen ausgewählten ProbandInnen durch, bei welchem ein Ausschnitt aus Bill Clintons Abschiedsrede im Jahr 2001 vom Blatt gedolmetscht wurde. Der Ausgangstext enthielt insgesamt zehn Metaphern. Die Daten wurden über Aufzeichnungen der Dolmetschungen, Transkriptionen und Interviews mit den ProbandInnen erhoben (vgl. ebd.). Durch die Ergebnisse des Experiments zeigen der Autor und die Autorin, dass der kulturelle Hintergrund (CBK) die kognitive Belastung metaphorischer Ausdrücke verringert und Übersetzungszeit wie Übersetzungsqualität verbessert. Dies bedeutet, dass auch die Auseinandersetzung mit dem *Cultural Background* und vertiefte Kenntnisse desselben einen Vorteil für die Translationstätigkeit darstellen.

Eine interessante Studie, die hier im Rahmen der Translationswissenschaft der non-professional-Tätigkeit im Terminologiemanagement anzuführen ist, ist die von Albuquerque und Costa. Die Autorinnen analysieren zwar schriftliche Translation in KMU seitens nicht-professioneller ÜbersetzerInnen, doch erweisen sich die Ergebnisse als potenziell wichtig für andere Formen der Translation durch LaiendolmetscherInnen. Sie zeigten, dass Unternehmen oft als gängige Strategie Arbeitskräfte einstellen, die über Fremdsprachenkenntnisse verfügen, um auf externe Translationsdienstleistungen verzichten zu können und diese Tätigkeiten in-house abzuwickeln (vgl. Albuquerque & Costa 2018:151). Die Ergebnisse der Untersuchungen zeigen, dass LaienübersetzerInnen in diesem Setting hauptsächlich ohne konkrete Methoden, technologiegestützte Tools außer Google Translator und anderen Internetquellen oder ein selbst erstelltes, ausgedrucktes Glossar agieren (vgl. Albuquerque & Costa 2018:153). Die größten Schwierigkeiten, die von den Autorinnen herausgearbeitet wurden, bezogen sich auf die Ebene der Terminologie und Sprachkenntnisse und die Teilnehmenden beschrieben, dass zur Verbesserung der eigenen Übersetzungstätigkeit mehr Terminologiekennntnisse notwendig seien sowie mehr technologische Ressourcen für das Terminologiemanagement (vgl.ebd.).

2.3.5. Physisches Setting

Das physische Setting kann beim Wirtschaftsdolmetschen unterschiedlichste Formen annehmen und kann sich in verschiedensten Umgebungen manifestieren. Dazu gehören formale Settings wie Büro- bzw. Besprechungsräume, mit Tischen sowie Stühlen, die ruhig und privat sind, also ideale Bedingungen für das zu dolmetschende Gespräch darstellen. Neben diesem klassischen Szenario gibt es jedoch eine Reihe an Umgebungen, die potenzielle Auswirkungen auf die Dolmetschung haben, sowie diese sogar erschweren können und daher als Herausforderung angesehen werden können.

Die Leistung der WirtschaftsdolmetscherInnen könnten durch Lärm, schlechte Lichtverhältnisse oder unvorhergesehene Ablenkungen beeinträchtigt werden. Ein Beispiel für ein herausforderndes Dolmetschsetting in der Wirtschaft sind Geschäftsverhandlungen im Rahmen von Fachmessen. Hier gibt es zwar oftmals, je nach Veranstaltungsort, die Möglichkeit Besprechungsräume anzumieten, jedoch sind Verhandlungsgespräche oder Kennenlerngespräche auf dem Messestand der/s AuftraggeberIn bzw. der/s KundIn eine beliebte Form des Austauschs. Egal in welchem Sektor die Veranstaltung angesiedelt ist, ist eine Messe in der Regel durch einen sehr hohen Geräuschpegel charakterisiert. Grade im Industrie- oder im Bausektor sind oft Maschinen ausgestellt, die zum Vorzeigen in Echtzeit in

Betrieb genommen werden und zur Lautstärke beitragen. Noch dazu finden die Gespräche normalerweise im Stehen statt, je nachdem wie groß und wie ausgebaut der Messestand ist, was für die Dolmetschenden bedeutet, dass sie eventuell im Stehen notieren müssen. Aus denselben Gründen können auch beim Setting der Unternehmensbesichtigung Störfaktoren die Dolmetschung beeinträchtigen. Gerade was Unternehmen in der produzierenden Industrie, betrifft, ist es üblich, mit denjenigen Personen, die von außen für das Meeting anreisen, die Produktion zu besichtigen. Ähnlich wie bei Fachmessen ist in der Produktionsabteilung der Geräuschpegel oft sehr hoch und die Redebeiträge der Kommunikationsteilnehmenden sind oftmals sehr fachlich charakterisiert, da der Maschinenpark beschrieben wird oder technische Fragen zur Produktion gestellt werden.

Businessmeetings können auch in einem Restaurant oder einem Lokal stattfinden, im Rahmen eines Mittagessens, eines Abendessens bzw. eines Aperif, da in Italien Verhandlungen gerne in einem informaleren Umfeld abgehalten werden und so oftmals beim Essen stattfinden. Auch dieses Setting könnte sich für Dolmetschende aus den oben genannten Gründen als eine Herausforderung darstellen, zu der noch der Aspekt eines möglichen Zeitdrucks hinzukommt. Es könnten zeitliche Probleme entstehen, wenn die TeilnehmerInnen der Verhandlung anderen Verpflichtungen nachgehen müssen, sprich, im Anschluss ein weiteres Meeting vereinbart haben. Gerade wenn die Verhandlungsteilnehmenden wenig Erfahrung mit gedolmetschten Gesprächen haben, könnte die Dauer des Meetings mit jener eines nicht gedolmetschten Meetings gleichgesetzt werden, ohne die Zeit der Dolmetschung einzukalkulieren. Auch die Zeit für das Essen selbst geht von der verfügbaren Gesprächs- und Dolmetschzeit ab und kann daher weiteren Zeitdruck verursachen.

Wenn die Anreise für ein physisches Treffen nicht möglich ist, kann kommt es häufig vor, dass Videokonferenzen organisiert werden, die dadurch eine beliebte Form der Abwicklung von Verhandlungen darstellen. Die Herausforderungen, die dieses Setting begleiten, wurden bereits in Kapitel 1.3.2. beschrieben.

2.3.6. Ausdauer und Auftreten

Zwei wichtige Aspekte in Bezug auf das Wirtschaftsdolmetschen sind auch das physische Auftreten der Dolmetschenden sowie deren Ausdauer. Da Dolmetschende oft als Teil des Verhandlungsteams gesehen werden, haben AuftraggeberInnen bestimmte Anforderungen auch in Bezug auf das Auftreten, welches das Image des Unternehmens widerspiegeln kann bzw. soll

(vgl. Karanasiou 2017:189). Das äußere Auftreten zeigt den Grad an Respekt, welcher der Verhandlung und den AuftraggeberInnen selbst geschenkt wird. Dies stellt eine potenzielle Herausforderung dar, wenn der Kleidungsstil als nicht angemessen erachtet wird (vgl. ebd.) und aufgrund der Fixierung auf außerhalb der Dolmetschleistung liegende Merkmale könnte sogar der Grad an Professionalität der Dolmetschenden in Frage gestellt werden.

Was die Ausdauer angeht, so ist es entsprechend relevant, ob das Verhandlungsteam aus mehreren dolmetschenden Personen bestehen oder nicht; in der Regel wird aber nur ein/e DolmetscherIn beauftragt. Oftmals hat dies mit Kostenersparnisgründen zu tun, sodass der/die Dolmetschende nicht abgelöst werden kann und für eine unabsehbare Zeit – denn die Arbeitszeiten sind nicht genau festgelegt (vgl. Karanasiou 2017:10) – am Stück aktiv sein muss. Gerade die Ausdauer ist ein Aspekt, welcher trainiert werden muss, und dies könnte potenziell für Laiendolmetschende eine größere Hürde darstellen als für ausgebildete Dolmetschende, die diesbezüglich eine bessere Vorbereitung und mehr Übung haben. Um die Bedeutung dieses Punktes in der Praxis zu unterstreichen, möchte ich ein kleines Beispiel aus meiner eigenen Berufserfahrung einbringen, da ich im Rahmen einer Dienstreise mit einem Kunden circa 5 Stunden ohne Unterbrechung, konsekutiv und alleine, ohne Ablösung, dolmetschte. Dieser Einsatz war vertraglich zwischen dem Kunden und meinem Arbeitgeber vereinbart, wobei nach erbrachter Leistung die Arbeitsstunden abgerechnet wurden. Dies inkludierte, da eine der Gesprächsparteien über keinerlei Englischkenntnisse verfügte, weder im Sprechen noch im Zuhören, informelle Gespräche bei Ankunft im Firmensitz, eine Besichtigung des Büros sowie der Produktion, eine Verhandlung zwischen dem Distributor und dem herstellenden Kunden sowie eine Autofahrt zu einem Restaurant und ein Mittagessen.

2.4. Zusammenfassung

Im Rahmen dieses zweiten Kapitels wurde das Thema des Dolmetschens in der Wirtschaft theoretisch dargestellt. Zu Beginn wurden im ersten Unterkapitel die Spezifika dieses Feldes skizziert und das Potenzial beschrieben, welches die nähere Betrachtung des Wirtschaftsdolmetschens in sich birgt, wenn dieses als eigenständige Unterdisziplin anerkannt wird. Dabei wurden eine Reihe von Studien zum *Business Interpreting* beschrieben, die sich auf unterschiedliche Aspekte des Dolmetschens konzentrieren, darunter geschlechtsspezifische Aspekte, aber auch die Problematik des Einstiegs in den Arbeitsmarkt, der Faktor Subjektivität, Fragen von Konfliktvermeidung und Professionalisierung. Im Kapitel 2.2 wurde anschließend das Laiendolmetschen beschrieben, das oft Anwendung in der Wirtschaft findet. Dabei wurden

zuerst die Begrifflichkeiten und die Entwicklung dieser Form des Dolmetschens über die Jahre dargelegt, um dann die Forschungslandschaft des *non-professional Business Interpreting* zu beschreiben. Das dritte Unterkapitel beschäftigt sich mit den Herausforderungen, die professionelle und nicht-professionelle Dolmetschende in der Wirtschaft bewältigen müssen. Dabei werden fünf Herausforderungen identifiziert, die professionelle und nicht-professionelle Dolmetschende in der Wirtschaft bewältigen müssen. Als erstes wurde die Rolle von Wirtschaftsdolmetschenden unter Betrachtung des Sichtbarkeitsproblems, der ethischen Dilemmata sowie Ansätzen wie dem *Designated Interpreting* und dem *Role-Space*-Modell beschrieben. Das Turn-Taking und dessen Management wurde als zweite Herausforderung präsentiert, um dann als drittes auf die terminologische Vorbereitung bzw. die Strategien zur Überbrückung terminologischer Lücken einzugehen. Viertens ging es um die physischen Settings, die im Wirtschaftsbereich neben Büroräumen regelmäßig für Dolmetschende zu Schwierigkeiten führen können, aufgrund von äußeren Störfaktoren wie u.a. Lärm. Als letzte Herausforderung wurden die Aspekte der Ausdauer und des Auftretens thematisiert, da im Wirtschaftssektor die Arbeitszeiten oft nicht klar festgelegt sind und die physische Erscheinung der DolmetscherInnen einen großen Einfluss auf die Bewertung der Leistung haben kann.

3. Methodischer Zugang: Datenerhebung und Datenauswertung

Ziel dieser Masterarbeit ist es, einen wenig erforschten Teilbereich der Translationswissenschaft näher zu analysieren und den persönlichen Zugang zu einem Unternehmen zu nutzen, um weitere Einblicke in die Praxis zu erhalten. In den ersten Kapiteln wurde ein Überblick über bereits geformte Erkenntnisse dargestellt und das folgende Kapitel dient der Untersuchung der in diesem Unternehmen gegenwärtig praktizierten Dolmetschpraxis, um so eine Übersicht der Wahrnehmung der eigenen Rollen der befragten LaiendolmetscherInnen zu erhalten. Aus diesem Forschungsinteresse ergibt sich die Forschungsfrage: Wie ist die Selbstwahrnehmung der LaiendolmetscherInnen in der Wirtschaft und inwiefern ermöglichen diese eine zielführende Kommunikation in B2B-Gesprächen?

Im Folgenden wird das Forschungssubjekt und die ausgewählte Methodik zur Beantwortung dieser Forschungsfrage vorgestellt.

3.1. Forschungssubjekt: AHK Italien

Zur genaueren Definition, bzw. zur deutlicheren Eingrenzung des exakten Wirtschaftsbereichs, wird nun näher auf das Unternehmen eingegangen werden, welches Subjekt dieser wissenschaftlichen Arbeit ist, und zwar die AHK Italien, die deutsch-italienische Handelskammer mit Sitz in Mailand. Zusammen mit ihren beiden Tochtergesellschaften, DEinternational Italia Srl und Dual.Concept Srl, übernimmt die AHK Italien seit dem Gründungsjahr 1921 die Aufgabe der offiziellen Vertretung der deutschen Wirtschaft in Italien, im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Klimaschutz (BMWK). Die AHK Italien gehört zu einem international tätigen Netzwerk von deutschen Auslandshandelskammern (AHK), welche mit 150 Standorten in 93 Ländern präsent sind und genau wie die 79 deutschen IHKs, die Industrie- und Handelskammern, zum Dachunternehmen der Deutschen Industrie- und Handelskammer (DIHK) gehören. Für die in dieser Masterarbeit durchgeführte empirische Studie wird der Fokus auf die Angestellten der Dienstleistungsgesellschaft DEinternational Italia Srl gelegt, welche u.a. ein breites Spektrum an Services für den Internationalisierungsprozess italienischer und deutscher KMU, aber auch Großunternehmen durchführen. So bietet die AHK Italien über die knapp 80 Mitarbeitenden (die fast alle neben Italienisch auch verhandlungssicher Deutsch sprechen) Unternehmen verschiedenster Größen maßgeschneiderte Lösungen für den Markteintritt bzw. die Marktkonsolidierung im jeweils „fremden“ Land. Zum breit gefächerten Portfolio gehören

Dienstleistungen zum Verpackungsmanagement, Beratung im Bereich Recht & Steuern, Investitionsprojekte zu Mergers & Acquisitions bzw. Finanz- und Lohnbuchhaltung, sowie verschiedene Lösungen im Bereich Vertriebsunterstützung. Diese Aufgaben werden auf fünf unterschiedlich große Teams aufgeteilt, wobei das für diese Untersuchung relevante Team Market & Business Development mit 13 Mitarbeitenden (Stand 2024) das größte ist. Dieses Team, auch kurz MBD genannt, führt für die Kunden Marktrecherchen, Lieferantensuchen, Vertriebspartnervermittlungen, Endkundenakquise und weitere individuelle Dienstleistungen, welche standardmäßig eine Laufzeit von circa drei bis sechs Monaten haben, durch. Ein weiterer Tätigkeitsbereich des genannten Teams ist die Durchführung von Großprojekten, die sowohl vom BMWK als auch von anderen, auf Landesebene agierenden Institutionen, finanziert werden. Dies bedeutet konkret, dass die Mitarbeitenden des Teams Market & Business Development sich um die Organisation von Delegationsreisen kümmern, an welchen deutsche, in einem ausgewählten Sektor tätige KMU, bzw. Unternehmen eines bestimmten Bundeslandes, teilnehmen, um das Potential des italienischen Marktes auszuloten.

Im Rahmen dieser individuell auf die KundInnen zugeschnittenen Projekte, aber auch während der finanzierten Großprojekte, werden Kontakte mit potenziellen Partnerfirmen in Deutschland und Italien geknüpft und oftmals Kennenlerngespräche zwischen den KundInnen der AHK und den potenziellen Vertriebspartnern im B2B-Format, also Business-to-business, organisiert. An einem solchen ersten Meeting nehmen also VertreterInnen von zwei verschiedenen Firmen statt, die Interesse an einer möglichen Zusammenarbeit geäußert haben, sowie das Personal der AHK Italien. Diese Dienstleistungen beinhalten auch eine vertraglich festgehaltene Klausel zur „sprachlichen Unterstützung“, sodass die mehrsprachigen MitarbeiterInnen nicht nur als ModeratorInnen am Gespräch teilnehmen, sondern gegebenenfalls als MediatorInnen bzw. informelle DolmetscherInnen. Dies unterscheidet sich von den zwei von Cho definierten Dolmetschrollen, deren Studie in Kapitel 2.1. erörtert wurde, da es sich weder um Kurzeitaufträge von bis zu zwei Wochen für freiberuflich Tätige noch um UnternehmensdolmetscherInnen handelt (vgl. Cho 2022:20). In diesem Zusammenhang könnte also angenommen werden, dass die AHK-MitarbeiterInnen eher in der Richtung einer/s *Designated Interpreter* im Sinne von Hauser et al., beschrieben in Kapitel 2.3.1., agieren, da eine Beziehung aufgebaut wird und die DolmetscherInnen diese mit jedem Einsatz und jedem Kundenkontakt vertiefen bzw. bestärken. Andererseits wird die Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden der AHK Italien und den KundInnen nie so intensiv und tiefgründig sein, wie

die Beziehung von Dolmetschenden und Fachleuten im Bereich des Gebärdensprachdolmetschen, weil die Notwendigkeit nicht dieselbe ist.

Die Textart „Kennenlerngespräch“ hat im Sinne der AHK Italien in der Regel immer denselben Ablauf, bzw. werden von der den Mitarbeitenden bestimmte Rahmenempfehlungen im Voraus an die KundInnen kommuniziert: ein Kennenlerngespräch mit einem potenziellen Vertriebspartner/Endkunden beginnt AHK Italien mit ein paar einleitenden Worten und im Anschluss wird das Wort dem/r KundIn erteilt für eine kurze Präsentation, gefolgt von der Präsentation des/r dritten GesprächsteilnehmerIn. Dabei geht es lediglich darum, Erstinformationen wie Namen und Position, bzw. Background zu teilen. Den Dolmetschenden liegen diese Informationen bereits vor, da sie sich um alle Projektaktivitäten kümmern und alle KandidatInnen als pot. Vertriebspartner präsentieren, sowie die Kommunikation vor dem ersten Meeting mit beiden Seiten führen. Im Anschluss an die Vorstellungsrunde aller teilnehmenden Personen folgen kurze Firmenpräsentationen, die ca. 10-15 Minuten dauern sollten, um dann genügend Raum für Fragen und Antworten zu lassen. Als Beispielsfragen an potenzielle Handelsvertreter oder Distributoren: *Wie sieht ein typischer Arbeitstag aus; wie ist die Herangehensweise an die Klientel; werden Kunden persönlich besucht; wie sehen typische Verträge mit den bereits vertretenen Firmen aus, etc.*

Im Hinblick auf Gespräche, die mit Dolmetschung erfolgen, werden die GesprächspartnerInnen gebeten sich nicht von einem Konferenzraum zuzuschalten (oft nehmen auf KundInnenseite mehr als eine Person teil), sondern es wird empfohlen, sich von individuellen Computern einzuwählen, inklusive Headset bzw. Kopfhörer, um die bestmögliche Akustik zu gewährleisten und Nebengeräusche zu minimieren. Die Dolmetschungen können in unterschiedlichen Settings stattfinden. Üblicherweise ist das Setting wie bereits erwähnt eine Videokonferenz über Microsoft Teams oder Zoom, bzw. Google Meet oder ein physisches Treffen in einem klassischen Meetingraum oder einem Konferenzsaal, wobei letzteres weniger oft der Fall ist. Dies ist nicht unbedingt von der verkauften Dienstleistung, sondern es hängt von den spezifischen Anfragen der KundInnen ab.

Ein interessanter Aspekt, welcher zur Analyse beitragen soll, ist das Vorliegen eines Ethikkodex der AHK Italien, welcher 18 Seiten umfasst und in italienischer Sprache verfasst wurde. Sowohl die MitarbeiterInnen als auch die KundInnen verpflichten sich über den Vertragsabschluss mit der AHK Italien u.a. die folgenden 9 Prinzipien einzuhalten: Respekt der Person und Unparteilichkeit, Rechenschaftspflicht und Einhaltung der Gesetze, Fairness und Loyalität, Transparenz, Schutz der Privatsphäre und Vertraulichkeit, Vorrang des

Gesundheitsschutzes der ArbeitnehmerInnen, fairer Wettbewerb, ökologische Nachhaltigkeit, Einhaltung der Vorschriften zur Bekämpfung von Geldwäsche (vgl. AHK Italien 2024). Die enthaltenen Grundprinzipien sind also durchaus kompatibel mit jenen, die Kalina beschreibt, nämlich „discretion, professional secrecy, careful handling of documents received, and, with a view to interpreting quality, accuracy [...]“ (vgl. Kalina 2015:69), doch fehlen im Ethikkodex der AHK Italien diejenigen Aspekte, die sich auf den Dolmetscheinsatz selbst beziehen. Er verlangt eine professionelle Grundeinstellung der Beschäftigten. Ein Abschnitt, welcher auf die Dolmetschtätigkeit ausgeweitet werden könnte, ist Punkt 4, Transparenz (s. Abb. 5). Darin geht es vor allem um die Kommunikation, welche sowohl nach innen als auch nach außen genau, vollständig, klar und wahrheitsgetreu sein soll.



2.4 Trasparenza

Il principio di trasparenza si fonda sulla veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione nonché sulla chiarezza della comunicazione diffusa sia all'esterno che all'interno della società.

Le informazioni, pertanto, sono rese in modo chiaro e semplice ed ogni operazione e/o transazione deve essere legittima, autorizzata, coerente, congrua, verificata e documentata.

Gli Amministratori, i dirigenti, i dipendenti e i collaboratori esterni della Camera sono, inoltre, tenuti a non impedire, ostacolare, vanificare e/o sviare, mediante reticenza, occultamento documentale o altro mezzo o metodo artificioso e/o fraudolento, l'attuazione delle procedure di verifica e controllo cui hanno legalmente diritto gli Organi sociali, le Autorità Pubbliche competenti, le società di Revisione e Certificazione, l'Organismo di Vigilanza istituito ai sensi del D. Lgs. 231/2001.

Abb. 5: Auszug aus dem Ethikkodex der AHK Italien

Die Kohärenz, die im Dolmetschen von zentraler Bedeutung ist, wird im Ethikkodex ebenso thematisiert, wie Unparteilichkeit, Loyalität und Vertraulichkeit. Auch wenn der Ethikkodex nicht spezifisch auf die Dolmetschtätigkeit bezogen ist, sind die als DolmetscherInnen Handelnden dem ethischen Code des Unternehmens dennoch verpflichtet. Den involvierten Gesprächsparteien wird zudem nicht vorenthalten, dass die als Dolmetschende am Gespräch teilnehmende Personen Angestellte der AHK Italien sind und die AHK Italien im Vorfeld eine Vermittlungsvereinbarung mit demjenigen Unternehmen, das als zweite Gesprächspartei am Meeting teilnimmt, abgeschlossen hat.

Es könnte von daher ein gewisser Interessenkonflikt bestehen zwischen dem Prinzip der Unparteilichkeit und dem Ziel der Geschäftsvermittlung. Da eine Gesprächspartei KundIn der

AHK Italien ist und deren wirtschaftliche Interessen von den Mitarbeitenden der AHK Italien mitvertreten werden sollten. Solche Konflikte sind von Takimoto (2006) und Dodds (2011:7) als typisch für das *Business Interpreting* ermittelt worden. Die von Knapp-Potthoff und Knapp thematisierte „asymmetrische Kommunikationssituation“ kann im Fall der AHK durch das interne Prinzip der Transparenz ausgeglichen werden.

3.2. Erhebungsmethode

Im Folgenden wird die für die empirische Analyse zur Anwendung gebrachte Methode erläutert. Nach Abwägung der für die Datenerhebung in Frage kommenden verschiedenen Methoden wurde eine qualitative Methode für den empirischen Teil dieser Masterarbeit ausgewählt. Der Grund für diese Entscheidung ist darauf zurückzuführen, dass stark subjektive und möglichst detaillierte Antworten generiert werden sollten, um auf die Selbstwahrnehmung der Untersuchten so tief wie möglich eingehen zu können.

3.2.1. Untersuchungsdesign: Struktur

Es wurde eine semi-strukturierte Erhebungsform im Sinne eines leitfragengesteuerten Interviews nach Misoch (2014:45) durchgeführt. Zur Beantwortung der am Anfang dieses dritten Kapitels geschilderten Forschungsfrage wurden vier Interviews im Zeitraum zwischen dem 13.-22. Juli 2024 durchgeführt. Diese wurden in Präsenz außerhalb des Büros der AHK Italien, in den jeweiligen Wohnungen der ProbandInnen organisiert, ohne die Anwesenheit bzw. Teilnahme von dritten Personen. Dies sollte dazu beitragen, dass die Interviewten keinerlei Sorge empfinden sollten, um es ihnen zu erleichtern, so ehrlich wie möglich zu antworten, ohne die Angst von anderen Mitarbeitenden, bzw. Vorgesetzten gehört werden zu können. Da die AHK Italien seit dem Jahr 2021 über eine offizielle Smarworking-Policy verfügt und die MitarbeiterInnen bis zu drei Tage pro Woche von zuhause arbeiten dürfen, wurde angenommen, dass die TeilnehmerInnen auf keine Schwierigkeiten stoßen würden, um sich in den Arbeitsalltag hineinzusetzen und das vertraute Umfeld sollte ausschließlich mehr Gelassenheit erzielen.

Der Fragenkatalog, welcher für das leitfragengestützte Interview vorbereitet wurde, sollte dabei helfen zu ermitteln, wie von den Mitarbeitenden der AHK Italien Dialoge zwischen (potenziellen) KundInnen und Matching-Partnern gedolmetscht werden, auf welche Hürden sie in der Vergangenheit bereits gestoßen sind und welche Erwartungen sie an sich selbst stellen

bzw. welche Erwartungen von Vorgesetzten geäußert werden. Die Übersicht des vollständigen Fragenkatalogs ist dem Anhang beigelegt. Die Struktur dieses Leitfadens wurde an die vorhandene Situation angepasst, da mit allen ProbandInnen ein kollegiales, oder eher freundschaftliches Verhältnis herrscht. Die Informationsphase (vgl. Misoch 2014:45) erfolgte einige Tage vorher, am Dienstag, den 2. Juli 2024, da alle Beteiligten wegen eines Meetings in Präsenz in den Räumlichkeiten der AHK Italien an einem Ort versammelt waren. Die vier interviewten Mitarbeitenden der AHK Italien wurden zu diesem Anlass über die Zielsetzung des Forschungsvorhabens informiert und jede/r Einzelne hat eine individuelle Zustimmungserklärung (inkl. Datenschutzmitteilung) erhalten, gesichtet und vor Durchführung des Interviews unterschrieben. Der Aufwärmphase wurden zwei Fragen von 12 zugeteilt, um die ProbandInnen den Einstieg in das zwar vertraute, aber doch für den Arbeitsalltag ungewöhnliche Thema zu erleichtern. Neben den Schlüsselfragen, hat ergab sich ein weiterer positiver Aspekt der qualitativen Methode, und zwar war es möglich Vertiefungsfragen zu stellen, um noch konkreter auf die Themen eingehen zu können und diese vor allem vertiefen zu können. Die Reihenfolge und der genaue Wortlaut der Leitfragen wurde auf die jeweiligen TeilnehmerInnen angepasst, um die maximale Flexibilität im Sinne der ProbandInnen auszuschöpfen, eine Praxis, die Atteslander (vgl. 1975⁴ :119) als Notwendigkeit herausarbeitete und nicht nur als Möglichkeit.

3.2.2. Auswahl der ProbandInnen

Wie im vorherigen Kapitel beschrieben, wurde für die Analyse der vorliegenden wissenschaftlichen Arbeit die AHK Italien als Subjekt genommen, da Angestellte in bestimmten Situationen in ihrem Arbeitsalltag als Dolmetschende agieren können oder gar müssen. Es wurde dieses Unternehmen herangezogen, aufgrund meines persönlichen Zugangs, bzw. meiner eigenen Einstellung als Projekt Manager im Team Market & Business Development seit dem Jahr 2021. Das Unternehmen verfügt über unterschiedliche Teams, die italienische und deutsche KundInnen betreuen und die meisten Abteilungen beschäftigen sich täglich mit Übersetzungsaufgaben, jedoch ist das Team Market & Business Development die einzige Arbeitsgruppe, welche Dienstleistungen anbietet, die regelmäßige Dolmetscheinsätze beinhalten. Daher war eine Stichprobe nicht notwendig, sondern es wurde dafür optiert, eine ganz spezifische Gruppe von Personen herauszufiltern. Für die Auswahl der TeilnehmerInnen musste ein Kriterium erfüllt sein: die Anstellung im Unternehmen bzw. die Tätigkeit im Team MBD und genauer in der Business Unit Individuelle Projekte (insgesamt 5 Personen), um die

regelmäßige Teilnahme an B2B-Meetings zu garantieren. Nachfolgend wird eine kurze Beschreibung des Hintergrunds jeder Person aufgeführt, welche namentlich und geschlechtlich anonymisiert wurden und mit den Kürzeln T1-4 versehen wurden.

ProbandIn 1: T1

T1 ist 30 Jahre alt und arbeitet seit 2022 bei der AHK Italien im Team MBD. Es handelt sich nicht um die erste Berufserfahrung in einem kulturell bilateralen Unternehmen, wobei die vorherigen Berufe keinerlei Dolmetscheinsätze beinhalteten. T1 hat einen Bachelorabschluss in *Mediazione Linguistica* (SSML Carlo Bo) mit der Sprachkombination Italienisch, Englisch, Deutsch, sowie einen einjährigen Master in Deutsch für die internationale Wirtschaftskommunikation (Università Cattolica di Milano) absolviert. T1 ist Project Manager.

ProbandIn 2: T2

T2 ist 28 Jahre alt, arbeitet seit April 2022 im Team MBD in der Business Unit Individuelle Projekte. T2 hat einen Bachelor in *Mediazione Linguistica e Culturale* an der UNIMI in Mailand absolviert mit der Sprachkombination Italienisch, Spanisch Russisch und im Anschluss den Masterstudiengang Public and Cultural Diplomacy (UNISI) in Siena besucht. T2 ist Project Manager.

ProbandIn 3: T3

T3 ist 30 Jahre alt und hat, wie P1, einen Bachelorabschluss in *Mediazione Linguistica* (SSML Carlo Bo) mit der Sprachkombination Italienisch, Englisch (B), Deutsch (B) sowie einen einjährigen Master in Deutsch für die internationale Wirtschaftskommunikation (Università Cattolica di Milano) absolviert. T3 ist seit 2018 bei der AHK Italien tätig und leitet als Senior Project Manager die Business Unit Individuelle Projekte im Team MBD.

ProbandIn 4: T4

T4 ist 27 Jahre alt und arbeitet seit Januar 2023 im Team MBD und ist Junior Project Manager. T4 hat den Bachelorstudiengang Transkulturelle Kommunikation an der Universität Wien besucht und anschließend den Master Translation (Konferenzdolmetschen) mit derselben Sprachkombination Italienisch, Deutsch, Spanisch absolviert.

3.2.3. Transkription

Für die Transkription der geführten Interviews wurde für die Transkriptionsregeln nach Kuckartz (2010³:44f.) optiert. Dies ist darauf zurückzuführen, dass die erhobenen Daten im Rahmen einer Inhaltsanalyse untersucht werden und demnach der Zeitaufwand für die Verschriftlichung anderer Informationen, z.B. paraverbaler Natur, als nicht notwendig erachtet wurde. Die von Kuckartz beschriebenen Kriterien „Sprachliche Tönungen und Betonungen, Lautstärke, Dehnungen, Sprechpausen und ihre Länge, Überlappungen zwischen den Äußerungen verschiedener Sprecher, Dialektfärbungen, Gestik, Mimik“ (Kuckartz 2010³:41) etc. können in bestimmten Analysen sicherlich von Interesse sein, jedoch muss dies im Falle der Analyse der Selbstwahrnehmung von Dolmetschenden nicht beachtet werden. Aus diesem Grund wurden andere Transkriptionssysteme ausgeschlossen, die nicht nur die reine Verschriftlichung des Gesagten beinhalten, beispielsweise GAT oder HIAT (vgl. Kuckartz 2010³:42).

Die Transkription wurde als Anhang beigelegt und umfasst 29 Seiten.

3.3. Auswertungsmethode

Zur Auswertung der durch die Interviews erhobenen Daten wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewählt. Diese Entscheidung basierte v.a. darauf, dass das Material, in diesem Fall ein Leitfrageninterview, immer im Zusammenhang der Kommunikation verstanden wird und „so immer innerhalb seines Kontextes interpretiert“ und „auch auf seine Entstehung und Wirkung hin untersucht“ (vgl. Mayring 2015:49f.) wird. Mayring stellt eine systematische, regelbasierte Verfahrensanordnung zur Verfügung, die als zentrales Instrument der Untersuchung die Bildung eines Kategoriensystems vorsieht, wobei die Konstruktion selbst und die Begründung dafür ebenfalls von großer Bedeutung sind (vgl. ebd.).

Die Bestimmung des Materials für die qualitative Inhaltsanalyse wurde im Sinne von Mayring in den vorangehenden Unterkapiteln dieses dritten Kapitels vorgenommen, indem der Korpus festgelegt wurde, die Bedingungen der Materialproduktion geschildert und die formalen Charakteristika des Materials dargestellt wurden (vgl. Mayring 2015:54). Auch die Richtung der Analyse und die Differenzierung anhand der theoretischen Grundlage der Fragestellung für diesen empirischen Teil wurden umfassend beschrieben (vgl. ebd.).

Als Ablaufmodell der Analyse wurde die zusammenfassende Inhaltsanalyse ausgewählt. Das erhobene Material wird dabei auf die Grundinhalte durch wiederholte

Zusammenfassungen, die zu unterschiedlichen Abstraktionsebenen führen, reduziert. Die Richtung wurde durch die Fragestellung nach der Selbstwahrnehmung bestimmter WirtschaftsdolmetscherInnen angegeben.

Im Anschluss an die Materialdurcharbeitung, in diesem Fall 31 Seiten Interviewtranskription, in welcher die Zusammenfassungen vorgenommen wurden, wurde mittels einer induktiven Vorgehensweise, die Kategoriendefinition erstellt. Dafür mussten zur präziseren Festlegung des Materials zuerst die Analyseeinheiten festgelegt werden, wobei diese die auszuwertenden Textteile bestimmen. Dazu gehören die Kontexteinheiten und die Kodiereinheiten. Die ersten beziehen sich auf die größten Textanteile, welche einer Kategorie zugeordnet werden können. Die letzteren, also die Kodiereinheiten, umfassen wiederum die kleinsten Textanteile, welche einer Kategorie zugeschrieben werden können. Die kleinsten Textanteile wurden für eine anschließende Generalisierung paraphrasiert, um Wiederholungen oder Ausschmückungen als Beispiel von nicht inhaltstragenden Bestandteilen des Textes zu vermeiden. Die Paraphrase der Kodiereinheiten stellte den ersten Schritt dar, welcher von Mayring als erste Reduktion mittels Selektion intendiert ist. Es folgte eine zweite Reduktion, bei welcher die Paraphrasen des gesamten Materials verglichen wurden, um eine Bündelung zusammenhängender bzw. ähnlicher Paraphrasen vorzunehmen. Auch die Makrooperatoren Konstruktion sowie Integration von Paraphrasen unterschiedlicher Aussagen zu einem Gegenstand wurden berücksichtigt. Nach der zweiten Reduktion wurden die erstellten Aussagen in ein Kategoriensystem verwandelt und anschließend wurde als letzter Schritt zur Sicherstellung der Repräsentation aller ursprünglichen Paraphrasen im Kategoriensystem eine Überprüfung der Kategorien vorgenommen (vgl. Mayring 2015:69ff.).

3.4. Datenbeschreibung: Kategorienbildung

Wie bereits beschrieben ist die Bildung des Kategoriesystems ein zentraler Aspekt der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse. Die Kategorien wurden auf Basis des Zusammenhangs zwischen den Fragen und den Ergebnissen, also den Aussagen der Interviewten, mittels Generalisierungsprozess definiert, bzw. abgeleitet. Dazu wurden Auslassungen vorgenommen, damit ausschließlich inhaltstragende Aussagen für die Bildung der Kategorien verwendet werden. So ergaben sich Kategorien, die direkt aus den erhobenen Daten herausgearbeitet wurden und daher direkt mit den konkreten Textpassagen verbunden sind (vgl. Mayring 2015:86).

In diesem Sinne konnten die folgenden Kategorien erstellt werden:

- Terminologie und Vorbereitung
- Leistungsbeschreibung//Beschreibung der Dolmetschungen
- Physisches Setting
- Rolle der Interviewten
 - Aufgabenverständnis
 - Fremdwahrnehmung
- Herausforderungen
- Professionalisierungsfragen

Wie aus der obenstehenden Übersicht deutlich wird, wurde dafür optiert, für zwei Hauptkategorien noch zwei bzw. drei Unterkategorien zu bilden. Obwohl die induktive zusammenfassende Inhaltsanalyse dies nicht vorsieht, da es darum geht, die Kategorien mittels Generalisierung zu bilden, wollte ich nicht auf diese Unterkategorien verzichten. Der Grund dafür war die persönliche Zielsetzung einer möglichst nachvollziehbaren und präzisen Struktur und Analyse.

3.5. Datenauswertung

Dieses Kapitel ist der Auswertung der erhobenen Daten gewidmet. Dies erfolgt im Sinne der zusammenfassenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring, indem die im Vorkapitel bereits präsentierten, aus dem Material abgeleiteten Kategorien vorgestellt und die enthaltenen Informationen interpretiert werden.

3.5.1. Terminologie und Vorbereitung

Die Terminologie und die Beherrschung der notwendigen Fachbegriffe in beiden Arbeitssprachen war für alle TeilnehmerInnen ein ausschlaggebender Teil der Dolmetschung. T2 beschrieb sogar die gute Vorbereitung und die Erarbeitung eines Wortschatzes als „am wichtigsten“ (vgl. T2:Z337). Über die Leitfrage 4 wurde erfragt, in welchen Sektoren die Interviewten dolmetschen, um das Thema der Terminologie einzuführen. Es wurden breit gefasste Sektoren wie die verarbeitende Industrie, Erneuerbare Energien (Agriphotovoltaik), Baugewerbe und der Bahn- oder Pharmabereich genannt, sowie auch differenziertere Bereiche wie die Automatisierung von industriellen Prozessen. Konkrete Beispiele von Produkten

umfassten Sandstrahlmaschinen, Gebäudehüllen, Sportartikel und -bekleidung und Blechbiegemaschinen. Alle TeilnehmerInnen gehen in den individuellen Interviews auf die Diversität der Sektoren, in denen sie als DolmetscherInnen tätig werden, ein. Darin besteht Einigkeit. T4 geht noch einen Schritt weiter und merkt an, dass die Mitarbeitenden der AHK vor allem bei technischen Themen herangezogen werden, da die KundInnen bzw. die Matching-PartnerInnen es oft bevorzugen, bei komplizierteren Themen, primär technischer Natur, sich in der eigenen Muttersprache ausdrücken zu können (vgl. T4:Z834).

Neben der Bedeutsamkeit von terminologischem Fachwissen und der Vielfalt an Tätigkeitssektoren gehen die vier ProbandInnen bei vielen Leitfragen, die sich nicht direkt auf die Terminologie beziehen, wie zum Beispiel *„Wie empfinden Sie Ihre Rolle bei den zu dolmetschenden Gesprächen?“*, auf die Vorbereitungszeit zur Aneignung der Fachterminologie ein. T1 beschreibt, dass die Vorbereitung eigentlich bereits beim Projektstart mit den KundInnen einer individuellen Dienstleistung beginnt. Da die Dolmetscheinsätze nur einen Teil der erbrachten Dienstleistung darstellen, gibt es eine Reihe an Aktivitäten, die auch als terminologische Vorbereitung verstanden werden können. Das Projekt beginnt nämlich mit einem Gespräch mit dem/r KundIn, im Laufe dessen auf die zu vertreibenden Produkte eingegangen wird, insbesondere auf deren Merkmale und die Strategien zur Vermarktung derselben. Es werden außerdem Marketingmaterialien zur Verfügung gestellt und T1 erklärt, dass sich die AHK-MitarbeiterInnen die Webseite ihrer KundInnen ansehen, um sich mit den Produkten vertraut zu machen. Diese Schritte dienen zur Vorbereitung, um anschließend einen Präsentationstext über das Unternehmen und dessen Produkte in der jeweiligen Zielsprache zu verfassen. Dies hängt vom Zielmarkt ab; bei italienischen KundInnen wird der Text auf Deutsch verfasst und bei deutschen KundInnen auf Italienisch. Für die Verfassung dieser „Akquise-E-Mail“ (vgl. T1:Z74) werden die wichtigsten Fachtermini übersetzt und es entsteht „ein kleines Glossar“ (vgl. T1:Z78), welches „dann für den Dolmetscheinsatz verwendet werden kann“ (vgl. ebd.). Dies ist jedoch keine Garantie, da nicht immer diejenigen AHK-MitarbeiterInnen, die das Projekt von Anfang an betreuen, bei den folgenden Gesprächen dolmetschen. T1 beschreibt genau diesen Fall und merkt an, dass er/sie im Rahmen eines Dolmetscheinsatzes einige Fachbegriffe kannte, jedoch nicht alle, die notwendig gewesen wären.

T2 geht davon aus, es sei ein Muss, sich ausreichend Zeit zur Vorbereitung der Terminologie zu nehmen, um alle Vokabeln vorzubereiten. Es sei nicht vorgeschrieben, doch auf jeden Fall sei es empfehlenswert. Die stark variierenden Aussagen der TeilnehmerInnen zeigen, dass keine genauen Regelungen vorliegen in Bezug auf die Arbeitsstunden, die für die

Vorbereitung auf einen Dolmetscheinsatz investiert werden dürfen oder sollen. Während T1 sich „nie wirklich darauf vorbereitet“ hat (vgl. T1:Z28), erinnert sich T3, dass er/sie sich eine Woche vor Dolmetschung mit den Fachbegriffen auseinandergesetzt hat, um sich mit dem Thema vertrauter zu machen (vgl. T3:T605f.). Dies war jedoch nicht offiziell seitens der AHK geregelt, sondern es ging darum, dass T3 sich sicherer fühlen wollte. T4 entscheidet sich dafür, mindestens immer eine Stunde seiner/ihrer Arbeitszeit der Vorbereitung zu widmen, indem er/sie die beiden Unternehmen recherchiert, die am zu dolmetschenden Gespräch teilnehmen werden. Bei T4 besteht das Gefühl, dass keine Zeit für die Vorbereitung eingeplant wird bzw. dass die Zeit, die seinem/ihrer Empfinden nach für diese Aktivitäten verwendet werden kann, gar nicht ausreichen würde (vgl. T4:Z899f.). T4 beschreibt in diesem Zusammenhang, dass eine Nicht-Beherrschung der Terminologie zu Unsicherheit oder zu „einem unangenehmen Gefühl“ führt (vgl. ebd.). Auch bei T1 besteht der Wunsch nach mehr Vorbereitungszeit auf Dolmetscheinsätze, vor allem zur Erstellung eines umfangreichen Glossars, das repräsentativ für das kommende Verhandlungsszenario ist. Dies beeinflusst auch den Erfolg der Dolmetschung, da eine mangelnde Vorbereitung und ein daraus resultierender Mangel an Fachwissen potenziell das Übertragen der korrekten Botschaft verhindern (vgl. T1:Z85f.). Interessant ist bei diesen Aussagen, dass T3, als Liaison zwischen den ProjektmanagerInnen und den darüber befindlichen Hierarchie-Ebenen der AHK Italien, darauf eingeht, dass der Teamleiter der Abteilung MBD absolut damit einverstanden wäre, wenn Arbeitszeit für die terminologische Vorbereitung auf einen Einsatz investiert werden würde. Dies scheint jedoch bei den Mitarbeitenden, die als DolmetscherInnen agieren, nicht wahrgenommen zu werden.

3.5.2. Leistungsbeschreibung/Beschreibung der Dolmetschungen

Über drei Leitfragen, die so offen wie möglich formuliert wurden, wurden Informationen zur Vorgehensweise der Interviewten während des Dolmetschens eingeholt. Vor allem die Frage „Wie sieht ein typischer Dolmetscheinsatz von Ihnen aus?“, aber auch „Welche Herausforderungen sehen Sie typischerweise beim Dolmetschen in der Wirtschaft?“ und „Wie gehen Sie mit schwierigen Kommunikationssituationen um, insbesondere wenn es um komplexe wirtschaftliche Themen geht?“ haben alle TeilnehmerInnen dazu veranlasst die Tätigkeit näher zu beschreiben.

Alle TeilnehmerInnen verschriftlichten das Gesagte mittels Notizen auf einem Block. Drei von ihnen nutzten dabei die erworbenen Fähigkeiten zum Konsekutivdolmetschen aus dem

Bachelorstudium (T4 v.a. aus dem Masterstudium), indem sie einige Symbole und Abkürzungen notierten. Dies erfolgte jedoch bei T1 und T3 eher sporadisch, da sie meinten, sie hätten nicht genug Übung, um diese konsequent nutzen zu können. T1 beschreibt, dass er/sie einige Symbole und Abkürzungen beim Notieren verwendet, dank der zwei oder drei Konsektivkurse, die im Studium vorgesehen waren, aber „man muss auch die Symbole oder die Abkürzungen immer wieder benutzen, um sie wirklich zu beherrschen“ (vgl. T1:Z35), ansonsten werden diese auch schnell wieder verlernt, weil es an entsprechender Übung mangelt. T2 notiert bei Verhandlungen, die remote stattfinden, vorzugsweise am PC. Dies aber nur dann, wenn zwei Bildschirme zur Verfügung stehen, sodass er/sie nicht auf den Vollbildmodus mit den Videos der Teilnehmenden verzichten muss. Für den Fall, dass kein weiterer Monitor verfügbar ist, notiert T2 auf Papier mit. Dabei präzisiert T2, dass er/sie nicht die genaue Vorgehensweise kennt, sondern über *learning by doing* sich einige Fähigkeiten aneignen konnte.

Bezüglich der Länge der Passagen, die als zu dolmetschende Sequenzen zu verstehen sind und als einzige Einheit gelten, äußern sich nur T1 und T2. Während T1 circa ein bis zwei Sätze anhört und dann auf eine Pause der SprecherInnen wartet, um den *Turn* zu ergreifen, kalkuliert T2 nicht die Zahl an Sätzen. T2 versucht in Sinneinheiten zu dolmetschen und hört daher den Gesprächspartnern zu, bis ein Konzept zu Ende ist, bevor gedolmetscht wird. In diesem Rahmen identifiziert T1 eine der größten Herausforderungen des Dolmetschens für ihn/sie: zu lange Sätze. Oft kennen sich die Gesprächsparteien bei der Verhandlung nicht mit gedolmetschten Gesprächen aus, weswegen sie nicht von sich aus nach einigen Sätzen eine Pause machen, um den Mitarbeitenden der AHK die Möglichkeit zu geben, das Wort zu ergreifen. Das Problem dabei ist, dass es „sehr schwierig [ist] 10 Minuten oder 5 Minuten dann in die andere Sprache wiederzugeben“ (vgl. T1:Z137).

Der Ablauf des Kennenlerngesprächs wird von T4 genauer beschrieben, sodass die Dolmetschung wie folgt aussieht: der/die KundIn der AHK Italien stellt sich selbst und das Unternehmen vor sowie die Produkte oder Dienstleistungen, die vertrieben werden sollen. Im Anschluss daran nimmt der/die potenzielle GeschäftspartnerIn eine Präsentation der eigenen Tätigkeit vor. Beides wird von T4 umfassend gedolmetscht. Danach folgt der Teil des Gesprächs, bei welchem Fragen von beiden Gesprächsparteien gestellt werden können, die nacheinander, zusammen mit den jeweiligen Antworten, gedolmetscht werden (vgl. T4:Z838).

Es besteht ebenfalls Einigkeit zwischen den TeilnehmerInnen, wie mit Unklarheiten umzugehen ist. Es wird nicht als ein Problem angesehen, gegebenenfalls die jeweiligen

Gesprächsparteien zu unterbrechen und eventuell Klärungsfragen zu stellen. Begründet werden die Unterbrechungen mit dem Argument, dass es für die zweite Gesprächspartei unangenehm sei, wenn sie über längere Passagen hinweg nichts verstehe oder nichts aktiv tun könne. Die Dolmetschenden erklären also als Zielsetzung, die Kommunikation so nachvollziehbar wie möglich zu gestalten. Wenn den Dolmetschenden bestimmte Fachbegriffe nicht bekannt sind oder Passagen kompliziert formuliert und daher unklar sind, werden diese entweder ausgelassen oder umformuliert (vgl. T1:Z249). Diese Umformulierung zielt darauf ab, eine Generalisierung vorzunehmen; alternativ dazu werden die Begriffe kurz mittels online-Wörterbüchern nachgeschlagen bzw. werden die SprecherInnen gebeten, bestimmte Inhalte zu wiederholen (vgl. T4:Z973ff.). T1 kommuniziert in voller Transparenz, wenn ein Begriff unbekannt ist und bittet den/die SprecherIn: „Könnten Sie bitte ein anderes Wort dafür benutzen, weil ich das Wort nicht kenne“ (vgl. T1:Z253). Dies passiert jedoch eher selten, da die bevorzugte Vorgehensweise bzw. Methode bei mangelndem Verständnis des Ausgangstextes die Auslassung ist.

T2 beschreibt einen interessanten Aspekt bezüglich seiner/ihrer Vorgehensweise, bei dem es um den Inhalt des Ausgangstextes geht: Da die AHK-MitarbeiterInnen ihre KundInnen über einen längeren Zeitraum begleiten, sammeln sich Informationen zu den Unternehmen und Produkten oder Dienstleistungen, die die KundInnen anbieten. So kann es dazu kommen, dass bei einer vorherigen Verhandlung dieselbe Frage bereits gestellt wurde oder von bestimmten Beispielen und *Best Practices* gesprochen wurde. Daher ist es nicht unüblich, dass T2 Erweiterungen vornimmt und den Ausgangstext mit Beispielen anreichert. Falls dies der Fall ist, signalisiert T2 der EmpfängerIn der Dolmetschung offen, dass es sich um eine Integration handelt und aus welcher Quelle diese Informationen stammen (vgl. T2:Z401f.).

Ein großer Unterschied besteht in der Wahrnehmung bzw. der Einschätzung der Häufigkeit von Dolmetscheinsätzen. T3 ist als KoordinatorIn der Business Unit Individuelle Projekte diejenige Person, die die Aufträge an die ProjektmanagerInnen verteilt. Er/sie hat in Vergangenheit maximal fünf Mal pro Jahr gedolmetscht und verzichtet heute darauf, da es keine Tätigkeit sei, die T3 übernehmen möchte. Auch T1 erklärt, dass die Einsätze zwischen fünf und sechs Mal pro Jahr stattfinden. T4 hingegen dolmetscht durchschnittlich circa einmal pro Woche und T2 erläutert, „ganz oft“ dolmetschen zu müssen und quantifiziert dies mit drei oder vier Mal pro Woche.

T3 beschreibt außerdem, dass während der Dolmetscheinsätze auch auf visuelle Hilfsmittel zurückgegriffen wird, da die technischen Details von industriellen Maschinen auch

in der Muttersprache Italienisch nur schwer nachzuvollziehen sind. Dabei erzählt T3 davon, dass sich die Gesprächsparteien beispielsweise mittels Gestik verstehen konnten. Andernfalls konnten auch Videos der Anwendungen und Verfahren die Dolmetschung der Beschreibung dieser Prozesse ersetzen. Auch Skizzen auf einem Blatt Papier konnten eine hilfreiche Unterstützung der Dolmetschung darstellen (vgl. T3:Z722f.).

3.5.3. Physisches Setting

Hinweise auf das physische Setting, in welchem gedolmetscht wird, liefern T2, T3 und T4. Lediglich T1 äußert sich diesbezüglich nicht. Im Fragenkatalog waren keine expliziten Fragen nach dem Dolmetschsetting vorgesehen und die Hinweise dazu wurden im Rahmen von Fragen zu möglichen Herausforderungen beim Dolmetschen in der Wirtschaft geliefert.

Das Setting hängt vor allem vom Format der Dienstleistungen ab, also ob es sich um eine individuell zugeschnittene Dienstleistung für ein Einzelunternehmen handelt oder eine Initiative auf Bundesebene, bei der beispielsweise eine Gruppe von RepräsentantInnen deutscher Unternehmen zu einer Geschäftsreise nach Italien aufbricht. Oft begleiten die Dolmetschenden die UnternehmerInnen auf Geschäftsreise, da viele Delegationsreisen von der AHK Italien organisiert werden. In diesen Fällen kommen die Dolmetschenden unter anderem bei den Firmensitzen der italienischen Unternehmen zum Einsatz. Jährlich werden von der AHK Italien circa fünf solcher Delegationsreisen organisiert, die auch eine sprachliche Unterstützung vorsehen (vgl. T3:Z596).

Weitere häufig vorkommende Settings sind internationale Fachmessen in Deutschland und Italien. Durch verschiedene Messeteilnahmen, u.a. der Euroblech in Hannover hat T3 bemerkt, dass bei ausstellenden Unternehmen oft die Mitarbeitenden der technischen Abteilung direkt neben den ausgestellten, zu verkaufenden Maschinen stehen, um diese den BesucherInnen genauer zu erklären.

Die Mehrheit der Verhandlungen finden jedoch virtuell statt. Die Dolmetschenden können dabei entweder im Büro sein und von dort am Videocall teilnehmen oder über Smart-Working von zu Hause bzw. von einem beliebigen Standort in Italien aus.

3.5.4. Rolle der Interviewten

Die Analysekategorie „Rolle der Interviewten“ wurde weiter in zwei Unterkategorien gegliedert: „Aufgabenverständnis“ und „Fremdwahrnehmung“. Im Folgenden wird näher auf diese zwei Unterkategorien eingegangen.

3.5.4.1. Aufgabenverständnis

Zunächst werden die Aussagen dargelegt, die verdeutlichen, wie die Dolmetschenden die eigene Aufgabe verstehen und was während der Dolmetschung Teil, oder nicht Teil, ihrer Aufgabenstellung, ist. Das Ziel der Dolmetschung im Rahmen der von ihnen begleiteten Verhandlung ist für die Mehrheit der ProbandInnen (drei von vier) die reine Übermittlung der Botschaft von Person A zu Person B und zurück. In diesem Sinne sind sich die vier Interviewten einig, dass sie in dieser Situation eine entscheidende und unerlässliche Rolle übernehmen (vgl. T4:Z997), dass diese Rolle aber keineswegs einfach auszuführen ist, da sie mit einer Vielzahl von Entscheidungen verbunden ist. T1 identifiziert die Verantwortung in Bezug auf die Wortwahl als größte Schwierigkeit: „Es liegt dann an mir, die richtigen Wort[e] auch zu finden, damit die Botschaft durchkommt“ (vgl. T1:Z165). Was jedoch nicht in das Aufgabenverständnis von T1 fällt, ist beispielsweise die Abschwächung des Gesagten, da T1 sich als Sprachrohr empfindet und alles unverändert wiedergegeben werden soll. Dazu gehören auch Redebeiträge, die Ärger oder Irritation ausdrücken. Es soll keinerlei Wertung vorgenommen werden und nichts hinzugefügt werden, egal ob inhaltlich oder in Bezug auf die Wortwahl. Es ist die Aufgabe des/der SprecherIn, die Botschaft so neutral wie möglich zu formulieren, da die dolmetschende Person nicht der/die EmpfängerIn der Botschaft ist. Der Vertragsabschluss, der aus wirtschaftlicher Sicht idealerweise nach dem gedolmetschten Gespräch stattfinden sollte, ist in der Vorstellung von T1 nicht als Zielsetzung der DolmetscherInnen mitinbegriffen. Trotzdem empfindet T1 die eigene Rolle im Gespräch als aktiv, da es nicht darum geht die KundInnen lediglich auf Geschäftsreise zu begleiten und ihnen „Gesellschaft zu leisten“, sondern die AHK-MitarbeiterInnen sind als Dolmetschende in das Gespräch eingebunden (vgl. T1:Z178).

T2 empfindet die eigene Rolle als „dual“. Damit ist gemeint, dass Wahrheit und Transparenz dabei sehr wichtige Kriterien der Kommunikation sind. Es soll nämlich keinerlei Einfluss auf das Gesagte genommen werden. Die Mitarbeitenden der AHK Italien schlüpfen von einer Rolle in die andere, indem sie während des Gesprächs einerseits dolmetschen und lediglich das Gesagte wiedergeben und andererseits als aktive TeilnehmerInnen am Gespräch

teilnehmen und eingreifen können oder gar müssen. Anders als bei T1 identifiziert T2 „Geschäfte machen“ (vgl. T2:Z378) als Ziel der Verhandlung und die AHK-MitarbeiterInnen sollten dementsprechend handeln. Während T1 die Notwendigkeit der Entscheidung der Wortwahl unterstreicht, sieht T2 die Entscheidungstreffung bezüglich der Rolle: Es muss kontinuierlich von dem/der Dolmetschenden entschieden werden, ob eine aktive oder passivere Rolle eingenommen werden soll. Im ersten Fall dürfen beispielsweise Informationen hinzugefügt werden, um die Zielsetzung der KundInnen der AHK Italien zu verfolgen. Auf sprachlicher Ebene beschreibt T2 die eigene Rolle als Dolmetscher mit dem Begriff „Vermittler“ (vgl. T2:Z532) und „Türöffner“ (vgl. T2:Z533), womit sowohl die sprachliche Unterstützung, also die Dolmetschleistung, als auch die geschäftlichen Aspekte der in Anspruch genommenen Dienstleistungen gemeint sind. Des Weiteren identifiziert T2 auch einen wichtigen Punkt bezüglich der Rolle der DolmetscherInnen, bei der es nicht zu einer unfairen Gewichtung der Verantwortung kommen darf: „Geschäfte machen“ bleibt das Ziel des Dolmetscheinsatzes, jedoch liegt dies natürlich auch an der Qualität des Ausgangstextes und damit an der Überzeugungskraft der Exportverantwortlichen des unterstützten Unternehmens sowie an den Aktivitäten, die diesem Gespräch folgen. T2 geht davon aus, dass der Erstkontakt, der über die AHK Italien erfolgt, nicht der einzige Baustein für den Abschluss eines Geschäfts sein kann, sondern er ist als Grundstein zu verstehen, auf welchen aufgebaut werden muss (vgl. T2:Z570).

Auch T3 beschreibt eine aktivere Rolle im Vergleich zu T1 und nennt die Begriffe „ModeratorInnen“ (vgl. T3:Z815) und „BeraterInnen“ (vgl. T3:Z816). Als KoordinatorIn der Business Unit beschreibt er/sie, dass die ProjektmanagerInnen dazu gebeten werden (auch bei B2B-Gesprächen, die nicht gedolmetscht werden) in die Kommunikation einzugreifen, um z.B. Missverständnisse aufzuklären bzw. zu beseitigen. Bei Dolmetscheinsätzen gilt diese Regel ebenfalls, da den KundInnen geholfen werden soll „auch interkulturelle Hindernisse zu überbrücken“ (vgl. T3:Z618). An einem konkreten Beispiel eines/r KundIn im Bereich Sportkleidung, welche/r sich unprofessionell und unhöflich in einem Gespräch verhalten hat, beschreibt T3, dass es an den Dolmetschenden lag, den/die KundIn zu „erziehen“ bzw. zu „sensibilisieren“ (vgl. T3:Z631).

„Wenn wir bei diesen Meetings dolmetschen, sind wir offiziell nicht DolmetscherInnen.“ (vgl. T4:Z848). Mit dieser Aussage beginnt T4 die Erklärung des eigenen Aufgabenverständnis. Demzufolge stellen sich die Mitarbeitenden der AHK Italien nicht als Dolmetschende vor, sondern beschreiben ihre Tätigkeit als „sprachliche Unterstützung“. T4

findet sich aus diesem Grund eher in der MediatorInnenrolle wieder. Das Ziel der Tätigkeit ist auch für T4 ausschließlich die Übertragung des Gesagten von der einen in die andere Sprache, um die Kommunikation zwischen den Unternehmen zu ermöglichen. Der Vertragsabschluss ist nicht Teil der Zielsetzung des Dolmetscheinsatzes (vgl. T4:Z1055). Obwohl es ein positives und durchaus erfreuliches Ergebnis sein kann, liegt dies in der Verantwortung der KundInnen der AHK Italien und nicht bei den Dolmetschenden. Aus diesem Grund ist es unmöglich, dass es zu einem Misserfolg bezüglich der Dolmetschung kommt, da die Dolmetschtätigkeit ausgeübt wird. Selbst wenn Fehler unterlaufen, Korrekturen des Gesagten vorgenommen werden müssen oder Klärungsfragen notwendig sind und daher die Wartezeit für die eine Gesprächspartei länger wird, erfolgt die Kommunikation dank der Dolmetschung und somit wird das Ziel der Mitarbeitenden der AHK immer erreicht (vgl. T4:Z1004ff.).

Auf ethischer Ebene sehen alle Interviewten keinerlei Schwierigkeiten mit der Einhaltung der im Ethikkodex der AHK Italien enthaltenen Prinzipien. Unterschiede tauchen nur in den Begründungen dafür auf. T1 bezieht sich auf die Empfindung der eigenen Rolle, nämlich die des Sprachrohrs. Prinzipien wie Unparteilichkeit und Transparenz sind somit eingehalten, da die Sätze nicht abgeändert werden, keinerlei Informationen hinzugefügt werden und genau das wiedergegeben wird, was gesagt wurde. Andererseits erklärt T1, es komme vor, dass mehr Zeit für die KundInnen aufgewendet wird, wenn beispielsweise erklärungsbedürftige Akronyme wie MASE (Ministero Ambiente Sicurezza Energia) verwendet werden (vgl. T1:Z291).

T2 geht darauf ein, dass die VermittlerInnen beide Parteien vertreten müssen und sich die ethische Verpflichtung zu Transparenz und Unparteilichkeit auf die Kommunikation beziehe, nicht auf die Gesprächsparteien. Es gehe also darum, die Kommunikation für beide Seiten so transparent und unparteilich wie möglich zu gestalten, weil die Vermittlung im Auftrag von beiden erfolgt, obgleich nur eine Partei diese Dienstleistung bezahlt. T3 sieht ebenfalls keinerlei Schwierigkeiten in der Einhaltung dieser Prinzipien, trotz der bestehenden Geschäftsbeziehungen zu den KundInnen. T3 begründet dies damit, dass die AHK Italien kein privates Dienstleistungsunternehmen ist, sondern vom deutschen Staat gefördert wird. Das Ziel bestehe darin die geschäftlichen Beziehungen zwischen Deutschland und Italien zu fördern und für alle beteiligten Parteien einen Mehrwert zu schaffen. Daher wäre es nicht korrekt die KundInnen zu bevorzugen bzw. intensiver zu unterstützen als die potenziellen GeschäftspartnerInnen.

3.5.4.2. Fremdwahrnehmung

Dieser Unterkategorie wurden all diejenigen Aussagen zugeschrieben, die eine Beschreibung der Interviewten über ihre Empfindungen der Rolle enthalten, die sie auf dem Weg über andere Personen wahrnehmen. Dazu gehören einerseits die NutzerInnen der Dolmetschleistung und andererseits die AHK-KollegInnen bzw. die Vorgesetzten. Diese Aussagen zur Fremdwahrnehmung der Leistung bzw. der Rolle, die die Interviewten in diesen Situationen einnehmen, sollten über zwei direkte Leitfragen ermittelt werden: „Wie empfinden Sie die Wahrnehmung Ihrer Rolle seitens der anderen GesprächsteilnehmerInnen?“ und „Haben Sie das Gefühl, dass Ihre Rolle als DolmetscherIn angemessen anerkannt wird?“. Die Wahrnehmungen der vier Interviewten unterscheiden sich sehr stark voneinander, was die Einschätzung der KundInnen angeht. Die Themen, die angesprochen wurden, drehen sich vor allem um Wertschätzung, Dankbarkeit, Erwartungen und Verständnis der Dolmetschtätigkeit.

T1 empfindet eine deutliche Wertschätzung seitens der KundInnen, wenn die Kommunikation ermöglicht wird und durchweg funktioniert. Hingegen hat T1 das Gefühl, von der AHK nicht ausreichend wertgeschätzt zu werden, da das Dolmetschen als Selbstverständlichkeit erachtet wird, wenn diese Aufgabe den Mitarbeitenden gestellt wird. Die Voraussetzung für die Erteilung eines Dolmetschauftrags von den Vorgesetzten an die MitarbeiterInnen ist reine Zweisprachigkeit (entweder mit frühem Spracherwerb oder auch erst während des Studiums), was laut der Meinung von T1 nicht die Norm darstellen kann, sondern es müsse mehr Rücksicht auf die spezifischen professionellen Kompetenzen (Dolmetschfähigkeiten) genommen werden. T1 verwendet eine Hyperbel, um die Leichtigkeit darzustellen, mit welcher das Dolmetschen im Unternehmen vom Management empfunden und verkauft wird: T1 beschreibt, dass diese „sprachliche Unterstützung“ im Sinne von Verhandlungsdolmetschen nicht so einfach ist, wie eine E-Mail vorzubereiten und diese zu verschicken. T1 empfindet die nicht adäquate Einschätzung des Schwierigkeitsgrads der Dolmetschtätigkeit als unfair.

T2 geht nicht auf die Wertschätzung seitens der KundInnen ein, sondern weist darauf hin, dass alle KundInnen unterschiedliche Erwartungen haben, weswegen T2 darauf achtet bei Dolmetscheinsätzen eine klare Einleitung zu machen, damit die Rolle der AHK-Mitarbeitenden explizit genannt wird gegenüber den KundInnen und NutzerInnen der Dolmetschung. T2 nennt dafür den eigenen „Job Title“ und informiert, dass er/sie sich um die „sprachliche Unterstützung“ während des Geschäftstreffen kümmern wird. T2 empfindet jedoch eine klare Wertschätzung von Seiten der Vorgesetzten der AHK Italien. Dies wird von T2 damit begründet,

dass eine gewisse Sensibilität notwendig sei, um die Dolmetschtätigkeit zu verstehen und das Management verfüge darüber. Eine solche Haltung ist Teil der internen Unternehmensphilosophie dieser bilateralen Handelskammer.

T3 sieht, ähnlich wie T1, eine deutliche Wertschätzung der generellen Kompetenzen der AHK-MitarbeiterInnen und geht dabei aber noch weiter als T1. Wie im Vorkapitel bereits beschrieben, ist T3 der Meinung, dass die Leistung sich nicht nur auf die Dolmetschung beschränkt und dass die KundInnen sich dessen bewusst seien. T3 geht daher davon aus, dass die KundInnen das Gefühl haben eine Partnerschaft mit den Mitarbeitenden der AHK Italien einzugehen, um die potenziellen GeschäftspartnerInnen von einer zukünftigen Zusammenarbeit zu überzeugen. Am Beispiel eines konkreten Dolmetscheinsatzes weist T3 seine/ihre Annahme nach, dass die KundInnen die AHK-Mitarbeitenden nicht als reine Dolmetschende empfinden, da er/sie bei einer Messebegleitung die Fachtermini einer Maschine nicht kannte und alle im Gespräch involvierten Personen sehr nett im Umgang mit dieser Situation waren und daraufhin Umschreibungen genutzt haben, um die Dolmetschung zu erleichtern. T3 fügt noch hinzu, dass oft Komplimente für die Leistungen der ProjektmanagerInnen eingehen und die KundInnen durchaus ihre Dankbarkeit äußern. Dies ist für T3 ein Beweis des Vertrauens, das im Laufe des Projekts bzw. der gesamten Zusammenarbeit aufgebaut wird. Demgegenüber steht die Wahrnehmung der Rolle als Dolmetschende innerhalb der AHK Italien: T3 empfindet, dass die Vorgesetzten die Dolmetschrolle der ProjektmanagerInnen überhaupt nicht anerkennen. Es besteht laut T3 ein mangelndes Verständnis für die Komplexität dieser Tätigkeit und T3 „kämpft“ täglich, um dies zu ändern und den Stellenwert des Personals zu verdeutlichen, das diese Aufgaben übernehmen kann. Nachdem zwei ausgebildete DolmetscherInnen im Unternehmen angestellt wurden, werden die meisten Dolmetschungen an diese Personen vergeben, aber wenn diese nicht verfügbar sind, kann es passieren, dass das Management vorschlägt, diese Aufgabe an andere Mitarbeitende zu vergeben. Laut T3 ist genau dies das Problem in der Wahrnehmung der Dolmetschtätigkeit seitens der Vorgesetzten, da es nicht möglich sei die ausgebildeten DolmetscherInnen zu ersetzen.

T4 empfindet, dass die direkt involvierten Personen die AHK-MitarbeiterInnen im Rahmen der Dolmetschung weder ausschließlich als DolmetscherInnen noch als reine MediatorInnen sehen. „Natürlich wird man, glaube ich, als DolmetscherIn wahrgenommen, wenn man dort ist und alles konstruktiv dolmetschen muss. Aber wir vertreten die AHK in diesem Moment.“ (vgl. T4:Z852) In diesem Zusammenhang geht T4 ebenfalls, wie die Interviewten zuvor, auf die Dankbarkeit der KundInnen ein, welche sich dessen bewusst sind,

dass sie nur dank der DolmetscherInnen das Gespräch führen können. Hier scheint die Rolle des/der MediatorIn zu überwiegen, weil das Leistungspaket als Ganzes und alle Kompetenzen in Betracht gezogen werden. Die Dolmetschung ist in diesem Fall eine zusätzliche, angenehme Hilfestellung. Es sei allerdings bereits vorgekommen, dass einige NutzerInnen der Dolmetschung die Leistung als selbstverständlich erachten und das Gesagte hinterfragen. Dies sei v.a. der Fall, wenn eine der Gesprächsparteien selbst etwas Italienisch oder Deutsch spreche. In diesem Kontext ist die wahrgenommene Rolle eher diejenige eines Sprachrohrs. Diese Haltung beeinflusst laut T4 wiederum die Dolmetschleistung in dem Moment sehr stark, in dem die DolmetscherInnen einen Tag haben, an dem sie besonders müde oder unkonzentriert sind. Bezüglich der Wahrnehmung seitens der KollegInnen und des Managements der AHK Italien hat T4 als ausgebildete/r DolmetscherIn das Gefühl, sehr wohl anerkannt zu werden und empfindet ebenfalls die vorhandene Dankbarkeit gegenüber den von ihm/ihr erbrachten Leistungen. In diesem Hinblick spricht T4 auch von der Erleichterung für die KollegInnen, die von einer Aufgabe befreit werden können, die für sie weniger angenehm ist.

3.5.5. Herausforderungen

Die befragten DolmetscherInnen sind auf eine Reihe unterschiedlicher Herausforderungen eingegangen, auf die sie bei ihrer Tätigkeit regelmäßig stoßen. Ein Thema, das sowohl von T3 und T4 aufgegriffen wurde, war das implizite Vorwissen, das für bestimmte Sektoren notwendig ist. Dies hat vor allem mit der Lieferkette, die in vielen wirtschaftlichen Sektoren unterschiedlich komplex ist, zu tun. T4 beschreibt, dass es ihm/ihr oftmals an Kenntnissen mangelt, um die Prozesse genau zu verstehen. Dies liegt seiner/ihrer Meinung nach daran, dass er/sie nicht Wirtschaft studiert hat, wobei diese Hürde nun mit zunehmender Berufserfahrung und zunehmendem Verständnis für bestimmte Sektoren, immer geringer wird. T3 identifiziert die Herausforderung der Supply-Chain als zweitgrößte Herausforderung, direkt nach der sehr guten Beherrschung der Sprache. T3 geht davon aus, dass es zwar durchaus möglich sei eine grobe Zusammenfassung des Gesagten zu machen, dies aber nur sehr schwer realisierbar ist ohne genaue, tiefgründige Kenntnisse der Lieferprozesse des Sektors zu haben. Denn wenn die Logik der Argumentation nicht verstanden wird, ist es kompliziert dem Redefluss aufmerksam zu folgen und dafür eine korrekte Dolmetschung zu garantieren.

T1 wirft ein Problem auf, welches von den anderen drei ProbandInnen nicht genannt wurde. Selbst wenn T1 die Terminologie recherchieren konnte und eine gewisse

Vorbereitungszeit in Anspruch genommen wurde, passiert es T1, dass Wörter aufkommen, die unbekannt sind oder bei welchen das Äquivalent in der Zielsprache nicht sofort einfällt. Dies führt dazu, dass diese Passagen schnell vergessen werden bzw. dass der Sinn des Gesagten nicht in Erinnerung bleibt, was die Dolmetschung erschwert. Es kann auch passieren, dass bestimmte Aspekte aus Gedächtnisgründen ausgelassen werden, obwohl diese durchaus wichtig für den Redefluss wären (vgl. T1:Z243f.).

Eine weitere Herausforderung stellen die Erwartungen der NutzerInnen der Dolmetschung dar. T1 bezieht sich in diesem Zusammenhang auf die Kosten der angebotenen Dienstleistungen, die gewisse Erwartungen in den KundInnen wecken. Dabei sind die Erwartungen laut T1 zwar unbekannt (vgl. T1:Z318f.), jedoch könnten diese trotzdem Druck auf die DolmetscherInnen ausüben. T2 empfindet nur manchmal Druck in Bezug auf die Erwartungen der KundInnen und deren potenziellen GeschäftspartnerInnen, da die Bedürfnisse laut T2 immer dieselben sind. Diesem Druck kann entgegengewirkt werden, indem Klarheit geschaffen wird (vgl. T2:Z445).

Drei der vier Interviewten sprechen außerdem das Thema der Emotionen an, die beim Dolmetschen eventuelle negative Auswirkungen auf die Leistungen haben können. Für T2 ist es ein entscheidender Faktor, die eigenen Gefühle kontrollieren zu können, wobei nicht näher auf den Grund eingegangen wird. T4 bestätigt, dass er/sie versucht die Gefühle unter Kontrolle zu halten und die Nervosität so gut wie möglich auszublenden. Das Ziel dabei ist das „Pokerface“ (vgl. T4:Z932) beizubehalten. Dabei war das Studium ausschlaggebend, um genau diese Kontrolle der negativen Gefühle zu perfektionieren, damit die KundInnen bzw. die NutzerInnen der Dolmetschung nicht bemerken, falls der/die Dolmetschende Schwierigkeiten empfindet. Dabei hat T4 auch konkrete Beweise von KollegInnen, die bei einer Dolmetschung zugehört haben: T4 hat sich unwohl gefühlt, aber dies sei nicht beim Publikum angekommen (vgl. T4:Z937). T3 ist ebenfalls der Meinung, dass Emotionen einen wichtigen Aspekt der Tätigkeit ausmachen, im Negativen wie auch im Positiven, da sie als „beste Freunde“ oder „beste Feinde“ (vgl. T3:Z690) von ihm/ihr im Sinne von „größte Feinde“, beschrieben werden. Für T3 war die Dolmetschtätigkeit immer schwierig, weil diese durch Gefühle von Druck und Stress begleitet wurde. Das Ergebnis dabei war, dass T3 nicht sein/ihr Bestes geben konnte (vgl. T3:Z693) und selbst nicht von der eigenen Leistung überzeugt war. Auch gute Intentionen der anderen Mitarbeitenden, die eine positive Auswirkung im Sinne einer moralischen Unterstützung auf den/die dolmetschende/n KollegIn erzielen wollen, sind nicht immer unbedingt vorteilhaft. T3 erzählt von einem Videocall, an welchem T3 als „Back-up-

DolmetscherIn“ teilnahm und im privaten Chat der/dem Dolmetschende/n ein Kompliment zur Ermutigung ausdrückte, gerade weil Emotionen einen Einfluss auf die Leistung haben können. Dabei wurde jedoch das Gegenteil erzielt, nachdem der/die KollegIn im Anschluss nervös wurde und begann Fehler zu machen (vgl. T3:Z745). T1 bezieht sich auf die Emotionen der SprecherInnen: wenn diese Irritation oder Ärger ausdrücken ist dies schwierig im Umgang und in der Dolmetschung (vgl. T1:Z159).

Weitere Hindernisse können unvorhersehbarer Natur sein. Dazu gehören Faktoren, auf die sich die Dolmetschenden nicht immer vorbereiten können. T1 nennt diesbezüglich Hintergrundgeräusche, Müdigkeit und daraus resultierende Konzentrationsschwierigkeiten, ein starker Akzent von einem oder mehreren SprecherInnen, deren Sprechgeschwindigkeit, unbekannte umgangssprachliche Ausdrücke und vieles mehr (T1:190ff.). Eine weitere Hürde, auf die sich die Laiendolmetschenden nicht vorbereiten können, sind diejenigen technischer Natur. T1 geht darauf ein, dass es bei Videokonferenzen vorkommen kann, dass die Audioqualität nicht gut ist und ein eventueller „Dolmetschkurs“ dabei unterstützen könne mit diesem Problem umzugehen (T1:Z115), indem Lösungsvorschläge präsentiert werden. Im folgenden Kapitel wird näher auf Aussagen wie diese zur Ausbildung eingegangen.

3.5.6. Professionalisierungsfragen

Die Kategorie „Professionalisierungsfragen“ wurde nicht über gezielte Fragen aus dem vorbereiteten Fragebogen ermittelt. Die ProbandInnen haben aus eigener Initiative Aussagen bezüglich Ausbildung und Qualität der Dolmetschungen getätigt, die dieser Kategorie mittels Generalisierung zugeordnet wurden.

T1 geht davon aus, dass die KundInnen sich vermutlich erwarten würden, von einer geschulten, also ausgebildeten Person als DolmetscherIn auf den vereinbarten Geschäftsreisen begleitet zu werden, da die „sprachliche Unterstützung“ als Extraleistung angeboten wird. Dies ist jedoch nicht der Fall laut T1, da nicht alle Mitarbeitenden, die regelmäßig dolmetschen, ein umfangreiches Studium im Bereich Translation absolviert haben und es sei nicht möglich, eine Verhandlung ausreichend qualitativ zu dolmetschen, wenn nur eine Mehrsprachigkeit vorliege (vgl. T1:Z124ff.). Trotzdem spricht T1 mehrmals von der Belegung eines „kleinen Kurses“ (vgl. T1:Z234) und einer „Schulung“ (vgl. ebd.) als Voraussetzung, anstelle eines kompletten Dolmetschstudiums.

Auch T2 beschreibt, dass die AHK-MitarbeiterInnen keine DolmetschabsolventInnen seien, aber Fremdsprachen studiert haben, abgesehen von einigen wenigen. Diese können laut T2 als „offizielle Dolmetscher[Innen]“ (vgl. T2:Z463) bezeichnet werden. Von diesen KollegInnen hat T2 erfahren, dass die Vorgehensweisen, die diese während der Dolmetschtätigkeit verwenden, nicht innerhalb einiger Tage erlernt werden können. Aus diesem Grund sei es nur möglich, die eigene Art und Weise für das Dolmetschen zu identifizieren, um so „objektiv“, „effektiv“ und „effizient“ (vgl. T2:Z419) wie möglich bleiben zu können.

T3 geht ebenfalls auf die KollegInnen ein, die als „Profis“ (vgl. T3:Z662) bezeichnet werden können. Seitdem diese Mitarbeitenden Teil des Teams sind, konnte diese Dienstleistung der „sprachlichen Unterstützung“ ernster wahrgenommen werden. Dabei unterscheidet T3 von der Dolmetschung im Rahmen von B2B-Meetings (den Kennenlerngesprächen) und dem Dolmetschen als alleiniger Dienstleistung. Während es wünschenswert wäre, auch für B2B-Meetings nur „professionelle“ DolmetscherInnen einzusetzen, ist sich T3 darüber bewusst, dass dies aus unternehmerischer Sicht keine Möglichkeit darstellt und deshalb alle KollegInnen einspringen müssen. T3 argumentiert nichtsdestotrotz, dass nur die „Profis“ ein hohes Qualitätsniveau anbieten können und qualitative Leistungen für das Unternehmen von höchster Wichtigkeit sind (vgl. T3:Z665). Für die neu entwickelte Dienstleistung, die eine reine Dolmetschtätigkeit vorsieht und erst seit Einstellung der zwei Mitarbeitenden mit abgeschlossenem Dolmetschstudium angeboten wird, können keine anderen MitarbeiterInnen der AHK Italien eingebunden werden. Der Grund dafür ist die Länge der Dolmetscheinsätze, da vermutlich die „Profis“ über mehr Ausdauer verfügen (vgl. T3:Z780), sie können besser Missverständnisse umgehen und sie beherrschen die Sprachen besser sowohl beim Hören bzw. beim Verstehen als auch beim Sprechen (vgl. T3:Z783).

3.6. Ausweitung der Methode

Zur noch präziseren bzw. detaillierteren Erfassung der Selbstwahrnehmung der ausgewählten vier ProbandInnen, wurde nach der Auswertung der bereits erfassten Interview-Daten in Form der Verfahrensanordnung nach Mayring entschieden, noch eine Ausweitung des Datensatzes vorzunehmen. Dafür wurde der von Angelelli erstellte IPRI-Fragebogen (*Interpreter's Interpersonal Role Inventory*) herangezogen. Das Ziel dieser Erweiterung ist die Überprüfung der Aussagen bezüglich der Rollenwahrnehmung der Dolmetschenden. Es soll somit erfasst werden ob und inwiefern sich die im Rahmen der Interviews getätigten Aussagen der

DolmetscherInnen der AHK Italien bezüglich der empfundenen Rollen unterscheiden bzw. decken. Die Entstehung des Fragebogens wurde bereits im Theoriekapitel 2.3.2. angerissen. Für diesen Teil der empirischen Untersuchung wurden die anfänglichen Fassungen von Angelelli, also die umfangreicheren *Item*-Listen, außer Acht gelassen und lediglich der fertige IRPI-Fragebogen verwendet. Dieser wurde nicht übersetzt, da er auf Englisch abgefasst wurde und alle vier ProbandInnen angegeben haben, verhandlungssicher Englisch sprechen.

Ein nennenswerter Unterschied zum von Angelelli durchgeführten Verfahren ist, dass den ProbandInnen ausschließlich „Part B“ vorgelegt wurde, da die Angaben aus „Part A“ in Bezug auf Alter, Geschlecht, Tätigkeitsfeld, Ausbildung und Erfahrung irrelevant bzw. bereits bekannt sind. Dieser Teil B des Fragebogens umfasst 38 Aussagen zur Vorgehensweise während des Dolmetsches, die sich auf fünf Dimensionen der Dolmetschpraxis stützen und auf einer Likert-Skala von 1-6 über das Ankreuzen des gewünschten Kürzels bewertet werden. Die Befragten können also angeben, inwieweit sie mit der jeweiligen Aussage einverstanden sind oder nicht, wobei ‘vollkommen einverstanden’, *completely agree* (Kürzel CA), auf der Skala mit der Zahl 1 abgebildet wird, während die Einschätzung ‘damit vollkommen nicht einverstanden’, *completely disagree* (Kürzel CD), als 6 eingestuft wird. Je höher der zusammengerechnete „Punktestand“ am Ende der Bewertung der 37 Aussagen ausfällt, desto sichtbarer ist die eingenommene Dolmetschrolle; je niedriger das Ergebnis, desto unsichtbarer (vgl. Angelelli 2004:58). Das erreichbare Maximum umfasst nach Angelellis 62-Item-Version 372 und das Minimum 62 (vgl. ebd.). Diese Logik wurde für diese Studie ebenfalls angewandt und an die geringere Quantität an Aussagen angepasst, weshalb das Maximum 222 beträgt (37 Aussagen wird multipliziert mit 6) und das Minimum 37. Die einzige Aussage, die von der letzten Version von Angelellis IRPI-Fragebogen ausgeschlossen wurde, war die Aussage Nr. 29 („Sometimes interpreting tears is more necessary than interpreting the words that accompany them“), da diese im Kommunaldolmetschen zwar häufiger vorkommen mag, jedoch in der Wirtschaft in einer Verhandlungssituation nur schwer vorstellbar ist.

Dieser zweite Teil der empirischen Untersuchung wurde am 6. September durchgeführt, indem der Fragebogen den ProbandInnen nach Dienstschluss vorgelegt wurde, die diesen zeitgleich ausgefüllt und zurückerstattet haben. Während des Ausfüllens sind einige Klärungsfragen aufgekommen, die durch einen kurzen Austausch gelöst wurden. Das Ausfüllen dauerte insgesamt eine Stunde und 28 Minuten. Im folgenden Kapitel werden die erfassten Daten präsentiert und anhand von Abbildungen graphisch veranschaulicht. Die ausgefüllten Fragebögen sind dem Anhang beigelegt.

4. Diskussion

Nachdem in den Kapiteln 3.5. und 3.6 die zwei erhobenen Datensätze, die Interviews und die ausgefüllten Fragebögen, analysiert worden sind, werden im Folgenden die Ergebnisse zusammengetragen und interpretiert. Dabei wurde die obergeordnete Forschungsfrage als Leitsatz der Interpretation verwendet und die skizzierten theoretischen Ansätze miteinbezogen.

Wie in der Einleitung dieser Masterarbeit beschrieben, erklären Kadrić und Kaindl (2016:12), dass die Privatwirtschaft ein großer Translationsmarkt ist und die wirtschaftlichen Aktivitäten sowie auch die gefragten translatorischen Leistungen entsprechend divers ausfallen können. Die Befragten haben im Rahmen der Interviews diese Vielschichtigkeit ebenfalls dargestellt, wenngleich die Gespräche meistens demselben Schema folgen. Die Vielschichtigkeit bezieht sich bei diesem konkreten Forschungsfeld auf die Diversität der Handlungssektoren der KundInnen der AHK Italien. Alle vier ProbandInnen legen großen Wert auf die terminologische Vorbereitung auf einen Dolmetscheinsatz und die Bedeutung dieser wird von allen im Rahmen der Interviews unterstrichen, mit der Begründung der Vielfalt an unterschiedlichen Sektoren, die bedient werden. Eine Besonderheit dieses konkreten Wirtschaftssettings, in welchem vorwiegend mehrsprachige Personen mit umfassenden Fremdsprachenkenntnissen eingestellt werden, was Albuquerque und Costa (2018) als übliches Charakteristikum für die Translation in der Wirtschaft herausarbeiten, ist die Vorarbeit, welche geleistet wird. Die DolmetscherInnen können dank der Aktivitäten, die für die KundInnen in der vereinbarten Dienstleistung festgelegt sind, sich ein Basiswissen der Terminologie aneignen, bei der Verfassung eines Präsentationstextes über das Unternehmen von zumindest einer/m der SprecherInnen.

In Bezug auf die Terminologie und die terminologische Vorbereitung beim Laiendolmetschen in der Wirtschaft wurde theoretisch dargelegt, dass nicht-professionelle DolmetscherInnen eine vollständige Dolmetschung leisten können, ohne zwingend auf terminologische Lücken zu stoßen. Dazu werden ähnliche Strategien verwendet, die auch von professionellen Dolmetschenden eingesetzt werden, wie beispielsweise Paraphrasen und gezielte Nachfragen an die SprecherInnen (vgl. Gagliardi & Fortunato. 2014:139f.). Dies sind Strategien, die auch von den ProbandInnen T1 und T4 beschrieben wurden: T1 geht darauf ein, dass es kein Problem sei, bei Verständnisschwierigkeiten Klärungsfragen zu stellen und T4 beschreibt, dass bei mangelnder Kenntnis von Fachbegriffen eine Paraphrase verwendet wird, um den Terminus zu umschreiben (vgl. T1:153; T4:973). Auch T2 verwendet eine von Gagliardi

und Fortunato identifizierte Strategie, und zwar die gezielte Ergänzung bestimmter Informationen. Dies ist im Sinne des *Designated Interpreter* nach Hauser et. al interessant, da die Mitarbeitenden der AHK Italien KundInnen über Zeiträume zwischen drei bis sechs Monate begleiten. Die bereits genannten Aktivitäten, die im Rahmen des Projekts durchgeführt werden, können nicht nur zur Vorbereitung auf die Dolmetschungen beisteuern, sondern dadurch werden auch Informationen gesammelt, bzw. Wissen bei den Dolmetschenden aufgebaut, was verwendet werden kann, um die Argumentationen der KundInnen, mit denen das Projekt durchgeführt wird, noch zu bestärken.

Die Beschreibung der Dolmetschungen der Befragten zeigen eine Basis an Grundwissen des Konsekutivdolmetschens, die in erster Linie von allen Interviewten im Rahmen einer universitären Grundausbildung, in diesem Fall des Bachelorstudiums, erworben wurde. Aus diesem Grund notieren alle Befragten auf Papier mit und benutzen u.a. Symbole und Abkürzungen. In Bezug auf die Länge der gedolmetschten Passagen ist interessant anzumerken, dass T2 versucht in Sinnabschnitten zu dolmetschen, während T1 ein bis zwei Sätze anhört und dann auf eine Pause der sprechenden Person wartet, um den Turn zu ergreifen, was oftmals scheitert, da es laut T1 ein Problem für diese wenig trainierten Dolmetschenden ist, fünf bis zehn Minuten konsekutiv zu dolmetschen. Dies spricht gegen die aktive Rolle in der Diskursorganisation, die von Gavioli und Maxwell (2007) beschrieben wird, da T1 nicht in die Konversation eingreift, um den eigenen Redebeitrag, bzw. die Dolmetschung zu leisten und stattdessen auf die Pausen der SprecherInnen wartet. Es handelt sich dabei genau um die Beeinträchtigung der Dolmetschleistung, auf welche Roy (2000:85) in Bezug auf zu lange Turns der Gesprächsparteien eingeht. Während Takimoto und Koshiba (2010) die Schwierigkeit herausgearbeitet haben, die entsteht, wenn zwei Personen eines Unternehmens an einer Besprechung mit VertreterInnen eines zweiten Unternehmens teilnehmen, so spricht T4 die Problematik an, wenn Grundkenntnisse der anderen Sprache der GesprächspartnerInnen vorliegen. Dies hat nicht damit zu tun, dass bestimmte Inhalte nicht gedolmetscht werden sollen, bzw. dass keine Zeit für die Dolmetschung zur Verfügung gestellt wird, um den Turn zu ergreifen, sondern mit dem Misstrauen dem/r DolmetscherIn gegenüber, obwohl T4 professionelle/r Dolmetschende/r ist.

Die Beschreibung der physischen Settings, in denen die AHK-MitarbeiterInnen dolmetschen, wurde im Rahmen der Interviews nur wenig thematisiert. Dies ist darauf zurückzuführen, dass hierfür keine spezifischen Leitfragen eingeplant wurden und bei Aussagen keinerlei Nachfragen gestellt wurden. Es wurde deutlich, dass die meisten

Dolmetschungen per Videokonferenz online stattfinden. Die Begründung dafür ist vermutlich der Effekt der Covid-19 Pandemie, da dadurch seitens der UnternehmerInnen für die ersten Geschäftstreffen keine Investition getätigt werden, um ein Kennenlerngespräch mit einem potenziellen Geschäftspartner zu organisieren, um die Wirtschaftlichkeit der Unternehmen so effizient wie möglich zu gestalten. Die im Theorieteil beschriebenen physischen Settings wurden fast alle abgebildet, darunter Messengelände, Firmensitze fremder Unternehmen etc. Kein/e ProbandIn ist auf die Herausforderungen eingegangen, die das physische Setting mit sich führen kann, abgesehen von einem Kommentar von T1 zur potenziell schlechten Audioqualität des Gesagten der Gesprächsparteien. Dieser Kommentar war darauf bezogen, dass innerhalb einer Dolmetschausbildung Hinweise oder Strategien erlernt werden könnten, um mit diesen Situationen umzugehen.

In Bezug auf die Dolmetschrolle wurden eine Reihe verschiedener Ansätze im Theorieteil dargelegt. Um die Positionen der ProbandInnen zu diesem Thema zu verdeutlichen, wird im Folgenden ein Vergleich aufgestellt, zwischen den mittels der zwei Datensätze erhobenen Positionen. Dieser Schritt der Diskussion der Ergebnisse beider Datensätze konzentriert sich v.a. auf die Un-/Sichtbarkeit der Dolmetschenden, da der IRPI-Fragebogen nach Angelelli genau dies erfasst und dies die Hauptaussage dieses Datensatzes ist. Um diesen Vergleich aufzustellen, wird nun analysiert, wie sich die ProbandInnen im Rahmen der individuellen Interviews in Bezug auf die Dolmetschrolle und in diesem Sinne auf das Niveau der Un-/Sichtbarkeit ihrer Rolle geäußert haben und es wird interpretiert, wo sie sich auf diesem Spektrum eher positionieren. Im Anschluss wird jeweils der Fragebogen ausgewertet und graphisch dargestellt. Für alle TeilnehmerInnen werden jeweils zwei Grafiken präsentiert. Die jeweils Erste dient zur Veranschaulichung der Aussagenverteilung. Der blaue Balken bezieht sich auf die Gesamtpunktezahl, also der Teil bis zur Erreichung der Maximalzahl 222, während der orangene Balken sich auf den Punktestand der Befragten bezieht. Die zweite Grafik je befragter Person stellt die Punkteverteilung dar, welche für alle einzelnen *Items* des IRPI-Fragebogens vergeben wurden.

- *ProbandIn T1*

Aus dem Interview mit T1 geht hervor, dass er/sie in Bezug auf die selbst wahrgenommene Dolmetschrolle sich ausschließlich als Sprachrohr empfindet und daher die Unsichtbarkeit der DolmetscherInnen vertritt. Die Hauptaufgabe besteht darin, die Botschaft unverändert wiederzugeben und es handelt sich um einen neutralen Prozess, bei welchem keinerlei Raum für die Veränderung des Inhalts bleibt. Eine gewisse Nuance an Sichtbarkeit wird jedoch auch von T1 eingenommen, da der/die Dolmetschende in das Gespräch eingebunden ist und nicht nur „Gesellschaft leistet“.

Wie aus Abb. 6 deutlich wird, erreicht T1 eine Gesamtpunktezahl von 119 und dies beträgt 54% der insgesamt erreichbaren Punktezahl. Zwar ist dieser Wert knapp über der Hälfte und nähert sich daher eher dem Pol der Sichtbarkeit, trotzdem spiegelt dieses Ergebnis durchaus die Aussagen des Interviews wider.

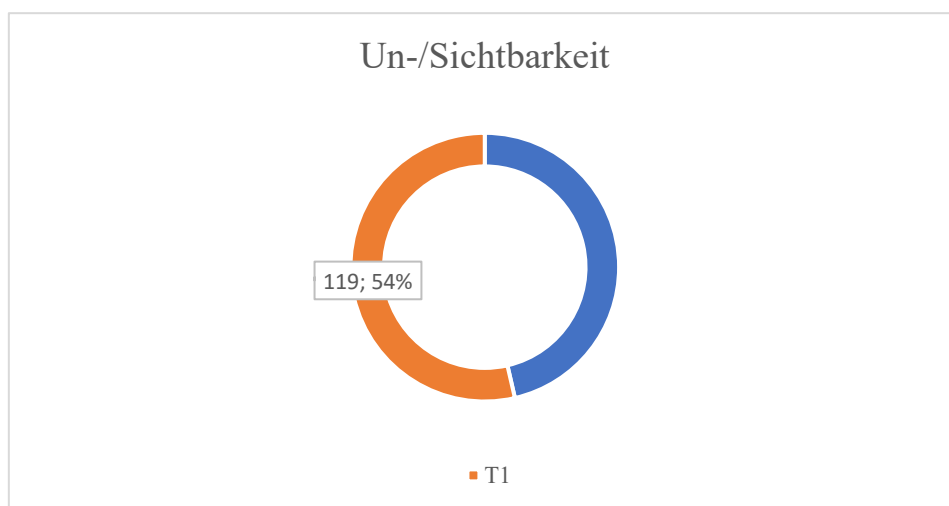


Abb. 6 Gesamtergebnis des Fragebogens von T1

In Bezug auf die Punkteverteilung wird deutlich (s. Abb. 7), dass sich T1 v.a. der Wertung „disagree“ (insgesamt 16-mal) und „agree“ (insgesamt neunmal) bedient. Die Wertung sechs wird gar nicht verwendet und die Wertung eins rund fünfmal. Dies unterstützt die eher weniger sichtbare Dolmetschrolle des Interviews. Die von T1 eingenommene Rolle entspricht dem genauen Gegenteil von der von Merlino (2009) identifizierten Rolle der KonfliktmanagerInnen, da T1 Redebeiträge, die Ärger oder Irritation ausdrücken unverändert wiedergibt. Im weiteren Sinne steht diese Position von T1 im genauen Gegensatz zur Einigkeit, die in der Literatur hervorgekommen ist, da diese suggeriert, dass ein Großteil der ForscherInnen sich bezüglich

der aktiven Rolle der Wirtschaftsdolmetschenden einig ist. Wird jedoch die Erklärung von Kalina (2015) beachtet, so besteht das Rollenverständnis der DolmetscherInnen nicht aus zwei Extremen und T1 nähert sich als weniger partezipative/r TeilnehmerIn dem Pol der Unsichtbarkeit.

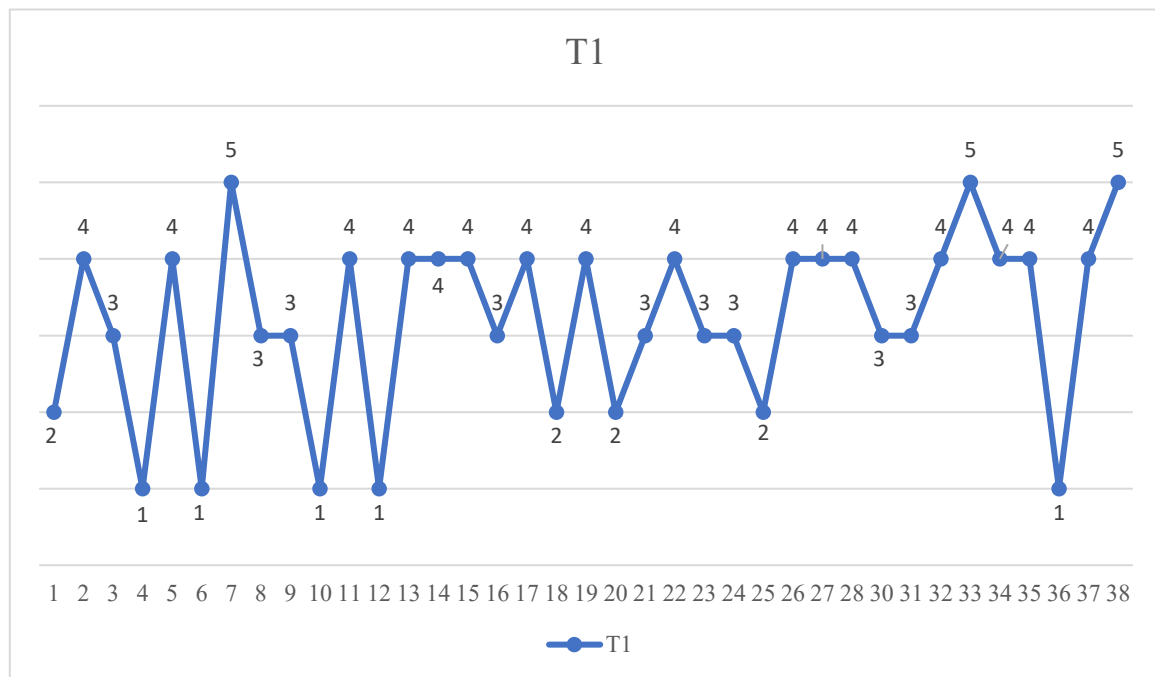


Abb. 7 Punkteverteilung T1

- *ProbandIn T2*

T2 bezieht eine deutlich sichtbarere Position im Rahmen des Interviews und beschreibt die eigene Rolle als „dual“, indem die Botschaft von ihm/ihr vermittelt werden muss und auch aktiv in das Gespräch eingegriffen werden kann bzw. soll. T2 unterstreicht, dass es während des Dolmetscheinsatzes darum geht, die wirtschaftlichen Interessen der KundInnen zu unterstützen und es können gelegentlich dafür Informationen hinzugefügt oder angepasst werden. Das Ziel ist es, zum Geschäftserfolg beizutragen, daher nehmen die DolmetscherInnen die Position als „VermittlerIn“ und als „TüröffnerIn“ ein.

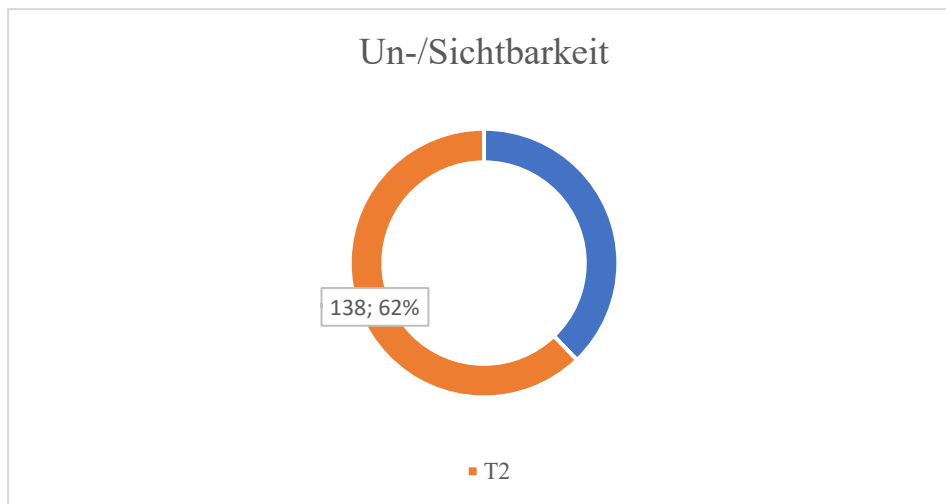


Abb. 8 Gesamtergebnis des Fragebogens von T2

Die von T2 erreichte Punktezahl beträgt 138. Dabei nähert sich T2 ebenfalls dem Pol der Sichtbarkeit (s. Abb. 8) und damit sogar um knapp 10% mehr, im Vergleich zu T1. Dies stimmt ebenfalls mit den während des Interviews getätigten Aussagen überein, welche beispielsweise aufgrund des Hinzufügens von Informationen im Rahmen der Dolmetschung eine sichtbare Rolle suggerieren. #

Die Interpretation der von T2 empfundenen „dualen“ Rolle könnte diejenige sein, dass die T2 im Rahmen der Dolmetschung selbst entscheidet, welches Niveau an Sichtbarkeit notwendig für diesen konkreten Einsatz ist und in diesem Sinne entweder stärker oder weniger stark in die Konversation eingreift. Diese Entscheidung zwischen eher aktiver oder eher passiver Dolmetschrolle spiegelt sich in der Punktevergabe insofern wider, indem fünfmal die Wertung „strongly agree“ und fünfmal die Wertung „strongly disagree“, bzw. dreimal „completely disagree“ verwendet wurde. Die Verteilung (s. Abb. 9) zeigt, dass auch T2 bei einem Großteil der *Items* nach Angelelli es bevorzugt hat, einen mittleren Wert (drei oder vier) anzugeben und die Extremwerte weniger auszuwählen.

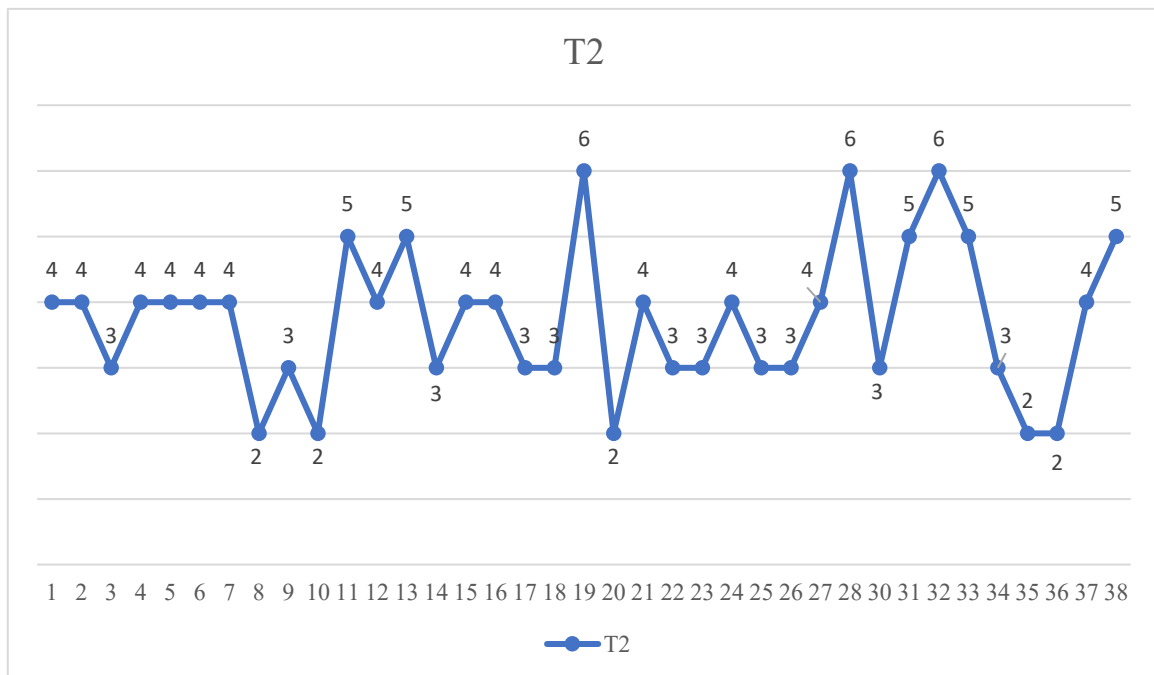


Abb. 9 Punkteverteilung T2

In Bezug auf die dargelegten theoretischen Grundlagen vereinbart sich das Rollenverständnis von T2, bzw. die Entscheidung, die von T2 während der Dolmetschung getroffen werden muss, mit der von Gavioli und Maxwell (2007) aufgestellten These. Diese umfasst das notwendige Bewusstsein seitens der DolmetscherInnen gegenüber der unterschiedlichen Rollen, die existieren und es muss von ihnen entschieden werden, wie sie sich zu verhalten haben je nach Setting, Phasen und Momenten der Interaktion. Auch das *Role-Space*-Modell nach Llewellyn-Jones und Lee (2014) basiert genau auf dieser Annahme. Die von T2 wahrgenommene Rolle scheint sich an diese Grundgedanken anzunähern, da er/sie beschreibt, dass Es notwendig ist sich an die dynamische Umgebung anzupassen.

- *ProbandIn T3*

„ModeratorIn“ und „BeraterIn“ sind die Begriffe, die T3 zur Beschreibung der Rolle der AHK-MitarbeiterInnen nutzt. T3 empfindet die Dolmetschrolle als sehr aktiv und daher auch als sehr sichtbar. Zur Klärung eventueller Missverständnisse und der Überbrückung kultureller Unterschiede, müssen die Dolmetschenden in die Konversation eingreifen und sich nicht nur mit der reinen Sprachübertragung beschäftigen. Ferner liegt es in der Verantwortung der Dolmetschenden die KundInnen zu sensibilisieren, da die Funktion dieser beratend sein muss, um eine erfolgreiche Kommunikation sicherzustellen.

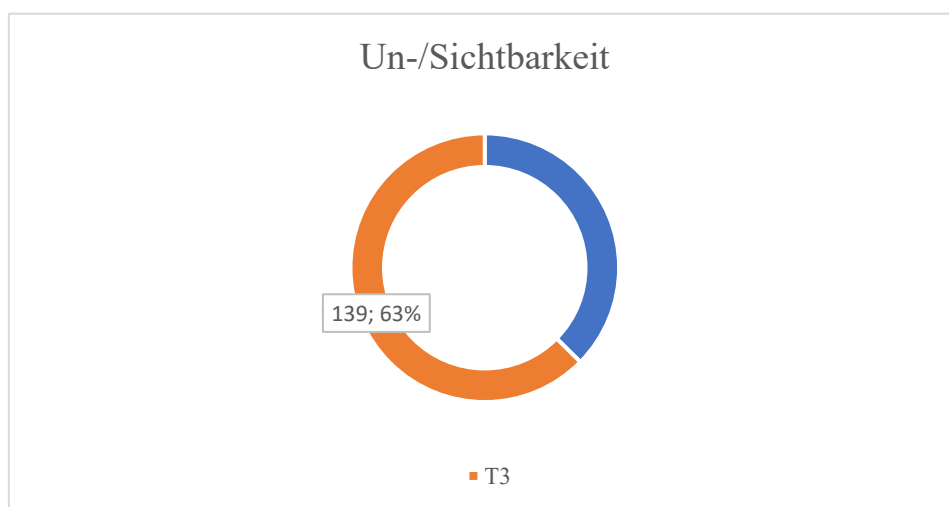


Abb. 10 Gesamtergebnis des Fragebogens von T3

T3 erreicht einen insgesamt Punktestand von 139. Dieses Ergebnis stellt den höchsten Wert von allen Befragten dar. Wie bei T2 deutet dieses Ergebnis des Fragebogens darauf hin, dass das Rollenverständnis in die Richtung der Sichtbarkeit geht. Aus dem Interview geht ebenfalls hervor, dass T3 die Dolmetschrolle als eine aktive sieht. Obwohl T3 und T2 eine nahezu identische Gesamtpunktezahl des Fragebogens erreicht haben, ist ein Unterschied in der Wertung zu sehen. Die Wertung der Aussagen bewegt sich bei T2 eher zwischen zwei und vier, und es wurde nur dreimal der Extremwert sechs ausgewählt. Im Vergleich hat T3 insgesamt sechs Mal die Ziffer sechs gewählt und drei Mal die eins.

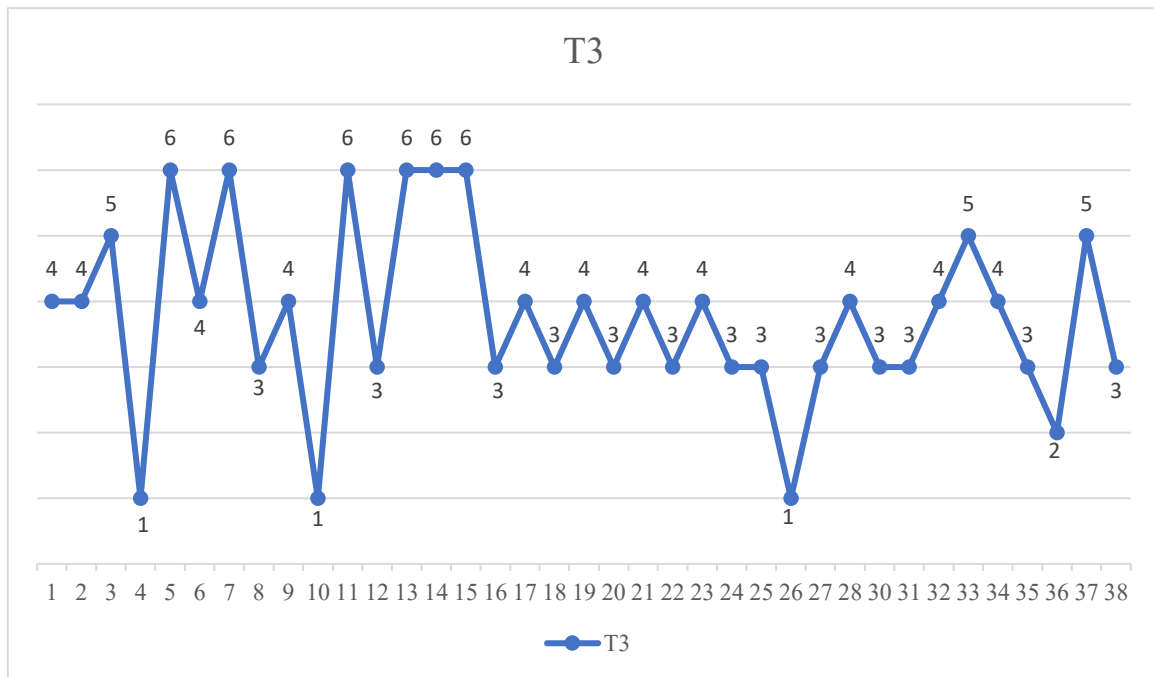


Abb. 11 Punkteverteilung T3

Bei der Analyse der Ergebnisse von T3 ist zu beachten, dass T3 selbst seit dem Jahr 2018 selten, bis gar nicht mehr dolmetscht, da es eine Tätigkeit ist, die T3 glaubt nicht ausreichend qualitativ ausüben zu können und ihm/ihr unangenehm ist. Die getätigten Aussagen zur Dolmetschung basieren sich auf den „entfernten“ Erinnerungen an die eigenen erbrachten Leistungen, sowie auf die Leistungen der MitarbeiterInnen, die der Business Unit angehören, die von T3 koordiniert werden. Die Erklärung für die „extremere“ Positionierung von T3 könnte daran liegen, dass T3 mehr Entscheidungsverantwortung hat und daher konkreter Bezug nehmen muss, bzw. sich deutlicher positionieren muss, um die eigenen Entscheidungen zu begründen.

Die von T3 empfundene Rolle nähert sich in Bezug auf die dargestellten theoretischen Ansätze am meisten an diejenige von Zheng und Xiang an, welche die WirtschaftsdolmetscherInnen als „*powerful co-participant*“ ansehen. Hier liegt der Fokus v.a. auf den Dynamiken der kommunikativen Interaktion (vgl. 2018:23), welche von den Dolmetschenden beachtet und gesteuert werden müssen.

- *ProbandIn T4*

Für T4 ist die eingenommene Dolmetschrolle die eines/r MediatorIn, welche/r sprachliche Unterstützung leistet. T4 sieht sich in diesen Verhandlungen explizit nicht als Dolmetschende/r, sondern als MediatorIn, der/die, wenn notwendig, eine sprachliche Hilfestellung leistet. Das Ziel der Dolmetschung ist die Ermöglichung der Kommunikation zwischen den Gesprächsparteien und weniger das wirtschaftliche Ergebnis der Verhandlung. Die Verantwortung des Geschäftserfolgs liegt ausschließlich bei den KundInnen.

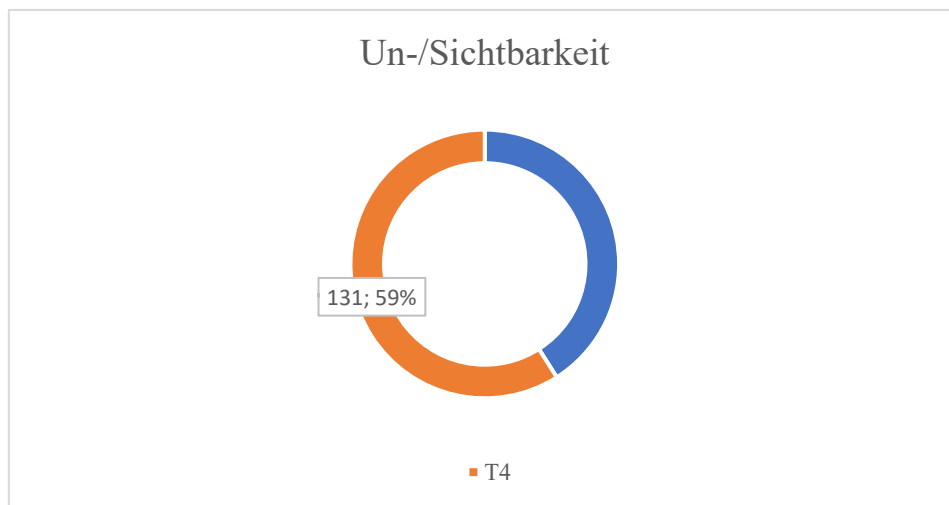


Abb. 12 Gesamtergebnis des Fragebogens von T4

T4 erreicht einen insgesamten Punktestand von 131. Dieser ist geringer als die Ergebnisse von T2 und T3, aber höher als T1. Hier ist erneut anzumerken, dass T4 über ein abgeschlossenes Universitätsstudium mit Masterabschluss in Translationswissenschaft verfügt. Dies ist insofern interessant, da die Forschung sich im Laufe der Jahre immer weiter vom Konzept der unsichtbaren DolmetscherInnen entfernt hat und dieser theoretische Rahmen nach einem abgeschlossenen Studium bekannt ist. Damit soll keineswegs eine Wertung vorgenommen werden oder in irgendeiner Form Kritik ausgesprochen werden, sondern soll dies eine reine Beobachtung sein, auf dem Weg zu einer Interpretation des Ergebnisses.

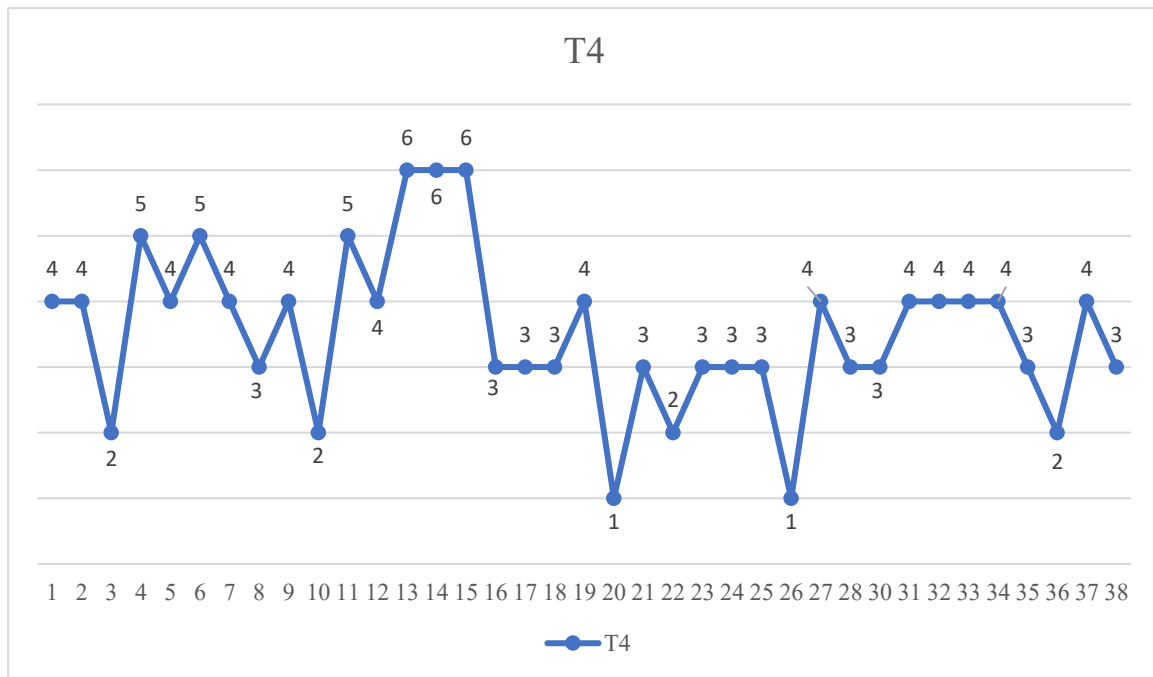


Abb. 13 Punkteverteilung T4

Bei der Punkteverteilung wird auch bei T4 deutlich, dass die am häufigsten ausgewählten Werte die mittleren sind, zwischen „agree“ (drei) und „disagree“ (vier). Die beiden Extremwerte eins und sechs wurden von T4 nur jeweils dreimal und zweimal verwendet. Bei Betrachtung der Aussagen, denen komplett widersprochen wurde, wird deutlich, dass sich diese v.a. auf die Kulturaspekte, die während einer Dolmetschung auftreten beziehen und laut T4 eine pot. Gefahr für die Verhandlung darstellen können. Daraus resultiert, dass T4 in das Gespräch eingreift, wenn es um die Erklärung kultureller Unterschiede geht, die eventuell missverstanden werden könnten. Vollkommen zugestimmt hat T4 wiederum bei der Aussage „If one party, unaware of the other’s culture, commits a *faux pas*, I always compensate for that“ (*Item 20*) und „I have the right to interrupt the parties whenever I need to, in order to assure smooth communication“ (*Item 26*), was den vorherigen Aspekt bestärkt.

Zusammenfassend ist aus der Gegenüberstellung der Datensätze festzuhalten, dass alle ProbandInnen ein gewisses Niveau an Sichtbarkeit während ihrer Dolmetschereinsätze einnehmen. Dies spiegelt sich sowohl in den Interviews als auch in der Auswertung der Fragebögen wider. Auch die Diskrepanz zwischen den Ergebnissen beider Datenerhebungen ist nur minimal, bzw. ließ sie sich logisch von den dargelegten Informationen ableiten. Hervorzuheben ist in diesem Kontext der Dolmetschrolle zudem auch die Auffassung der Fremdwahrnehmung der ProbandInnen auf zwei Ebenen: im Unternehmen selbst und seitens der KundInnen. Alle Befragten beschreiben eine generelle Wertschätzung ihrer Leistungen von den KundInnen der AHK Italien. Die Meinungen trennen sich jedoch was die Anerkennung der Tätigkeit und der Leistungen im Inneren der AHK Italien angeht. T1 und T3 sind sich einer Meinung, dass die Komplexität der Handlung unklar ist und dass es als Selbstverständlichkeit gilt, dass Mehrsprachige dolmetschen können. T2 und T4 glauben andererseits, dass das Management in diesem Hinblick über ausreichend Sensibilität verfügt, da die Kulturkompetenz Teil der internen Unternehmensphilosophie ist.

Eine mögliche Erklärung dafür, dass das Niveau an Sichtbarkeit im Kontext der Dolmetschrolle bei allen Befragten (nicht ausgebildete sowie der/die eine ausgebildete Dolmetschende) nicht höher ausfiel könnte einerseits mit dem Ablauf dieser empirischen Studie zu tun haben, da die Formulierung der bereitgestellten Aussagen des Fragebogens bestimmte Assoziationen ausgelöst haben könnten und nicht im Nachhinein besprochen werden konnten. Die Ergebnisse der Interviews und Fragebögen hätte eventuell aussagekräftiger sein können, bei der umgekehrten Reihenfolge: zuerst die Bearbeitung des Fragebogens und im Anschluss die individuellen Interviews, die auf der Basis des Fragebogens, die jeweiligen Erzählungen bewirkt hätten. Andererseits könnte eine weitere Begründung diejenige sein, die Martínez-Gómez im festgefahrenen Muster der Unsichtbarkeit der DolmetscherInnen findet, welche nicht nur innerhalb der Forschungsgemeinde thematisiert wird, in welcher diese regelmäßig in Frage gestellt wird, sondern auch in der Gesellschaft generell weit verbreitet ist und daher das Bild der Dolmetschenden beeinflussen.

Interestingly enough, however, when their intervention is depicted in more explicit terms (e.g. expressing their own voice, supporting one of the parties, or minimising a cultural conflict), these [...] interpreters seem reluctant to become visible. The first [hypothesis] lies in the fact that the discourse of interpreters' invisibility is not restricted to academic and professional circles, but also permeates society at large. Often, interpreting users stress their need for an interpreter who 'just translates'. (Martínez-Gómez 2015:182)

Was die Herausforderungen des nicht-professionellen Wirtschaftsdolmetschens betrifft, so wurden im Theorieteil neben der Dolmetschrolle auch *user-expectations*, das Turn taking, die

terminologische Vorbereitung, das physische Setting und Ausdauer sowie das Auftreten theoretisch dargestellt. Wie bereits am Anfang des Kapitels beschrieben, betont T1 im Rahmen des Interviews, dass selbst bei gründlicher Vorbereitung gelegentlich unbekannte Begriffe oder unerwartete Termini auftreten, die den Dolmetschereinsatz erschweren, und es kann dazu führen, dass inhaltlich wichtige Informationen vergessen oder ausgelassen werden. Aus den empirisch erhobenen Daten wurden von allen Befragten noch weitere Herausforderungen fachlicher oder emotionaler Natur thematisiert. T2 schildert v.a. die Schwierigkeiten der Kontrolle der eigenen Emotionen, da diese einen großen Einfluss auf die Leistung ausüben. Auch T3 empfindet Emotionen und Stress als eine der größten Herausforderungen beim Dolmetschen und bei jedem Einsatz sind Gefühle wie Druck und Unsicherheit große Hemmnisse, die die Leistung beeinträchtigen. Auch die Komplexität der Lieferketten und das mangelnde tiefgründige Fachwissen sind ein Spezifikum des Wirtschaftsdolmetschens. Hilfreich können hier v.a. bei sehr technischen Gesprächen Videos oder Skizzen sein, um die Dolmetschung zu unterstützen. T4 geht jedoch darauf ein, dass zunehmende Berufserfahrung ausreichend ist, um sich dieses Basiswissen anzueignen.

In Bezug auf die Professionalisierungsfragen wurde im theoretischen Teil dargelegt, dass im Sinne des Boundary Work nach Grbić (2019) über die Abgrenzung zwischen Laientätigkeit und professionellem Dolmetschen keine Polarisierung vorgenommen werden soll. Die Verortung dieser DolmetscherInnen sollte ausschließlich über die von ihnen selbst wahrgenommene Tätigkeit verdeutlicht werden. Obwohl in keiner der Leitfragen des Interviews das Thema der professionellen Tätigkeit befragt wurde, äußern sich fast alle ProbandInnen zu diesem Aspekt. T1 und T3 empfinden einen direkten Zusammenhang zwischen professionellem Handeln und Qualität. T1 glaubt, dass sich die KundInnen vermutlich erwarten, von ausgebildeten Dolmetschenden begleitet zu werden, da die „sprachliche Unterstützung“ Teil der angebotenen Dienstleistung ist. Fakt ist jedoch laut T1, dass nicht alle MitarbeiterInnen über eine umfangreiche Dolmetschausbildung verfügen und meist nur mehrsprachig sind. Dies wirkt sich negativ auf die Qualität der Dienstleistungen aus. Diesbezüglich ist die Studie von Gavioli und Maxwell (2007) erneut anzumerken, in welcher darauf eingegangen wurde, dass eine gewisse Unklarheit der Bedeutung der Begrifflichkeit von professionellen bzw. ausgebildeten DolmetscherInnen herrscht. In dieser Studie galten die befragten Philologiestudierenden als nicht-professionelle DolmetscherInnen, ähnlich wie in diesem Fall, da alle ProbandInnen mindestens einen Bachelorabschluss in „Mediazione Linguistica“, also Sprachwissenschaften bzw. transkulturelle Kommunikation absolviert haben.

T1 bestätigt in diesem Fall, dass die dreijährige Grundausbildung ihn/sie nicht zu einem/r professionellen DolmetscherIn macht. Während T1 und T2 v.a. die Wichtigkeit einer umfangreichen Ausbildung betonen, legt T3 den Fokus eher die höhere Qualität und die größere Ausdauer von professionellen Dolmetschenden, welche für anspruchsvolle Dolmetscheinsätze unverzichtbar sind. Anspruchsvolle Dolmetscheinsätze inkludieren nicht die „sprachliche Unterstützung“, welche während B2B-Meetings geleistet wird, da diese notfalls von allen mehrsprachigen MitarbeiterInnen übernommen werden können, sondern es geht um das Angebot von konkreten Dolmetschleistungen. Nur T4 äußert sich nicht direkt zum Thema der professionellen Tätigkeit. Indirekt wird deutlich, dass die meisten Dolmetschaufgaben T4 erteilt werden, da er/sie über umfangreiche Fachkenntnisse verfügt und diese Tätigkeit gerne übernimmt, im Gegensatz zu T1 und T3. Eine mögliche Interpretation wäre, dass sich T4 mit dieser Aufgabe wohl fühlt und sich nicht hinterfragt, wie es die anderen ProbandInnen tun. Die *boundaries*, die von den ProbandInnen gesetzt werden, scheinen eher mit der klassischen Definition des Laiendolmetschen und der professionellen Handlung übereinzustimmen.

Im Zusammenhang mit der Professionalisierung ist auch die von allen ProbandInnen eingenommene Position zur Einhaltung des Ethikkodex der AHK Italien wichtig anzuführen. Ethische Dilemmata wurden in der Literatur im Wirtschaftsdolmetschen von verschiedenen ForscherInnen untersucht und es herrscht Einigkeit, dass in diesem Translationsbereich die Effizienz der Kommunikation Vorrang hat, anstelle der starren Einhaltung der ethischen Grundprinzipien. Es wird von Grundprinzipien gesprochen, da für das Wirtschaftsdolmetschen als einziger Dolmetschsektor keine sektorspezifischen Ethikkodizes existieren (Ozolins 2014). Takimoto (2006) nennt Zusammenfassungen des Gesagten, bzw. Erweiterungen von Erläuterungen oder die Zensurierung bestimmter Informationen als Verstoß der allgemeinen Ethikkodizes, die sich hauptsächlich auf Vertraulichkeit, Genauigkeit und Unparteilichkeit beschränken. Diese drei Prinzipien sind alle auch im Ethikkodex der AHK Italien enthalten. Die MitarbeiterInnen der AHK Italien haben in gewisser Form die von Takimoto genannten Strategien beschrieben, welche im Arbeitsalltag, während einer Dolmetschung, genutzt werden. Die ProbandInnen gehen jedoch davon aus, dass die Verwendung dieser Strategien keinen Verstoß gegen den Ethikkodex der AHK Italien darstellt. In diesem Zusammenhang wurde jedoch hauptsächlich die Beziehung zu den KundInnen der AHK Italien thematisiert, da hier möglicherweise eine Präferenz der wirtschaftlichen Interessen dieser vorherrschen könnte, und daher wurde das Gesagte an sich vernachlässigt. Nur T1 besteht darauf, dass von ihm/ihr Prinzipien wie Unparteilichkeit und Transparenz eingehalten werden, da die Sätze nicht

abgeändert werden, keinerlei Informationen hinzugefügt werden und genau das wiedergegeben wird, was von den Gesprächsparteien gesagt wurde. Die einzige Ausnahme macht T1, wenn erklärungsbedürftige Abkürzungen verwendet werden, für die eine Erklärung notwendig ist. Bei T2 hingegen entsteht ein Widerspruch, da die Dolmetschrolle als aktiv und sichtbar beschrieben wird und während der Dolmetschungen durchaus Integrationen gemacht werden können. Gleichzeitig wird aber auf ethischer Ebene dargestellt, dass die Kommunikation so transparent und unparteilich wie möglich gestaltet wird, was auf theoretischer Ebene, nach Takimoto (2006) nicht der Fall wäre.

5. Conclusio

Ziel dieser Masterarbeit war die Untersuchung des Dolmetschfeldes Wirtschaft, welches bis heute in der Translationswissenschaft nur wenig beforscht wurde. Dabei konnte mein persönlicher Zugang zu einem bilateralen deutsch-italienischen Unternehmen, das regelmäßig Dolmetschleistungen anbietet, dazu genutzt werden, um einen Einblick in die Selbstwahrnehmung der nicht-professionellen DolmetscherInnen zu gewinnen.

Meine anfängliche Hypothese bestand in der Annahme, dass ein Theoriehintergrund der Materie, also eine umfangreiche Ausbildung in der Translationswissenschaft, sehr von Vorteil für diesen Bereich wäre, um eine reibungslose Kommunikation zu ermöglichen, welche letztendlich ein profitables Business der KundInnen zum Ziel hat. Des Weiteren wurde davon ausgegangen, dass eine professionelle (im Sinne einer Ausbildung mit Masterabschluss) Leistung der Dolmetschenden einen Beitrag zur Bildung eines positiven Rufes/Images der AHK Italien erzielen könnte. Aus diesem Forschungsinteresse wurde die Forschungsfrage „Wie ist die Selbstwahrnehmung der (Laien-)dolmetscherInnen in der Wirtschaft gestaltet und inwiefern ermöglichen diese eine zielführende Kommunikation in B2B-Gesprächen?“ abgeleitet. Zur Beantwortung dieser Frage wurde zunächst eine einleitender Theorieteil verfasst, um das genaue Wirtschaftsfeld darzustellen und die Relevanz bzw. die Kommunikationsarten in diesem Wirtschaftszweig zu identifizieren. In Kapitel 2. wurde anschließend das *Business Interpreting* näher skizziert und es wurden die wichtigsten translationswissenschaftlichen Konzepte beschrieben, darunter die Spezifika, die diesen Dolmetschbereich bestimmen, sowie das Laiendolmetschen im Wirtschaftssektor. Dabei stellte sich heraus, dass die Forschungsgemeinde sich von einer Polarisierung der Begriffe Laiendolmetschen versus professionelles Dolmetschen entfernt hat und daher die für diese wissenschaftliche Arbeit angewendete Definition des Laiendolmetschens darin liegt, dass Dolmetschen als eigenständige Tätigkeit entlohnt werden muss, um als professionell zu gelten. Damit ist gemeint, dass selbst im Fall von ausgebildeten DolmetscherInnen, die als Unternehmensdolmetschende in einer Firma eingestellt werden und nicht ausschließlich für die Translationstätigkeit entlohnt werden, durchaus von Laientranslation gesprochen werden kann.

Im Anschluss an die zwei Theoriekapitel wurde Kapitel 3. der Einleitung und Durchführung, bzw. Beschreibung der empirischen Studie gewidmet, welche aus einem Interview und einer Adaption des *IRPI*-Fragebogens nach Angelelli bestand. In diesem Kapitel wurde die Methodik präsentiert und die erhobenen Daten anhand der Durchführung der

qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring ausgewertet. Das vorletzte Kapitel beschäftigte sich mit dem Zusammentragen aller gesammelten Informationen und der Interpretation dieser, unter Einbeziehung der in den ersten zwei Kapiteln vorgestellten theoretischen Grundlagen. Dabei entstand eine umfangreiche Darstellung der Selbstwahrnehmung der DolmetscherInnen der AHK Italien, in Bezug auf die Vorbereitung, die Identifikation der eigenen Dolmetschrolle, der Fremdwahrnehmung und der Bezugnahme auf den firmeneigenen Ethikkodex. Als Ergebnis stellte sich heraus, dass sich alle ProbandInnen in die Richtung der Sichtbarkeit in ihrem Rollenverständnis bewegen. Sie erkennen an, dass sie in den Geschäftsverhandlungen ihrer KundInnen zu gewissem Maße als Angestellte des Unternehmens agieren und als Dolmetschende eine aktive Rolle einnehmen. Dabei wurden Unterschiede in der Gewichtung festgestellt, indem eine Person sich zwar sichtbar positionierte, jedoch trotzdem weniger aktiv in das Geschehen eingreift, während die restlichen drei Befragten das Verhandlungsgespräch stärker durch eigene Entscheidungen bezüglich des Gesagten beeinflussen.

Es wurde über die durchgeführte empirische Untersuchung außerdem ein Beitrag zur Diskussion des *boundary work* im Sinne von Grbić und Kujamäki (2019) geleistet. Dabei geht es aber nicht um eine Bewertung der Grenzziehungsarbeit an sich, sondern viel mehr um die Tatsache, dass gezeigt wurde, dass die LaiendolmetscherInnen in diesem Fall eigene *boundaries* errichten, mit denen sie die klassische Dichotomie *zwischen professional und non-professional interpreting* bekräftigen. Die beschriebene Aufweichung des Professionalitätsansatzes war zwar für die Untersuchung wichtig und sehr fruchtbar, jedoch wurde diese nicht von der Empirie widerspiegelt, da deren Ergebnisse eher eine Bestätigung der *boundaries* zwischen professionellem und non-professionellem Dolmetschen darstellen. Vor diesem Hintergrund kann davon ausgegangen werden, dass die disziplinäre Auseinandersetzung mit dem *non-professional interpreting* eher eine sinnvolle Bereicherung als eine Bedrohung für die Translationswissenschaft darstellt.

Diese wissenschaftliche Arbeit hat verdeutlicht, dass der Bereich des Wirtschaftsdolmetschens auch heute noch vergleichsweise wenig beforscht ist und dass es einen Mehrwert darstellen würde, die Bemühungen zu intensivieren. Es sollte diesem Dolmetschsektor mehr Aufmerksamkeit geschenkt werden, da er einen großen Teil des Translationsmarkts ausmacht und das Erkenntnispotential dieses Settings noch nicht entsprechend ausgeschöpft wird.

6. Literaturverzeichnis

- AHK Italien (2024). Ethikkodex der deutsch-italienischen Handelskammer. <https://www.ahk-italien.it/it/compliance> (Stand 05.06.2024).
- AHK Italien (2024). Studien zum deutsch-italienischen Wirtschaftsaustausch. <https://www.ahk-italien.it/infothek/studien> (Stand 22.09.2024).
- Albuquerque, Alexandra M. N. & Costa, Rute (2018). The Satisfactory Cycle of Terminology Management in Translation Mediated Business Communication: Problems and Opportunities. *Business and Institutional Translation*. Cambridge: Cambridge Scholars Publishing, 149-164.
- Álvarez-Álvarez, Susana & Arnáiz-Uzquiza, Verónica (2017). Translation and Interpreting Graduates Under Construction: Do Spanish Translation and Interpreting Studies Curricula Answer the Challenges of Employability? In: *The Interpreter and Translator Trainer* 11 (2–3), 139–159.
- Antonini, Rachele (2015). Non-professional Interpreting. In Pöchhacker, Franz (Hg.). *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London & New York: Routledge, 277-279.
- Antonini, Rachele & Cirillo, Letizia & Rossato, Linda & Torresi, Ida (2017). *Non-professional interpreting and translation in the media*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Amato, Amalia (Hg) & Bertozzi, Michela & Braun, Sabine & Cabrera Méndez, Gabriel & Capiozzo, Enrico & Danese, Lisa & Davitti, Elena & González Rodríguez, María Jesús (Hg.) & Iglesias Fernández, Emilia & Muñoz López, Juana & Russo, Mariachiara & Spinolo, Nicoletta (Hg.) (2018). *Handbook of Remote Interpreting - SHIFT in Orality*. Bologna: University of Bologna, Department of Interpretation and Translation.
- Argandoña Jara, Andrea & Martínez Morales, Zoila X. & Silupu Larronda, Dayana C. (2017). Exploración sobre la inserción laboral de los intérpretes en el mercado peruano. In: *Mutatis Mutandis. Revista Latinoamericana de Traducción* 10 (2), 74–101.
- Atteslander, Peter (1975⁴). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. Berlin: Walter de Gruyter & Co.

- Baumegger, Lisa (2024). *Dolmetschpolitik in steirischen Unternehmen. Eine qualitative Untersuchung des Umgangs mit dem Dolmetschen in zwei regionalen Industrieunternehmen*. Karl-Franzens-Universität Graz: Masterarbeit. <https://unipub.uni-graz.at/obvugrhs/download/pdf/9776763> (Stand 02.09.2024).
- Braun, Virginia; Clarke, Victoria; Boulton, Elicia; Davey, Louise & McEvoy, Charlotte (Hg.) (2021). The online survey as a qualitative research tool. In: *International Journal of Social Research Methodology* 24 (6), 641-654.
- Bühning, Kristin & Bernd Meyer (2004). Ad-Hoc Interpreting and the achievement of communicative purposes in doctor-patient-communication. In: Rehbein, Jochen (Hg.) (2004). *Multilingual Communication*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 43-62.
- 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.
- Della Libera, Sonia (2009). Interpreting in Business Settings: Dynamics and Patterns at Play. In: *Rivista Internazionale di Tecnica della Traduzione* 11, 177–187.
- Dodds, John Martin (2011). Business Culture Versus Interpreting Culture. In: Medina Montero, José Francisco & Tripepi Winteringham, Sarah (Hg.) *Interpretazione e mediazione. Un'opposizione inconciliabile?* Rom: Aracne, 1–32.
- Felgner, Lars (2017). *Nonverbale Kommunikation beim medizinischen Dolmetschen*. Berlin: Frank & Timme, 251–350.
- Framson, Elke Anna (2016). Arbeitsfeld Wirtschaft. In: Kadrić, Mira & Kaindl, Klaus (Hg.) *Berufsziel Übersetzen und Dolmetschen*. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag, 263–277.
- Framson, Elke Anna (2011²). *Transkulturelle Marketing- und Unternehmenskommunikation*. Wien: Facultas.
- Gagliardi, Nicoletta & Fortunato, Antonietta (2014). L'interpretazione dialogica nella trattativa d'affari: lo studio di un caso. In: *Testi i linguaggi: rivista di studi letterari, linguistici e filologici dell'Università di Salerno*. 2014 (8), 131-148.

- Gavioli, Laura & Maxwell, Nick (2007). Interpreter intervention in mediated business talk. In: Bowles, Hugo & Seedhouse, Paul & Gotti, Maurizio (Hg.). *Conversation analysis and language for specific purposes*. Frankfurt am Main: Peter Lang, 141-182.
- Gentile, Adolfo/Ozolins, Uldis/Vasilakakos, Mary (1996) *Liaison Interpreting. A Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press.
- Grbić, Nadja & Kujamäki, Pekka (2019). Professional vs Non-professional? How boundary work shapes research agendas in translation and interpreting studies. In: Dam, Helle V. & Brøgger, Matilde Nisbeth & Korning Zethsen, Karen (Hg.), *Moving Boundaries in Translation Studies*. New York: Routledge, 113-131.
- Hale, Sandra Beatriz & Goodman-Delahunty, Jane & Martschuk, Natalie (2019). Interpreter performance in police interviews. Differences between trained interpreters and untrained bilinguals. *The Interpreter and Translator Trainer* 13 (2), 107–131.
- Harris, Brian (1976). The Importance of Natural Translation. *Working Papers in Bilingualism* 12, 96-114.
- Havelka, Ivana & Iacono, Katia & Pöllabauer, Sonja (2023³). Konsekutives Ferndolmetschen: Audio- und Videodolmetschen am Beispiel des Asylwesens. In: UNHCR Österreich (Hrsg.) *Traininghandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. Linz: Trauner. <https://www.refworld.org/policy/opguidance/unhcr/2022/en/124043> (Stand 24.08.2024)
- Hertog, Erik (2015). Legal Interpreting. In: Pöchhacker, Franz (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London & New York: Routledge, 277-279.
- Iacono, Katia & Havelka, Ivana & Sinclair, Katerina. (2021). *Working Paper – Digitalisierung und deren Auswirkungen auf Dolmetscherinnen und Dolmetscher: Ergebnisse der Umfrage zum Audio- und Videodolmetschen*. Wien: Zentrum für Translationswissenschaften. DOI: 10.25365/phaidra.301
- Jakobs, Eva Maria (2023). Unternehmenskommunikation in Bewegung. In: Schmidt, Christopher M. & Heinemann, Sabine & Banholzer, Volker Markus & Nielsen, Martin & Siems, Florian U. (Hg.). *Soziale Themen in Unternehmens- und Wirtschaftskommunikation*. Wiesbaden: Springer VG, 127-146.

- Kadrić, Mira & Kaindl, Klaus (Hg.) (2016). *Berufsziel Übersetzen und Dolmetschen*.
Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag.
- Kalina, Sylvia (2015). Ethical challenges in different interpreting settings. *MonTI*.
Monografías De Traducción E Interpretación 2, 63-86.
- Kalverkämper, Hartwig. (2017/1996). Im Zentrum der Interessen: Fachkommunikation als
Leitgröße. *Hermes - Journal of Language and Communication in Business*, 9 (16),
117–176.
- Karanasiou, Panagiota-Penny (2017). *Fulfilling the interpreting mandate in Business
Negotiation Meetings. The perspective of interpreters and clients*. Heriot-Watt
University: Dissertation.
- Kastens, Inga Ellen & Busch, Albert (2016). Neues Denken in der Wirtschaftskommunikation.
In: Kastens Inga Ellen & Busch, Albert et al. (Hg) *Handbuch
Wirtschaftskommunikation*. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag.
- Klammer, Martina & Pöchlacker, Franz (2021). Video remote interpreting in clinical
communication: A multimodal analysis. *Patient Education and Counseling* 104 (12),
2867-2876.
- Knapp-Potthoff, Annelie & Knapp, Karlfried (1986). Interweaving Two Discourses – the
Difficult Task of the Non-professional Interpreter. In: House, Juliane & Blum-Kulka,
Shoshana (Hg.) *Interlingual and Intercultural Communication*. Tübingen: Gunter Narr,
151–168.
- Ko, Leong (1996). Business Setting. In: A. Gentile et al. (Hg.) *Liaison Interpreting: A
Handbook*. Melbourne: Melbourne University Press, 116-125.
- Koch, Eckart (2017). *Globalisierung: Wirtschaft und Politik, Chancen-Risiken-Antworten*.
Wiesbaden: Springer Gabler.
- Konovalova, Anastasia (2015). Wirtschaftssprache in Den Übersetzungswissenschaften. In:
Handbuch Sprache in der Wirtschaft (13), 272-294. Berlin, München, Boston: De
Gruyter.
- Krajewska, Katarzyna (2021). *Business Interpreting: A World of Dialogue Between
Conferences and Communities*. In: *Acta Neophilologica* 23 (2), 269–285.

- Kuckartz, Udo (2010³). *Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Lee, Jieun & Huh, Jiun (2018). Why Not Go Online? A Case Study of Blended Mode Business Interpreting and Translation Certificate Program. In: *The Interpreter and Translator Trainer* 12 (4), 444–466.
- Liu, Minhua (2023). User Expectations Research Revisited: Methodological Considerations. In: Zwischenberger, Cornelia/Reithofer, Karin/Rennert, Sylvi (Hg.). *Introducing New Hypertexts on Interpreting (Studies). A Tribute to Franz Pöchhacker*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 44–65.
- Llewellyn-Jones, Peter & Lee, Robert (2014). *Redefining the role of the community interpreter: The concept of “role-space”*. Lincoln: SLI Press.
- Martínez-Gómez, Aida (2015). Invisible, visible or everywhere in between? Perceptions and actual behaviours of non-professional interpreters and interpreting users. *The Interpreters' Newsletter* 20, 175-194.
- Mayring, Phillipp (2015¹³). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.
- Merlino, Sara (2009). La mitigazione nell’attività dell’interprete: il caso di una trattativa d’affari. In: Gavioli, Laura (Hg.) *La Mediazione Linguistico-culturale: una Prospettiva Interazionista*. Perugia: Guerra Edizioni, 231-257.
- Min, Mengqi & Wang, Feng (2018). On the Interpreter’s Subjectivity in Business Interpreting from the Perspective of Skopos Theory. *Asian Social Science*, 14 (5), 111-117.
- Misoch, Sabina. 2014. *Qualitative Interviews*. Berlin/München/Boston: De Gruyter Oldenbourg. DOI: <http://search-ebscohost-com.uaccess.univie.ac.at/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=948591&site=ehost-live> (Stand 01.08.2024).
- Moser-Mercer, Barbara (2005). Remote interpreting: Issues of multi-sensory integration in a multilingual task. *Meta* 50 (2), 727–738.
- Moss, Christoph (2009). *Die Sprache der Wirtschaft*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Österreichischer Verband der allgemein beeideten und gerichtlich zertifizierten Dolmetscher – ÖVGd, Verein (2024). Zulassungsvoraussetzungen Gerichtsdolmetschende. <https://www.gerichtsdolmetscher.at/Gerichtsdolmetscher/Zulassungsvoraussetzungen> (Stand 22.09.2024).
- Ozolins, Uldis (2014). Descriptions of Interpreting and Their Ethical Consequences. *FITISPOs International Journal* 1 (1), 23–41.
- Pérez-González, Luis & Susan-Saraeva, Şebnem (2012). Non-Professionals Translating and Interpreting: Participatory and Engaged Perspectives. *The Translator* 18 (2), 149–165. DOI: 10.1080/13556509.2012.10799506
- Pöchhacker, Franz. (2004). *Introducing interpreting studies*. New York: Routledge.
- Pöchhacker, Franz (2015). User Expectations. In: Pöchhacker Franz/Grbić, Nadja/Mead, Peter/Setton, Robin (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 430–432.
- Reithofer-Winter, Karin (2014). *Englisch als Lingua Franca und Dolmetschen: ein Vergleich zweier Kommunikationsmodi unter dem Aspekt der Wirkungsäquivalenz*. Tübingen: Narr Francke Attempto.
- Roy, Cynthia (2000). *Interpreting as a discourse Process*. New York: Oxford University Press.
- Shannon, Sheila M. (1987). *English in el Barrio: A Sociolinguistic Study of Second Language Contact*. Stanford University: Dissertation.
- Takimoto, Masato (2006). Interpreters' Role Perceptions in Business Dialogue Interpreting Situations. *Monash University Linguistics Papers* 5 (1), 47-57.
- Takimoto, Masato (2008). *Keeping an Eye on All Balls. Interpreters' Functions in Multi-Party Business Interpreting Situations*. Monash University: Dissertation.
- Torrella Gutiérrez, Carmen & Vigier-Moreno, Francisco Javier (2023). Ethically Challenging Issues in Business Interpreting: Learning How to Face Cultural Quandaries Through Practice and Reflection. *Vertimo Studijos* 16, 186-202.
- Traverso, Véronique (2012). Ad hoc-interpreting in multilingual work meetings: Who translates for whom? In: Baraldi, Claudio & Gavoli, Laura (Hg.), *Coordinating*

Participation in Dialogue Interpreting. Philadelphia: Benjamins Translation Library, 102, 149–176.

Wadensjö, Cecilia (1998). *Interpreting as interaction*. London: Longman.

Zheng, Bingham & Xiang, Xia (2018). Between invisibility and over-visibility: Self-perception and user expectations of liaison interpreters in business settings. *Babel: Revue internationale de la traduction / International Journal of Translation* 64 (1), 1-32.

7. Abbildungsverzeichnis

Abb. 1 Deutsch-italienischer Handel von 2015-2022 (Quelle: Wirtschaftsaustausch AHK Italien 2023, nach Daten des Statistischen Bundesamts)

Abb. 2 Handelspartnerschaft aus deutscher Perspektive (Quelle: Wirtschaftsaustausch AHK Italien 2023, nach Daten des Statistischen Bundesamts)

Abb. 3 Die Einordnung des Business Interpreting nach Baumegger (2024:20)

Abb. 4 Rollenerwartungen der primären TeilnehmerInnen nach Martínez-Gómez (2015:184)

Abb. 5 Auszug aus dem Ethikkodex der AHK Italien

Abb. 6 Gesamtergebnis des Fragebogens von T1

Abb. 7 Punkteverteilung T1

Abb. 8 Gesamtergebnis des Fragebogens von T2

Abb. 9 Punkteverteilung T2

Abb. 10 Gesamtergebnis des Fragebogens von T3

Abb. 11 Punkteverteilung T3

Abb. 12 Gesamtergebnis des Fragebogens von T4

Abb. 13 Punkteverteilung T4

Anhang

1. **Fragenkatalog**

- 1) Wie oft müssen Sie schätzungsweise im Arbeitsalltag dolmetschen?
- 2) Wie sieht ein typischer Dolmetscheinsatz von Ihnen aus?
- 3) Wie würden Sie Ihre Rolle innerhalb des Kontextes der B2B-Meetings beschreiben?
- 4) In welchen Sektoren dolmetschen Sie?
- 5) Welche Herausforderungen sehen Sie typischerweise beim Dolmetschen in der Wirtschaft?
- 6) Wie empfinden Sie die Wahrnehmung Ihrer Rolle seitens der anderen GesprächsteilnehmerInnen?
- 7) Inwiefern beeinflusst Ihre persönliche Haltung Ihre Arbeit?
- 8) Können Sie Beispiele für Situationen geben, in denen Ihre Selbstwahrnehmung als DolmetscherIn Ihre Leistung beeinflusst hat, positiv oder negativ?
- 9) Wie gehen Sie mit schwierigen Kommunikationssituationen um, insbesondere wenn es um komplexe wirtschaftliche Themen geht?
- 10) Haben Sie das Gefühl, dass Ihre Rolle als DolmetscherIn angemessen anerkannt wird?
- 11) Wie würden Sie Ihre persönliche Bedeutung für den Erfolg von B2B-Gesprächen, die Sie dolmetschen, einschätzen?
- 12) Wussten Sie, dass es einen Ethikkodex der AHK Italien gibt? Wenn ja, inwiefern beeinflusst dieser Ihre Arbeit?

2. Transkription

TeilnehmerIn T1: *Das Interview wurde am 13.07.2024 geführt und dauerte circa 50 Minuten.*

I: Wie oft musst du schätzungsweise in deinem Arbeitsalltag dolmetschen?

T1: Wie oft (...) im Sinne innerhalb eines Jahres oder innerhalb eines Monats, oder?

I: Das steht dir offen. Also was ist dein Gefühl? Ist das eher öfter, es ist weniger oft?

T1: Weniger oft fünf bis sechs Mal im Jahr.

I: Wie sieht ein typischer Dolmetscheinsatz dann von dir aus? Also wenn es mal passiert, wenn du auch ein Beispiel hast. Wie würdest du das beschreiben?

T1: Das (...) es ist normalerweise eine Verhandlung. Beziehungsweise eine Verdolmetschung (...) also immer vom Deutschen ins Italienische und umgekehrt. Nie zum Beispiel vom Englischen ins italienische oder vom Deutschen ins Englische. Das kann ich nicht machen, Querübersetzten. Wie sieht es aus? Der Sprecher 1 sagt 1-2 Sätze aus, dann gibt es eine kleine Pause. Ich versuche mal alles entweder in meinem Kopf oder schriftlich zu notieren, zu merken und dann (...) quasi versuche ich das das das Gesagte zu wiedergeben.

I: Hast du da ein konkretes Beispiel? Jetzt das letzte Mal, dass du gedolmetscht hast. Wie du dich darauf vorbereitet hast, ob du dich vorbereitet hast.

T1: Also das letzte Mal, ich habe mich nicht vorbereitet beziehungsweise ich hatte mich nicht vorbereitet, weil ich (...) im Endeffekt diesen Teilnehmer begleitet habe, aber ich habe es erfahren beziehungsweise ich wusste nicht, dass ich diesen Teilnehmer begleitet musste. Ich habe es nur am Tag zuvor erfahren und ich hatte quasi einige Fachtermini, Fachbegriffe im Kopf. Nicht alle, aber natürlich, da ist die Suche nach Geschäftspartner für diesen Teilnehmer nicht, (...) nicht gemacht hatte. Und (...) ja, und bei den anderen Fällen geht es oder ging es mir genauso, und zwar (...) ich habe mich nie wirklich darauf vorbereitet (...) sondern immer eben (...) quasi auf mich selbst verlassen, indem ich für diesen Teilnehmer quasi (...) gearbeitet hatte so, ich hatte was für diesen Teilnehmer oder für diese Person gemacht. Und (...) daher hatte ich mehr oder weniger Ahnung von dem Produkt, oder? Von den Verhandlungen, von dem was in meiner Perspektive hätte (...) also der Teilnehmer gesagt hätte, aber nie wirklich darauf vorbereitet und ich nehme mir Notizen, normalerweise, und zwar (...) im Konsekutivdolmetschen habe ich, habe ich (...) Ich habe 2-3 Kurse Konsekutivdolmetschen besucht. Ich kann einige Symbole verwenden oder Abkürzungen verwenden, aber ich denke man muss auch die Symbole oder die Abkürzungen immer wieder benutzen, um sie wirklich zu beherrschen. Und wenn man nur 5- oder 6-mal im Jahr verdolmetscht dann geht die meisten auch verloren oder man verlernt sie auch ziemlich schnell.

I: Du hast gesagt, dass du zwei, drei Kurse Konsekutivdolmetschen besetzt hast. Wann war das und war das?

T1: Also wann war das. Das war (...) im Bachelor vor (...) 6 Jahren, nein 7 Jahren, nein 6 Jahren. Genau also 3 Jahre im Bachelorkurs. Da habe ich eben Konsekutivdolmetschen und Simultandolmetschen gemacht und dementsprechend auch Konsekutiv- oder Notizentechnikurse gemacht. Und dann, als ich noch in Innsbruck war und das Masterstudium (...) oder mit dem Masterstudium angefangen hatte (...) da habe ich auch einen Kurs besetzt für Notizentechnik. Das war aber glaube ich nur 3 Monate oder 4 Monate und da hatte ich noch auch noch dieses Buch gekauft, jetzt fällt mir der Name nicht ein, Notizentechnisch für für Dolmetschen oder sowas und da gibt es so eine riesige Liste an Symbolen und Abkürzungen und was weiß ich, aber die habe ich (...) nicht alle auswendig gelernt und viele habe ich auch auch in der Zwischenzeit oder mittlerweile vergessen.

I: Also das heißt, da hast du dann über deine Studienzeit wirklich Kurse belegt, die dafür ausgelegt waren. Also es war Teil deines Curriculums, das war jetzt nicht etwas, was du dazu genommen hast?

T1: Nein, nein, das war Teil genau meines Curriculums, aber ich habe keinen Masterabschluss in einem Fach was mit Dolmetschen zu tun hat.

I: Du hast eben noch von TeilnehmerInnen gesprochen und du meinstest, du hättest für diese TeilnehmerInnen bestimmte Aufgaben übernommen. Kannst du da noch ein bisschen mehr in die Tiefe gehen, was du mit TeilnehmerInnen meinst? Also sind das deine Kunden? Und was sind diese Aufgaben, die dich sozusagen darauf vorbereiten, wenn du in eine Dolmetschung hineingehst?

T1: Also ich habe von Teilnehmern gesprochen, aber das richtige Wort wäre jetzt Kunde gewesen. Das heißt, sie sind im Endeffekt Kunden von uns, von mir. (...) Und wie war die, die die andere Frage jetzt?

I: Was für Aktivitäten du durchführst, die dabei helfen dich auf die Dolmetschungen vorzubereiten.

T1: Okay. Da also (...) ich (...) schaue mir zum ersten die Webseite an. (...)

I: Sobald der der Auftrag schon eingegangen ist? Der Vertrag schon unterschrieben wurde. Oder?

T1: Also im im im Falle von zum Beispiel Exportinitiative, sobald ja die, also die Bestätigung, die Bestätigung der Teilnahme (...) eintrifft (...) Und was mache ich? Ich, ich sehe mir die Webseite an und dann erhalte ich normalerweise Marketingmaterialien von von den vom

Kunden selbst. Dann trete ich einen (...) also ich nehme an einem sogenannten Erstgespräch ein (...) an, teil. Sorry. Und da erklärt mir der Kunde was für Produkte er vertreibt, die Merkmale dieser Produkte, die Strategie, die er am Markt (...) benutzt quasi, also alles rund um das Thema (...) Produkt oder Dienstleistung. Da wir dann quasi eine E-Mail-Akquise schreiben müssen (...) ein ein Template, die wir dann rausschicken an potenziellen, an potenzielle Partner oder an potenzielle Interessenten, die eben Interesse haben könnten, eine eine Partnerschaft zu zu besprechen. Und dann? Was mach ich? Genau dadurch, dass wir diese E-Mail verfassen müssen, bildet sich quasi schon ein Glossar für mich, den die meisten (...) Wörter, die ich nicht kenne (...) muss ich natürlich nachschlagen. Und. Und dann hast du quasi so ein kleines Glossar, das du dann für den Dolmetscheinsatz verwenden kannst. Aber wenn ich mich dann wirklich vorbereiten würde oder besser vorbereiten würde, dann würde ich lieber wirklich ein ein größeres Glossar bilden, wo alle möglichen Wörter, die auftauchen könnten in der Verhandlung enthalten sind sind. Und dann würde ich versuchen diese Begriffe auch zum (...) nicht nur auswendig zu lernen, sondern auch im Kontext zu suchen und zu finden also ich, ich, ich weiß nicht, ich (...) nehmen wir an, ich habe ein Wort, das ich nicht kannte, dann suche ich das Wort nach und sobald ich die Bedeutung auf Italienisch habe, OK, ich habe die die, die die wortwörtliche Übersetzung, aber wenn ich dann ins Deutsche übersetzen muss, dann reicht mir die wortwörtliche Übersetzung meistens nicht, denn ich muss auch das Wort quasi in einem Kontext lesen und damit (...) kann ich mir vorstellen, kann ich das Wort auch aktiv verwenden, indem auch, indem ich auch quasi ein Wert dazu (...) eine Kollokation finde.

I: Ist die Terminologie sehr wirtschaftlich? Also sind es eher Alltagswörter oder geht das da sehr in die Tiefe und deswegen musst du dich da terminologisch drauf vorbereiten?

T1: Kommt darauf an ich denke, die Terminologie ist eher nicht wirtschaftlich, sondern themenbezogen, und zwar, wenn ich mein und damit meine ich, wenn das Produkt ein (...) Agriphotovoltaikanlage ist, dann hast du die Paneele, dann hast du was was weiß ich Stromkabel und, und und und sofort, und das ist eben auf das Thema strom- und solarenergiebezogen.

I: Es ist also sehr fachlich.

T1: Wenn du jetzt zum Beispiel als Produkt eine (...) Sandstrahlmaschine hast dann ist das Thema natürlich nicht mehr Solarenergie, sondern jetzt (...) Baugewerbe oder (...) was weiß ich, (...) Gebäudehüllen und so weiter.

I: Es ist also eben diese Fachterminologie.

T1: Ja, genau.

I: Ist es vorgesehen, dass du als MitarbeiterIn der AHK eine Vorbereitungsphase auf den Dolmetscheinsatz hast?

T1: Nein. Soweit ich weiß nicht, also die (...) leider bieten sie diese Dienstleistung als selbstverständlich in Anführungszeichen an (...) und zwar, dass wir eben da sind oder, oder bereit sind (...) sprachliche Unterstützung anzubieten, (...) ja. Aber in der Praxis ist es nämlich so, meiner Meinung nach, dass (...) man eine gewisse (...) Schulung bekommen sollte, zumindest eine, eine kurze Schulung eine (...) OK, ich kann mir nicht vorstellen, dass jeder Dolmetscher, oder dass ein Dolmetscher bei uns als Festangestellter arbeiten würde, wenn er Dolmetscher sein oder wenn er Dolmetscher (...) als Dolmetscher tätig sein wird, aber vor allem bei Verhandlungen (...) müsste man wohl eine Art Schulung haben oder einen Kurs belegen, wo man auch lernt, wie man am besten Notizen nimmt macht, wie man Sätze umformulieren kann, wie man zum Beispiel wenn (...) wenn das Audio ist nicht gut ist im Raum, dann kann man doch lernen, wie man diese Hindernisse überwinden kann beim Alltagsberuf.

I: Also du meinst, dass es vom Arbeitgeber also von der AHK nicht vorgesehen, dass es da Vorbereitungszeit gibt oder vom Kunden?

T1: Beides, aber das ist nicht ein Problem des Kunden, wenn ich dir sage, wir stehen zur sprachlichen Unterstützung da, denn ich sage dir quasi das ist ein plus und der Mitarbeiter der mit dir fährt oder der dich begleitet ist auch für diesen, für diese Aktivitäten trainiert, ist aber nicht der Fall und ich bin auch nicht hundertprozentig sicher, dass ein reiner, also dass eine Person, die rein zweisprachig aufgewacht aufgewachsen worden ist, in der Lage ist eine Verhandlung zu verdolmetschen, wenn die Person keine Schulung oder kein Studium im im Fach Übersetzung und Dolmetschen gehabt hat.

(...)

I: Was sind für dich die größten Herausforderungen, auf die du stößt, während du dolmetschst?

T1: Lange Sätze. Keine Pausen zwischen also keine Pausen und das natürlich ein Problem das ist natürlich quasi ein Problem des Kunden, weil der Kunde in den meisten Fällen gar nicht weiß, wie er sich benehmen sollte, also die sprechen, die sprechen, die sprechen und wenn die nicht daran gewöhnt sind quasi (...) in Verhandlungen mit mit Dolmetschern aufzutreten, dann wissen sie auch nicht, dass sie an einen gewissen, dass sie nach 2 Sätzen halt Stopp (...) die müssen sich einfach fermare, wie sagt man, anhalten? Und dem Dolmetscher Zeit genug Zeit geben, um das Gesagte zu verdolmetschen und dann können sie weitermachen. Aber die meisten wissen das nicht und die sprechen einfach zu viel. Und wenn man versucht, das Ganze auf Papier auf, also auf Schwarz und Weiß zu notieren, dann ist es auch meistens sehr schwierig 10 Minuten oder 5 Minuten dann in die andere Sprache wiederzugeben oder zu wiedergeben, wiederzugeben. Ecco.

I: Wie empfindest du, dass deine Rolle während dieser Einheiten also, während dieser Dolmetscheinsätze von den anderen Gesprächsteilnehmern aufgenommen wird?

T1: (...) Solange die Kommunikation auch erfolgt, dann denke ich die schätzen mich wert. Ich denke ich habe zwei Rollen. Ich sollte lediglich ein wie ein Sprachrohr sein und alles wiedergeben, was gesagt wird. Egal ob auch Ärger oder Irritation dazu kommt, also (...) wenn jetzt Ansprechpartner A sagt, etwas mit Ärger oder benutzt Wörter, die ich nicht benutzen würde, dann denke ich, dass ich als Dolmetscher in dem Fall genau wiedergeben sollte, was gesagt wurde. Also es liegt nicht an mir Sätze zu verbessern oder zu quasi, oder meinen Senf dazugeben, dass das Wort zu stark war oder nicht formell war, oder was weiß ich. Ich denke auch, dass teilweise also, dass, dass manche Ansprechpartner teilweise dich als (...) weder auf Deutsch, noch auf Italienisch fällt mir das Wort ein. Als Highlight, also die sehen dich als die Person manchmal mit denen, mit der sie dann sprechen und die wenden sich direkt an dich und versuchen dann dir etwas zu erklären, was aber im Endeffekt dem anderen Ansprechpartner zu erklären wäre und du bist manchmal im Mitten in einer heiklen Situation, weil manche (...). So zum Beispiel bei mir war es so das letzte Mal, dass ich verdolmetscht habe: ich habe diesen älteren Mann begleitet und er wollte, er hat eine Frage gestellt in die Runde, was ich übersetzt und diese Frage habe ich natürlich übersetzt und dann hat er an mich gewandt und ärgerlich gesagt „das verstehe ich nicht, dass das falsch“, du musst ihnen sagen, dass diese, dass diese mathematische Formel falsch ist und das kann nicht sein und wenn die das machen würde (...). Und okay aber dann, da sollte man, also der Kunde sollte auch versuchen seine Botschaft quasi neutral zu vermitteln. Ich bin im Endeffekt nicht derjenige, der die Botschaft kriegt, sondern ich muss nur die diese diese (...) Botschaft wiedergeben, aber manchmal ist es natürlich nicht so einfach, wenn wenn Emotionen auch dazwischen kommen.

I: Wie empfindest du deine Rolle in diesen Gesprächen?

T1: Meine Rolle ist, meine Rolle also, wenn ich dolmetschen muss, meine Rolle ist eben, dass ich die Kommunikation also, dass die Kommunikation erfolgen muss so und das liegt dann an mir, die die richtigen Worten auch zu finden, damit die Botschaft durchkommt. Das ist eben das schwierigste, weil man manchmal die Fachbegriffe oder oder die Fachtermini nicht kennt. Oder, weil man das Gesagte vom Ansprechpartner A nicht versteht, weil ich zum Beispiel nicht in diesem Bereich tätig bin, oder die benutzen auch Worte, die (...) sehr spezifisch sind und man weiß nicht genau, was die meinen, oder die die sind eben gewöhnt in Verhandlungen zu machen mit Menschen, die quasi ein gleiches Niveau an Kenntnissen haben und die sprechen, als würde jetzt mit dir vom ein (...) Sales Desk sprechen und wenn du jetzt Sales Desk sagst und du bist nicht in der Arbeit drin, dann fragst du dich oder dann sagst du dir „Sales Desk?“. Das das also das Schwierigste sind für mich erkläresebedürftige Worten. Erkläre- erklär- noch wie heißt wie wie sagt man erklärungsbedürftige Worten.

I: Das heißt also, du siehst dich in dieser Situation wirklich als Dolmetscher und nicht als ausschließlich als Angestellte/r der AHK Italien?

T1: Ah beides, aber wenn ich als Dolmetscher agiere, (...) dann ist mein Auftrag quasi (...) das Gesagte so die ganze Verhandlung zu verdolmetschen (...) und nicht nur dazustehen und Gesellschaft leisten sozusagen.

I: Du bist schon ein bisschen darauf eingegangen, aber wie würdest du deine persönliche Bedeutung für den Erfolg von diesen B2B-Gesprächen, die du dolmetscht einschätzen?

T1: Dass eben die Kommunikation erfolgt, und das bedeutet, dass Seite 1 alles versteht, was Seite 2 sagt und umgekehrt, also dass beide Seiten wirklich (...) miteinander kommunizieren.

I: Also, das heißt, das ist schon sehr wichtig, dass du dabei bist.

T1: Ja und nein. Ja, also stimmt. Die Frage ist halt: erfolgt die immer diese Kommunikation oder nicht immer? Kommt darauf an. Und zwar, es kommt auf die Fachtermini, auf die Vorbereitung oder mangelnde Vorbereitung an. Es kommt auf (...) viele andere Faktoren an, die du nicht einschätzen kannst oder die, die du nicht abschätzen kannst, bevor du in die Verhandlung gehst und zwar: Hintergrundgeräusche, (...) du hast nicht geschlafen und du bist todmüde und du hast keine Konzentration an dem Tag, oder ein Kunde mit sehr starkem Akzent, (...) ein Kunde, der sehr, sehr schnell spricht, ein Kunde der (...) zwar eine wichtige Rolle in der Firma hatte aber immerhin, wie ein Kind im Kindergarten spricht und (...) es kommt auf (...) umgangssprachlichen Formen an, die man benutzt im im Gespräch. Also es kommt auf viele Faktoren an.

I: Und was würdest du sagen, ist das Ziel von diesen Gesprächen? Also geht es darum, einen Vertrag zu unterschreiben?

T1: Nein, nein, nein, nein. Das Ziel dieser Gespräche ist, dass beide Seiten, beide Seiten das Gefühl haben, (...) dass sie spricht, dass sie sich ausdrückt, gut ausdrücken, ausdrücken konnten und dass sie ihre Botschaft durchgegangen ist. Also es geht nicht um Verträge, mir ist scheißegal, ob sie Verträge abschließen oder nicht. Ob Sie in eine weitere Verhandlung gehen möchten oder nicht. Wenn ich die Stunde da bin und für die Stunde übersetzen muss, dann ist mein Ziel, oder besteht mein Ziel darin, dass beide Seiten sich wohlfühlen und sicher sind, dass das, was sie gesagt, dass das, was sie sagen wollten, wurde auch gesagt.

I: Wie sieht die Kommunikationssituation aus? Ist das der erste Kontakt, die diese 2 Firmen, weil es sind ja B2B-Gespräche diese 2 Firmen haben?

T1: Normalerweise schon normalerweise schon. Im Endeffekt ist das Ziel ja also es sind Kennenlerngespräche, aber im Endeffekt ist das Ziel ja was zu verkaufen, aber das ist nicht also

jetzt ist nicht mein Ziel, dass Sie Verträge abschließen oder dass Sie was verkaufen, sondern dass sie etwas kommunizieren wollen, was auch kommuniziert wird.

I: Hast du das Gefühl, dass deine Rolle als Dolmetscher angemessen anerkannt wird? Von den Personen, mit denen du arbeitest, also das jetzt im Sinne von sowohl auf der Seite.

T1: Und von den Personen von den Personen von von den Kunden OK, also vom Ja.

I: Genau sowohl Seite vom Kunden als auch von der AHK.

T1: Von den Kunden ja, also ich denke vor allem, wenn es um Verhandlungen zwischen Deutschen und Italienern geht, dann wird das meistens auch geschätzt. Die könnten andernfalls sich nicht in ihrer Sprache, in ihrer eigenen Sprache ausdrücken und ich denke, im Endeffekt verstehen sie auch nicht, was gesagt wird. Das das ist deine ein Kloster in in in dem Fall, denn die verstehen nicht, was du sagst, aber die sehen dich engagiert, dass du eben versuchst, versuchst alles zu wiederzugeben und ich denke das wird auf jeden Fall geschätzt. Von der AHK selbst nein. Es wird als selbstverständlich betrachtet, nur weil du eben Deutsch studiert hast, oder weil du (...) zweisprachig aufgewachsen worden bist, aber wie gesagt, dass es nicht wirklich (...) also es ist nicht Mathe, es ist nicht $2 + 2$. Es ist keine mathematische Formel. Ich denke, das wird einfach so angeboten, (...) weil sie meinen „naja, die müssen halt dort stehen, mit dem Kunde sein und versuchen, irgendwie die Botschaft zu kommunizieren“. Das ist aber nicht die Arbeit oder der Auftrag eines Dolmetschers finde ich. Und das ist eben was mich aufregt (...) von den vielen Angeboten, oder, ja, Angeboten, die wir rausschicken: „ja, ja also, wenn sie brauchen, dann steht dann ein Mitarbeiter von uns zur sprachlichen Unterstützung da“. Ja, jein. Kann auch sein, kann passieren, kann erfolgen. Man musste oder man sollte zumindest aber einen kleinen Kurs belegt haben, eine, ein, eine Schulung gehabt, also was in die Richtung.

I: Fühlst du dich wohl, wenn du dolmetschst?

T1: Nein. Denn ich weiß, dass das eine oder andere Wort, das ich nicht kenne sich in dem im Gespräch einschleicht und dann weiß ich nicht mehr, was ich sagen muss oder wie ich das Wort übersetzen muss und ich weiß auch das ist immer wieder, oder dass ich immer wieder einige Sätze nicht verstehe oder ich versteh sie aber ich vergesse sie auch sehr schnell. Und wenn ich dann quasi mein, mein, mein, mein Vortrag halten musste entweder. Ja, vergesse ich die Sätze, oder vergesse ich den Sinn des Gesagten oder des Satzes. Oder vergesse ich einige Punkte, die doch wichtig wären. Man man muss das üben.

I: Wie löst du diese Situationen? Also wenn es dir mal passiert, dass du nicht mehr weißt, worum es geht, wie gehst du damit um?

T1: Entweder lass ich den Satz weg und wenn ich mittendrin bin, dann versuche ich, irgendwie

rauszukommen und eine Umformulierung zu finden um dann wieder genereller zu werden. Und ja, natürlich also manchmal frage ich natürlich auch nach, oder dem Kunden nach, ich frage einfach „können Sie bitte“, wenn ich wirklich nur Bahnhof verstanden habe, dann frage ich halt „können Sie bitte oder können Sie mir bitte noch mal sagen, was Sie gerade eben gesagt haben, weil ich es leider nicht verstanden habe“. Oder „könnten Sie bitte, ein anderes Wort dafür benutzen, weil ich das Wort nicht kenne“. Das ist ja selbstverständlich, wenn ich nichts verstanden habe, aber das passiert eher weniger. Öfter passiert ist, dass ich zwei, drei Worten nicht verstehe und ich lasse die einfach weg, wenn sie nicht super, super, super wichtig oder super bedeutend für den ganzen Satz sind.

I: Wusstest du, dass es einen Ethikkodex der HK Italien gibt? Wenn ja, inwiefern beeinflusst dieser deine Arbeit und eventuelle Dolmetscheinsätze?

T1: Ich weiß, dass es ein Ethiks-, Ethik (...) wie heißt es?

I: Ethikkodex.

T1: Codex, Codek.

I: Kodex.

T1: Durchgelesen habe ich diesen Code nie. Da kann ich die die letzte Frage nicht beantworten.

I: Ich lese dir einen Auszug vor: Mitarbeiterinnen der AHK Italien verpflichten sich über die Einstellung im Unternehmen folgende neun Prinzipien einzuhalten: Respekt der Person und Unparteilichkeit, Rechenschaftspflicht und Einhaltung der Gesetze Fairness und Loyalität Transparenz, Schutz der Privatsphäre und Vertraulichkeit, Vorrang des Gesundheitsschutzes der Arbeitnehmerinnen, fairer Wettbewerb, ökologische Nachhaltigkeit und Einhaltung der Vorschriften zur Bekämpfung von Geldwäsche.

Von dem, was ich vorgelesen habe, gibt es etwas, wo du das Gefühl hast, dass das eventuell deine Arbeit und eventuell deine Dolmetscheinsätze beeinflussen könnte?

T1: Der Person und Unparteilichkeit OK. Also einige Punkte kann ich aufnehmen. Fairness, ne? Also, Fairness, Unparteilichkeit also, das heißt ja eigentlich, dass du keine Seiten einnehmen darfst. Ja, aber ich sehe also ich interpretiere jetzt Unparteilichkeit im Sinne von: ich bevorzuge weder dich noch, also weder A noch B. Und das heißt also im in in im Rahmen einer (...) einer Verdolmetschung ist mein Ziel, eben als Sprachrohr zu agieren. (...) Als Sprachrohr musst du eben die Sätze nicht, oder solltest du die Sätze nicht ändern, nicht abändern, eigentlich also genau das sagen, was gesagt wurde. Und in diesem Sinne sehe ich

Unparteilichkeit ziemlich fair vertreten. Das kann natürlich sein, dass ich mehr mit meinen Kunden spreche.

I: Auf einer Sprache, die der andere nicht versteht während des Gesprächs.

T1: Nein, nein, nein. Vielleicht, weil ich, weil ich etwas (...) erklären muss. Sagen wir mal, dass der Italiener etwas über (...) eine italienische Behörde sagte, dann muss ich natürlich, ich kann nicht nur MASE sagen aber muss ich natürlich erklären „Ministero Ambiente Sicurezza Energia“, also was ist MASE, wenn ich MASE sage, dann versteht der Deutsche nicht, was damit gemeint wird. Aber als also Unparteilichkeit im Sinne, dass ich keine Seite nehme dann schon, also wenn du als, du bist mein Kunde und wir gehen zum Beispiel wir gehen zusammen in einer Verhandlung und du versuchst dein Produkt zu verkaufen beziehungsweise diesen wichtigen Vertrag abzuschließen, okay, das ist aber das liegt an dir. Wenn ich dann deine Sätze übersetze beziehungsweise für Dolmetscher, dann füge ich nichts hinzu, damit der italienische oder damit der die italienische Seite sich besser oder sicherer fühlt, dass er nicht betrogen wird, zum Beispiel. Also ich denke, das ist Unparteilichkeit, dass ich nicht versuche dich überzureden oder einzureden, zu überreden, ja dich zu überreden. Und das ist für mich wichtig. Also Unparteilichkeit schon und die andere, die andere war Transparenz, hast du gesagt.

I: Aber da bist du schon drauf eingegangen letztendlich.

T1: Inwiefern Transparenz?

I: Das alles, wie du gesagt hast, transparent kommuniziert wird, dass du nichts auslässt, also da bist du eigentlich schon drauf eingegangen.

T1: Ja so, ich denke, das ist die Arbeit, aber eines Dolmetschers. Jetzt bin ich mir nicht sicher, ob jeder beziehungsweise jede dieselbe Meinung hat, weil die eben keine Schulung oder keinen Kurs belegt haben und (...) pauschal zu verallgemeinern und zu sagen ja ja, du kannst wohl sprachliche Unterstützung anbieten, ist nicht fair, das finde ich nicht fair. Denn sprachliche Unterstützung im Sinne von Verhandlungsverdolmetschen oder Verhandlungsdolmetschen ist nicht, oder kann in meinen Augen nicht verglichen werden mit „ja, ja schick ihm einfach eine Mail zu unter“ und und und und das ist es. Und ich denke vor allem von von vielen die die sich mit dem Thema nie auseinandersetzt haben. Das wird von vielen unterschätzt. Und das wird von vielen auch im Management oder im so an die oberen Etagen nicht nach Folge gezogen, die verstehen nicht was eine sprachliche Dienstleistung im Sinne von einer Verdolmetschung vorsieht. Es ist nicht einfach, da zu stehen oder den Kunden zu begleiten und ihm Gesellschaft zu leisten, und es ist nicht einfach na ja, es wird A und B gesagt und du kannst es schon sagen, weil du Deutsch studiert hast, das ist ganz anders. Was sie erwarten oder was die AHK von uns erwarten, kann ich nicht wissen. Ich denke, die erwarten eher jemanden, der da steht und irgendwie versucht die Verhandlung zu übersetzen muss aber nicht pünktlich und mit Genauigkeit gemacht werden. Das ist, was ich denke. Auf der anderen Seite, wenn ich 1000€

bezahle für diese sprachliche Unterstützung, weil du mit mir den ganzen Tag unterwegs bist, dann würde ich doch erwarten, dass du es auch schaffst ja, oder dass du es auch kannst und zwar professionell.

TeilnehmerIn T2: *Das Interview wurde am 19.07.2024 geführt und dauerte circa 31 Minuten.*

I: Wie oft musst du schätzungsweise im Arbeitsalltag dolmetschen?

T2: So wie oft. Ich würde sagen, ganz oft. Kommt drauf an, was für Veranstaltungen in der AHK organisiert werden, aber also mündlich gemeint. Das passiert ganz ganz oft.

(I: Wenn du jetzt sagen müsstest, einmal pro Woche, zehnmal pro Woche, einmal alle 3 Monate ungefähr?) Ungefähr dreimal oder viermal pro Woche würde ich sagen.

I: Wie sieht ein typischer Dolmetschereinsatz von dir aus? Also wie gehst du, wie gehst du vor, was macht das mit der Vorbereitung, mit der Durchführung? Versuche es so zu beschreiben, wie, wie es eben normalerweise aussieht.

T2: Ich denke das am wichtigsten ist eine Wortschatz zu haben, das heißt gut vorbereitet sein, so dass die (...) also die Themen und auch die in Sektoren sind sehr unterschiedlich und aus diesem Grund muss man (..) im Sinne von Vokabeln vorbereitet sein und ja, die Fähigkeit, die Aktivitäten der Analyse beschreiben zu können.

(I: Wie wie machst du das? Also du kommst in das Meeting rein und dann?)

Also eine kurze Einleitung zuerst. Ah, kommt darauf an, also falls die beide Ansprechpartner Englisch kennen, ist es auch möglich. Also die englische Sprache zu benutzen für die kurze Einleitung, das ist eine Grundbasis für ein gemeinsames Gespräch ist, wenn das nicht der Fall ist, ist es auch möglich die beiden Sprachen, also Deutsch und Italienisch zu benutzen. Sodass die Kandidaten, die die Leute im Interview bewusst sind, dass sie in den nächsten Minuten so verdolmetscht werden.

(I: Machst du Notizen, schreibst du das auf dem PC auf, wie lange sind die Passagen, die du dir merken kannst? Es ist ja immer konsekutiv, oder?)

T2: Ja, stimmt, es ist konsekutiv und ich versuche sowohl auf PC als auch schriftlich auch auf Papier Notizen zu machen, sodass ich immer so Zeichen und alle, alle Passage oder Titel oder mindestens Konzepte vor mir habe und dann kann ich mich daran erinnern, was gesagt wurde.

(I: Also du machst sowohl am Computer als auch gleichzeitig handschriftlich auf dem PC Notizen?)

T2: Also nicht gleichzeitig, sondern ich, ich will, also es kommt drauf an ob ich 2 Schirme vor mir habe, wenn wenn wenn der Fall ist dann dann schon alles auf PC ansonsten auch old fashioned a little bit, auf Papier.

(I: Okay sind die Meetings eher virtuell oder eher physisch?)

T2: Also die Mehrheit virtuell. Das heißt also, das ist die Möglichkeit, sowohl im Büro als auch von zu Hause, also in Smart Working, also solche Meetings mit Verdolmetschung zu haben, zu organisieren. Wenn der Fall ist, dass wir Veranstaltungen hier im Büro oder auch unterwegs organisieren, dann auch physische Meetings, sind das auch eher Verdolmetschungen.

(I: Das heißt, du bereitest dich auf den Einsatz vor, terminologisch. Und dann? Machst du immer eine Seite, ein paar Sätze oder ein paar Minuten, oder wie sieht das aus?)

T2: Also ich kalkuliere persönlich keine Sätze. Ich versuche ein Konzept (...) zu beenden, das heißt, ich höre zu bis ein Konzept quasi fertig ist. Und dann wende ich also meine Fähigkeiten zu verdolmetschen, das heißt, ich beginne mit meinem Gespräch, sodass die andere Partner bewusst sind, dass in diesem Momentum wichtig ist, dass die Kommunikation auf die andere Seite ankommt? Also ich bin nicht als Dolmetscher ausgebildet sozusagen. Also ich kenne vielleicht nicht die präzise Vorgehensweise. Ich habe einfach vor Ort auch etwas gelernt und (...) Ja, also leidenschaftlich kenn ich was, also oder auch persönlich.

I: Wie würdest du deine Rolle innerhalb des Kontexts dieser B2B Meetings beschreiben?

T2: Ich würde sagen, zwei Rollen, beide Persönlichkeiten, sowohl als Dolmetscher, als auch als Mitarbeiter der AHK. Ich denke (...) es ist, es ist wichtig, so also, dass die, dass die Kommunikation so wahr wie möglich bleibt und dass wir keinen direkten Einfluss im im Moment des Verdolmetschen bringen. Aber es gibt auch Momente, Passage, in denen wir auch als Mitarbeiter AHK agieren sollen oder müssen oder dürfen. Also es ist auch (...) ja, es ist auch komplexer, komplexer als man denkt manchmal.

(I: OK, wie meinst du das dann kannst. Ein Beispiel dafür bringen.)

T2: (...) Ich denke ,also das Problem kann sein, dass (...) also es geht um B2B Gespräche, die verdolmetscht werden müssen. Das heißt also, die Kommunikation muss so clean wie möglich bleiben, aber es geht auch um B2B Gespräche, die ein Ziel haben, das heißt Geschäfte zu machen. Also man muss auch die Fähigkeiten haben, eine Entscheidung zu treffen. Also entweder kann, kann man auch Details hinzufügen, manchmal in die Kommunikation, oder so objektiv wie möglich bleiben und ich meine das auch in Momente, die nicht also direkt mit der Verdolmetschung zu tun haben. Wenn man auch merkt, dass ein (...) eine Ansprechperson vielleicht nicht komplett verstanden hat, was das Ziel einer Firma ist, oder genau die Intention, also die Idee, die dahintersteht, das ist auch wichtig, also wichtig, man muss immer im Gleichgewicht finden, in im Moment des Videocalls. Mach ich das oder mach ich das nicht?

I: Das heißt, dass du. (T2: Ein Schritt vorne oder nicht?) Dass du Informationen integrierst (T2: Ja.) also mit einem Basiswissen, was du schon von der Firma hast, dass du da ein bisschen nachhilfst?

T2: Genau, genau, das ist genau was ich meine. Also, aber nur mit Informationen, die 100% sicher sind. Das heißt also entweder aus Erfahrung manchmal, (...) vielleicht hat man ein Beispiel von einem Rand und Video, das heißt, man hat ein Videocall, die vorige Woche mit demselben Kunden und einige Fragen wurden, wurden schon gestellt und es gibt vielleicht

Beispiele oder Best Practices, die auch in dem aktuellen Videocall hilfreich sein können. Daher hat man auch die Möglichkeit, entweder als nur Verdolmetscher zu agieren oder auch ein bisschen als Mitarbeiter der AHK im Sinne von: mein Ziel ist, dass die die 2 Unternehmen am Ende des Tages eine Geschäfte machen können oder Synergie finden.

I: Das heißt, du agierst sozusagen im Interesse des Kunden der AHK. Informierst du beide Seiten, dass das eine Integration von dir ist, oder tust du so, als wäre das gesagt worden?

T2: Ich würde sagen, also die, die die erste Option. Das heißt, ich erlaube mich eine Integration zu machen. Und ich spezifiziere das, dass ich diese Informationen aus einer bestimmten Quelle weiß und daher sage also was ich, was ich gelernt habe oder was ich genau schon bereits kenne über eine Firma zum Beispiel.

I: In welchen Sektoren dolmetschst du?

T2: Also alle möglichen Sektoren würde ich sagen. Aber (...) ja, also die Industriesektoren spielen eine bedeutende Rolle in der AHK, Verarbeitung von Materialien oder Anlagebau, aber auch erneuerbare Energie kommt darauf an, was, was der Markt einfach will und sagt.

I: Auf welche Herausforderung stößt du typischerweise beim Dolmetschen in diesen doch sehr spezifischen Sektoren?

T2: Ich denke also, die größte Herausforderung hatten wir schon bereits in den anderen Fragen ein bisschen beschreibt und auch entdeckt. Unsere Rolle als Dolmetscher, obwohl wir (...) das Thema, also die, das Fach an sich nicht studiert haben, also wir sind nicht, nicht ausgebildet als Dolmetscher, aber trotzdem haben wir Fremdsprache zum Beispiel studiert. Also es ist immer schwer, weil ich weiß persönlich aus sicherer Quelle, also aus Kollegen, die die offiziell als Dolmetscher bezeichnen kann, dass einige Vorgehensweise können nicht also in wenigen Tagen gelernt werden. Also man braucht Zeit. Daher kann man nur, also du kannst nur deine eigene Weise finden und so objektiv wie möglich zu bleiben, so hoch effektiv wie möglich zu bleiben auch effizient.

I: Also das heißt es ist keine Vorbereitung auf einen Dolmetscheinsatz vorgesehen. Du hast jetzt keine Vorbereitungszeit, die du dir nimmst zum Aneignen der Fachterminologie beispielsweise?

T2: Doch, doch, doch, man muss sich Zeit nehmen, ich denke.

(I: Aber, aber es ist nicht vorgesehen vom Arbeitgeber.)

T2: Nee, nee, das ist nicht obligatorisch. Es ist empfehlenswert.

I: Wie empfindest du die Wahrnehmung deiner Rolle in einem Gespräch von den anderen Gesprächsteilnehmern, also wie meinst du, dass du auf die anderen Personen wirkst?

T2: Inwiefern genau also also im Moment des Videocalls, oder?

I: Genau in dem Moment, in dem du dolmetschst was hast du für ein Gefühl, wie dich die anderen Teilnehmenden wahrnehmen? Also dass du eben der/die DolmetscherIn bist, oder dass du ein/e MitarbeiterIn der AHK bist? Was sind so die Erwartungshaltungen, die du empfindest?

T2: Ach so. Aus einer externen Perspektive unterschiedlich. Es kommt immer drauf an, was für eine Einleitung hat, was für Erwartungen, die nicht nur die Kunden, sondern auch die (...) Ansprechpartner also haben.

I: Also was ist das Gefühl, das du hast? Was sind die Erwartungen, denen du entgegengehst? Also ist es, dass du alles wissen musst, dass du perfekt vorbereitet bist und dass du eben wirklich ein/e DolmetscherIn bist? Hast du das Gefühl, dass du da Druck empfindest oder Erwartungen, die du eventuell nicht erreichen kannst?

T2: Druck nicht immer. Also man, ich denke, also die Bedürfnisse, bei (...) bei diesen Ansprechpartnern sind immer, fast immer dieselben, das heißt, man braucht Klarheit oder einfach braucht man immer Antworten. Also wenn es zum Beispiel um Handelsvertreter geht, also eine italienische Gruppe von Handelsvertreter hat immerhin dieselben Fragen, also die, die haben Fragen, die einfach übersetzt werden sollen für einen deutschen Kunden auch also. Wir sind Dolmetscher (...) vielleicht mehr Dolmetscher, aber auch ein kleiner Teil sind wir auch Mitarbeiter der der AHK.

I: Und das wird so wahrgenommen von den Teilnehmenden des Gesprächs.

T2: Ja, ich glaube schon. Ich glaube schon, weil die Einleitung unsererseits ist immer mit bestimmten Sätzen, wie zum Beispiel „Ich bin XY, ich bin Teil des Teams blabla und heute unterstütze ich die Firma blabla.“ Das heißt, es wird klar gesagt (...) Informationen wie Job Title oder unsere Rolle. (I: Also um euch praktisch zu schützen.) Auch zu schützen, ja. Ich denke das passende Wort hier ist einfach Klarheit, also Unterstützung (...) sprachliche Unterstützung, aber auch technische Unterstützung vor allem bei virtuellen Meetings.

I: Hast du das Gefühl, dass deine persönliche Haltung deine Arbeit als DolmetscherIn beeinflusst?

T2: Ich glaube, das ist eine wichtige, eine wichtige Frage. Das heißt also, die Emotionen, die Emotionalität spielt eine Rolle in dieser Arbeit und (...) man muss wirklich diese Fähigkeit haben, diese Emotionen zu kontrollieren, manchmal. Oder mindestens zu minimieren. (...) Obwohl wir keine offizielle Dolmetscher sind, das heißt also, die Vorbereitung hier spielt auch eine Rolle, also das ist super wichtig. Also wenn ich ein Bereich, ein Industriesektor nicht gut genug kenne, oder ich ein Mangel von Information haben ist das (...) es ist wichtig also, dies früher zu merken, sodass im Moment des Videocalls Fehler minimiert werden.

I: Kannst du Beispiele für Situationen geben, in denen deine Selbstwahrnehmung als DolmetscherIn deine Leistung beeinflusst hat? Egal ob positiv oder negativ?

T2: Also konkrete, konkrete Beispiele, also zum Beispiel, man wird positiv beeinflusst, wenn man, wenn man merkt, dass während des Meetings die Ansprechpartner (...) also Synergien sofort finden. Dass sie sich gut unterhalten können während des Gesprächs.

(I: Dank dir sozusagen.) Dank, Dank mir und das, das ist eine gute Motivation, das ist eine Art von Belohnung. Weil das reflektiert (...)eine ganze Reihe von vorigen Aktionen, das heißt, es gibt vor einem Meeting, Vorbereitung, aber auch Recherche von passenden Kontakten, die Matchmaking Phase, das ist einfach nur an der Spitze von einem langen Weg zusammen.

I: Fällt ja im Moment ein, in der du in dem du dich nicht wohl gefühlt hast und das deine Leistung beeinflusst hat?

T2: Ja. Aus, auch negativ beeinflusst. Das heißt, hier geht es immer um Terminologie manchmal. Oder wenn man merkt, dass die Übersetzung nicht an 100% richtig oder klar ist. Und dann braucht man eine Integration. Und diese Integration muss in diesem Fall quasi perfekt sein, weil bei dem ersten Fehler oder bei der ersten Misskommunikation hat man das Gefühl da man man man verliert ein Faden, also diese, diese, dieser Faden von Vertrauen, von Klarheit während der Konversation quasi.

I: Und das beeinflusst dann dein Image.

T2: Image und auch genau Performance an sich. Emotionen, so ist es immer ein Spiel von Gleichgewicht also.

I: Wie gehst du mit schwierigen Kommunikationssituationen um, insbesondere wenn es um komplexe wirtschaftliche, fachspezifische Themen geht?

T2: Also ich versuche, so diplomatisch wie möglich zu sein. Und auch, also Hauptsache Wahrheit. Ich denke man kann alles Mögliche kommunizieren. Das Wichtigste ist klar, wahre Informationen mitzuteilen. Wenn ich eine Information ignoriere, das ist auch OK. Dann teile ich das einfach mit.

I: OK, das heißt du, du löst sozusagen, wenn du etwas nicht verstehst. Löst du das so, dass du es klar sagst, dass du es nicht verstanden hast? Oder bittest du darum, es umzuformulieren?

T2: Nein, also das geht vielleicht in eine andere Richtung. Also wenn ich jetzt etwas 100% nicht verstanden habe, also das passiert selten, weil ich denke, es ist möglich, also die Informationen, mindestens die Informationen, die die man kapiert, also mitzuteilen. Und dann, wenn ich habe, wenn ich persönlich eine Integration oder Wiederholung brauche, frage ich nach. Das frage ich einfach. In diesem Sinne so Wahrheit und Klarheit, Transparenz.

I: Hast du das Gefühl, dass deine Rolle als DolmetscherIn angemessen anerkannt wird? Also auch, was jetzt zum Beispiel deine Vorgesetzten angeht, also innerhalb der AHK?

T2: Was meinst du genau mit diese Frage?

I: Ob es verstanden wird, was das Dolmetschen beinhaltet, also dass es nicht nur einfach so übersetzen ist mal eben zwischen Tür und Angel. Sondern dass es eben eine gewisse Vorbereitung benötigt. Und wenn du dann dolmetscht, dass du da Anerkennung bekommst von deinen Vorgesetzten, dass du das machen.

T2: Ich glaube, man braucht eine gewisse Sensibilität, um die ganze Welt hinter das Dolmetschen zu verstehen. Und alle Passage zu kennen, alle Phasen auch zu schätzen. Und kommt drauf an. Es kommt wirklich darauf an, also von der Person selbst, wenn es um Management geht, also ich, ich glaube die Philosophie die an sich ist ja klar, weil wir sind einfach eine bilaterale Handelskammer, und wir haben mit dieser dualen Welt jeden Tag zu tun.

I: Also das heißt, du hast schätzen gesagt, meinst du, dass deine Vorgesetzten es schätzen, dass du diese Aufgabe übernehmen kannst?

T2: Also schätzen im Sinne von klare Kriterien, ja. Also heißt ja, heißt ja, also es ist immer wie gesagt, also es gibt einen Unterschied zwischen offizielle Dolmetscher und auch Leute, die eine Sprache kennen, die eine Sprache üben, aber vielleicht diese Mobilität oder Fähigkeiten noch entwickeln müssen. Das zu schätzen, das ist eine andere Geschichte.

I: Wie würdest du deine persönliche Bedeutung für den Erfolg der B2B Gespräche, die du dolmetscht, einschätzen?

T2: Welche Bedeutung? Ja, ohne mich sind diese Gespräche nicht möglich. Ich meine, wir sind Vermittler. Sprachlich gemeint, geschäftlich gemeint und auch Türöffner. Das heißt, wir sind (...) Teil eines Bigger picture sozusagen so.

I: Und was ist, wenn du jetzt einen schlechten Tag hast? Und du nicht sonderlich zufrieden mit

deiner Performance bist. Meinst du das wirkt sich auf den Erfolg von diesen Gesprächen negativ aus?

T2: Nicht so direkt. Ich denke nur, dass die Konsequenzen nicht so direkt sind. Im Sinne von: die Ansprechpartner sich, also die Leute im Gespräch spielen auch eine Rolle. Das heißt, dass sie, wenn sie auch daran gewöhnt sind, also im Export zu arbeiten oder (...) sich klar zu machen oder mindestens versuchen, andere Worte oder Synonym zu finden. Also ich denke, wir liefern die Möglichkeit eines ersten Kontakts. Das heißt, die Ansprechpartner danach haben auch als duty diese Rolle, also die müssen, die müssen das weiterbringen als geschäftlich und persönlich gemacht. Das ist eine andere Geschichte auch. Wir können Kontakte knüpfen am Anfang, aber dann und die Synergien können da sein und wir können das irgendwie betonen, wie gesagt, während des Gesprächs. Alles aber, um um das Ganze zu konkretisieren, braucht man einen Schritt voraus.

I: Wusstest du, dass es einen Ethikkodex, der kein Italien gibt und wenn ja, inwiefern beeinflusst dieser deine Arbeit und eventuelle Dolmetscheinsätze?

T2: Eine Ethikode spezifische in diesem Bereich meinst du?

I: Ein Ethikkodex der AHK.

T2: Ethikkodex, also die Existenz dieses Kodex ja schon, also die Inhalte, also die spezifische Inhalte, ignoriere ich also, wenn wenn du mich einfach fragst, was da drin steht.

I: Ich lese es dir mal vor. Also wir verpflichten uns gegenüber den folgenden neuen Prinzipien: Respekt der Person und Unparteilichkeit, Rechenschaftspflicht und Einhaltung der Gesetze, Fairness und Loyalität, Transparenz, Schutz der Privatsphäre und Vertraulichkeit, vorrangiger Gesundheitsschutz der Arbeitnehmerinnen, fairer Wettbewerb, ökologische Nachhaltigkeit, Einhaltung der Vorkämpfer der Vorschriften zur Bekämpfung von Geldwäsche. Versuche dir darüber eben Gedanken zu machen, inwiefern diese eventuell deine Arbeit und deine Dolmetscheinsätze beeinflussen können. Gerade Transparenz. Unparteilichkeit und Fairness und Loyalität, denke ich, sind so 3 Konzepte, die eventuell das beeinflussen können. Weil du dolmetschst ja für einen Kunden, also das heißt, es gibt sozusagen eine Art Ungleichgewicht, weil du eigentlich im Interesse deines Kunden agierst.

T2: Also ich würde sagen es ist es geht also, im im wenn wir das spezifische Momentum des Dolmetschens einfach herausnehmen, also diese Transparenz und dieser „in favor of“: Es gilt ja nicht nur für meinen Kunden, sondern auch also für die beiden. Also persönlich, denke ich an der Zusammengehörigkeit. Also es gibt eine Konversation, es gibt 2 Parteien die, die ich in Kontakt setze und die diese Möglichkeit, also ich bin Vermittler und ich, ich bin der einige, die in der Lage ist, die die 2 in Kontakt zu bringen. Das heißt, ich agiere im Auftrag von beiden. Weil, weil ethisch gemeint, meine Prinzipien wie in diesem Moment sind Transparenz für die Kommunikation an sich und nicht für die Teilnehmer. Von daher sehe ich keinerlei Schwierigkeiten mit der Einhaltung von diese Prinzipien.

TeilnehmerIn T3: *Das Interview wurde am 20.07.2024 geführt und dauerte circa 39 Minuten.*

I: Wie oft musst du schätzungsweise in deinem Arbeitsalltag dolmetschen?

T3: Nie. Und zum Glück würde ich hinzufügen.

I: Heute nie. Wie hat das in der Vergangenheit ausgesehen?

T3: Als ich bei der Kammer angefangen hatte, musste ich eigentlich dolmetschen, und zwar auf Geschäftsreise. Ich war 2018 als ich noch Praktikantin war, war ich auf einer Messe in Deutschland, und da hatte ich einen italienischen Hersteller von Blechbiegemaschinen zur Messe Euroblech in Hannover begleitet. Da hatte ich Termine zwischen dem Kunden und Handelsvertreter organisiert und da musste ich dolmetschen und einige Termine hatten sich positiv entwickelt und wir hatten zweite Termine in Italien organisiert, und zwar beim Firmensitz des Kunden und ich bin auch also, ich war auch da, um zu dolmetschen das war Valentinstag. Ich erinnere mich noch daran, als wäre es gestern gewesen.

I: Du dolmetschst jetzt in deinen Arbeitsalltag überhaupt nicht mehr, aber in Vergangenheit. Bevor sich sozusagen dieses Team etabliert hat, gab es in der Vergangenheit Zeiten, wo du keine Ahnung einmal pro Woche einmal pro Monat einmal alle 6 Monate dolmetschen musstest?

T3: Ich würde sagen, fünf Mal pro Jahr. Weil die die Begleitung von Unternehmen auf Messen war, also das war nicht passiert. War war ein sehr seltsam, also passiert sehr seltsam. Aber wir wir organisieren viele, viele Delegationsreise von deutschen Unternehmen nach Italien und auch da, wenn sich deutsche Unternehmen und italienische Unternehmen treffen war gab es eine Sprachbarriere. Deswegen musste ich auch da Unterstützung leisten. Und ja, jährlich organisierten organisierten wir fünf Delegationsreisen und ja, ich war ständig involviert. Da gehört dann zum Beispiel auch die Exportinitiative Energie dazu.

I: Wie hat so ein typischer Dolmetscheinsatz von dir ausgesehen damals also du hast gesagt, du warst auf Geschäftsreise, das heißt, es war ja ein physischer Termin.

T3: Es war immer Konsekutivdolmetschen also kein Flüsterdolmetschen, kein Simultandolmetschen, nur konsekutiv dolmetschen und ich habe mir mit mit einem Block organisiert. Also ich habe schon vor einer Woche mir ein paar Fachbegriffe vorbereitet und ich habe ein bisschen, das das Thema vertieft, damit ich mit dem Thema ein bisschen vertrauter war. Ja, während der der Termine habe ich einen Block verwendet und sogar die die Symbole, die ich in der Uni gelernt hatte.

I: Du nimmst ja auch an Meetings Teil, in denen die ProjektmanagerInnen, die du koordinierst dolmetschen. Eventuell interessant, vielleicht auch da, jetzt so ein bisschen also in den nächsten Fragen auf deine Wahrnehmung von den anderen einzugehen, also zum jetzt zum Beispiel ich lese dir jetzt die nächste Frage vor. Versuch dich auch vielleicht ein bisschen daran zu orientieren, wie du die Ressourcen unter dir siehst, also die Frage ist: wie würdest du unsere Rolle oder deine Rolle beziehungsweise die Rolle deiner Ressourcen innerhalb des Kontextes der B2B-Meetings beschreiben?

T3: Ich würde beide sagen, also die Rolle der AHK-Mitarbeiter ist nicht nur zu dolmetschen, sondern auch dem Kunden helfen, auch interkulturelle Hindernisse zu überbrücken. Ich sage immer meinen Kollegen und meinen Kolleginnen, wenn, wenn man merkt, dass sich die beiden Seiten nicht verstehen und das nicht wegen der Sprache, sondern wegen wie gesagt, kulturelle Faktoren, oder auch Unterschiede, der der persönlich der der Persönlichkeiten da sage ich immer „Bitte eine aktive Rolle spielen“ also nicht einfach zuzuhören und nichts machen, sondern die die beiden Unternehmen zu unterstützen, damit sie einen einen Kompromiss finden.

I: Kannst du da ein Beispiel bringen?

T3: Also konkretes Beispiel (...). Hersteller von Artikel für Bekleidung für Fitnessstudio. Er war auf der Suche nach italienischen Distributoren und der Geschäftsführer war ein alter Mann. Er war das Gegenteil von Open Minded. Es war sehr, sehr schwierig mit ihm zu tun zu haben, weil er hatte seine Überzeugungen. (...) Er war nicht so höflich, nicht so professionell und deswegen (...) die, die die Italiener, die am Meeting mit ihm teilgenommen haben, fühlten sie sich ein bisschen unter Druck gestresst und ja, nicht wohl und es war sehr, sehr wichtig, dass wir den Kunden also wir sollten ein bisschen den Kunden erziehen und sogar sensibilisieren.

I: Aber das war eher außerhalb des Meetings, oder also das war im Nachhinein?

T3: Ja, aber auch während des Meetings, also zum Beispiel: „Entschuldigen, wenn ich Sie unterbrechen, aber ich, ich würde gerne übersetzen, damit auch der Distributor der der Konversation folgen kann und seine Antworten Antworten geben kann“ zum Beispiel. Ah, dann war deine Frage auch, wie ich die Ressource auswähle, nein?

I: Also dadurch, dass du ja persönlich in deinem Arbeitsalltag momentan nicht dolmetschst, nur damit du im Kopf hast, dass es auch in Ordnung ist, wenn du sozusagen Erfahrung, die du gesammelt hast nimmst, wenn jemand anderes in dem Kontext gedolmetscht hat, also nicht du direkt, sondern auch die Ressourcen, die du koordinierst.

I: In welchen Sektoren wird tendenziell gedolmetscht?

T3: Ich denke in allen Branchen. Also wir haben wirklich in allen Branchen gedolmetscht.

I: Kannst du da ein paar Beispiele bringen?

T3: Also Maschinenbau zum Beispiel auf jedem Fall, weil ich habe an verschiedenen Messen teilgenommen und ich habe bemerkt, dass die also normalerweise sind die Techniker neben der Maschine, die die Maschine den Besuchern erklären. Diese Techniker können gar kein Englisch. Und deswegen also haben wir als AHK Erfahrung gesammelt, wo wir da auf dem Stand Messestand des Kunden waren und unsere Rolle war entscheidend, um einfach die die Maschinen da zu bewerben.

I: Also, das heißt, es sind schon also es ist sehr fachterminologisch.

T3: Ja, absolut.

I: Und wie sieht dann die die Vorbereitung auf so einen Dolmetscheinsatz aus? Also reicht die Vorbereitungszeit zum Aneignen der Fachterminologie? Ist das vorgesehen vom Arbeitgeber, dass da Zeit in Anspruch genommen wird für die Vorbereitung?

T3: Also seit ein paar Jahren haben wir zwei Project Manager im Team, die Profis in diesem Bereich sind und seitdem haben wir angefangen diese Dienstleistung ernster wahrzunehmen. Das heißt, unser Teamleiter ist absolut damit einverstanden, wenn Zeit in Anspruch genommen wird, um alle, um die Terminologie vorzubereiten. Weil für uns Qualität ist sehr wichtig und deswegen, um Qualität zu erreichen, braucht man Zeit für die Vorbereitung deswegen ist völlig normal und sogar die Zeit für die Vorbereitung wird im Angebot geschrieben und im Preis auch vorgesehen.

I: War das auch schon so, als du an den Messen teilgenommen hast? Also hattest du da Zeit, um dich terminologisch vorzubereiten während deiner Arbeitszeit?

T3: Ja, aber das waren meine persönliche Entscheidung also, das war nicht offiziell und nicht geregelt. Damit ich mich sicherer, damit ich mehr sicherer fühlte.

I: Wie empfindest du die Wahrnehmung der Rolle derjenigen Person, die dolmetscht seitens der anderen Gesprächsteilnehmer?

T3: Nein, ich denke dir immer zur Rolle von AHK-Mediator. Also es ist ja eine sehr treuhafte (...) nein. (...) Also ich denke der der Kunde weiß unsere Kompetenzen zu schätzen und der versteht, dass es nicht eine dass es nicht um reine Übersetzung geht, sondern dass unsere Präsenz wichtig ist, um die die Gegenpartei zu überzeugen und um die Zusammenarbeit zu

erleichtern. Und die Tatsache, dass wir ein Upselling realisieren ist ein Beweis davon, dass der Kunde uns vertraut. Und sogar die, die Komplimente, die, die wir erhalten, oder die die Dankbarkeit, die sowohl der Kunde als auch die Matching-Partner äußern ist ein zeigt dass wir wirklich zur Förderung der Zusammenarbeit zwischen Deutschland und Italien beitragen also es es geht nicht um reine Dolmetschen, um reines Dolmetschen.

I: Inwiefern beeinflusst deine persönliche Haltung die Arbeit als DolmetscherIn? Also wenn du dir jetzt vorstellen müsstest, morgen ist niemand anderes verfügbar und du musst als Dolmetscherin einspringen. Würde deine persönliche Haltung deine Arbeit beeinflussen?

T3: Ich denke die die die Gefühle können, entweder die beste Freunde und auch die beste Feinde sein für einen Dolmetscher. Weil, also für mich zum Beispiel also ist das also das Dolmetschen ist immer ein einen Albtraum für mich gewesen, weil ich fühle mich unter Druck, ich fühle, ich fühle mich stressig, ich fühle mich, dass ich es nicht schaffe, also wenn ich unter Druck bin, gebe ich, kann ich, bin ich nicht in der Lage, mein bestens zu geben. (...) Also ich denke wenn im Notfall kann ich dolmetschen, aber ich denke, das ist eine Arbeit für Profis. Also nur Personen, die trainiert sind können das mit einem bestimmten Qualitätsniveau machen. Ansonsten ist etwas, das ja passt, in Ordnung, aber Qualität ist eine andere Sache und Qualität kann nur von trainierten Leuten garantiert werden. Also das, das heißt also zum Beispiel bei B2B-Meetings im Rahmen eines Projekts ist, ist es in Ordnung das wir das spontan machen, sozusagen, aber wenn wir eine Dienstleistung, wenn wir das als Dienstleistung verkaufen wollen, dann müssen wir das nur mit Profis machen.

I: In diesem Fall geht es hauptsächlich um das Dolmetschen in diesen B2B-Meetings. Vielleicht noch dazu: Welche Herausforderungen siehst du typischerweise bei diesen Formaten also wenn jetzt zum Beispiel eine Ressource dolmetscht, die nicht eine der beiden ist, die ausgebildet sind. Wobei auch ausgebildet, also es haben ja alle Transkulturelle Kommunikation, also Medizione Linguistica studiert, das heißt es gibt ja eine Basis. Aber wenn du jetzt die anderen, die das nicht im Master gemacht haben anschaut, auf welche Herausforderungen stoßen die normalerweise in diesem Kennenlerngesprächen?

T3: Also die Beherrschung der Sprache ist der erste der erste Faktor, die die Leistung beeinflusst, also wenn man die die Sprache nicht hundert Prozent beherrscht, dann ist man langsamer in der in der Übersetzungen im im Dolmetschen und man bildet Sätze, die vielleicht nicht so schön und nicht so klar und nicht so grammatikalisch korrekt sind. Das verlangsamt auch die Konversation, wenn man das nicht so so schnell macht. Weiterer Herausforderung ist auch das Verstehen der der Supply Chain zum Beispiel also vielleicht also ich kann auch die, die Fachbegriffe lernen, aber wenn wenn ich die Logik des Sektors nicht verstehe, dann ist es sehr, also ich kann vielleicht eine grobe Zusammenfassung des Gesagten machen, aber es ist sehr, sehr, sehr kompliziert, der Konversation zu folgen und eine getreue Übersetzung zu zu garantieren.

I: Wenn du noch mal an die Messen denkst, wie wie bist du da mit schwierigen Kommunikationssituationen umgegangen, insbesondere wenn es um komplexe wirtschaftliche beziehungsweise fachterminologische Themen geht?

T3: Was, was sehr hilfreich war, ist, dass also die Maschinen waren da, deswegen manchmal hat es gereicht, dass, dass man mit Gestik oder mit Videos das Verfahren erklärt, erklärt hat. Oder sogar auch Skizzen auf einem Blatt auf Papier, das hat auch geholfen, weil manchmal war es unmöglich für mich zu übersetzen, weil ich auch die Fachbegriffe nicht auf meiner auf Italienisch verstehen konnte. Deswegen aber die also alle Mitarbeiter waren sehr, sehr nett und hatten verstanden, dass ich keine qualifizierte Dolmetscherin war, deswegen war das gar kein Problem, dass in einem anderen in einer anderen Weise zu erklären, wie gesagt, wie mit Gestik oder sogar vor der Maschine.

I: Die AHK schützt sich ja auch sozusagen davor, indem sie das als sprachliche Unterstützung verkauft und nicht als Dolmetschereinsatz.

T3: Genau.

I: Hier gehen wir vielleicht auch noch mal zu deinen Ressourcen über, anstelle jetzt deiner eigenen Erfahrung, aber vielleicht fällt dir was ein. Kannst du Beispiele für Situationen geben in die Selbstwahrnehmung als Dolmetscher die Leistung beeinflusst hat positiv oder negativ?

T3: OK, mir fällt ein Beispiel ein, aber ich weiß nicht, ob es ob das ist was du meinst. Also ich war in einem also ich spreche ich rede jetzt von von einer Kollegin von mir, die Dolmetscherin ist. Und sie hatte mich gebeten, an einem Meeting teilzunehmen, nicht weil sie wirklich meine Hilfe brauchte, sondern weil sie sich sicherer fühlte. Sie wollte mich einfach, als Backup und ich habe daran teilgenommen, ich habe mir Notizen gemacht, ich habe alle Informationen gesammelt, aber es gab nie einen Moment, in dem ich etwas hinzufügen oder ergänzen sollte oder korrigieren sollte. Es war alles perfekt und ja, ich habe dann im Chat in Teams geschrieben „Sehr, sehr gut gemacht!“ Weil ich äh also, ich wollte ich wollte sie ein bisschen ermutigen. Ja, und aber da, als ich das so geschrieben habe, habe ich bemerkt, dass die das das sie ist nervös geworden, also es war nicht so ruhig wie früher und sie hat damit begonnen, Fehler zu machen. Und sie war, sie fühlte sich nicht mehr so sicherer. Und so hab ich meinen Kopf gedacht OK besser, wenn ich nichts sage das nächste Mal, weil ich hab das Gegeneffekt gekriegt.

I: Womit meinst du hatte das zu tun?

T3: (...) Vielleicht Ablenkung. Vielleicht, weil sie abbassata la guardia hat? Sie hatte gesagt OK, ich habe es geschafft, aber es war nicht das Ende des Meetings noch nicht, und deswegen sollt, sollte sie noch die Konzentration hochhalten und mein Kommentar, meine meine Anmerkung hatte ein Negatives einen negativen Effekt auf sie.

I: Hast du das Gefühl, dass unsere Rolle als Dolmetscher angemessen anerkannt wird, gerade von jetzt unseren Vorgesetzten also eher intern gedacht innerhalb der AHK.

T3: Nein, absolut nicht. Deswegen kämpfe ich jeden Tag für die Anerkennung dieser Rolle, weil also schon die Tatsache, dass sie immer gedacht haben, dass jeder dolmetschen konnte, ist schon ein Zeichen davon, dass sie diese diese die Wichtigkeit dieser Rolle nicht noch nicht verstanden haben. Und sogar jetzt, das also, wenn zum Beispiel die die die die beide Projektmanagerinnen die, die wir haben, die die sind, wenn sie zum Beispiel nicht verfügbar sind dann passiert oft, dass unser Chef oder sogar unsere Direktorin sagt OK, vielleicht kann kann jemand, kann jemand anderen sie ersetzen? Nein, sie sind nicht ersetzbar. Meiner Meinung nach. Weil, ja wie gesagt, nicht trainierte Leute können nicht dieselbe Qualität garantieren. Ja, und sogar unsere Geschäftsführerin vor also ich weiß nicht, ob ich das sagen kann, dass vor einigen Wochen hatte sie eine Anfrage bekommen, aus Deutschland, ja aus Deutschland und diese diese Firma benötigte sprachliche Unterstützung und sie hatte die Anfrage an unser an einer anderen Abteilung weitergeleitet. Das heißt, sie war nicht davon bewusst, dass das Team MBD diese Dienstleistung anbieten kann.

I: Wie würdest du die persönliche Bedeutung der Dolmetschenden AHK-Mitarbeiter für den Erfolg von B2B-Gesprächen einschätzen?

T3: (...) Ich ich bin auf der Suche nach Wörtern, die die, die die Wichtigkeit dieser Rolle am besten erklären können. Also für mich sollten nur trainierte Leute an solche Meeting teilnehmen, aber ich ich ich also ich verstehe völlig das ist nicht möglich sein kann, weil (...).

I: Also, das heißt, du empfindest schon eine Korrelation zwischen Qualität der Dolmetschung und Erfolg des Meetings?

T3: Absolut. Absolut. Also wenn wenn es um die Übersetzung ein paar Wörter geht, dann können kann das jemand von uns machen. Aber wenn man die die ganze Zeit dolmetschen muss? Ich denke, dass das musste einer einer unserer beiden Kolleginnen machen und niemand niemand anderes, niemand anderen. Nur Sie. Ja, weil es kann zu Missverständnisse kommen. Also ich denke man muss eine hohe Beherrschung der Sprache sowohl was das Hören angeht als auch das das Sprechen. Vor allem das Hören, das Verstehen, weil nur so kann man wirklich die Aussage in einer anderen in eine andere Sprache weiterleiten.

I: Du hast nicht das Gefühl, dass das mit, dass es unbedingt mit der Fachlichkeit oder der der Komplexität der Fachterminologie zu tun hat, sondern wirklich das Sprachwissen an sich.

T3: Es hat nicht nur mit Sprache zu tun, sondern also die Sprache hilft auch um die Mentalität der Leute zu verstehen. Also wenn ich der Sprache richtig gut beherrsche, dann kann ich auch

die Mentalität einer Person verstehen. Ich kann verstehen, wenn er ernst ist oder wenn er, wenn es um einen Scherz geht oder wenn er nur ironisch sein wollte und also nur, wenn ich die Sprache richtig gut kann, kann ich auch die Absicht und die Ziele des Kunden oder des Matchingspartner wirklich verstehen und diese dann übersetzen.

I: Wusstest du, dass es ein Ethikkodex der AHK Italien gibt? Wenn ja, inwiefern beeinflusst dieser Kodex die Arbeit und eventuelle Dolmetscheinsätze?

T3: Nein.

I: Ich lese dir einen Ausschnitt vor: Es verpflichten sich sowohl die Mitarbeiter als auch die Kunden der AHK Italien gegenüber den folgenden neuen Prinzipien: Respekt der Person und Unparteilichkeit, Rechenschaftspflicht und Einhaltung der Gesetze, Fairness und Loyalität, Transparenz, Schutz der Privatsphäre und Vertraulichkeit, Vorrang des Gesundheitsschutzes der ArbeitnehmerInnen, fairer Wettbewerb, ökologische Nachhaltigkeit und Einhaltung der Vorschriften zur Bekämpfung von Geldwäsche.

T3: Also es stimmt, dass wir Dienstleister sind, aber wir sind keine private Dienstleister sozusagen also wir sind die AHK und es ist in unserer Rolle die politische und Geschäftsbeziehungen zwischen Deutschland und Italien zu fördern und zu garantieren. Das heißt, auch wenn wir Geld vom Kunden bekommen, das heißt nicht, dass wir ihn gegen alles verteidigen müssen. Wir müssen Win-Win-Opportunities schaffen für beide Parteien und für uns ist es wichtig, dass natürlich unser Kunden unseren Kunden zufrieden ist mit unserer Dienstleistung und mit Ergebnisse unserer Aktivitäten, aber für uns ist es wichtig, auch, dass dies die die Distributoren oder die die Leads, die wir finden, dass sie auch an der Möglichkeit, die wir präsentieren, interessiert sind und da auch, dass wir auch für sie einen Mehrwert schaffen. Also für mich Erfolg bedeutet, dass beide Parteien zufrieden sind unter einen positiven Ergebnissen Ergebnis dank unser unsere Intermediation und unser Vermittlung erzielen haben erzielt haben. Also mit dieser dualen Rolle also es ist nicht nur Dolmetscher, sondern eben auch dieser Moderator beziehungsweise Berater und ich sehe keinerlei Problematik den Ethikkodex in diesem Sinne einzuhalten.

TeilnehmerIn T4: *Das Interview wurde am 22.07.2024 geführt und dauerte circa 29 Minuten.*

I: Wie oft musst du schätzungsweise in deinem Arbeitsalltag dolmetschen?

T4: Meinst du das wöchentlich oder monatlich oder ist egal? Ich würde sagen durchschnittlich einmal pro Woche würde ich sagen.

I: Und wie sieht so ein typischer Dolmetscheinsatz von dir aus?

T4: (...)

I: Also wer sind die Teilnehmenden, wie ist es gestaltet?

T4: Also normalerweise bei der AHK Italien dolmetsche ich bei Terminen zwischen unseren Kunden, die wir auf der Suche nach Geschäftspartnern und so weiter unterstützen und die um den potenziellen Partner, die wir dann finden, die Interesse an einem Gespräch haben. Und es passiert ich würd nicht sagen, oft aber schon ab und zu, dass die Italiener vor allem kein Englisch können oder auch kein Deutsch. Daher benötigen Sie sprachliche Unterstützung, vor allem bei technischeren Themen, wo sie sich nicht wohl fühlen, auf Englisch zu sprechen. Und das Gespräch fängt normalerweise so an, dass (...) unsere Kunden sich vorstellen und die Aktivität des Unternehmens vorstellen und erklären die Produkte erklären dann stellt sich das, stellen sich die Geschäftspartner, die potenziell Geschäftspartner auch vor, und das wird alles gedolmetscht. Und dann gibt es eine ein Teil des Gesprächs, wo Fragen und Antworten, Fragen gestellt werden und Antworten gegeben werden und das wird auch alles gedolmetscht.

I: Alles konsekutiv.

T4: Alles konsekutiv, genau.

I: Wie würdest du deine Rolle innerhalb des Kontextes dieser B2B-Meetings beschreiben? Bist du eher AHK Angestellte/r, eher DolmetscherIn?

T4: Also, wenn wir bei diesen Meetings dolmetschen, sind wir offiziell nicht Dolmetscherinnen. Wir sind Angestellte der AHK Italien und wir sind dort, um das Gespräch sozusagen zu unterstützen. Sprachliche Unterstützung nennen wir das. Es ist nicht mal Dolmetschen, sondern eben sprachliche Unterstützung und natürlich wird man, glaube ich, als DolmetscherIn wahrgenommen, wenn man dort ist und alles konstruktiv dolmetschen muss. Aber wir vertreten die AHK in diesem Moment. Wir sind nicht als DolmetscherInnen dort, sondern als sozusagen ModeratorInnen auch und ja.

I: In welchen Sektoren dolmetschst du?

T4: Es gibt keine festen Sektoren, wo wir dolmetschen. Wir haben unterschiedliche Projekten, die ja, unterschiedliche Themen behandeln das heißt, Es gibt nicht ein spezifisches Thema, das immer wieder vorkommt, sondern alles Mögliche, wo sprachliche Unterstützung gebraucht wird, kommen wir zum Einsatz, sei es in Bahnbereich oder in Automatisierung vom industriellen Prozessen sei es im Pharmabereich und so weiter.

I: Aber es ist immer Industrie.

T4: Nein, nicht immer Industrie. Ich habe zum Beispiel letzte Woche, und nächste Woche werde ich das wieder tun, für ein für ein Kunde gedolmetscht, der im Pharmabereich tätig ist. Genau und da ist es nicht Industrie, nicht im Industriebereich Industriebereich kommt vielleicht öfters vor, aber es ist nicht der einzige Sektor, der der vorkommt.

I: Aber es ist immer B2B und nie B2C, oder?

T4: Genau, ja.

I: Welche Herausforderungen siehst du typischerweise beim Dolmetschen in der Wirtschaft?

T4: Bei mir persönlich ist das so, ich habe einen Dolmetscherabschluss. Das heißt, im wirtschaftlichen Bereich habe ich vielleicht nicht immer die die Kenntnisse, um die Prozesse ganz genau zu verstehen, und das ist für mich die Herausforderung, weil manchmal Hintergrundphänomene vorkommen, die zum Dolmetschen sind, die ich vielleicht nicht genau kenne, weil ich nicht Wirtschaft studiert habe, und das war am Anfang ein bisschen schwieriger für mich. Mittlerweile, nach eineinhalb Jahren habe ich mehr Verständnis dafür ich kenne mich besser aus in diesem Bereich und die Probleme werden immer weniger, aber das war am Anfang mein, mein Hauptproblem sozusagen.

I: Wie hast du das gelöst? Also während der Einsätze meine ich, wenn du da auf Schwierigkeiten gestoßen bist, hast du nachgefragt, oder?

T4: Ja, ich habe oft nachgefragt, als mir irgendwas unklar war, denn das Wichtige ist immer die richtige Botschaft sozusagen zu übermitteln. Und bevor ich etwas falsch übersetze, oder dolmetsche habe ich lieber nachgefragt. Dann mit der Zeit habe ich angefangen, die Prozesse und die die, ja, die die spezifischere Themen sozusagen im Bereich Wirtschaft auch zu kennen und besser zu verstehen und es wurde dann immer leichter und heutzutage fühle ich mich sicherer.

I: Wie sieht die Vorbereitung auf einen Dolmetscheinsatz aus? Also reicht zum Beispiel die Vorbereitungszeit zum Aneignen der Fachterminologie?

T4: Eigentlich nicht. Ich muss ehrlich zugeben, da wir nicht als DolmetscherInnen tätig sind, sondern als Project Manager, wird keine Zeit geplant für die Vorbereitung beziehungsweise nicht so nicht genug Zeit geplant. Ich nehme mir persönlich immer mindestens eine Stunde, um die Profile der 2 Unternehmen zu anzusehen, bevor ich dann dolmetschen muss. Das wird aber

von der AHK nicht eingeplant. Und ich manchmal würde ich mir schon wünschen, mehr Zeit zu haben für die Vorbereitung, aber das ist nicht immer möglich, weil wir viele Projekte haben und nicht genug Zeit haben für eine vollständige Vorbereitung und wie ich vorhin schon sagte, sehen wir nicht, stellen wir uns nicht als Dolmetscher vor, sondern als Moderatoren, die dann auch für die sprachliche Unterstützung einspringen können, falls das benötigt wird.

I: Wie empfindest du die Wahrnehmung deiner Rolle seitens der anderen Gesprächsteilnehmer in wirtschaftlichen Settings?

T4: Ich finde, es kommt von der Situation ab und von den Geschäftspartnern beziehungsweise der Teilnehmer an. Es gibt Menschen beziehungsweise es gibt Kunden, die dankbar sind, dass wir da sind und wir das, dass wir die Kommunikation überhaupt erlauben, weil sie sich bewusst sind, dass sie ohne uns dieses Gespräch nicht nicht führen hätten können. Es gibt aber dann auch andere Kunden beziehungsweise andere potenzielle Partner, die das als selbstverständlich halten, dass wir da sind und das vielleicht auch versuchen zu analysieren, ob du eh alles sagst, was sie gesagt haben, ob du eh alles richtig sagst, was sie gesagt haben. Vor allem die, die zum Beispiel ein bisschen Italienisch können oder ein bisschen Deutsch können. Es ist mir schon mal passiert, dass ich gefragt wurde, ob ich das eh gesagt habe, was, was sie gesagt haben. Und deswegen glaube ich, dass es ganz abhängig ist von den Menschen, die teilnehmen.

I: Hast du das Gefühl, dass du in diesem Fall als Dolmetschende/r wahrgenommen wirst oder eher diese MediatorInnenrolle ausführst?

T4: Schwierige Frage. Ich kann das nicht ganz einschätzen, glaube ich. Teilweise als DolmetscherIn, teilweise als als MediatorIn. Vor allem diejenigen, die viel Dankbarkeit zeigen nehmen nehmen mich, glaube ich als MediatorIn wahr der/die noch etwas dazu leistet, der/die eine Extraleistung erbringt, sozusagen diejenigen, die das als selbstverständlich sehen, nehmen mich wahrscheinlich als DolmetscherIn wahr.

I: Inwiefern beeinflusst deine persönliche Haltung deine Arbeit als DolmetscherIn in der Wirtschaft?

T4: Ich würde sagen, dass ich aus meinem Studium gelernt habe, solche Situationen auch zu meistern, da mir oft passiert ist während des Studiums, dass ich mich eben nicht wohl gefühlt habe, dass ich mich eben nicht vorbereitet genug gefühlt habe und dass ich beim Dolmetschen gemerkt habe, OK, ich mache Fehler und ich habe glaube ich gelernt mit solchen Situationen umzugehen. Ich glaube, dass ich selber merke, dass ich nicht mein Bestes gebe, wenn ich zum Beispiel unter Druck bin, wenn ich mich nicht wohl fühle, aber gleichzeitig habe ich auch das Gefühl, dass die anderen das nicht wahrnehmen, dass die anderen das nicht merken. Weil ich sozusagen gelernt habe, auch mit Pockerverface zu arbeiten, nicht das Gefühl zu geben, dass ich in dem Moment Schwierigkeiten habe und mich nicht wohl fühle und ich habe bis jetzt

immer positive Feedbacks diesbezüglich erhalten. Zum Beispiel von der Kollegin XY, die mit mir im letzten Meeting war, wo ich gedolmetscht habe, und ich hatte selber das Gefühl, nicht so gut gedolmetscht zu haben und im Gegenteil hat sie gemeint, dass ich super war und dass ich das mega gut gemacht habe. Und deswegen glaube ich, dass meine sozusagen, wenn ich Schwierigkeiten habe oder mich unwohl fühle, das nicht ganz so rüberkommt, wie ich das bei mir spüre.

I: Kannst du noch weitere Beispiele für Situationen geben, in denen deine Selbstwahrnehmung deine Leistung beeinflusst hat, positiv oder negativ?

T4: Negativ wäre zum Beispiel, wenn die Kunden beziehungsweise die Ansprechpartner aggressiv sind und keine Geduld zeigen, wenn du nicht schnell genug dolmetschst beziehungsweise wenn sie dich, wenn sie dich oder den Ansprechpartner beim Reden unterbrechen. Das hat mich immer so unter Druck gebracht und da muss man sich schon konzentrieren, um eine gute Leistung zu erbringen. Im Gegenteil ist das sehr positiv, wenn der Kunde beziehungsweise der Ansprechpartner offen sind und sich Zeit nehmen, um (...) dir die Zeit zu geben, zu dolmetschen oder wenn du Fragen stellst, (...) wenn sie sich die Zeit nehmen, dir zu erklären, was sie gemeint haben. Und im Allgemeinen finde ich das wichtig, wenn ich für einen Kunden dolmetsche, mit dem ich eine gute Beziehung habe, wo ich zum Beispiel weiß, dass diese Person freundlich ist, dass diese Person nicht aggressiv wird, dass ich ruhig Fragen stellen kann und nachfragen kann, falls irgendwas nicht klar ist und dass ich da nicht keinen Ärger bekommen sozusagen oder dass sie nicht aggressiv werden.

I: Also deine Selbstwahrnehmung ist in dem Fall dann beeinflusst von der Fremdwahrnehmung der Anderen?

T4: Ja, auf jeden Fall. Manchmal hat ich glaube, das hat jeder Tage, wo man aufwacht und einfach das Gefühl hat, dass man die Sprache nicht gut kann, dass man sich nicht gut ausdrücken kann und das spielt auch eine große Rolle, wie ich mich selber fühle, wenn ich das Gefühl habe, ich kann die Situation gut meistern, weil ich die Terminologie habe, weil ich mich mit dem Thema auskenne beziehungsweise weil ich an dem Tag besonders gut aufgewacht bin und konzentriert bin und so weiter, dann ist es auch ziemlich egal, wie sich die anderen verhalten oder bis zu einem gewissen Grad natürlich an den Tagen wo man sich vielleicht ein bisschen müder fühlt oder wo das Gehirn nicht ganz mitspielt ist die Haltung der anderen schon, schon spielt da die Haltung der anderen schon eine große Rolle.

I: Wie gehst du mit schwierigen Kommunikationssituationen um? Insbesondere wenn es um komplexe, fachsprachliche Themen geht.

T4: Das Erste, was ich mache, ist auf jeden Fall ruhig zu bleiben. Ich versuche, nicht nervös zu werden und ich sage mir, dass ich sozusagen ihr Mittel bin, um sich zu verstehen und dass sich in der Situation wichtig bin und daher ist es wichtig, dass ich auch genau verstehe, was gesagt

wird und wie wir, wie ich bereits erwähnte Fragen (...) stelle falls mir irgendwas nicht klar ist, egal wie diese Fragen angenommen werden, weil das Wichtigste ist eben, dass ich verstehe und dass ich damit die anderen zum Verstehen bringen kann. Natürlich ist es unangenehm, wenn man das Gefühl hat, dass man die Terminologie nicht beherrscht beziehungsweise wenn die Teilnehmer aggressiv werden oder sich nicht genau eignen können. Aber ich glaube, dass in meinem Studium gelernt habe, wie man mit solchen Situationen umgeht, damit man ruhig bleibt und trotzdem das Beste aus der Situation macht. (...) Wenn ich die Terminologie zum Beispiel nicht hundertprozentig beherrsche, entweder versuche ich das mit anderen Wörtern zu sagen, wenn es möglich ist, ansonsten sage ich das hoffentlich offensichtlich, dass ich dieses Wort nicht auf der anderen Sprache kenne und dass ich kurz nachschauen muss, wie das Wort heißt, auf Deutsch oder auf Italienisch, damit ich auch nichts Falsches sage. Ich glaube, das Wichtigste ist bei mir, wenn ich dolmetsche, dass ich wirklich die Botschaft (...) übermitteln kann.

I: Hast du das Gefühl und dass deine Rolle als Dolmetscherin angemessen anerkannt wird?

T4: Auf jeden Fall, ja. Intern habe ich schon das starke Gefühl, dass ich wahrgenommen werde und dass ich, dass sie wirklich dankbar sind, dass ich da bin und dass ich das übernehmen kann. (...) Weil wahrscheinlich bevor ich gekommen bin, mussten sie das selber machen, ohne das wirklich gelernt zu haben oder studiert zu haben. (...) Und ich weiß nicht, ob sie sich dabei wohl gefühlt haben und ich habe manchmal das Gefühl, dass sie sehr erleichtert sind, weil ich da bin und weil ich das für sie übernehmen kann.

I: Also das heißt die meisten Dolmetsteinsätze werden sozusagen an dich abgegeben?

T4: Wenn es möglich ist, ja, ich bin immer die Erste, die einspringt, wenn ich nicht verfügbar bin, wenn ich im Urlaub bin, wenn ich was anderes zu tun habe, dann kommen die Anderen zum Einsatz. Aber ich bin immer die erste Person, die dafür verwendet wird, sage ich jetzt mal.

I: Wie würdest du deine persönliche Bedeutung für den Erfolg von B2B-Gesprächen die du dolmetschst einschätzen?

T4: Ich glaube, ich bin bei Gesprächen, die gedolmetscht werden müssen, unerlässlich. Sonst würde die Kommunikation nicht stattfinden können. Natürlich könnten meine Kollegen die Dolmetschung übernehmen, aber meine persönliche Rolle im Gespräch ist unerlässlich, sonst würde die Kommunikation gar nicht stattfinden.

I: Und was ist, wenn du zum Beispiel Fehler machst oder wenn du einen schlechten Tag hast, hast du das Gefühl, dass es dann eventuell zum Misserfolg werden könnte?

T4: Misserfolg ist zu hart, Misserfolg passiert eigentlich nie, wenn man dort ist (...) und zum Einsatz kommt, weil (...) selbst selbst wenn man Fehler macht und sich dann korrigieren muss beziehungsweise, wenn man nachfragen muss und vielleicht ein bisschen länger Zeit braucht, um alles zu übersetzen oder zu dolmetschen, ist meine Präsenz unerlässlich. Das heißt, Misserfolg kann das nicht bezeichnet werden, weil Misserfolg wäre, wenn die Kommunikation nicht stattfinden würde. Und wenn ich da bin, findet die Kommunikation statt teilweise besser, teilweise schlechter, aber die Kommunikation findet statt und das ist das Wichtigste, finde ich, an an der ganzen Sache.

I: Wusstest du, dass es einen Ethikkodex der AHK Italien gibt? Und wenn ja, inwiefern beeinflusst dieser deine Arbeit und eventuelle Dolmetsteinsätze?

T4: Ich wusste schon, dass sowas existiert.

I: Ich lese dir einen Auszug vor: Mit der Einstellung im Unternehmen verpflichtest du dich den folgenden neuen Prinzipien: Respekt der Person und Unparteilichkeit, Rechenschaftspflicht und Einhaltung der Gesetze, Fairness und Loyalität, Transparenz, Schutz der Privatsphäre und Vertraulichkeit, Hervorragendes Gesundheitsschutzes der ArbeitnehmerInnen, fairer Wettbewerb, ökologische Nachhaltigkeit und Einhaltung der Vorschriften zur Bekämpfung von Geldwäsche.

T4: Ich glaube es hat keinen richtigen Einfluss auf meine Arbeit oder Dolmetscheinsätze. Ich glaube nicht, weil ich dort bin als, wie soll ich das sagen warte (...) ich muss meinen Kunden nicht verteidigen. Meine Rolle in der Kommunikation ist, dass ich alles für die Parteien verständlich mache (...) wörtlich. Ich, mir ist es grundsätzlich egal, ob man zu einer Zusammenarbeit dann tatsächlich kommt oder nicht. Das Einzige, was mir bereits passiert ist, ist, dass wir die Aussage der Parteien ein bisschen geschwächt haben, weil die Parteien oder die, die die Teilnehmende aggressiv gesprochen haben und zum Teil beleidigend und das wurde in der Dolmetschung ausgelassen.

I: Kannst du da ein Beispiel bringen?

T4: Ja, wir haben mit einem etwas älteren Kunden zu tun gehabt, der eine sozusagen andere, einen anderen kulturellen Hintergrund hatte als deutschen und italienischen. Er hat im Rahmen des Videocalls viel geschrien und auch aggressive Aussagen erbracht.

I: Weißt du noch weißt du noch, was er genau gesagt hat?

T4: Ja, er, während der Handelsvertreter in diesem Fall über sich erzählt hat und über seine Aktivität erzählt hat, hat er, der ältere Teilnehmer, hat geschrien, dass es ihm das nicht

interessiert und dass er sich bitte kurz halten soll, weil er keine Zeit hat, um das ganze Leben vom Handelsvertreter zu hören. Und das haben wir natürlich, das habe ich natürlich nicht so gedolmetscht. Ich habe da gesagt, ich habe da den Handelsvertreter gefragt, ob wir bitte kürzere Sätze formulieren kann, damit wir öfters dolmetschen können. Das heißt, das kann aber nicht Unparteilichkeit genannt werden und auch nicht nicht-Transparenz. Da spielt man nicht nur die DolmetscherInnenrolle, sondern auch die ModeratorIn und versucht, die Kommunikation so gut wie möglich und so reibungslos wie möglich zu gestalten.

I: Also heißt für dich ist sozusagen Erfolg nicht das Unterschreiben von einem Vertrag? Also es ist nicht der wirtschaftliche Erfolg sozusagen.

T4: Ja, das ist natürlich gut. Es ist natürlich gut, das freut mich immer, wenn das tatsächlich passiert, aber das ist nicht meine Aufgabe, dies geschehen zu lassen. Meine Aufgabe ist, dass sich die Parteien verstehen und dass sie eine klare Idee voneinander haben, dass sie eine klare Idee haben, ob sie miteinander zusammenarbeiten möchten, dass sie eine klare Idee haben, was die anderen machen, was die Produkte sind, wie eine Zusammenarbeit aussehen würde. Aber mein Ziel ist sozusagen jetzt nicht, oder meine Aufgabe ist nicht, dass sie dann unterschreiben.

I: OK, weil ihr so weit einfach nicht geht. In der Verhandlung.

T4: Auch nicht ja.

I: Es ist immer nur es ist immer nur das erste Gespräch sozusagen das Kennenlerngespräch OK.

T4: Genau. Meistens.

3. IRPI-Fragebogen T1-T4

T1 – ProbandIn 1

Appendix 103

T1

Part B

The purpose of this questionnaire is to collect information about your work as an interpreter. Please answer the following questions from your own experience and perceptions. Please respond to each of the items using the following scale:

CD	SD	D	A	SA	CA
Completely disagree	Strongly disagree	Disagree	Agree	Strongly agree	Completely agree

Please circle the option that best represents your position. Please respond in terms of your own perceptions and experience, rather than your general beliefs about the profession.

- 1- As an interpreter, I should adhere to the conversational conventions established by the speakers. CD SD D A SA CA
- 2- During my work, I am careful not to change the tone used by the parties. CD SD D A SA CA
- 3- My work as an interpreter has to be accurate; there is no room for guessing games on feelings and emotions. CD SD D A SA CA
- 4- The greatest challenge is to maintain my second language, especially if it is not spoken in the country where I live. CD SD D A SA CA
- 5- An interpreter is a professional who provides a service and has no voice in the interaction. CD SD D A SA CA
- 6- I use the language variety of my place of origin during the interpretation. CD SD D A SA CA
- 7- It is not my job to remind the parties whose turn it is to speak. CD SD D A SA CA
- 8- Assuring the parties that they will be heard means conveying their emotions even if they are not expressed by words. CD SD D A SA CA
- 9- During an interpretation I constantly check my position to be neutral. CD SD D A SA CA
- 10- If a party's words are culturally inappropriate, I need to make her/him aware of that. CD SD D A SA CA
- 11- If the parties do not respect each other, it is not my role to try to improve that situation. CD SD D A SA CA
- 12- I only use my register and not that of the parties. CD SD D A SA CA
- 13- The two parties will trust each other during the conversation neither more nor less than they would if they were communicating without an interpreter. CD SD D A SA CA

	CD	SD	D	A	SA	CA
	Completely disagree	Strongly disagree	Disagree	Agree	Strongly agree	Completely agree
14- I never interrupt an interpretation to educate the parties on cultural differences.					CD SD <u>D</u> A SA CA	
15- As long as the meaning is conveyed, the cross-cultural differences are not a problem.					CD SD <u>D</u> A SA CA	
16- My work cannot begin until the less dominant party feels at ease with the more dominant one.					CD SD D <u>A</u> SA CA	
17- If the parties want their feelings and emotions to get interpreted they have to express them in words.					CD SD <u>D</u> A SA CA	
18- It is easier for me to establish trust with the party with whom I have more in common.					CD SD D A <u>SA</u> CA	
19- I can only work with what has been expressed in words.					CD SD <u>D</u> A SA CA	
20- If one party, unaware of the other's culture, commits a <i>faux pas</i> , I always compensate for that.					CD SD D A <u>SA</u> CA	
21- My job, as an interpreter, is not to balance the power differentials that exist between the parties.					CD SD D <u>A</u> SA CA	
22- While interpreting, it is simply impossible to be value neutral.					CD SD <u>D</u> A SA CA	
23- As an interpreter, I am the only party to the conversation who can control the flow of communication.					CD SD D <u>A</u> SA CA	
24- My job is not well done if the concerns of the less dominant party have not been explored throughout my interpretation.					CD SD D <u>A</u> SA CA	
25- If there are cultural differences between the parties, the interpreter needs to iron them out before real communication can take place.					CD SD D A <u>SA</u> CA	
26- I have the right to interrupt the parties whenever I need to, in order to assure smooth communication.					CD SD <u>D</u> A SA CA	
27- When the interpreter is present to convey the meaning, the conversation can proceed on a culturally neutral stage.					CD SD <u>D</u> A SA CA	
28- Even if I am working for both parties, I clearly give a voice to the weaker one.					CD <u>SD</u> D A SA CA	
29- Sometimes interpreting tears is more necessary than interpreting the words that accompany them.					CD SD D A <u>SA</u> CA	

CD	SD	D	A	SA	CA
Completely disagree	Strongly disagree	Disagree	Agree	Strongly agree	Completely agree
30- My job is to try to make sense of the emotional component and convey it as I interpret the words I hear.	CD	SD	D	A	SA CA
31- It is not always possible to maintain my professional stance.	CD	SD	D	A	SA CA
32- During my interpretations, my goal is to gain the less dominant party's trust more than the more dominant's.	CD	SD	D	A	SA CA
33- I do not need to interpret conflicts in values unless the parties specifically mention them.	CD	SD	D	A	SA CA
34- As an interpreter my role is to compensate for the power differentials between the parties.	CD	SD	D	A	SA CA
35- If one of the parties is disrespectful, part of my role is to compensate for that throughout the interpretation.	CD	SD	D	A	SA CA
36- My job is to educate parties on cultural differences to help them communicate in spite of them.	CD	SD	D	A	SA CA
37- It is not my job to try to read the parties' emotions or re-express them.	CD	SD	D	A	SA CA
38- As an interpreter, part of my role is to present my own voice during the interaction.	CD	SD	D	A	SA CA

Thank you very much for your time and cooperation!

PS: If you would agree to answer some further questions or would like to receive result of this study, please write your contact information:

_____ I am willing to discuss these issues further

_____ Please send me information about the results of the study

Name: _____

E-mail: _____

Ph: _____

Thanks again !

Part B

The purpose of this questionnaire is to collect information about your work as an interpreter. Please answer the following questions from your own experience and perceptions. Please respond to each of the items using the following scale:

CD	SD	D	A	SA	CA
Completely disagree	Strongly disagree	Disagree	Agree	Strongly agree	Completely agree

Please circle the option that best represents your position. Please respond in terms of your own perceptions and experience, rather than your general beliefs about the profession.

1- As an interpreter, I should adhere to the conversational conventions established by the speakers	CD	SD	☒ D	A	SA	CA
2- During my work, I am careful not to change the tone used by the parties.	CD	SD	☒ D	A	SA	CA
3- My work as an interpreter has to be accurate; there is no room for guessing games on feelings and emotions.	CD	SD	D	☒ A	SA	CA
4- The greatest challenge is to maintain my second language, especially if it is not spoken in the country where I live.	CD	SD	☒ D	A	SA	CA
5- An interpreter is a professional who provides a service and has no voice in the interaction.	CD	SD	☒ D	A	SA	CA
6- I use the language variety of my place of origin during the interpretation.	CD	SD	☒ D	A	SA	CA
7- It is not my job to remind the parties whose turn it is to speak.	CD	SD	☒ D	A	SA	CA
8- Assuring the parties that they will be heard means conveying their emotions even if they are not expressed by words.	CD	SD	D	A	☒ SA	CA
9- During an interpretation I constantly check my position to be neutral.	CD	SD	D	☒ A	SA	CA
10- If a party's words are culturally inappropriate, I need to make her/him aware of that.	CD	SD	D	A	☒ SA	CA
11- If the parties do not respect each other, it is not my role to try to improve that situation.	CD	☒ SD	D	A	SA	CA
12- I only use my register and not that of the parties.	CD	SD	☒ D	A	SA	CA
13- The two parties will trust each other during the conversation neither more nor less than they would if they were communicating without an interpreter.	CD	☒ SD	D	A	SA	CA

CD	SD	D	A	SA	CA
Completely disagree	Strongly disagree	Disagree	Agree	Strongly agree	Completely agree
14- I never interrupt an interpretation to educate the parties on cultural differences.				CD SD D A SA CA	
15- As long as the meaning is conveyed, the cross-cultural differences are not a problem.				CD SD D A SA CA	
16- My work cannot begin until the less dominant party feels at ease with the more dominant one.				CD SD D A SA CA	
17- If the parties want their feelings and emotions to get interpreted they have to express them in words.				CD SD D A SA CA	
18- It is easier for me to establish trust with the party with whom I have more in common.				CD SD D A SA CA	
19- I can only work with what has been expressed in words.				CD SD D A SA CA	
20- If one party, unaware of the other's culture, commits a <i>faux pas</i> , I always compensate for that.				CD SD D A SA CA	
21- My job, as an interpreter, is not to balance the power differentials that exist between the parties.				CD SD D A SA CA	
22- While interpreting, it is simply impossible to be value neutral.				CD SD D A SA CA	
23- As an interpreter, I am the only party to the conversation who can control the flow of communication.				CD SD D A SA CA	
24- My job is not well done if the concerns of the less dominant party have not been explored throughout my interpretation.				CD SD D A SA CA	
25- If there are cultural differences between the parties, the interpreter needs to iron them out before real communication can take place.				CD SD D A SA CA	
26- I have the right to interrupt the parties whenever I need to, in order to assure smooth communication.				CD SD D A SA CA	
27- When the interpreter is present to convey the meaning, the conversation can proceed on a culturally neutral stage.				CD SD D A SA CA	
28- Even if I am working for both parties, I clearly give a voice to the weaker one.				CD SD D A SA CA	
29- Sometimes interpreting tears is more necessary than interpreting the words that accompany them.				CD SD D A SA CA	?

CD	SD	D	A	SA	CA
Completely disagree	Strongly disagree	Disagree	Agree	Strongly agree	Completely agree
30- My job is to try to make sense of the emotional component and convey it as I interpret the words I hear.				CD SD D <u>A</u> SA CA	
31- It is not always possible to maintain my professional stance.				CD <u>SD</u> D A SA CA	
32- During my interpretations, my goal is to gain the less dominant party's trust more than the more dominant's.				<u>CD</u> SD D A SA CA	
33- I do not need to interpret conflicts in values unless the parties specifically mention them.				CD <u>SD</u> D A SA CA	
34- As an interpreter my role is to compensate for the power differentials between the parties.				CD SD D <u>A</u> SA CA	
35- If one of the parties is disrespectful, part of my role is to compensate for that throughout the interpretation.				CD SD D A <u>SA</u> CA	
36- My job is to educate parties on cultural differences to help them communicate in spite of them.				CD SD D A <u>SA</u> CA	
37- It is not my job to try to read the parties' emotions or re-express them.				CD SD <u>D</u> A SA CA	
38- As an interpreter, part of my role is to present my own voice during the interaction.				CD <u>SD</u> D A SA CA	

Thank you very much for your time and cooperation!

PS: If you would agree to answer some further questions or would like to receive results of this study, please write your contact information.

_____ I am willing to discuss these issues further

_____ Please send me information about the results of the study

Name: _____

E-mail: _____

Ph: _____

Thanks again !

T3

Part B

The purpose of this questionnaire is to collect information about your work as an interpreter. Please answer the following questions from your own experience and perceptions. Please respond to each of the items using the following scale:

CD	SD	D	A	SA	CA
Completely disagree	Strongly disagree	Disagree	Agree	Strongly agree	Completely agree

Please circle the option that best represents your position. Please respond in terms of your own perceptions and experience, rather than your general beliefs about the profession.

1- As an interpreter, I should adhere to the conversational conventions established by the speakers	CD	SD	<u>D</u>	A	SA	CA
2- During my work, I am careful not to change the tone used by the parties.	CD	SD	<u>D</u>	A	SA	CA
3- My work as an interpreter has to be accurate; there is no room for guessing games on feelings and emotions.	CD	<u>SD</u>	D	A	SA	CA
4- The greatest challenge is to maintain my second language, especially if it is not spoken in the country where I live.	CD	SD	D	A	SA	<u>CA</u>
5- An interpreter is a professional who provides a service and has no voice in the interaction.	<u>CD</u>	SD	D	A	SA	CA
6- I use the language variety of my place of origin during the interpretation.	CD	SD	<u>D</u>	A	SA	CA
7- It is not my job to remind the parties whose turn it is to speak.	<u>CD</u>	SD	D	A	SA	CA
8- Assuring the parties that they will be heard means conveying their emotions even if they are not expressed by words.	CD	SD	D	<u>A</u>	SA	CA
9- During an interpretation I constantly check my position to be neutral.	CD	SD	<u>D</u>	A	SA	CA
10- If a party's words are culturally inappropriate, I need to make her/him aware of that.	CD	SD	D	A	SA	<u>CA</u>
11- If the parties do not respect each other, it is not my role to try to improve that situation.	<u>CD</u>	SD	D	A	SA	CA
12- I only use my register and not that of the parties.	CD	SD	D	<u>A</u>	SA	CA
13- The two parties will trust each other during the conversation neither more nor less than they would if they were communicating without an interpreter.	<u>CD</u>	SD	D	A	SA	CA

CD	SD	D	A	SA	CA
Completely disagree	Strongly disagree	Disagree	Agree	Strongly agree	Completely agree
14- I never interrupt an interpretation to educate the parties on cultural differences.				CD	SD D A SA CA
15- As long as the meaning is conveyed, the cross-cultural differences are not a problem.				CD	SD D A SA CA
16- My work cannot begin until the less dominant party feels at ease with the more dominant one.				CD	SD D A SA CA
17- If the parties want their feelings and emotions to get interpreted they have to express them in words.				CD	SD D A SA CA
18- It is easier for me to establish trust with the party with whom I have more in common.				CD	SD D A SA CA
19- I can only work with what has been expressed in words.				CD	SD D A SA CA
20- If one party, unaware of the other's culture, commits a <i>faux pas</i> , I always compensate for that.				CD	SD D A SA CA
21- My job, as an interpreter, is not to balance the power differentials that exist between the parties.				CD	SD D A SA CA
22- While interpreting, it is simply impossible to be value neutral.				CD	SD D A SA CA
23- As an interpreter, I am the only party to the conversation who can control the flow of communication.				CD	SD D A SA CA
24- My job is not well done if the concerns of the less dominant party have not been explored throughout my interpretation.				CD	SD D A SA CA
25- If there are cultural differences between the parties, the interpreter needs to iron them out before real communication can take place.				CD	SD D A SA CA
26- I have the right to interrupt the parties whenever I need to, in order to assure smooth communication.				CD	SD D A SA CA
27- When the interpreter is present to convey the meaning, the conversation can proceed on a culturally neutral stage.				CD	SD D A SA CA
28- Even if I am working for both parties, I clearly give a voice to the weaker one.				CD	SD D A SA CA
29- Sometimes interpreting tears is more necessary than interpreting the words that accompany them.				CD	SD D A SA CA

CD	SD	D	A	SA	CA
Completely disagree	Strongly disagree	Disagree	Agree	Strongly agree	Completely agree
30- My job is to try to make sense of the emotional component and convey it as I interpret the words I hear.				CD	SD D A SA CA
31- It is not always possible to maintain my professional stance.				CD	SD D A SA CA
32- During my interpretations, my goal is to gain the less dominant party's trust more than the more dominant's.				CD	SD D A SA CA
33- I do not need to interpret conflicts in values unless the parties specifically mention them.				CD	SD D A SA CA
34- As an interpreter my role is to compensate for the power differentials between the parties.				CD	SD D A SA CA
35- If one of the parties is disrespectful, part of my role is to compensate for that throughout the interpretation.				CD	SD D A SA CA
36- My job is to educate parties on cultural differences to help them communicate in spite of them.				CD	SD D A SA CA
37- It is not my job to try to read the parties' emotions or re-express them.				CD	SD D A SA CA
38- As an interpreter, part of my role is to present my own voice during the interaction.				CD	SD D A SA CA

Thank you very much for your time and cooperation!

PS: If you would agree to answer some further questions or would like to receive results of this study, please write your contact information.

_____ I am willing to discuss these issues further

_____ Please send me information about the results of the study

Name: _____

E-mail: _____

Ph: _____

Thanks again !

Part B

The purpose of this questionnaire is to collect information about your work as an interpreter. Please answer the following questions from your own experience and perceptions. Please respond to each of the items using the following scale:

CD	SD	D	A	SA	CA
Completely disagree	Strongly disagree	Disagree	Agree	Strongly agree	Completely agree
Please circle the option that best represents your position. Please respond in terms of your own perceptions and experience, rather than your general beliefs about the profession.					
1- As an interpreter, I should adhere to the conversational conventions established by the speakers					
					CD SD ☒ A SA CA
2- During my work, I am careful not to change the tone used by the parties.					
					CD SD ☒ A SA CA
3- My work as an interpreter has to be accurate; there is no room for guessing games on feelings and emotions.					
					CD SD D A ☒ SA CA
4- The greatest challenge is to maintain my second language, especially if it is not spoken in the country where I live.					
					CD ☒ D A SA CA
5- An interpreter is a professional who provides a service and has no voice in the interaction.					
					CD SD ☒ A SA CA
6- I use the language variety of my place of origin during the interpretation.					
					CD ☒ D A SA CA
7- It is not my job to remind the parties whose turn it is to speak.					
					CD ☒ D A SA CA
8- Assuring the parties that they will be heard means conveying their emotions even if they are not expressed by words.					
					CD SD D ☒ SA CA
9- During an interpretation I constantly check my position to be neutral.					
					CD SD ☒ A SA CA
10- If a party's words are culturally inappropriate, I need to make her/him aware of that.					
					CD SD D A ☒ SA CA
11- If the parties do not respect each other, it is not my role to try to improve that situation.					
					CD ☒ D A SA CA
12- I only use my register and not that of the parties.					
					CD SD ☒ A SA CA
13- The two parties will trust each other during the conversation neither more nor less than they would if they were communicating without an interpreter.					
					☒ SD D A SA CA

CD	SD	D	A	SA	CA
Completely disagree	Strongly disagree	Disagree	Agree	Strongly agree	Completely agree
14- I never interrupt an interpretation to educate the parties on cultural differences.				CD	SD D A SA CA
15- As long as the meaning is conveyed, the cross-cultural differences are not a problem.				CD	SD D A SA CA
16- My work cannot begin until the less dominant party feels at ease with the more dominant one.				CD SD D	X SA CA
17- If the parties want their feelings and emotions to get interpreted they have to express them in words.				CD SD D	X SA CA
18- It is easier for me to establish trust with the party with whom I have more in common.				CD SD D	X SA CA
19- I can only work with what has been expressed in words.				CD SD	X A SA CA
20- If one party, unaware of the other's culture, commits a <i>faux pas</i> , I always compensate for that.				CD SD D A	SA X CA
21- My job, as an interpreter, is not to balance the power differences that exist between the parties.				CD SD D	X SA CA
22- While interpreting, it is simply impossible to be value neutral.				CD SD D A	X CA
23- As an interpreter, I am the only party to the conversation who can control the flow of communication.				CD SD D	X SA CA
24- My job is not well done if the concerns of the less dominant party have not been explored throughout my interpretation.				CD SD D	X SA CA
25- If there are cultural differences between the parties, the interpreter needs to iron them out before real communication can take place.				CD SD D	X SA CA
26- I have the right to interrupt the parties whenever I need to, in order to assure smooth communication.				CD SD D A	SA X CA
27- When the interpreter is present to convey the meaning, the conversation can proceed on a culturally neutral stage.				CD SD	X A SA CA
28- Even if I am working for both parties, I clearly give a voice to the weaker one.				CD SD D	X SA CA
29- Sometimes interpreting tears is more necessary than interpreting the words that accompany them.				CD SD D	X SA CA

CD	SD	D	A	SA	CA
Completely disagree	Strongly disagree	Disagree	Agree	Strongly agree	Completely agree
30- My job is to try to make sense of the emotional component and convey it as I interpret the words I hear.				CD SD D A SA CA	
31- It is not always possible to maintain my professional stance.				CD SD A SA CA	→ D
32- During my interpretations, my goal is to gain the less dominant party's trust more than the more dominant's.				CD SD A SA CA	
33- I do not need to interpret conflicts in values unless the parties specifically mention them.				CD SD A SA CA	
34- As an interpreter my role is to compensate for the power differentials between the parties.				CD SD A SA CA	
35- If one of the parties is disrespectful, part of my role is to compensate for that throughout the interpretation.				CD SD D A SA CA	
36- My job is to educate parties on cultural differences to help them communicate in spite of them.				CD SD D A SA CA	
37- It is not my job to try to read the parties' emotions or re-express them.				CD SD D A SA CA	
38- As an interpreter, part of my role is to present my own voice during the interaction.				CD SD D A SA CA	

Thank you very much for your time and cooperation!

PS: If you would agree to answer some further questions or would like to receive results of this study, please write your contact information.

_____ I am willing to discuss these issues further

_____ Please send me information about the results of the study

Name: _____

E-mail: _____

Ph: _____

(Thanks again !

4. Abstract - Deutsch

Die Bedeutsamkeit des Wirtschaftssektors für DolmetscherInnen ist unbestritten, wenn auch in der Forschung unterrepräsentiert. Diese wissenschaftliche Arbeit beschäftigt sich mit dem Thema des *non-professional Interpreting (NPI)* im Kontext des Dolmetschens in der Wirtschaft. Zuerst werden die theoretischen Grundlagen zum Wirtschaftsdolmetschen präsentiert unter Betrachtung der Forschungslandschaft und der größten Herausforderungen, um dann auf Formen des Laiendolmetschens und die Professionalisierungsfragen im Zusammenhang mit dem Konzept des *boundary work* einzugehen. Anhand einer empirischen Untersuchung, die Interviews und das Ausfüllen einer adaptierten Version des *IRPI*-Fragebogens nach Angelelli mit vier ProbandInnen umfasst, wird eine umfassende Darstellung der Selbstwahrnehmung dieser UnternehmensdolmetscherInnen erstellt.

5. Abstract - English

The importance of the business sector for interpreters remains undisputed, even it is underrepresented in research. This master's thesis addresses the topic of non-professional interpreting (NPI) in the context of business interpreting. First, the theoretical foundations of the field are presented, considering the state of research and the main challenges. Then, the different forms of non-professional interpreting and issues of professionalization, particularly in relation to the concept of boundary work, are discussed. Based on an empirical study involving interviews and the compilation of an adapted version of Angelelli's IRPI questionnaire with four respondents, a comprehensive overview of these business interpreter's self-perception is provided.