

MASTERARBEIT | MASTER'S THESIS

Titel | Title

Konsekutives Ferndolmetschen

Eine Studie zu Störfaktoren und Monitoringstrategien

verfasst von | submitted by

Karolina Kart 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 070 331 375

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

Masterstudium Translation Deutsch Polnisch

Betreut von | Supervisor:

Univ.-Prof. Mag. Dr. Mira Kadric-Scheiber

Mitbetreut von | Co-Supervisor:

Dr. Ivana Havelka Bakk. MA

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	6
1. Konsekutives Ferndolmetschen.....	9
1.1. Kommunikationskonstellationen des Ferndolmetschens	9
1.2. Geschichtlicher Rückblick über die Formen des Ferndolmetschens - Unterschiedliche Techniken bedürfen unterschiedliche Strategien	17
1.3. Bisheriger Forschungsstand zu den Störfaktoren sowie Monitoring- und Anpassungsstrategien.....	23
1.4. Stress.....	26
1.4.1. Stressfaktoren beim Ferndolmetschen	30
1.5. Turn taking.....	32
2. Wahrnehmungs- und Realisierungsbedingungen.....	35
2.1. Belastungen und Störfaktoren.....	39
2.2. Monitoring und Anpassung	43
2.2.1. Digitale Kompetenzen	50
2.2.2. Arbeitsmittel.....	51
3. Dolmetschwissenschaftliche Untersuchung.....	53
3.1. Forschungsziel und Forschungsfragen	53
3.2. Methode.....	54
3.3. Vorbereitung	56
3.3.1. ExpertInnentypen.....	57
3.4. Gestaltung und Durchführung der ExpertInneninterviews	57
3.5. Auswertungsmethode	58
3.6. Ergebnisse der Analyse	63
3.6.1. Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens.....	63
3.6.2. Wahrnehmung von Belastungen und Störfaktoren beim Konsekutiven Ferndolmetschen	71
3.6.3. Auswirkungen von Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens auf die DolmetscherInnen	72
3.6.4. Strategien und Umgang der DolmetscherInnen mit Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens.....	76
3.6.4.1. Nutzung von Arbeitspausen.....	86
3.6.5. Nutzung des eigenen Ebenbildes der DolmetscherInnen auf dem Monitor für Kontroll- und Anpassungszwecke.....	87
3.6.5.1. Persönliche Einstellung der DolmetscherInnen zum Monitoring.....	89
3.6.6. Informationen vor und während des Dolmetschauftrags	90

4. Conclusio und Ausblick.....	95
5. Literaturverzeichnis.....	102
6. Anhang.....	108
Anhang 1: Einverständniserklärung sowie Zustimmungserklärung beziehungsweise Datenschutzmitteilung	108
Anhang 2: Leitfaden für ExpertInneninterview.....	111
Anhang 3: Kodierleitfaden 1. Version	113
Anhang 4: Kodierleitfaden 2. Version	123
Anhang 5: Ausgewähltes Interviewtranskript	136
Anhang 6: Abstract	143

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Konstellationen des Ferndolmetschens (Havelka et al. 2023:244)	
.....	11
Abb. 2: Dolmetschen über Fernzuschaltung (<i>Remote Interpreting</i>) (Havelka et al. 2023:245)	
.....	12
Abb. 3: Telekonferenzdolmetschen (<i>Teleconference Interpreting</i>) (Havelka et al. 2023:245)	
.....	14
Abb. 4: Telekonferenzdolmetschen (<i>Teleconference Interpreting</i>) (Havelka et al. 2023:246)	
.....	15
Abb. 5: Hilfsmittel (zwei Lampen), die RednerInnen Reaktion auf Sprechfluss zeigen sollen (BDÜ 2018:11)	
.....	19
Abb. 6: Positionierung der DolmetscherInnen im Gerichtssaal (BDÜ 2018:12)	
.....	19

Einleitung

Die Entwicklung der Kommunikationstechnologien hat zahlreiche Möglichkeiten für die Kommunikation aus der Ferne in Echtzeit geschaffen und zu alternativen Wegen für die Bereitstellung von Dolmetschdiensten geführt. Geografische Distanzen, aber auch unterschiedliche Zeitzonen können somit mittels Ferndolmetschen überwunden werden. Das Ferndolmetschen kann dabei in zwei Dolmetscharten unterteilt werden: das Dolmetschen per Telefon und das Dolmetschen per Video. Die unterschiedlichen Arten des Ferndolmetschens ermöglichen somit durch technikgestützte Hilfsmittel, dass sich Gesprächsbeteiligte wie auch DolmetscherInnen nicht am Ort der jeweiligen Veranstaltung befinden müssen. Je nach Bereich hat sich also das Ferndolmetschen in supranationalen Institutionen, im Rechts- und Gesundheitswesen sowie in anderen Bereichen durchgesetzt und an Bedeutung gewonnen. Das Ferndolmetschen wird also zwar immer wichtiger, birgt aber auch einige Störfaktoren, die eine reibunglose Dolmetschung verhindern können.

In der vorliegenden Masterarbeit soll somit ein genauerer Einblick in die Störfaktoren und Monitoringstrategien des Ferndolmetschens gegeben werden. Vor allem soll dabei der Fokus auf das Konsekutive Ferndolmetschen gelegt werden. Störfaktoren, die beim Einsatz des Ferndolmetschens auftreten können, werden in der wissenschaftlichen Arbeit näher beleuchtet und Monitoringstrategien, die von den DolmetscherInnen bei der Bewältigung von Herausforderungen eingesetzt werden, werden dabei in den Blick genommen. Dazu werden DolmetscherInnen befragt, die mit dem Konsekutiven Ferndolmetschen vertraut sind.

Die vorliegende Arbeit beruht deshalb auf der leitenden Fragestellung, welche Störfaktoren beim Konsekutiven Ferndolmetschen für DolmetscherInnen auftreten. Es wird dabei von der Hypothese ausgegangen, dass sowohl externe als auch interne Störfaktoren zu einer hohen Belastung bis hin zur Überlastung bei DolmetscherInnen führen. Weiters stellt sich die Frage, wie DolmetscherInnen mit diesen Störfaktoren umgehen. Um dieser Frage nachzugehen und die Hypothese zu überprüfen, wurde die Methode des leitfadengestützten ExpertInneninterviews für die Erhebung der Daten gewählt.

Daraus ergibt sich die zweite Fragestellung, und zwar, welche Monitoringstrategien von DolmetscherInnen beim Einsatz des Konsekutiven Ferndolmetschens angewandt werden. Auch diese Frage soll mithilfe von leitfadengestützten ExpertInneninterviews beantwortet werden.

Die gegenständliche wissenschaftliche Arbeit soll insofern die Forschungslücke schließen als das Konsekutive Ferndolmetschen in Hinblick auf die Monitoringstrategien, die beim Einsatz dieser Dolmetschform von den DolmetscherInnen angewandt werden und die Störfaktoren näher beleuchtet werden. Sowohl die Vermeidung von Störfaktoren als auch der Einsatz von Monitoringstrategien stellen gewichtige Faktoren bei der Optimierung von Ferndolmetschungen dar. Im Kontext der Störfaktoren sind dabei eine Reihe von Beiträgen

erschienen, wie beispielsweise jene von Havelka et al. (2023) und Havelka (2018). In ersterem Beitrag wird eine Liste mit externen und internen Störfaktoren aufgezeigt, die mit etwaigen Lösungen dazu versehen ist. Havelka et al. (2023) halten zudem fest, dass sich die fehlende physische Anwesenheit der GesprächspartnerInnen als Hindernis erweisen kann, da es zu einigen Einschränkungen in Bezug auf die Kommunikation führen kann. Auch Havelka (2018) beschreibt die Dolmetschsituation beim Gebrauch von Technik wie auch deren Einfluss auf das Handlungsgefüge von DolmetscherInnen im medizinischen Setting. Havelka (2018) zufolge würde das Ferndolmetschen im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen, keine Möglichkeit erlauben, sich geistig auf den Auftrag vorzubereiten. Zudem stellt sie fest, dass das geistige Abschließen eines Dolmetschauftrags auf Grund der mangelhaften Möglichkeiten im Gegensatz zum Dolmetschen vor Ort, nicht immer realisierbar ist. In Bezug auf Monitoringstrategien ist weiters die Publikation von Braun (2015a) zu nennen. DolmetscherInnen können dabei mithilfe des Monitorings überprüfen, ob für die Dolmetschung wichtige Gesten auf dem Monitor zu sehen sind. Auch Havelka et al. (2023) beschreiben das Monitoring als kontinuierliche Überprüfung der DolmetscherInnen während einer Dolmetschsituation.

Das erste Kapitel dieser Arbeit widmet sich der Vorstellung des Praxisfeldes des Ferndolmetschens im Allgemeinen, indem ein umfassender Überblick über die Anwendungsbereiche gegeben und eine Definition des Ferndolmetschens vorgeschlagen wird. Des Weiteren werden auch mithilfe der DIN-Norm 8578:2021-11 (2021) die Grundlagen und Prinzipien des Konsekutiven Ferndolmetschens vorgestellt. Anschließend wird der aktuelle Forschungsstand anhand der bereits bestehenden Literatur präsentiert. Ein besonderer Fokus liegt dabei auf Störfaktoren, die bei einer Ferndolmetschung auftreten können und den Monitoring- und Anpassungsstrategien, die dabei helfen sollen, diese zu reduzieren oder zu beseitigen. Auch die Entwicklung des Ferndolmetschens im Allgemeinen wird in diesem Kapitel näher beleuchtet. Dabei wird ein Blick auf die Fortschritte und Errungenschaften des Ferndolmetschens geworfen.

Das Thema Stress wird in dieser Arbeit ebenfalls aufgezeigt, da es sowohl beim traditionellen Dolmetschen als auch beim Ferndolmetschen eine große Rolle spielt. In diesem Kapitel wird das zentrale Thema Stress grundlegend behandelt. Nachdem die wichtigsten Begriffe definiert und erläutert wurden, folgen verschiedene Stresstheorien. Im Anschluss daran wird die Stressforschung im Bereich des Dolmetschens näher beleuchtet und es werden relevante Studien zu diesem Thema vorgestellt. Hierzu werden zur Analyse Studien der Universität Genf und des Europäischen Parlaments herangezogen. Auch das Thema *Turn taking* darf in diesem Kapitel nicht fehlen, da es als Steuerung und Regelung der Gespräche dient, und somit aufgrund der vorab geklärten Koordinierung des Gesprächs zu einer Stressreduktion der DolmetscherInnen führen kann. Vor allem Amato et al. (2018) haben sich mit dem *Turn taking*

beschäftigt und dabei drei Arten des Übergangs von einem *turn* zum anderen definiert, welches in Kapitel 1.5. detaillierter beschrieben wird.

In einem nächsten Kapitel werden die Wahrnehmungs- und Realisierungsbedingungen des Ferndolmetschens näher behandelt, denn im Gegensatz zum Dolmetschen vor Ort verändert die eingesetzte Technik während des Ferndolmetschens die Wahrnehmungsmöglichkeiten der DolmetscherInnen. Vor allem Havelka (2018) und Havelka et al. (2023) beschäftigten sich in ihren Untersuchungen mit den technisch bedingten Wahrnehmungsbedingungen während des Ferndolmetschens. Aufgrund der eingeschränkten Wahrnehmungsmöglichkeiten ist das Ferndolmetschen mit höheren psychischen und physischen Belastungen sowie Störfaktoren für die DolmetscherInnen verbunden. Störfaktoren werden im Rahmen dieser Arbeit sowohl in externe als auch interne Störfaktoren gegliedert und mit Lösungsvorschlägen versehen. Auch die Faktoren Monitoring und Anpassung dürfen beim Erarbeiten des Ferndolmetschens via Video nicht fehlen. Braun (2007) betont dabei allgemein die Wichtigkeit der Entwicklung von Monitoringstrategien, damit DolmetscherInnen ihr Verhalten während einer Dolmetschung überwachen und gegebenenfalls korrigieren können (vgl. Braun 2007:33). Um eine qualitativ hochwertige Ferndolmetschung zu erzielen, sollten DolmetscherInnen außerdem entsprechende digitale Kompetenzen aufweisen und mit passenden Arbeitsmitteln ausgestattet sein, die auch in diesem Kapitel thematisiert werden.

Nach der theoretischen Einbettung erfolgt der empirische Teil der Arbeit. Zunächst soll die Erhebungsmethode des leitfadengestützten ExpertInneninterviews angeführt werden. Dabei wird im Genaueren auf das Forschungsziel und die Forschungsfragen eingegangen und die Vorbereitung der ExpertInneninterviews beschrieben. Weiters wurden im empirischen Teil die ExpertInnentypen, die an dieser Studie teilgenommen haben, näher erläutert und die Gestaltung und Durchführung der Interviews mit den zuvor erwähnten ExpertInnen vorgestellt. Danach wurde die Auswertungsmethode nach Mayring (2015) detaillierter erklärt und zum Abschluss die Ergebnisse der Studie präsentiert.¹

¹ Die in der Masterarbeit verwendeten Begriffe „Gesprächbeteiligte, GesprächsteilnehmerInnen, GesprächspartnerInnen, RednerInnen und RezipientInnen“ beziehen sich auf die während des Dolmetschauftrags anwesenden Personen. Dabei handelt es sich allerdings nicht um die DolmetscherInnen selbst.

1. Konsekutives Ferndolmetschen

Es soll zunächst, um das allgemeine Verständnis zu erleichtern, eine Begriffsbestimmung des Ferndolmetschens im Allgemeinen und des Konsekutiven Ferndolmetschens im Genaueren vorgenommen werden. Letztere Dolmetschform wurde gewählt, da der Fokus dieser Arbeit auf dem Dolmetschen in dialogischen Ferndolmetsch-Settings gelegt werden soll. Somit soll zuerst eine Basis geschaffen werden, um sich in späterer Folge mit den Forschungsschwerpunkten „Störfaktoren“ und „Monitoringstrategien“ befassen zu können. Das Thema ist deswegen wichtig, weil während des Ferndolmetschens Herausforderungen in Bezug auf die Wahrnehmung und Gesprächssteuerung (*Turn taking*) auftreten können. Aus diesem Grund ist es notwendig, Monitoringstrategien und Dolmetschprozesse im Allgemeinen gezielt an unterschiedliche technikgestützte Kommunikationsszenarien anzupassen (vgl. Havelka et al. 2023:243). Im vorliegenden Kapitel soll deshalb auch das *Turn taking* analysiert werden, da es im Dialogdolmetschbereich eine große Rolle spielt.

1.1. Kommunikationskonstellationen des Ferndolmetschens

In den letzten Jahren hat der Begriff des Ferndolmetschens verschiedene Bezeichnungen gefunden. Das Ferndolmetschen ermöglicht es, dass die DolmetscherInnen oder die Gesprächsbeteiligten entweder „von der gleichen Örtlichkeit oder von außen dem Gespräch zugeschaltet werden“ (Havelka et al. 2023:243). Weiters beschreiben Ziegler und Gigliobianco (2018) das Ferndolmetschen als Kommunikation zwischen zwei oder mehr GesprächsteilnehmerInnen, die verschiedene Sprachen sprechen und sich zudem an verschiedenen Orten befinden (vgl. Ziegler & Gigliobianco 2018:121).

Die Bezeichnungen für die verschiedenen Formen des Ferndolmetschens werden dabei teilweise synonym gebraucht. Sie beziehen sich zum Beispiel entweder auf den Standort der DolmetscherInnen, wie dem Fern- beziehungsweise Teledolmetschen oder dem Telekonferenzdolmetschen, aber auch auf das Kommunikationsmedium, wie zum Beispiel das Audiodolmetschen beziehungsweise das Videodolmetschen. Auch die technische Umsetzung der Dolmetschumgebung, wie etwa das Dolmetschen mit Fernzuschaltung, ist von großer Bedeutung (vgl. Havelka et al. 2023:243).

Im Allgemeinen können DolmetscherInnen, wenn sie über die entsprechende Technik verfügen, aus verschiedenen Räumlichkeiten entweder „innerhalb oder außerhalb der gesprächsverantwortlichen Einrichtung Gesprächen zugeschaltet werden“ (Havelka et al. 2023:243). Dabei müssen bestimmte IT-technische sowie datenschutz- und sicherheitsrechtliche Maßnahmen getroffen werden (vgl. Havelka et al. 2023:243).

Da in der gegenständlichen Arbeit vor allem das Konsekutive Ferndolmetschen im Fokus steht, soll nun dieser Begriff definiert werden und im Anschluss daran einige andere Konstellationen des Ferndolmetschens samt Beispielen dazu aufgezeigt werden.

Beim Konsekutiven Ferndolmetschen handelt es sich grundsätzlich um kommunikative Ereignisse, die im öffentlichen Bereich, wie beispielsweise der Gesundheit, dem Sozialen, der Justiz sowie dem Rechtswesen, dem Gemeinwesen und den Behörden, wie auch in der Privatwirtschaft eingesetzt werden. Das Konsekutive Ferndolmetschen weist eine dialogische Struktur auf und erfordert zudem bilaterales Dolmetschen² innerhalb eines Sprachenpaars (vgl. DIN 8578:2021-11 2021:6).

Die DolmetscherInnen werden somit zu einer Präsenzveranstaltung mithilfe von Kommunikationstechnik zugeschaltet. Dies erweist sich als sinnvoll, wenn sich die Anwesenheit einer Dolmetscherin beziehungsweise eines Dolmetschers vor Ort als sehr schwierig erweist. Das kann beispielsweise der Fall sein, wenn eine qualifizierte Dolmetscherin beziehungsweise „ein qualifizierter Dolmetscher für die benötigte Sprachkombination nicht vor Ort“ verfügbar ist (DIN 8578:2021-11 2021:12). Außerdem wird diese Dolmetschform angewandt, wenn besondere Eile geboten wird oder sich ein Dolmetscheinsatz vor Ort als zu gefährlich für die Dolmetscherin beziehungsweise den Dolmetscher erweist (vgl. DIN 8578:2021-11 2021:12).

DolmetscherInnen arbeiten dabei an einer speziell eingerichteten Arbeitsstätte, wie zum Beispiel „in einem externen Dolmetsch-Hub³ oder einer individuellen Arbeitsstätte“ (DIN 8578:2021-11 2021:12). Zusätzlich dazu sei zu sagen, dass die Zuschaltung per Videokonferenz oder Audiokonferenz erfolgen kann. Um allerdings eine bessere Unterstützung der verbalen und nonverbalen Kommunikation zu erreichen, sollte vorzugsweise Videokonferenztechnik genutzt werden (vgl. DIN 8578:2021-11 2021:12).

Nun soll wieder zum Ferndolmetschen im Allgemeinen zurückgekehrt werden, um auch andere Möglichkeiten dieser Dolmetschform aufzuzeigen. Die nachfolgende Abbildung veranschaulicht verschiedene Konstellationen des Ferndolmetschens und ihre Benennungen. Allerdings muss hierbei angemerkt werden, dass sich aufgrund der rasanten technologischen Fortschritte, die Benennungen häufig und rasch ändern, was dazu führt, dass neue technologische Entwicklungen in absehbarer Zeit weitere neuartige technische Möglichkeiten

² Das bilaterale Dolmetschen wird auch als Verhandlungsdolmetschen verstanden und kann als eine Sonderform des Konsekutivdolmetschens angesehen werden. In der Regel werden dabei kurze Redeabschnitte im Ausmaß von wenigen Sätzen gedolmetscht (vgl. Odendahl 2012).

³ Ein *Hub* bietet permanente sowie temporäre Dolmetschkabinen an. Somit können mithilfe umfassender technischer Unterstützung KonferenzdolmetscherInnen aus der Ferne dolmetschen. Auch der Datenschutz und die Datensicherheit kann mithilfe eines *Hubs* problemlos eingehalten werden. Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass ein *Hub* DolmetscherInnen die Möglichkeit bietet, wie sonst auch in den für sie üblichen Konferenzsettings mit KollegInnen zusammenzuarbeiten (vgl. Havelka et al. 2020:18f.).

mit zusätzlich dazu neuen Begrifflichkeiten zur Folge haben werden (vgl. Havelka et al. 2023:244).

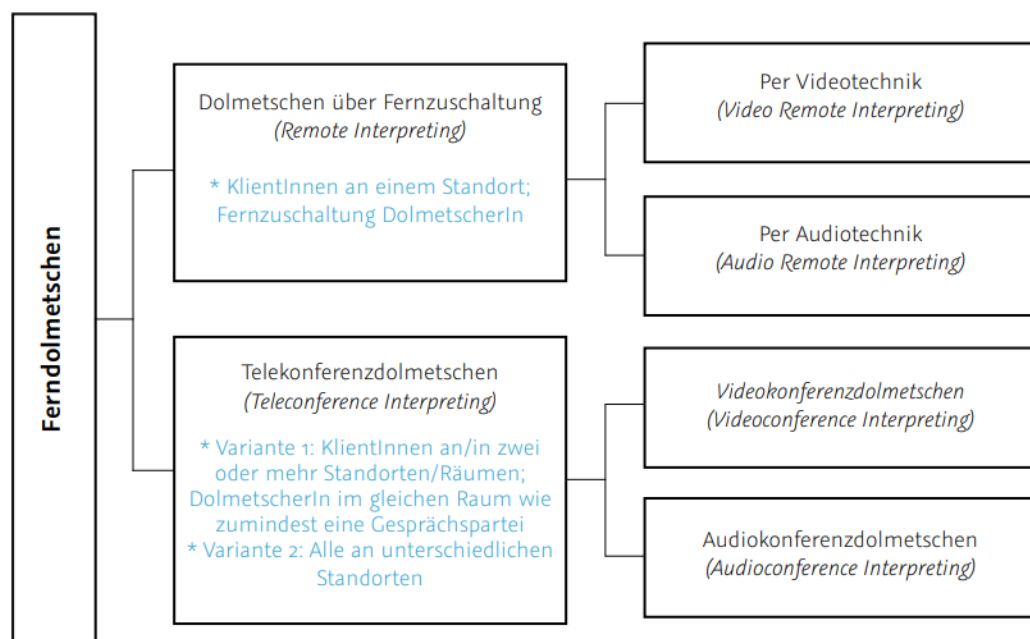


Abb. 1: Konstellationen des Ferndolmetschens (Havelka et al. 2023:244)

Welche Bezeichnungen und Unterteilungen es für das Ferndolmetschen gibt, soll nun in Anlehnung an diese Grafik behandelt werden. Diese Grafik beinhaltet Formen des Ferndolmetschens, die sowohl simultan als auch konsekutiv eingesetzt werden können. Die bisherige Begrifflichkeit ist aufgrund des bislang noch immer neuen Anwendungsbereiches nicht einheitlich. Dies spiegelt sich in den zahlreichen Bezeichnungen im englisch- sowie deutschsprachigen Raum wider.

Die in Abbildung 1 dargestellte Grafik schildert also das Ferndolmetschen und ihre Abzweigungen. Das Ferndolmetschen wird unterdessen in das Dolmetschen über Fernzuschaltung (*Remote Interpreting*) und das Telekonferenzdolmetschen (*Teleconference Interpreting*) unterteilt. Ersteres wird von Braun (2017) wie folgt definiert:

[...] a modality of interpreting whereby the interpreter is linked to the main participants by communication technologies such as videoconference, entailing that the space in which the interpreter-mediated interaction takes place is virtual rather than physical. This modality of interpreting is becoming more frequent, as public services are turning to communication technologies to optimise access to interpreters and reduce interpreting costs. (Braun 2017:165)

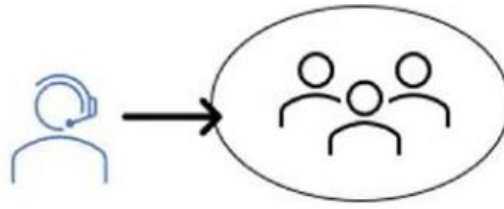


Abb. 2: Dolmetschen über Fernzuschaltung (*Remote Interpreting*) (Havelka et al. 2023:245)

Dabei geht es also um eine Art des Dolmetschens, bei der die Kommunikation zwischen den GesprächspartnerInnen und dem beziehungsweise der DolmetscherIn mithilfe von Kommunikationstechnologien erfolgt. Es kann somit davon ausgegangen werden, dass der Zugang zu DolmetscherInnen optimiert und die Dolmetschkosten durch die entfallenen Fahrkosten gesenkt werden (vgl. Braun 2017:165).

Weiters sei zu erwähnen, dass das *Remote Interpreting* gemäß Braun (2015b) sowohl beim Simultandolmetschen als auch beim Konsekutivdolmetschen bilateral verwendet werden kann (vgl. Braun 2015b:437ff.). Das *Remote Interpreting* im konsekutiven Modus wird beispielsweise bei Arztuntersuchungen, Behörden, Gerichts- oder Asylverfahren eingesetzt, wohingegen das Simultandolmetschen bei Konferenzen und Sitzungen zum Einsatz kommt. Als Beispiel für den konsekutiven Modus kann hierbei folgendes Beispiel genannt werden:

Die sogenannten primären GesprächsteilnehmerInnen wie AsylwerberInnen, ReferentInnen oder RichterInnen befinden sich entweder im gleichen Raum oder in separaten Räumlichkeiten. Die DolmetscherInnen hingegen sind „an einem anderen Standort und werden“ via Fernzuschaltung in das Gespräch zugeschaltet (Havelka et al. 2023:244).

Außerdem könnte auch folgendes Szenario denkbar für das Konsekutive Dolmetschen mit Fernzuschaltung sein:

Die DolmetscherInnen sind entweder in der Behörde oder im Gericht anwesend, jedoch nicht im gleichen Raum mit den übrigen Gesprächsbeteiligten. Zur Einvernahme beziehungsweise Verhandlung werden sie zugeschaltet (vgl. Havelka et al. 2023:244).

Ersteres wie auch zweiteres Beispiel zeigen also, dass die Wahrnehmung der DolmetscherInnen geschwächt ist und somit zu einem hohen Informationsmangel in Bezug auf die Inhalte des Gesprächs und der Gesprächsbeteiligten führen würde (vgl. Havelka et al. 2023:245).

Im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen hat das *Remote Interpreting* laut Wang und Fan (2021) auch einige Vorteile. Ihnen zufolge können unter der Voraussetzung, dass das Übertragungssignal garantiert werden kann, DolmetscherInnen die Rednerin beziehungsweise den Redner, die Bilder, den Text und die Videoinformationen deutlicher sehen. Im Beitrag von Amato et al. (2018) wird allerdings betont, dass DolmetscherInnen während des *Remote Interpretings* mit dem Fehlen visueller Anhaltspunkte zu kämpfen haben. Außerdem können

technische Probleme wie Verzögerungen, Übertragungs- und Verbindungsprobleme auftreten, die zu Einschränkungen der Sicht für die DolmetscherInnen führen können. Die Argumentation letzterer AutorInnen scheint plausibel zu sein, da eine uneingeschränkte Sicht auf die Rednerin beziehungsweise den Redner oder andere visuelle Informationen immer auf die Verbindung angewiesen ist und diese somit stabil sein muss, um eine gute Sicht zu haben. Diese Einschränkungen werden in den folgenden Kapiteln noch näher behandelt (vgl. Amato et al. 2018:16).

Das *Remote Interpreting* wird weiters in das Dolmetschen per Videotechnik (*Video Remote Interpreting*) und das Dolmetschen per Audiotchnik (*Audio Remote Interpreting*) unterteilt. Die erste Dolmetschform, also das Gebärdensprachdolmetschen „is a fee-based interpreting service conveyed via videoconferencing where at least one person, typically the interpreter, is at a separate location“ (RID 2010:1).

Auch das videovermittelte Gebärdensprachdolmetschen oder *Video Remote Interpreting* soll beschrieben werden, da auch dieses DolmetscherInnen vor Herausforderungen stellt, die ebenso im Lautsprachdolmetschen vorkommen könnten.

Das *Video Remote Interpreting* wird heutzutage in einer Vielzahl von Bereichen eingesetzt, unter anderem in der Medizin, im Bildungswesen, im Rechtswesen und in der psychischen Gesundheit (vgl. RID 2010:1). Mit anderen Worten ermöglicht diese Dolmetschart gehörlosen und schwerhörigen Menschen, die die Gebärdensprache verwenden, über eine professionelle Gebärdensprachdolmetscherin beziehungsweise einen professionellen Gebärdensprachdolmetscher zu kommunizieren, und zwar mit hörenden Personen, die sich nicht am gleichen Standort befinden. Die Dolmetscherin beziehungsweise der Dolmetscher hat dabei die Aufgabe, Anrufe von Personen mit zwei verschiedenen Sprachen sowie Kulturen zu bearbeiten, aber auch gleichzeitig die technischen Anforderungen zu bedienen und zu dolmetschen. Oftmals hat die Dolmetscherin beziehungsweise der Dolmetscher aber keine Ahnung, worum es in dem Gespräch gehen wird oder was das Ziel des Gesprächs sein wird (vgl. Rainey 2013:7f.). Somit wird von den DolmetscherInnen eine gewisse Spontanität erwartet, die bei ihnen womöglich längerfristig zu einer Belastung führen kann.

Das *Audio Remote Interpreting* wird weiters definiert als „Information and communications technology-enabled interpreting of one or more distant speaker(s), where the interpreter has no view of the speaker nor of any other participants at a given event“ (AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2018:25). Um diese Dolmetschform besser zu veranschaulichen, wird auch hier im Folgenden ein Beispiel dafür aufgezeigt:

Ein Interview findet in Vancouver statt. Die Interviewerin beziehungsweise der Interviewer und die interviewte Person befinden sich in Vancouver, wohingegen sich die DolmetscherInnen in Neu-Delhi vorfinden. Die Stimmen der Interviewerin beziehungsweise des Interviewers und

der interviewten Person werden in die Kopfhörer der DolmetscherInnen übertragen, aber es wird kein Bild projiziert. Die DolmetscherInnen in Neu-Delhi dolmetschen somit das gesamte Interview für die TeilnehmerInnen in Vancouver (vgl. AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2018:25).

Das *Audio Remote Interpreting* wird derzeit als sehr außergewöhnlich angesehen und wird daher meistens ganz ausgeschlossen (vgl. AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2018:35). Der Grund dafür könnte sein, dass die Wahrnehmung durch die fehlenden visuellen Informationen vonseiten der DolmetscherInnen gestört ist.

In Bezug auf das *Teleconference Interpreting* sei zu sagen, dass dieses in zwei Varianten unterteilt wird. Zum einen können die Gesprächsbeteiligten an beziehungsweise in zwei oder mehreren Standorten oder Räumen anwesend sein, während die beziehungsweise der DolmetscherIn im gleichen Raum wie zumindest eine Gesprächspartei ist (siehe Abb. 3). Zur Veranschaulichung, wie dieses Szenario im konsekutiven Modus aussehen könnte, zeigt folgendes Beispiel:

Die DolmetscherInnen nehmen ihren Platz bei der Behörde oder im Gericht ein, allerdings im gleichen Raum mit einer der anwesenden Parteien. Die anderen Gesprächsbeteiligten werden von einem anderen Raum in der Behörde oder im Gericht oder von außerhalb zugeschaltet (vgl. Havelka et al. 2023:244). Diese Dolmetschform macht die Wahrnehmung für die DolmetscherInnen damit einfacher, da sie direkt vor Ort sind und die Abläufe besser mitverfolgen können. Somit können sie auch auf Geschehnisse und Gespräche, die sich vor Ort abspielen, reagieren und haben dadurch einen umfassenden Einblick in die gesamte Situation (vgl. Havelka et al. 2023:245).

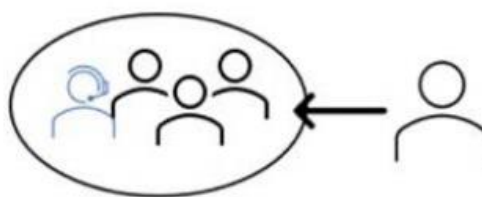


Abb. 3: Telekonferenzdolmetschen (*Teleconference Interpreting*) (Havelka et al. 2023:245)

Zum anderen können sowohl die RednerInnen als auch die beziehungsweise der DolmetscherIn an unterschiedlichen Standorten anwesend sein. Sie werden dabei „durch eine sogenannte Mehrpunktschaltung miteinander verbunden“ (Havelka et al. 2023:244) (siehe Abb. 4). In Bezug auf die Wahrnehmungsbedingungen sei zu sagen, dass diese bei den Gesprächsbeteiligten und bei den DolmetscherInnen gleich sind. Von Nachteil ist allerdings, dass je mehr GesprächsteilnehmerInnen an der Mehrpunktschaltung mitwirken, desto komplizierter ist es auch, die Sprechzeiten wie auch den SprecherInnenwechsel zu

koordinieren. Deswegen erfordert diese Dolmetschart feste Kommunikationsstrukturen und geordnete Sprechzeiten (vgl. Havelka et al. 2023:246).

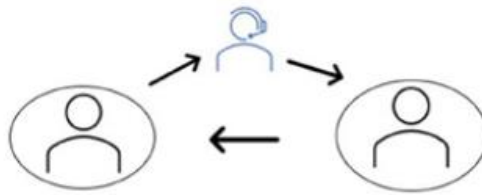


Abb. 4: Telekonferenzdolmetschen (*Teleconference Interpreting*) (Havelka et al. 2023:246)

Weiters wird das *Teleconference Interpreting* in das Videokonferenzdolmetschen (*Videoconference Interpreting*) und das Audiokonferenzdolmetschen (*Audioconference Interpreting*) gegliedert. Das *Videoconference Interpreting* wird demnach definiert als „Information and communications technology-enabled interpreting of one or more distant speaker(s)/signer(s), where the interpreter has a video-mediated view of the speaker/signer and a direct view of some or all the other participants at a given event“ (AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2018:5). Auch hier soll ein anschauliches Beispiel diese Dolmetschform näher erklären:

In New York findet eine Konferenz statt. Die TeilnehmerInnen und DolmetscherInnen befinden sich im Konferenzraum in New York. Eine Gastrednerin aus Sydney konnte nicht persönlich teilnehmen, deswegen hält sie ihren Vortrag von Sydney aus. Ihr Bild wird auf eine Leinwand projiziert, ihre Stimme über Lautsprecher übermittelt und in die Kopfhörer der DolmetscherInnen übertragen. Die DolmetscherInnen in New York dolmetschen die Gastrednerin aus Sydney für die KonferenzteilnehmerInnen in New York (vgl. AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2018:5).

Das *Audioconference Interpreting* wird hingegen als „Information and communications technology-enabled interpreting of one or more distant speaker(s), where the interpreter has no view of the speaker but a direct view of some or all the other participants at a given event“ beschrieben (AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2018:12). Hierzu wird nachfolgend auch ein Beispiel vorgestellt, um das *Audioconference Interpreting* anschaulicher zu machen:

Eine Anhörung findet in Rio statt. Die TeilnehmerInnen wie auch die DolmetscherInnen befinden sich im Gerichtssaal in Rio. Ein Zeuge aus Stockholm konnte nicht persönlich teilnehmen, deswegen macht er seine Aussage von Stockholm aus - seine Stimme wird über Lautsprecher und in die Kopfhörer der DolmetscherInnen übertragen, aber es wird kein Bild projiziert. Die DolmetscherInnen in Rio dolmetschen den Zeugen aus Stockholm für die TeilnehmerInnen der Anhörung in Rio (vgl. AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2018:12). Diese Dolmetschart ähnelt in gewisser Weise dem *Audio Remote Interpreting*, allerdings sind

die DolmetscherInnen hierbei mit einer der Gesprächsparteien an einem Standort anwesend. Problematisch ist jedoch, dass die DolmetscherInnen keine Sicht auf die andere Gesprächspartei haben und somit keine visuellen Informationen erhalten, sondern nur deren Stimmen hören können.

Nachdem verschiedene Konstellationen des Ferndolmetschens vorgestellt wurden, soll nun auch zum Abschluss das Telefondolmetschen kurz angeschnitten werden, welches zwar ein anderes Medium zur Kommunikation als das Videodolmetschen benötigt, allerdings stellt es auch wie das Konsekutive Ferndolmetschen eine dialogische Kommunikation dar.

Das Telefondolmetschen (*telephone-based interpreting*) bezeichnet als eine Art des Audiodolmetschens Settings, in denen DolmetscherInnen nur auf auditivem Wege mit den RednerInnen interagieren können. Die DolmetscherInnen sind bei den RednerInnen nicht physisch präsent, sondern lassen sich von der Ferne aus zuschalten. Im Unterschied zum Vor-Ort-Dolmetschen decken sich weder der Dolmetschraum noch der Interaktionsraum. Wenn es zum Beispiel zu der Situation kommen würde, dass sich die RednerInnen an verschiedenen Standorten befinden, dann würde der Dolmetschraum aus mehreren interagierenden Räumen bestehen. Dies wird als Drei-Wege-Verbindung genannt und steigert zudem die Komplexität und Vielschichtigkeit dieses Settings (vgl. Farag 2021:244).

Beim Vor-Ort-Dolmetschen kann im intrasozialen Bereich⁴ zwischen den RednerInnen transparenter kommuniziert werden, wenn die DolmetscherInnen für sie über einen Lautsprecher oder sonstige vergleichbare Alternativen, wie zum Beispiel das *dual receiver phone*, zur gleichen Zeit sowohl hörbar als auch erreichbar sind. Wenn die primären AkteurInnen allerdings während des gesamten Gesprächs den Telefonhörer untereinander hin- und herreichen (*telephone passing*), kommt es zu zwei dyadischen Dolmetschereignissen. Dabei wird die koordinierende Rolle der DolmetscherInnen auf NachrichtenbotInnen reduziert, was eine Qualitätsminderung der Verdolmetschung verursachen und schließlich auch negative Auswirkungen auf die Dynamik der gesamten Interaktion zur Folge haben kann. *Telephone passing* wird demnach als sehr problematisch eingestuft. Vor allem kann dies im Gesundheitswesen eine große Herausforderung für alle Beteiligten darstellen. In diesen Settings wäre auch beim Einsetzen adäquater Technik simultanes Dolmetschen möglich (vgl. Farag 2021:245).

⁴ Im intrasozialen Bereich arbeiten DolmetscherInnen, die zum Beispiel bei der Polizei, in Spitälern, in sozialen Einrichtungen, bei Asylanhörungen, beim Militär und im Gericht tätig sind (vgl. Prunč 2010:321ff.).

1.2. Geschichtlicher Rückblick über die Formen des Ferndolmetschens - Unterschiedliche Techniken bedürfen unterschiedliche Strategien

Nun wird im Folgenden das Ferndolmetschen mit Blick auf die Fortschritte und Errungenschaften, die im Bereich der Telekommunikation erreicht wurden, abgebildet. Außerdem wird auch aufgezeigt, wie sich die Technologie auf die Gemeinschaften der gesprochenen und gebärdeten Sprachen auf unterschiedliche Weise beeinflusst hat. Technologie hat nämlich eine lange Tradition darin, Gemeinschaften zu verbinden, aber auch zu spalten und sowohl zu Fortschritten als auch zu Unterschieden in der kulturellen Kommunikation beizutragen (vgl. Napier et al. 2018). Am Ende dieses Unterkapitels wird gezeigt, wie sich die Technik im Laufe der Zeit mit Fokus auf die Störfaktoren und Monitoringstrategien geändert hat. Dabei werden als Beispiel die Nürnberger Prozesse genommen, die als Geburtsstunde des modernen Konferenzdolmetschens gelten und somit auch erstmalig den Einsatz von Technik erforderten.

Seit mehr als hundert Jahren ermöglichen Telefonnetze Menschen, die hören können, aus der Ferne ein Live-Gespräch zu führen. Während dem Telefongerät einst die Förderung der Fernkommunikation in Echtzeit zugeschrieben wurde, war dieses als Audiogerät zur Erleichterung der gesprochenen Interaktion zunächst einmal für gehörlose Menschen nicht zugänglich. Genau aus diesem Grund wurde das Telefon als ein Werkzeug anerkannt, das einen Nachteil für Gehörlose darstellt, die nicht in der Lage sind, es selbständig zu nutzen (vgl. Napier et al. 2018). Da das Telefondolmetschen auch wie das Konsekutive Ferndolmetschen eine dialogische Kommunikation darstellt, soll auch dessen Geschichtsrückblick und Entwicklung einen Platz in dieser Arbeit bekommen.

In den letzten Jahrzehnten wurden allerdings Unternehmen und Dienstleistungen zunehmend auf Telefonnetze angewiesen, um mit KundInnen sprechen zu können, insbesondere über *Callcenter* oder Informations-Helplines. Das Telefon wurde dabei auch für Dolmetscherdienste in den Bereichen Medizin, Recht und Wirtschaft eingesetzt (vgl. Napier et al. 2018).

Gehörlose Menschen, die in einer Gebärdensprache kommunizieren wollten, mussten hierzu ihre eigenen Lösungen entwickeln, um sich verständigen zu können. Dabei waren sie in der Regel auf Familie, Freunde oder GebärdensprachdolmetscherInnen angewiesen, um sich die gebärdete Telefoninteraktion zu erleichtern. Die Reaktion der Gehörlosengemeinschaften, insbesondere in Nordamerika, Australien und einigen Teilen Europas, bestand darin, sich für eine Gesetzgebung einzusetzen, die die Ungleichheiten und Barrieren beseitigt, indem sie bessere Möglichkeiten für den Zugang zu den Telefonnetzen, wie beispielsweise Video-Relay-Dienste, schafft (vgl. Napier et al. 2018:1).

Obwohl jedes Land seine eigene Gesetzgebung entwickelt hat, die Chancengleichheit beim Zugang zu den Telefonnetzen herzustellen, hat auch jedes Land nach einer eigenen Lösung

gesucht, um den Anforderungen der Gehörlosengemeinschaft gerecht zu werden. Gehörlose Menschen in mehreren Ländern weltweit können also mittlerweile auf öffentlich finanzierte Text-Relaisdienste und auf Videodolmetschdienste zugreifen, um sich die Kommunikation mit öffentlichen oder privaten Diensten zu erleichtern (vgl. Napier et al. 2018:1).

Beim Gebärdensprachdolmetschen geht es Gehörlosen um mehr als den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen in ihrer eigenen Sprache. DolmetscherInnendienste über eine Videoverbindung werden heute als unerlässlich angesehen, um die Kommunikation mit Familie und Freunden sowie privaten und öffentlichen Diensten zu erleichtern und werden zudem als Unterstützung der Kommunikation am Arbeitsplatz angesehen (vgl. Napier et al. 2018:1).

Im Bereich des Dolmetschens der gesprochenen Sprache war die Entwicklung des Telefondolmetschens ursprünglich eng mit dem Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen, insbesondere im Gesundheitswesen, verbunden. Das Dolmetschen per Videoverbindung wird mittlerweile als effektivere Möglichkeit zur Erbringung von Dolmetschdiensten für die gesprochene Sprache angesehen als das Telefondolmetschen. Dafür werden hauptsächlich zwei Gründe genannt: Erstens ist allgemein anerkannt, dass die Interaktion in gesprochener Sprache wichtige nonverbale Elemente der Kommunikation, wie beispielsweise Augenkontakt oder Gestikulation, beinhaltet und zweitens hat die Entwicklung der Technik dazu geführt, dass es aufgrund der Technologie viel einfacher geworden ist, per Video zu interagieren (vgl. Napier et al. 2018:1).

In Bezug auf den historischen Rückblick sei zu sagen, dass die Relevanz der Nürnberger Prozesse für das Simultandolmetschen auf den Einsatz des modernen Dolmetschsystems zurückzuführen ist, das sich revolutionär auf die Entwicklung des heutigen Konferenzdolmetschens auswirkte (vgl. Gaiba 1999:10). Bei der Vorbereitung des ersten Prozesses traten dabei allerdings verschiedene organisatorische Schwierigkeiten auf. Vor allem gab es aber technische Hürden, die überwunden werden mussten (vgl. Koch 1992:1f.).

Während der Nürnberger Prozesse waren nämlich vier Sprachen vertreten: Englisch, Russisch, Französisch und Deutsch. Deswegen wurde für die Kommunikation zwischen den Gesprächsparteien eine speziell für die Nürnberger Prozesse entwickelte Simultananlage der Firma IBM verwendet. Wie bereits erwähnt, war dieser Dolmetschmodus ein Novum in der Dolmetschgeschichte, denn bis dahin war nur das Konsekutivdolmetschen bekannt (vgl. BDÜ 2018:11).

DolmetscherInnen hatten allerdings während ihrer Dolmetscheinsätze auch einige Hilfestellungen, wie beispielsweise verschiedenfarbige Glühbirnen (siehe Abb. 5), um sich die Arbeit in der Kabine zu erleichtern. Mit diesen konnten sie den RednerInnen „signalisieren, langsamer zu sprechen, etwas zu wiederholen oder gar gänzlich abubrechen“ (BDÜ 2018:11). Verglichen mit dem heutigen Dolmetschen vor Ort beziehungsweise auch Ferndolmetschen

signalisierten DolmetscherInnen den RednerInnen mit einer verbalen Reaktion, dass der Redebeitrag beispielsweise zu schnell war.



Abb. 5: Hilfsmittel (zwei Lampen), die RednerInnen Reaktion auf Sprechfluss zeigen sollen (BDÜ 2018:11)

Wichtig sei außerdem zu erwähnen, dass die offenen Dolmetschkabinen während der Nürnberger Prozesse so angeordnet waren, dass die DolmetscherInnen eine gute Sicht auf die RednerInnen hatten (vgl. BDÜ 2018:12). In Bezug auf das Ferndolmetschen kann hingegen eine Einschränkung der Sicht auf die Gesprächsparteien festgestellt werden, die bei den DolmetscherInnen ein allgemeines Gefühl des Kontrollverlusts erzeugen kann.



Abb. 6: Positionierung der DolmetscherInnen im Gerichtssaal (BDÜ 2018:12)

DolmetscherInnen mussten während der Nürnberger Prozesse allerdings auch mit großen psychischen Belastungen kämpfen, die von ihnen nicht nur eine enorm geistige, sondern auch intellektuelle Leistung abverlangten (vgl. BDÜ 2018:12).

Als sich nach den Nürnberger Prozessen auch die Tätigkeit supranationaler und multilingualer Einrichtungen immer mehr weiterentwickelte und diese nach Lösungen für ihre sprachlichen wie auch logistischen Herausforderungen suchten, begann auch der Fortschritt des Ferndolmetschens. Somit erhöhte sich die Verbreitung von Informations- und Kommunikationstechnologien stark, was dazu führte, dass diese preislich zugänglicher wurden. Während das Ferndolmetschen per Audio oder Video in Echtzeit zu Beginn ausschließlich für große und finanzkräftige Organisationen, wie zum Beispiel Regierungsorgane, oder auch auf multinationaler Ebene zugänglich war, können sich in den heutigen Zeiten auch der Großteil der Bevölkerung diese Dolmetschdienstleistungen leisten. Die Fortschritte der Informations- und Kommunikationstechnik machen es demnach möglich, über größere Distanzen hinweg, Dolmetschdienstleistungen zu erbringen (vgl. Amato et al. 2018:7).

Seit den siebziger Jahren haben daher große internationale Institutionen, wie beispielsweise die Vereinten Nationen und die Europäische Union aufgrund der rasanten Entwicklung der Telekommunikationstechnologie begonnen, nach neuen Dolmetschlösungen zu suchen, um vor allem die Kosten für Konferenzen in der Zukunft zu senken (vgl. Ziegler & Gigliobianco 2018:123).

Eines der ersten Versuche im Bereich des Dolmetschens über Fernzuschaltung fand 1976 statt, als die Generalversammlung der UNESCO in Nairobi veranstaltet wurde. Die DolmetscherInnen wurden dabei gebeten, von der Stadt Paris aus zu arbeiten, die über eine Satellitenverbindung mit der Hauptstadt Kenias verbunden war. Die an dem Experiment teilnehmenden DolmetscherInnen meinten, vermehrten Stress zu haben und erschöpft zu sein und waren im Allgemeinen nicht zufrieden mit ihren Dolmetschleistungen (vgl. Ziegler & Gigliobianco 2018:123).

Ein zweites Experiment im Bereich des Dolmetschens über Fernzuschaltung wurde 1978 von den Vereinten Nationen organisiert. Die Konferenz fand in Buenos Aires statt, wobei die DolmetscherInnen vor Ort in Buenos Aires und in New York tätig waren. Letztere empfangen die Audio- und Videosignale über eine Satellitenverbindung. Die Ergebnisse zeigten dabei, dass es für die in New York tätigen DolmetscherInnen möglich war, eine hohe Dolmetschqualität zu erzielen, obwohl die in Buenos Aires tätigen DolmetscherInnen aufgrund ihrer intensiveren Vorbereitung und Kenntnis über die Konferenz eine bessere Leistung erbringen konnten (vgl. Ziegler & Gigliobianco 2018:123f.).

Ein weiteres Experiment mit Satellitenverbindungen fand 1982 in Wien anlässlich einer Konferenz der Vereinten Nationen über die Erforschungen und die friedliche Nutzung des Weltraums statt. Auch bei dieser Konferenz arbeiteten die DolmetscherInnen in Wien, jedoch nicht im selben Gebäude. Die Kommunikation verlief erfolgreich, allerdings klagten die DolmetscherInnen über erhöhten Stress (vgl. Ziegler & Gigliobianco 2018:124).

Obwohl diese Experimente mit Satellitenverbindungen in den 1970er und 1980er Jahren zeigten, dass das Ferndolmetschen möglich war, führten die enormen Kosten und der erhöhte Stress zu der Schlussfolgerung, dass diese Technologie zu teuer und unausgereift war, um eingesetzt zu werden (vgl. Ziegler & Gigliobianco 2018:124).

Dank der fortschreitenden Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnik und dem Wachstum der Europäischen Union ergaben sich somit neue Möglichkeiten für das Ferndolmetschen. Seit Anfang der 1990er Jahre war die Europäische Union nämlich die treibende Kraft hinter dieser Entwicklung mit dem Ziel, einen zentralen Knotenpunkt zu schaffen, an dem die DolmetscherInnen problemlos arbeiten konnten (vgl. Ziegler & Gigliobianco 2018:124).

Revolutionär im Ferndolmetschbereich war ein Experiment, das 1999 in Wien durchgeführt wurde. Die ISDN-Technologie wurde bei einem Treffen zwischen den UN-Organisationen eingesetzt, wo auch erstmalig positive Ergebnisse zu verzeichnen waren. Dieses Treffen fand in Genf statt und wurde von Wien aus gedolmetscht. Das Publikum war dabei mit der Leistung der DolmetscherInnen zufrieden, und zum ersten Mal waren es auch die DolmetscherInnen selbst, die die Qualität der Audioübertragung als zufriedenstellend empfanden, obwohl sie vor allem die Videoqualität kritisierten (vgl. Ziegler & Gigliobianco 2018:124).

Zwei Monate später wurde ein zweites Experiment in Zusammenarbeit mit der Internationalen Fernmeldeunion (ITU) und der Fakultät für Übersetzen und Dolmetschen der Universität Genf (ETI) organisiert. Für dieses Experiment wurden zwei französische Kabinen aufgestellt: eine im Konferenzsaal und eine zweite an einem anderen Standort. Das Publikum empfing dabei das Signal abwechselnd von der lokalen und der entfernten Kabine aus und war auch mit den Ergebnissen zufrieden. Die DolmetscherInnen hingegen empfanden die räumliche Entfernung zum Konferenzsaal als negativ und hatten das Gefühl, dass sie die Kontrolle über die Situation verlieren würden (vgl. Ziegler & Gigliobianco 2018:124).

Ein weiteres Experiment wurde 2001 in New York von den Vereinten Nationen durchgeführt, bei dem sowohl ISDN- als auch Satellitenverbindungen getestet wurden. Die Konferenz wurde mit drei Kameras aufgezeichnet, und vor den Kabinen wurden Plasmabildschirme installiert. Mit diesem Experiment legten die Vereinten Nationen Mindestanforderungen für das Ferndolmetschen fest (vgl. Ziegler & Gigliobianco 2018:125).

In den Jahren 2001 und 2005 wurden zwei neue Studien im Europäischen Parlament zur Erprobung einer Glasfaserverbindung durchgeführt. Die Ergebnisse des ersten Experiments zeigten dabei, dass die DolmetscherInnen sowohl mit der Audio- als auch mit der Videoqualität zufrieden waren. Sie bemängelten allerdings die Auswahl der Bilder und die Tatsache, dass sie keinen umfassenden Blick auf den Konferenzraum hatten. Außerdem gaben sie an, dass sie sich in der Dolmetschsituation unwohl fühlten und dass das Dolmetschen aus der Ferne insgesamt

anstrengender für sie war (vgl. Ziegler & Gigliobianco 2018:125). Auch wurde festgestellt, dass es für die DolmetscherInnen schwierig war, ihre Aufmerksamkeit zwischen der realen Welt, also der Dolmetschkabine in einem leeren Sitzungssaal und der virtuellen Umgebung aufzuteilen. Dies hat tatsächlich einen sehr negativen Einfluss auf die Konzentration der DolmetscherInnen, weshalb kognitive Ressourcen eingesetzt werden müssen, um den negativen Auswirkungen auf die Dolmetschleistung entgegenzuwirken (vgl. Moser-Mercer 2005:734).

Das zweite Experiment, das fünf Wochen dauerte, brachte ähnliche Ergebnisse, wie das Experiment zuvor. Die DolmetscherInnen waren nämlich trotz fehlender Sicht auf das Publikum mit der Audio- und Videoqualität zufrieden. Sie fühlten sich allerdings entfremdet und von der Konferenz isoliert. Die Bildschirme verursachten bei den DolmetscherInnen Augenbrennen, Kopfschmerzen, eine niedrigere Konzentrationsleistung und erhöhte Anspannung und Ermüdung. Sie fügten außerdem hinzu, das Gefühl zu haben, dass die Leistung während des Ferndolmetschens von minderer Qualität ist. Medizinische Untersuchungen ergaben jedoch keine Hinweise auf eine erhöhte Belastung. Eine Leistungsbeurteilung bestätigte hingegen, dass die Fernleistung der DolmetscherInnen etwas schlechter war, allerdings nicht genug Aussagekraft hatte, um eine statistische Signifikanz zu erreichen (vgl. Ziegler & Gigliobianco 2018:125).

Um nun das Konsekutive Ferndolmetschen in den Blick zu nehmen, so sei zu sagen, dass dieses zum ersten Mal im Zuge der durch die EU finanzierten AVIDICUS-Projekte 1-3 behandelt wurde. Dabei wurde ein Vergleich zwischen der videovermittelten Dolmetschsituation in gerichtlichen und polizeilichen Verfahren und der traditionellen Vor-Ort-Situation mit Blick auf die Dolmetschqualität aufgestellt. Eines der Hauptziele des AVIDICUS-Projekts bestand darin, die Durchführbarkeit und Zuverlässigkeit des Ferndolmetschens in Strafverfahren aus Sicht der DolmetscherInnen zu bewerten (vgl. Braun & Taylor 2011a:85).

Während AVIDICUS 1 und 2 sich jeweils auf verschiedene Aspekte, wie beispielsweise Maßnahmen zur Erkennung und Abschwächung grundlegender Kommunikations- und Dolmetschprobleme in videovermittelten Dolmetschsituationen sowie die Festlegung geeigneter Kommunikationsverfahren und die Entwicklung von Leitlinien, konzentrierten, wandte sich AVIDICUS 3 dem Entwurf und der Implementierung von zweisprachigen Videokonferenz-Lösungen. Das Hauptziel von AVIDICUS 3 war die Durchführung einer umfassenden Bewertung der aktuellen Praktiken bei der Implementierung und Nutzung von Videokonferenz-Einrichtungen im Justizsektor in ganz Europa, um festzustellen, ob diese Praktiken für die zweisprachige Kommunikation mit Hilfe von DolmetscherInnen geeignet sind (vgl. Braun 2016:177f.).

1.3. Bisheriger Forschungsstand zu den Störfaktoren sowie Monitoring- und Anpassungsstrategien

In diesem Kapitel wird der aktuelle Forschungsstand erläutert, indem die Erkenntnisse relevanter Studien zum Thema Ferndolmetschen im Allgemeinen besprochen werden. Ein besonderer Schwerpunkt liegt dabei auf Störfaktoren, die bei einer Ferndolmetschung auftreten können und den Monitoring- und Anpassungsstrategien, die dabei helfen sollen, diese zu reduzieren oder zu beseitigen. Dafür werden bedeutende Studien aus den letzten Jahren betrachtet. Begonnen wird dabei mit den Unterschieden zwischen dem Ferndolmetschen und einer traditionellen Vor-Ort-Dolmetschung.

Das Ferndolmetschen unterscheidet sich von Face-to-Face-Dolmetschungen, da es beim Ferndolmetschen vor allem an sozialer Präsenz mangelt, was den Aufbau von Beziehungen zu den RednerInnen im Vergleich zu Face-to-Face-Kommunikationen erschwert (vgl. Amato et al. 2018:7). DolmetscherInnen haben also nur eine teilweise und zweidimensionale Sicht aufeinander, das heißt sie sehen das zweidimensionale Bild der entfernten RednerInnen und der entfernten Umgebung, das von der Kamera aufgenommen und auf dem Bildschirm dargestellt wird. Aufgrund des zweidimensionalen Charakters eines Videobildschirms gibt es demnach keine periphere Sicht oder Wahrnehmung. Die räumliche Trennung der GesprächspartnerInnen führt also zu einer Fragmentierung des Gesprochenen, also der Zerstückelung in kleine Gesprächsteile, und einer ausschnitthaften Sichtweise beziehungsweise Wahrnehmung der jeweiligen kommunikativen Umgebung (vgl. Amato et al. 2018:107).

Studien zeigen, dass diese Zersplitterung des Gesprochenen das Gefühl der Zusammengehörigkeit stören könnte, weil Augenkontakt, Blickrichtung und andere Hinweise, die für das Gefühl der Präsenz wichtig sind, in Videokonferenzen schwer zu reproduzieren sind. Ein weiteres Forschungsergebnis ist, dass die Zersplitterung des Gesprochenen es schwierig machen könnte, die Situation am entfernten Standort einzuschätzen und eine latente Ungewissheit darüber zu schaffen, was die andere Seite tut. Mit anderen Worten bedeutet das, dass die bei Videokonferenzen verwendeten technischen Kanäle (Audio und Video) bei der Übertragung von Kontextualisierungshinweisen weniger effektiv sind, was zu einer größeren Intensität des kommunikativen Verhaltens der anderen bei Videokonferenzen führt (vgl. Amato et al. 2018:107).

All dies scheint Auswirkungen auf die Fähigkeit zur Kontextualisierung des kommunikativen Ereignisses und auch auf die Bedeutung der anderen TeilnehmerInnen und ihrer Handlungen zu haben. Zu den beobachteten Folgen gehören beispielsweise unnatürliche Pausen und Sprechweisen, die Tendenz, lauter zu sprechen und zu viel zu sagen, weniger kohärent zu sein sowie Ermüdungserscheinungen (vgl. Amato et al. 2018:108).

Zudem könnte auch das Fehlen einiger Kommunikationskomponenten wie visuelle, taktile und kinetische Empfindungen zu einer kommunikativen Unsicherheit zwischen den Gesprächsbeteiligten führen (vgl. Amato et al. 2018:7). Braun (2015a) zufolge scheint es keinen Konsens darüber zu geben, welche Qualität beim Ferndolmetschen im Unterschied zum Vor-Ort-Dolmetschen in vergleichbaren Situationen erreicht werden kann und was genau die relevanten Einflussfaktoren sind. Die Ergebnisse aus den verschiedenen Dolmetschbereichen ließen sich aufgrund der unterschiedlichen Rahmenbedingungen, Qualitätsanforderungen und Forschungsmethoden nur schwer miteinander vergleichen. Festgestellt wurde dabei, dass die Zuschaltung aus der Ferne beziehungsweise der Mangel an Präsenz der wahrscheinlichste gemeinsame Nenner für die Probleme beim Ferndolmetschen sein könnte (vgl. Braun 2015a:363).

Eine damit verbundene Überlegung ist außerdem, wie sich die räumliche Trennung und Verteilung aller RednerInnen und ihre Wahrnehmung der Situation über Videobildschirme auf Aspekte, wie zum Beispiel das Gefühl der Präsenz und den sozialen Bezug auswirkt.

Das Anwesenheitsgefühl ist nämlich ein wichtiger Faktor bei der Kommunikation mit Ferndolmetsch-Technologien. Braun und Davitti (2018a) definieren dabei den Begriff der *social presence theory* wie folgt:

Social presence theory places different communication media along a continuum, where the degree of social presence is equated with the degree of awareness of the other person in a communication interaction. This discussion is linked to the ability of different communication media to transmit interpersonal verbal and non-verbal cues. (Braun & Davitti 2018a:107)

Laut Braun und Davitti (2018a) hängt der Grad der sozialen Präsenz also davon ab, inwieweit der andere Gesprächsbeteiligte, der im Kommunikationsmedium präsent ist, bewusst wahrgenommen wird. Dieses Thema ist auch mit der Fähigkeit der unterschiedlichen Kommunikationsmedien verbunden, verbale und nonverbale zwischenmenschliche Botschaften zu übermitteln.

Furtado (2013) stellt demnach in seinem Beitrag fest, dass das Gefühl der über Distanz eingebundenen GesprächsteilnehmerInnen, in einem virtuellen Raum zu sein, oftmals zu Isolations- und Entfremdungsgefühlen führen könnte. Auch würden in der Dolmetschsituation manchmal die technischen Hilfsmittel ausfallen, wie zum Beispiel Störungen in der Ton- und Bildübertragung, die immer noch recht häufig vorkommen oder ihren Zweck nicht erfüllen würden. Die Folgen dafür können demnach sein, dass die für den Kommunikationsprozess notwendigen para⁵- und extralinguistischen⁶ Elemente nur eingeschränkt wahrgenommen werden können, dies zudem eventuell zu einer Reduzierung der sozialen Präsenz führen und außerdem die Dolmetschung dadurch stark beeinträchtigt werden kann. Trotz der heute

⁵ Damit sind die Stimmlage, Betonung und das Schweigen gemeint, die Aufschluss über die Interpretation und Wahrnehmung des Gesagten geben können (vgl. Havelka et al. 2023:247f.).

⁶ Laut Duden (2024) sind damit außersprachliche, also nicht zur Sprache gehörende Elemente, gemeint.

verbesserten technologischen und zum Beispiel bei Videokonferenzen genutzten Kommunikationsmittel wie Monitore mit größerer Bilddiagonale sowie hochauflösender Bildqualität und Audioausstattungen mit einwandfreier Tonqualität, die unter Umständen den oben genannten Schwierigkeiten entgegenwirken können, können natürlich dennoch zu erhöhter Stressbelastung, Nervosität und Ermüdungserscheinungen führen, die die Leistungen der DolmetscherInnen erheblich beeinträchtigen können (vgl. Furtado 2013:241).

Diese Störfaktoren, die Probleme bei der Tonübertragung oder störende Geräuschkulissen verursachen, werden nicht nur bei Konferenzen im simultanen Modus (vgl. AIIC 2020b) beobachtet, sondern können auch genauso bei kleineren Gesprächsgruppen, wie beispielsweise während des Gerichtsdolmetschens im konsekutiven Modus (vgl. Fowler 2007:10f.) gehört und als unangenehm empfunden werden, da sie technische Tonprobleme verstärken. Aus dieser Überlegung heraus könnten ein möglicher Platzwechsel oder Bewegungen von RednerInnen während eines Gesprächs ebenfalls Aspekte sein, die beim Ferndolmetschen im Allgemeinen, sowohl simultan als auch konsekutiv, beachtet werden sollten.

In Bezug auf Störfaktoren sei außerdem noch zu sagen, dass negative Faktoren des Ferndolmetschens mögliche Hintergrundgeräusche sind, auf die die DolmetscherInnen allerdings keinen Einfluss haben. Dazu zählt zum Beispiel das Hundebellen oder andere Straßengeräusche. Dies sind Aspekte, die bei einem 100% dezentralen oder Home-Office-Modell zu berücksichtigen sind. Des Weiteren wird von DolmetscherInnen kritisiert, dass die Kommunikation mit anderen Teammitgliedern und KabinenpartnerInnen schwieriger ist als bei Konferenzen, die vor Ort stattfinden (vgl. AIIC 2020b:7).

Stress zählt also auch zu den negativen Effekten, der durch das Ferndolmetschen ausgelöst werden kann. DolmetscherInnen einer Studie von Roziner und Shlesinger (2010) behaupteten, dass sie Ferndolmetsch-Situationen als stressiger empfanden als für sie gewohnte Situationen in der Dolmetschkabine. Dies zeigte sich auch in den Stresshormon-Werten der DolmetscherInnen dieser Studie, allerdings wird hierbei auch von Roziner und Shlesinger (2010) angemerkt, dass die Ergebnisse aufgrund der geringen Anzahl an ProbandInnen nicht von hoher Aussagekraft sind (vgl. Roziner & Shlesinger 2010:235).

Zusätzlich zu den bereits erwähnten negativen Faktoren können technische beziehungsweise technologische Probleme als Nachteil des Ferndolmetschens genannt werden. Die Störfaktoren betreffen vor allem die Ton- und Bildqualität und äußern sich zum Beispiel durch das Einfrieren, die Echoproduktion, Verzögerungen und Überlappungen (vgl. Braun 2020:276).

Nun soll der Forschungsstand von Monitoringstrategien, die von den DolmetscherInnen bei der Bewältigung von Herausforderungen angewandt werden, beschrieben werden. Zum Beispiel werden diese sowie auch Anpassungsstrategien im Beitrag von Braun und Davitti (2018b) thematisiert. Sie zeigen, dass eine Anpassung auf der Ebene der Technologienutzung möglich

ist, was durch angepasste Strategien zur Koordinierung der Interaktion belegt wird. Zum Beispiel gehört dazu eine schlechte Tonqualität, was zu einem höheren Bearbeitungsaufwand und einer Reduzierung der Dolmetschleistung führt. Braun (2016) untersucht darüber hinaus den strategischen Einsatz von Ergänzungen und Erweiterungen durch DolmetscherInnen, um ihre Präsenz in Videokonferenzen zu erhöhen.

Darüber hinaus wurden im Beitrag von Braun (2015a) Fragen zur Anpassung von DolmetscherInnen aufgeworfen und es wurde dabei erkannt, dass es für erfahrene DolmetscherInnen schwieriger sein könnte, sich an die Bedingungen des Ferndolmetschens anzupassen, weil sie auf automatisierte Prozesse angewiesen sind. DolmetscherInnen, die noch nicht so viel Erfahrung im Dolmetschen haben, können hingegen ein größeres Anpassungspotenzial haben, da sie während ihrer Ausbildung mit neuen Dolmetschmethoden vertraut gemacht werden.

Vor allem Braun (2003, 2007, 2015a) beschäftigte sich viele Jahre mit dem Monitoring, womit das Kontrollieren der nonverbalen Kommunikation gemeint ist. DolmetscherInnen können laut ihr, ein kleines Bild von sich selbst sehen, um damit ihr Verhalten überwachen zu können. Weiters ermöglicht es, DolmetscherInnen zu überprüfen, ob für die Dolmetschung wichtige Gesten auf dem Monitor zu sehen sind. Allerdings kann laut Braun (2015a) beim eigenen Anblick auch das Gefühl der Verunsicherung entstehen (vgl. 2015a:362).

Zudem sei in Bezug auf den Forschungsstand anzumerken, dass sich zahlreiche Studien zum Ferndolmetschen auch auf die Machbarkeit, Effizienz, die Arbeitsbedingungen und die Nachhaltigkeit für die Zukunft dieses Berufs konzentrierten. Vor allem Chancen, die das Ferndolmetschen bietet, wurden in diesen Studien thematisiert. Auch die Zufriedenheit der DolmetscherInnen in Bezug auf das Ferndolmetschen wurde im Rahmen dieser Studien untersucht (vgl. Braun 2015a).

Die Ergebnisse dieser Untersuchungen deuten auf eine gewisse Zufriedenheit der DolmetscherInnen in Bezug auf das Ferndolmetschen. Allerdings wurden im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen größere Schwierigkeiten bei der Wahrnehmung der virtuellen Kommunikationssituation festgestellt. Braun zufolge zeigen sich diese Schwierigkeiten auf physiologischer wie auch auf psychologischer Ebene (vgl. Braun 2015a, Braun 2020:276).

1.4. Stress

Der Begriff „Stress“ wurde in der vorliegenden Masterarbeit bislang mehrmals erwähnt, sodass im folgenden Kapitel näher darauf eingegangen wird, da er sowohl beim traditionellen Dolmetschen als auch beim Ferndolmetschen eine große Rolle spielt. Zunächst einmal wird der

Begriff „Stress“ im Allgemeinen erläutert, um für einen grundlegenden Überblick in der Masterarbeit zu sorgen.

Der Begriff „Stress“ tauchte ursprünglich nicht in der Medizin oder Psychologie auf. Er kommt vielmehr aus der Materialforschung, wo darunter das Testen von Materialien auf ihre Belastbarkeit verstanden wurde. Stress als Begriff wurde erst später vom Vater der modernen Stressforschung, Hans Selye, in die Psychologie und Medizin übertragen, womit er zu einem Pionier der Stressforschung wurde. Er stellte in seinen Untersuchungen fest, dass der Körper bei starken Umweltbelastungen, wie beispielsweise „Hitze oder Kälte, eine unspezifische Alarmreaktion zeigt“ (Litzcke et al. 2013:2). Es wird also von Stress gesprochen, wenn der Körper auf einen bestimmten Reiz mit Aktivierung reagiert. Dies kann bei negativen wie auch bei positiven Erlebnissen passieren (vgl. Litzcke et al. 2013:2).

Stress kann demzufolge folgendermaßen definiert werden:

„Stress ist die Aktivierungsreaktion des Organismus auf Anforderungen und Bedrohungen – auf die sog. Stressoren“ (Litzcke et al. 2013:2).

Weitere Untersuchungen haben gezeigt, dass diese unspezifische Reaktion durch unterschiedliche Ereignisse, sogenannte Stressoren, ausgelöst werden kann. Dabei werden folgende Stressoren unterschieden:

- *Physische Stressoren:* Dazu gehören zum Beispiel „Lärm, Hitze, Kälte, Schmutz, Nässe, Zugluft, Vibrationen, toxische Stoffe, Hunger, Infektionen, Verletzungen, Entzündungen, Strahlung, schwere körperliche Arbeit, Passivrauchen, nicht ergonomische Arbeitsplatzgestaltung“ (Litzcke et al. 2013:2). Vor allem schlechter Ton und störende Hintergrundgeräusche können im Falle des Dolmetschberufs langfristig auf DolmetscherInnen ermüdend wirken.
- *Aufgabenbezogene Stressoren:* Dazu zählen „beispielsweise Zeitdruck, Arbeitsüberlastung, Aufgabenkomplexität, monotone Arbeit, ständige Unterbrechungen, unvollständige Information, widersprüchliche Arbeitsanweisungen“ (Litzcke et al. 2013:2).
- *Arbeitsbezogene Stressoren:* Gezählt werden dazu der Schichtdienst, lange Arbeitszeiten sowie Überstunden (vgl. Litzcke et al. 2013:2).
- *Rollenstressoren:* Hierzu gehören Rollenunklarheit, Rollenkonflikte und Rollenüberforderung (vgl. Litzcke et al. 2013:2). DolmetscherInnen nehmen während eines Dolmetscheinsatzes verschiedene Rollen ein, die womöglich zu einer Überforderung führen können. Sie sind nicht nur SprachmittlerInnen, sondern müssen zudem das Gespräch zwischen den RednerInnen koordinieren.

- *Soziale Stressoren:* Dazu werden Isolation, Konflikte, Mobbing, sexuelle Belästigung und Umgang mit schwierigen KundInnen gezählt (vgl. Litzcke et al. 2013:2). Auch das Thema soziale Isolation ist im Ferndolmetschbereich sehr präsent, da es psychologische Auswirkungen auf die DolmetscherInnen, einschließlich einer Zunahme von Entfremdungsgefühlen, haben kann.
- *Veränderungsbezogene Stressoren:* Dazu gehören „Fusionen, Übernahmen durch andere Unternehmen, Stellenabbau“ und Einführung neuer Technologien (Litzcke et al. 2013:2).
- *Traumatische Stressoren:* Schwere Unfälle, Verletzungen oder Vergewaltigung gehören zu dieser Kategorie (vgl. Litzcke et al. 2013:2).

Ob sich ein Ereignis als Stressor auf eine Person auswirkt, hängt auch von der Person selbst ab. So wirken sich beispielsweise soziale Interaktionen oft positiv aus: Es bereitet nämlich in der Regel Freude, mit anderen Menschen zusammenzuarbeiten. Andererseits können soziale Interaktionen auch belastend wirken, und die Mitmenschen selbst können zu einer Quelle von sozialem Stress werden (vgl. Litzcke et al. 2013:2f.).

Wenn ein Ereignis nicht als bedrohlich empfunden wird, löst es auch keinen Stress aus. Wird ein Ereignis jedoch als bedrohlich und damit als relevant wahrgenommen, dann „entscheidet die sekundäre Einschätzung darüber, ob Stress ausgelöst wird oder nicht“ (Litzcke et al. 2013:5). Wenn nämlich Bewältigungsmöglichkeiten vorhanden sind, bleibt der Stress auf einem erträglichen Niveau. Je weniger Bewältigungsmöglichkeiten wahrgenommen werden, desto mehr Stress wird auch empfunden. Entscheidend dafür ist die Selbstwirksamkeitserwartung. Das bedeutet, ob sich ein Individuum selbst zutraut, ein anstehendes Problem zu bewältigen oder nicht. Aus diesen Bewertungen ergeben sich somit verschiedene Bewältigungsformen, für die auch eine Vielzahl von Klassifikationsvorschlägen existiert. Hierzu wird die von Perrez und Reicherts (1992) vorgeschlagene Unterteilung verwendet (vgl. Litzcke et al. 2013:5):

- *Situationsbezogene Bewältigung:* Dazu gehört die aktive Einflussnahme, die Flucht beziehungsweise der Rückzug und die Passivität.
- *Repräsentationsorientierte Bewältigung:* Hierzu zählt die Informationssuche und – unterdrückung.
- *Evaluationsorientierte Bewältigung:* Gezählt werden dazu die Umwertung beziehungsweise Sinngebung und Zieländerung (vgl. Litzcke et al. 2013:5).

Selye unterteilt zudem Stressoren in positive und negative, die sich in Eustress, also positiven Stress, oder Distress, negativen Stress, auswirken. Überforderung führt demnach zu Hyperstress⁷ und Unterforderung zu Hypostress⁸ (vgl. Tameling 2014).

In der dolmetschwissenschaftlichen Fachliteratur wird zweite Stressart, also der Distress, immer wieder in Verbindung mit dem Dolmetschen gebracht (vgl. Schmidt 2021). Sie kann folgendermaßen definiert werden:

[Negativer] S[tress] [...] [, fachsprachlich auch Distress genannt,] kann allg[emein] als intensiver, unangenehmer Spannungszustand in einer stark aversiven Situation verstanden werden, dessen Vermeidung als subjektiv wünschenswert erlebt wird. (Schmidt 2021)

Distress ist also mit den negativen Folgen von Stress verbunden und kann viele Probleme für den Einzelnen verursachen. Er kann zu einer Verschlechterung der körperlichen, psychologischen oder emotionalen Funktionen führen, allerdings kann er auch bestimmte vorteilhafte, gesunde und positive Ergebnisse hervorbringen. Diese positiven Auswirkungen von Stress werden als Eustress bezeichnet (vgl. Gulzar et al. 2022:158).

Positiver Stress, der sogenannte Eustress (lat. eu = gut), tritt auf, wenn das Erleben eines Ereignisses angenehm oder lustvoll verläuft. Das Ereignis stellt somit eine Herausforderung dar, die als bewältigbar eingeschätzt wird. Eustress treibt ein Individuum zu Höchstleistungen an. Dadurch werden Mut, Kraft, Ausdauer, Konzentration wie auch Schnelligkeit massiv gesteigert. Demnach kann auch beruflicher Druck als positiver Stress verstanden werden (vgl. Leonhardt 2016:14).

Selye leistete damit einen wichtigen Forschungsbeitrag zur Erforschung von Stress, indem er die physiologischen Reaktionen eines Organismus auf einen bestimmten Reiz, den sogenannten Stressor, verdeutlichte. Weiterhin zeigte er, dass Stress nicht immer zu Krankheiten führen muss. Hierzu kann als Beispiel die Unterscheidung des Distresses und Eustresses genommen werden.

Welchen Einfluss Stress auf das Ferndolmetschen hat, wird nun im nächsten Kapitel vorgestellt. Es sei allerdings an dieser Stelle zu erwähnen, dass die Anzahl empirischer Studien, die sich mit den Auswirkungen von Stress auf das Dolmetschen, vor allem auf das Ferndolmetschen, beschäftigen, gering ist. Dies liegt vor allem daran, dass diese Disziplin noch jung ist und die Forschung bisher hauptsächlich den Dolmetschprozess selbst untersucht hat, um zu verstehen, wie dieser abläuft, anstatt sich auf die Stressoren zu fokussieren.

⁷ Nach Kunderagi und Kadakol (2015) wird Hyperstress definiert als ein Stress, der innerhalb der überschaubaren Grenzen liegt. Eine übermäßige Arbeitsbelastung ist eine der häufigsten Ursachen für Hyperstress (vgl. Faizan & ul Haque 2019:36).

⁸ Im Gegensatz zu Hyperstress wird Hypostress durch Dauerstress erzeugt, der zu Müdigkeit und Langeweile führt (vgl. Faizan & ul Haque 2019:36).

1.4.1. Stressfaktoren beim Ferndolmetschen

Schon unter herkömmlichen Präsenzbedingungen sind DolmetscherInnen großem Stress ausgesetzt. Gründe dafür können objektive Stressfaktoren, wie zum Beispiel die immense Informationsflut, das hohe Maß an geforderter Konzentration und die kognitive Belastung, sein. Weitere potenzielle Stressfaktoren sind folgende: Lärm, suboptimale Licht-, Temperatur- und Luftverhältnisse und die Komplexität der zu dolmetschenden Rede (vgl. Pöchhacker 2016:179ff.). Die Folge sind verschiedene physiologische Reaktionen des Körpers, wie zum Beispiel die Verengung der Blutgefäße, die Erhöhung des Pulses und die Ausschüttung sogenannter Stresshormone wie Adrenalin und Kortisol (vgl. Schmidt 2021). Pöchhacker (2016) zufolge ist die Stressbelastung für DolmetscherInnen aus der Ferne ohnehin höher als für DolmetscherInnen während des Vor-Ort-Dolmetschens (vgl. Pöchhacker 2016:179ff.).

Im Beitrag vom Fachverband der Berufsübersetzer und Berufsdolmetscher wurden weitere Gründe für die Ursache von Stress, wie beispielsweise ergonomische, psychologische und physiologische Faktoren beim Ferndolmetschen thematisiert. Hierzu zeigten Studien der Universität Genf und des Europäischen Parlaments, dass DolmetscherInnen das Ferndolmetschen als belastender empfunden hatten als das Dolmetschen vor Ort. Dieses Ergebnis wird zwar nicht durch objektive Messungen von Stresshormonen bestätigt, allerdings deckt es sich mit anderen Problemen, die wiederholt von DolmetscherInnen berichtet wurden. Probleme, die im Zusammenhang mit dem Ferndolmetschen auftauchten, waren ein wiederholtes Gefühl des Unbehagens, Müdigkeit, Überanstrengung der Augen und Übelkeit (vgl. Braun 2018:21).

Auch wenn es schwierig war, die genaue Ursache für jedes dieser Probleme zu ermitteln, so dürften sie doch mit der Abgeschiedenheit der DolmetscherInnen zusammenhängen. Damit ist ein geringeres Gefühl von Präsenz oder der Zugehörigkeit gemeint, was beim Ferndolmetschen zutreffend ist (vgl. Braun 2018:21).

Die Kommunikation über Distanz unterbricht also das Gefühl der Präsenz, weil die nonverbalen Hinweise, die GesprächspartnerInnen normalerweise verwenden, unsichtbar oder weniger wirksam sind, was zu einer Unsicherheit darüber führen kann, was „die andere Seite“ am anderen Ende des Bildschirms tut. Ferndolmetschen kann daher die Informationsverarbeitung erschweren und zu Stress und Ermüdung führen (vgl. Braun 2018:21).

Wie bereits mehrmals in dieser Arbeit erwähnt, bringt das Ferndolmetschen im Allgemeinen auch technisch einige Herausforderungen mit sich. Dazu können zum Beispiel Probleme mit der Internetverbindung oder auch mit dem Mikrofon gezählt werden. Nicht nur die notwendige Ausstattung ist also für das Ferndolmetschen wichtig, sondern auch ein schallisolierter oder zumindest ruhiger Raum, der als Arbeitsstätte dienen soll und als Voraussetzung für das Ferndolmetschen gilt (vgl. Chaillou & Van der Kallen 2020). Sind die Dolmetschbedingungen

für die DolmetscherInnen kognitiv sehr anstrengend, können sogar banale Faktoren, wie beispielsweise ein auf den Boden fallender Gegenstand, Niesen, Husten oder eine Reduktion der Lautstärke einen Konzentrations- oder Aufmerksamkeitsverlust hervorrufen, was somit auch mit Stress einhergeht.

Aufgrund der beschriebenen erhöhten, körperlichen Belastung der DolmetscherInnen wurden für das Ferndolmetschen Empfehlungen zu den einzelnen sogenannten Dolmetsch-Turns⁹, der Einsatzdauer, der Teamstärke wie auch der Erholungsphasen erarbeitet und veröffentlicht (vgl. AIIC 2020a:11). Weiters schlägt die AIIC (2018) vor, die Teamstärke zu steigern, um der erhöhten Arbeitsbelastung Rechnung zu tragen (vgl. AIIC 2020a:11).

In Bezug auf das Konsekutive Ferndolmetschen wurden zum Beispiel einige technologische Kriterien aufgestellt, die zu berücksichtigen sind, um Stress während eines Dolmetscheinsatzes zu reduzieren. Diese dienen allerdings nur als Empfehlungen und sind somit nicht verbindlich. Insgesamt ist aber sicherzustellen, dass die Technik, die Ausstattung und das Arbeitsumfeld im Allgemeinen ein reibungsloses Arbeiten gewährleisten. Wichtig ist zudem, dass AuftraggeberInnen laut dem Universitas-Verband die technischen Voraussetzungen für eine ungestörte Ferndolmetschung ermöglichen. Auch eine Schulung für den Umgang mit der eingesetzten Technik ist von Vorteil (vgl. Havelka et al. 2020).

Hinzuzufügen ist außerdem, dass bei starkem Verschwimmen und Einfrieren des Bildschirms oder bei diversen anderen Störungen, das Dolmetschen so lange unterbrochen werden sollte, bis wieder ein stabiles Bild erzeugt werden kann (vgl. AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2019). Von Bedeutung ist auch, dass vor der Einführung der Technologie eine frühzeitige Einweisung angeboten werden sollte. Es sollte auch eine kontinuierliche berufliche Weiterbildung bereitgestellt werden. Dies beinhaltet vor allem die Sensibilisierung für den weiteren Kontext, die Beherrschung der Technologie, die Kommunikationssituation und unterstützende Techniken, wie zum Beispiel die Stressbeherrschung (vgl. Generalsekretariat des Rates 2013:14). Laut Havelka (2018) ist für das Ferndolmetsch-Setting aufgrund der beschriebenen Beschwerdezustände eine angepasste Arbeitsweise erforderlich. In diesem Zusammenhang sollten, soweit es möglich ist, nicht nur die Arbeitsbedingungen, sondern auch die soziale sowie die psychologische Komponente eines Arbeitsplatzes berücksichtigt werden (vgl. Havelka 2018:28).

⁹ Beim *Turn taking* geht es um die Steuerung und Regelung der Gespräche, wobei es systematisch zu Unterbrechungen und Überschneidungen kommt, die allerdings für die RednerInnen aufgrund der Vertrautheit mit dem kulturellen Kontext nachvollziehbar sind (vgl. Dewi et al. 2018:288f.).

1.5. Turn taking

Das *Turn taking* wurde bisher einige Male erwähnt und soll nun im folgenden Kapitel näher erklärt werden, da es wichtig für den kommunikativen Erfolg ist und sowohl die DolmetscherInnen als auch die Gesprächsbeteiligten beim Gesprächsverlauf unterstützen kann, der ohnehin diversen Störfaktoren ausgesetzt ist. Um nochmals auf die Bedeutung dieses Begriffs einzugehen, so lässt sich sagen, dass es beim *Turn taking* um die Steuerung und Regelung der Gespräche geht, wobei es systematisch auch zu Unterbrechungen und Überschneidungen, die allerdings nicht übermäßig vorkommen, führen kann (vgl. Dewi et al. 2018:288f., Amato et al. 2018:16). In Gesprächen verläuft das *Turn taking* in der Regel reibungslos, das bedeutet ohne lange Pausen.

Im Beitrag von Amato et al. (2018) wird dabei der Begriff *transition-relevance place* (TRP) verwendet. Ein TRP ist ein Moment im Gespräch, in dem die Gesprächsbeteiligten verstehen, dass ein sogenannter *turn*, also eine Wortmeldung, abgeschlossen ist. TRPs werden von den SprecherInnen durch verschiedene Hinweise identifiziert. Diese sind folgende:

- syntaktische Anhaltspunkte (ein Satz ist vollständig);
- lexikalische Anhaltspunkte;
- prosodische Anhaltspunkte (fallende Intonation, Pause);
- verkörperte Anhaltspunkte (Gesten, Bewegungen);
- direkte Bezugnahme auf einen anderen Gesprächsbeteiligten.

(vgl. Amato et al. 2018:16)

Der Übergang von einem *turn* zum nächsten wird von den GesprächsteilnehmerInnen ausgehandelt und kann dabei auf drei Arten erfolgen:

- Die nächste sprechende Person wird von der aktuell sprechenden Person ausgewählt.

z.B.: *What do you think, Alex?* (Amato et al. 2018:16)

- Eine beziehungsweise einer der RednerInnen wählt sich selbst aus, indem sie beziehungsweise er zu sprechen beginnt.

z.B.: a: *I'm not sure what to say about this.*

b: *Well, I believe ...*

(Amato et al. 2018:16)

- Wenn niemand an der Reihe ist, spricht die aktuell sprechende Person weiter.

z.B.: a: *I'm not sure what to say about this. Well, maybe ...* (Amato et al. 2018:16)

Das *Turn taking* beim Ferndolmetschen unterscheidet sich in vielerlei Hinsicht von dem einer einsprachigen Konversation. Obwohl der Gesprächsaustausch zwischen den primären GesprächsteilnehmerInnen spontan erfolgt, prägt die Anwesenheit der Dolmetscherin beziehungsweise des Dolmetschers als Dritte beziehungsweise Dritter den Rhythmus und die Reihenfolge der Redebeiträge auf verschiedene Weise. Die Rolle der DolmetscherInnen in einem Gespräch ist nicht nur die einer Vermittlerin beziehungsweise eines Vermittlers, die beziehungsweise der die Informationen in zwei verschiedenen Sprachen von einer Partei zur anderen übermittelt. DolmetscherInnen sind auch KoordinatorInnen oder InformationsregulatorInnen und tragen effektiv zu den Turn-Taking-Mechanismen bei (vgl. Amato et al. 2018:16).

Die Rolle der DolmetscherInnen wird dadurch erschwert, dass visuelle Anhaltspunkte vollständig (bei Telefonkonferenzen) oder teilweise (bei Videokonferenzen) fehlen und in einigen Fällen die Konversation aus der Ferne auf Technologie beruht, was manchmal technische Probleme wie Verzögerungen sowie Übertragungs- und Verbindungsprobleme mit sich bringen kann. Vor allem bei Videokonferenzen, bei denen weder die TeilnehmerInnen noch die Dolmetscherin beziehungsweise der Dolmetscher im selben Raum sind, gestaltet sich das Abwechseln und Verwalten der Gesprächsbeiträge für die beiden HauptteilnehmerInnen schwierig, da sie sich nur teilweise sehen können. Dies macht die Rolle der DolmetscherInnen bei der Koordinierung des kommunikativen Austauschs so wichtig (vgl. Amato et al. 2018:16f.).

Oft sind es auch die DolmetscherInnen selbst, die das Tempo des Redeflusses bestimmen, indem sie entweder die nächste Rednerin beziehungsweise den nächsten Redner durch ihre Beiträge auswählen oder eine der Personen ausdrücklich auffordern, zu warten, während sie den aktuellen Redebeitrag halten (vgl. Amato et al. 2018:17).

Das *Turn taking* kann dabei während des Ferndolmetschens durch folgende Gesprächsstrategien gesteuert werden:

- *Chunking*: DolmetscherInnen können verbale oder physische (z.B.: das Heben einer Hand oder eines Fingers) Mittel für das sogenannte Zerstückeln langer oder besonders dichter *turns* anwenden. Andererseits können sie auch beschließen, nicht auf das *Chunking* zurückzugreifen, um eine Unterbrechung des SprecherInnenwechsels zu vermeiden (vgl. Amato et al. 2018:17).
- *Latching/short overlap*: Wenn DolmetscherInnen auf das *Chunking* zurückgreifen, „[...] they may need to use latching or short overlaps with primary participants to continue their turn and complete the information“ (Amato et al. 2018:17). Die Autorin dieser Arbeit geht also davon aus, dass Überlappungen nicht zwingend als negativ angesehen

werden müssen, da somit Informationen während des Gesprächs vervollständigt werden können.

- Umgang mit zweiteiligen Sequenzen: Vor allem beim Dialogdolmetschen werden häufig zweiteilige Sequenzen miteinbezogen, bei denen DolmetscherInnen eine Reihe von *turns* mit einer beziehungsweise einem der HauptgesprächspartnerInnen austauschen. Solche Sequenzen können beispielsweise notwendig sein, um Informationen zu vervollständigen oder um eine Klärung zu erbitten. Sie können entweder von den DolmetscherInnen oder von einer beziehungsweise einem der GesprächspartnerInnen initiiert werden. DolmetscherInnen sollten während des Ferndolmetschens in der Lage sein, solche Sequenzen so zu steuern, dass sich die GesprächsteilnehmerInnen nicht ausgeschlossen fühlen (z. B. „Bitte warten Sie einen Moment, während ich dies für die andere Person dolmetsche.“) und dann die Aufmerksamkeit der „ausgeschlossenen“ GesprächsteilnehmerInnen nach einer zweiteiligen Sequenz wiederherstellen (vgl. Amato et al. 2018:17).

In diesem Kapitel wurden also die Kommunikationskonstellationen des Ferndolmetschens vorgestellt, was bedeutet, dass sich auch die Wahrnehmungsmöglichkeiten der DolmetscherInnen unterscheiden, je nachdem wo sie sich befinden. Auch die Realisierungsbedingungen des Ferndolmetschens sind anders als bei Dolmetschungen vor Ort. Der Grund dafür ist der Einsatz von Ferndolmetschtechnologien, die einerseits die Kommunikation und andererseits die Kommunikationskonstellationen und somit auch die Dolmetschsituationen verändern. Deswegen werden im folgenden Kapitel die Wahrnehmungs- und Realisierungsbedingungen ausführlich besprochen.

2. Wahrnehmungs- und Realisierungsbedingungen

Im Folgenden werden nun die Wahrnehmungs- und Realisierungsbedingungen des Ferndolmetschens näher behandelt. Zu Beginn werden dabei die Wahrnehmungsbedingungen des Ferndolmetschens im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen beschrieben.

Im Gegensatz zum Dolmetschen vor Ort verändert die eingesetzte Technik während des Ferndolmetschens die Wahrnehmungsmöglichkeiten. Laut Havelka (2018) sind technisch bedingte Wahrnehmungsbedingungen also eng mit der genutzten Technik verbunden. Die visuelle sowie auditive Wahrnehmung wird dabei von folgenden Faktoren beeinflusst: „Bildschirmgröße, Anzahl der verfügbaren Bildschirme, Tonqualität und Mikrofone beziehungsweise Kopfhörer und Webkamera sowie die Internetgeschwindigkeit“ (Havelka 2018:114f.). Die eingesetzte Technik beeinflusst also, welche Informationen für DolmetscherInnen auditiv (akustisches Wahrnehmen durch Hören) als auch visuell (visuelles Wahrnehmen durch Sehen) verfügbar sind. Die Wahrnehmungsmöglichkeiten variieren je nach dem Standort der DolmetscherInnen (vgl. Havelka et al. 2023:246).

Im Allgemeinen erfordert das Video- sowie Audio-Ferndolmetschen also eine ununterbrochene Bereitschaft zur Wahrnehmung auf beiden Seiten des Bildschirms beziehungsweise Telefonhörers. Das Abfragen der Wahrnehmungsbereitschaft geschieht durch die Begrüßung, die sich von der traditionellen Vorgehensweise vor Ort unterscheidet und häufig einen Handgruß umfasst. Ein Beispiel könnte eine kurze Frage sein, die dazu dient, sowohl die Funktionsfähigkeit der Technik als auch die Gesprächsbereitschaft der KommunikationsteilnehmerInnen zu überprüfen. Folgende Fragen können dabei gestellt werden: „Hören Sie mich gut?“ oder „Können mich alle verstehen?“ (Havelka et al. 2023:246).

Da die Kommunikation über Audio und Video nicht mit der direkten Interaktion vor Ort vergleichbar ist, ist ein strukturiertes Kommunikationsmanagement, wie ein sogenanntes protokollarisches Vorgehen, hilfreich. Es dient dazu, um die Ferndolmetschensituation strukturiert und koordiniert zu halten. Unter protokollarischem Vorgehen wird verstanden, dass zu Beginn des Gesprächs gewisse Regeln, die die Audio- beziehungsweise Videokonferenz betreffen, festgelegt werden. Deswegen kann bei Unsicherheiten ein protokollarisches Vorgehen helfen, welches wie folgt aussehen kann (vgl. Havelka et al. 2023:246):

- Wer führt die primären GesprächspartnerInnen und deren Funktionen ein?
- Von wem wird das Gespräch beendet?
- Wie wird bei Verbindungsproblemen oder Störungen vorgegangen?
- Wie wird sichergestellt, dass eine Verständigung möglich ist?
- Sind „Meta-Signale zur Regulierung der Länge der Gesprächsbeiträge“ vorhanden (DIN 8578:2021-11 2021:5.5.2.)?

- Wie wird mit schriftlichen Unterlagen verfahren, die zur Verfügung gestellt werden?
- Wie wird die Niederschrift im Rahmen der Vom-Blatt-Verdolmetschung realisiert?
- Zu welchem Zeitpunkt und auf welche Art und Weise werden einzelne GesprächsteilnehmerInnen stumm geschaltet?

(vgl. Havelka et al. 2023:246)

Das Verfahren für die Gesprächssteuerung kann allen an der Audio- beziehungsweise Videokonferenz teilnehmenden Personen zu Beginn des Gesprächs von der gesprächsführenden Person erläutert werden (vgl. Havelka et al. 2023:246).

Der veränderten Kommunikationssituation muss auch das Blickverhalten angepasst werden. Im Allgemeinen kann mit dem Blickverhalten Interesse, Aufmerksamkeit und Teilnahme am Gespräch gezeigt werden. Der Blickkontakt ist außerdem für die Vertrauensbildung und damit für den Gesprächsverlauf wichtig. Während beim Dolmetschen vor Ort der Blickkontakt die Kommunikationsbereitschaft vermittelt und zudem die Gesprächssteuerung und der SprecherInnenwechsel weitgehend über den Blickkontakt erfolgen, sind diese Strategien beim Dolmetschen mit Einsatz von Technik erschwert beziehungsweise nicht möglich (vgl. Havelka et al. 2023:246).

Während des Ferndolmetschens kommt es also zu einer veränderten Gestaltung und Wahrnehmung des Blickkontakts, was im Folgenden näher beschrieben werden soll. Beim Videodolmetschen ist das Blickverhalten aufgrund des sogenannten *Eye-Contact-Dilemmas*, also des fehlenden direkten Augenkontakts, verändert. Bei der videovermittelten Kommunikation blicken die SprecherInnen in der Regel nicht unmittelbar in die Kamera, die meistens am oberen Rand des Bildschirms beziehungsweise oberhalb des Bildschirms befestigt ist, wenn sie ihr Gegenüber auf dem Bildschirm ansehen. Zwischen der Position der Kamera und der Blickrichtung ergibt sich ein sogenannter Blickfehlwinkel, der den direkten Augenkontakt beeinträchtigt. Dieser Blickfehlwinkel macht die Koordination und den SprecherInnenwechsel schwierig. Empfehlenswert ist daher die Positionierung der Kamera in der Mitte und auf Augenhöhe, um den Eindruck eines direkten Augenkontakts vermitteln zu lassen (vgl. Havelka et al. 2023:247).

Außerdem kommt während des Ferndolmetschens ein veränderter Blickkontakt durch Notation vor. Auch nonverbale Kommunikationselemente sind für die Erfassung der gedolmetschten Situation aufgrund des Technikeinsatzes nur eingeschränkt wahrnehmbar. Da die Kamera lediglich einen zweidimensionalen Bildausschnitt der Situation überträgt, die sich an einem anderen Ort abspielt, können nonverbale Hinweise, wie beispielsweise die Mimik, die Gestik, das Blickverhalten oder das Schweigen, die für die Interpretation der Äußerungen von Relevanz sind, nicht oder nur unzureichend wahrgenommen werden, vor allem wenn sie sich außerhalb des Monitorbereichs befinden oder bei unzureichender Verbindung (vgl. Havelka et al.

2023:247). Der Einfluss von Mimik auf die Wahrnehmung spielt also während des Ferndolmetschens eine erhebliche Rolle. Zum Beispiel lassen sich starke Emotionen lediglich auf dem Gesicht abzeichnen. Folglich bedarf es also einer direkten wie auch guten Sicht auf die Gesprächsbeteiligten, um diese Emotionen richtig wahrnehmen und auch deuten zu können.

Es kommt auch hinzu, dass neben der durch die eingeschränkte räumliche Wahrnehmung ausschließlich partiellen beziehungsweise fehlenden Aufnahme von nonverbalen Kommunikationselementen auch unbekannte RezipientInnen in Vor-Ort-Situationen zu einer Erschwernis während der Dolmetschsituation führen können. Die räumliche Distanz wie auch die eingeschränkte Raumerfassung durch die Kameraübertragung führen dazu, dass DolmetscherInnen bei einer Videodolmetschung nicht alle im Raum anwesenden RezipientInnen sehen können. Wird von den DolmetscherInnen festgestellt, dass in der Vor-Ort-Situation zusätzlich zu den sichtbaren Gesprächsbeteiligten noch weitere RezipientInnen anwesend sind, so stellt dies ebenso auf vielen Ebenen eine Schwierigkeit dar. Beispielsweise werden DolmetscherInnen von nicht zuordenbaren Stimmen beziehungsweise Lärmquellen abgelenkt. Außerdem wird auch ein soziales Distanzgefühl geschaffen, da erwartbar ist, dass eine Art von Kontrollverlust entstehen kann. Hierbei sollte auch auf die rezipientInnengerechte Textproduktion hingewiesen werden, die aufgrund der nicht bekannten RezipientInnen verunmöglicht wird (vgl. Havelka 2018:117f.).

Objekte oder Ereignisse, die sich außerhalb des Bildschirms befinden, können ebenfalls nicht erkannt werden. Zum Beispiel ist ein Rollstuhl oder eine Beinverletzung auf der gegenüberliegenden Seite nicht sichtbar. Daher ist besonders auf die gegenseitige Sichtbarkeit zu achten - es sei denn, die Privatsphäre einer beziehungsweise eines Gesprächsbeteiligten muss geschützt werden. Das Video- und Audiodolmetschen ist auch nicht oder nur bedingt für Kinder, ältere AntragstellerInnen beziehungsweise AntragstellerInnen mit Behinderungen geeignet (vgl. Havelka et al. 2023:247).

Eine weitere Problematik ist also die (fehlende) Wahrung von Anonymität und auch Privatsphäre. Laut Havelka (2018) sind hierbei besondere Vorbehalte in Bezug auf das Einhalten der Privatsphäre wie auch der datenschutzrechtlichen Bestimmungen erwartbar. Außerdem könnte auch der Umgang mit Technik Misstrauen hervorrufen (vgl. Havelka 2018:118).

Audiodolmetschen, das über "Videotechnik ohne Videobild oder über ein Audiogerät (Telefon) erfolgen kann", stellt zusätzliche Anforderungen an die Kommunikationsabläufe (Havelka et al. 2023:247). Signale der Körpersprache und die Blickrichtung können weder erfasst noch zur Deutung des Gehörten genutzt werden. Die Übertragungsqualität ist dabei technisch bedingt nicht immer optimal und die Stimmen können sich dadurch verändert und unnatürlich anhören. Beim Audiodolmetschen spielen neben den gesprochenen Inhalten auch paraverbale Elemente,

wie zum Beispiel die Stimmlage, die Betonung und das Schweigen eine zentrale Rolle. Diese können Hinweise zur Interpretation sowie zur Wahrnehmung des Inhalts geben. Die Interpretation der paraverbalen Signale ist jedoch von kulturellen Faktoren abhängig und aufgrund technischer Herausforderungen nur unter schwierigen Bedingungen realisierbar. Erfolgt die Kommunikation ausschließlich auditiv, so sollten, solange sich die DolmetscherInnen mit einer beziehungsweise einem der anderen GesprächsteilnehmerInnen in einer anderen Räumlichkeit befinden, sogenannte Rückmeldesignale, die auch Backchannel-Signale genannt werden, die Wahrnehmungsbereitschaft, Fokussierung und Verständnis ausdrücken und sowohl verbal als auch nonverbal durch Kopfnicken, Handbewegungen oder Blickkontakt, auftreten können, entsprechend adaptiert und versprachlicht werden (vgl. Havelka et al. 2023:247f.).

Auch die Begrüßung sowie der Abschied, die in der videovermittelten Kommunikation nonverbal ausgedrückt werden können, müssen beim Audiodolmetschen verbal formuliert werden. Aufgrund dieser erschwerten Kommunikationsbedingungen sollten das Audio- und Telefondolmetschen lediglich für kürzere Gespräche eingesetzt werden, in welchen allgemeine Informationen besprochen werden und von allen GesprächsteilnehmerInnen als nicht besonders komplex wahrgenommen werden (vgl. Havelka et al. 2023:247f.).

Beim Audio- und Videodolmetschen ist also die Wahrnehmung der Gesprächsbeteiligten eine andere als in einer Situation, die vor Ort stattfindet. Deswegen wird es als wichtig erachtet, die Wahrnehmungsbereitschaft der Gesprächsbeteiligten aktiv zu überprüfen. Fragen, die bereits erwähnt wurden und als Abfrage dienen können, sind beispielsweise folgende: „Hören Sie mich gut?“ oder „Können Sie mich sehen?“. Dies betrifft auch Backchannel-Signale.

Vor allem während eines Audiodolmetscheinsatzes, bei dem die GesprächspartnerInnen nur über den auditiven Kanal verfügen, können Backchannel-Signale dazu beitragen, der sprechenden Person anzudeuten, dass ihr Beitrag gut verstanden wurde und dass die DolmetscherInnen mit ihnen noch verbunden sind (vgl. Havelka et al. 2023:252f.).

In Bezug auf die Realisierungsbedingungen des Video- und Audio-Ferndolmetschens sei zu sagen, dass sich diese von denen des Dolmetschens vor Ort unterscheiden. Der Grund dafür ist, da der Einsatz von Ferndolmetschtechnologie sowohl die Kommunikation als auch die Kommunikationskonstellationen und somit auch die Dolmetschsituation verändert. Aufgrund der technisch bedingten eingeschränkten Wahrnehmungsmöglichkeiten ist es daher notwendig, Dolmetschstrategien wie auch Dolmetschabläufe gezielt an unterschiedliche technikbasierte Kommunikationsszenarien anzugleichen. Darüber hinaus sind angesichts der technischen Voraussetzungen allgemeine translatorische Kompetenzen, wie beispielsweise „Sprach- und Textkompetenz, Kulturkompetenz, Dolmetschkompetenz, psychosozialer Kompetenz sowie Sach- und Recherchekompetenz“ auch digitale Kompetenzen notwendig (Havelka et al.

2023:243). Aufgrund erschwerter Arbeitsbedingungen des Ferndolmetschens im Allgemeinen kann zudem eine physische wie auch psychische Belastung auf die DolmetscherInnen zukommen, auf die im folgenden Kapitel näher eingegangen wird (vgl. Havelka et al. 2023:243).

Zusammenfassend lässt sich also sagen, dass die Technologie die Art und Weise, wie DolmetscherInnen auftreten, und folglich auch die Art und Weise, wie Gesprächsbeteiligte DolmetscherInnen über den Bildschirm wahrnehmen, ändert. Sich dessen bewusst zu sein und Strategien zu entwickeln, um potenzielle Konsequenzen von Anfang an zu minimieren, kann daher den Ablauf von videogestützten Begegnungen erheblich verbessern (vgl. Amato et al. 2018:121).

2.1. Belastungen und Störfaktoren

Aufgrund der oben beschriebenen eingeschränkten Wahrnehmungsmöglichkeiten sowie der höheren kognitiven Anforderungen stellt das Audio- und Videodolmetschen eine Form des Dolmetschens dar, die mit erheblichen psychischen wie auch physischen Belastungen für die DolmetscherInnen verbunden ist.

Dolmetschwissenschaftliche Studien von Moser-Mercer haben schon 2003 gezeigt, dass DolmetscherInnen während des Ferndolmetschens erhöhten physischen und psychischen Belastungen gegenüberstehen als beim Dolmetschen vor Ort. Körperliche Probleme, wie zum Beispiel Nacken- und Rückenschmerzen wie auch eine Überanstrengung der Augen aufgrund der ständigen Konzentration auf den Monitor wurden auch damals genannt. „Die unfreiwillige Einschränkung der Sicht auf den kaum beeinflussbaren“ Kamerawinkel und die reduzierten auditiven Hinweise verursachen nicht nur erhöhten Stress und frühere Müdigkeit, sondern können auch ein allgemeines Gefühl von Kontrollverlust erzeugen (vgl. Taskforce RSI¹⁰ 2020:15).

Weitere Studien zum Thema Ferndolmetschen haben auch gezeigt, dass schnellere Ermüdungserscheinungen, ein erhöhtes Stressempfinden wie auch Kopf- und Nackenschmerzen negative Symptome sein können. Kontrollverlust und das Gefühl der Entfremdung können sich auch auf das persönliche Wohlbefinden und die Dolmetschleistung auswirken (vgl. Havelka et al. 2023:250; Havelka 2021:66). Es lässt sich also deutlich erkennen, dass sich die fehlende physische Anwesenheit der GesprächspartnerInnen als

¹⁰ Die Taskforce RSI wurde gegründet, um den Mitgliedern des Dolmetschvereins Universitas Austria gebündelte Informationen zur Verfügung zu stellen. Sie besteht aus folgenden Mitgliedern: Claudia Fischer-Ballia, Ivana Havelka, Thomas Musyl, Franz Pöchhacker und Susanne Watzek (vgl. Taskforce RSI 2020:11).

Hindernis erweisen kann, da es zu einigen Einschränkungen in Bezug auf die Kommunikation führen kann.

Wang (2018) meint, dass während des Telefondolmetschens nonverbale Hinweise fehlen würden. DolmetscherInnen können dabei nicht jedes Mal kontrollieren, ob sie von den Gesprächsbeteiligten verstanden wurden. Eine schlechte Tonqualität, die Verwendung ungeeigneter Geräte durch die KundInnen, unterschiedliche Themengebiete, neue Terminologie, fehlendes *Briefing* durch die KundInnen, der Einsatz des Telefondolmetschens in Situationen, für die es nicht geeignet ist, mangelnde Vertrautheit der KundInnen mit der Rolle der DolmetscherInnen, niedrige Vergütung für das Telefondolmetschen, arbeitsbedingter Stress und Isolation sind weitere Punkte, die während des Telefondolmetschens eine Herausforderung darstellen könnten (vgl. Wang 2018:432). Da die beiden Modi des Ferndolmetschens per Video und Audio einen teilweise guten Vergleich zulassen (vgl. Fernández 2019), kann diese Beobachtung auch für das Ferndolmetschen per Video herangezogen werden.

Die technisch bedingten Belastungen, die also während des Ferndolmetschens auftreten, können jedoch auch reduziert werden. Um die Belastungen so gering wie möglich zu halten, wird DolmetscherInnen angeraten, interne wie auch externe Störfaktoren zu reduzieren (vgl. Havelka et al. 2023:250).

Um auf die Forschungsfrage Bezug zu nehmen, welche Störfaktoren während des Ferndolmetschens auftreten, soll also im Folgenden eine Liste mit externen und internen Störfaktoren zeigen, die mit etwaigen Lösungen dazu versehen ist (vgl. Havelka et al. 2023:251):

Externe Störfaktoren	Mögliche Lösung(en)
Belastung durch Hilfs- sowie Arbeitsmittel	Arbeitsmittel rechtzeitig zur Verfügung stellen und für den Dolmetscheinsatz vorbereiten: - Einstellung der Kamera und Headset vor dem Einschalten prüfen, - Flüssigkeiten nicht in unmittelbarer Nähe von elektronischen Geräten aufbewahren, - Sicherstellung von Stromversorgung für elektronische Geräte, - Sicherstellung einer stabilen Internetverbindung;
Belastung durch Lärmbelästigung	- Schließen von Fenstern und Türen,

	- Anbringung eines Türschildes mit der Inschrift „Bitte nicht stören“;
Belastung durch fehlende Lichtquelle	- Ausreichende und rechtzeitige Beleuchtung;
Physische Beschwerden	- Einrichten eines ergonomischen Arbeitsplatzes vor dem Auftrag;
Ablenkung durch andere Geräte	- Abschalten von Benachrichtigungen auf dem Arbeitsgerät sowie anderen elektronischen Geräten, - Unterlassung der Verwendung von anderen Kommunikationskanälen während des Dolmetscheinsatzes.

(vgl. Havelka et al. 2023:251)

Interne Störfaktoren	Mögliche Lösung(en)
Unsicherheit aufgrund der Technik	- Nutzung beziehungsweise Erwerb der Kenntnisse über den korrekten Umgang mit der Videokonferenzsoftware;
Thematische Unsicherheit	- Allgemeine und fortlaufende fachliche sowie sprachliche Vor- und Nachbereitung (insbesondere bei Bereitschaftsdiensten (<i>On-Demand</i>)), - Ansonsten bei terminlichen Dolmetschaufträgen konkrete und zielgerichtete fachliche sowie sprachliche Vor- und Nachbereitung;
Mangelnde Konzentration	- Ausreichend frische Luft sowie Flüssigkeitszufuhr während des Dolmetschens, - Einlegung von Pausen nach längeren Dolmetscheinsätzen, - Festlegung des persönlichen Arbeitspensums (maximale Tagesarbeitszeit, Bereitschaftsdienst und Nacht- sowie Wochenendarbeit regeln);

Belastungen gesundheitlicher Natur	- Allgemeine Gesundheitsvorsorge (Einhaltung regelmäßiger und ausreichender Schlaf- und Ruhezeiten, ausgewogene Ernährung), - Körperliche Bewegung;
Belastung der Stimmbänder	- Stimmtraining;
Belastungen psychologischer Natur	- Pflege psychischer Fitness, - Nutzung von Supervision beziehungsweise Selbstfürsorge und Intervention.

(vgl. Havelka et al. 2023:251)

Einige der bereits erwähnten Störfaktoren sollen nun am Beispiel eines Pilotprojektes (Havelka 2018) näher beschrieben werden. In ihrer Arbeit zum Thema Videodolmetschen im Gesundheitswesen beleuchtet Havelka (2018) die Dolmetschsituation beim Gebrauch von Technik wie auch deren Einfluss auf das Handlungsgefüge von DolmetscherInnen im medizinischen Setting. Im Pilotprojekt wurde demnach festgestellt, dass eine Vorbereitung auf das Ferndolmetschen auf Grund des hohen Spontanitätsgrades vor allem im medizinischen Setting nicht immer möglich ist. Havelka (2018) zufolge würde das Ferndolmetschen im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen, keine Möglichkeit erlauben, sich geistig auf den Auftrag vorzubereiten. Zudem beobachtete sie, dass das geistige Abschließen eines Dolmetschauftrags auf Grund der mangelhaften Möglichkeiten, nicht immer realisierbar ist. In Dolmetschungen, die vor Ort stattfinden, kommen bei den DolmetscherInnen je nach Situation selbst bei zahlreichen aufeinander folgenden Dolmetschaufträgen durch An- sowie Abfahrtszeiten notwendige Ruhepausen zustande. Hinzu kommt die Möglichkeit einer geistigen Vorbereitung auf den Dolmetschauftrag beziehungsweise eines geistigen Abschließens des Dolmetschauftrags (vgl. Havelka 2018:119).

Das Dolmetschen aus der Ferne scheint also unter den gegenwärtigen Bedingungen belastender zu sein als die üblichen Präsenzeinsätze. Wie Havelka et al. (2023) vorgeschlagen haben, sollten nach längeren Einsätzen Pausen eingelegt werden, die vertraglich vereinbart werden sollten. Auch die Honorargestaltung sollte dementsprechend an die erschwerten Arbeitsbedingungen der DolmetscherInnen angepasst werden. Die Verkürzung der Arbeitszeit wie auch die Vergrößerung der Dolmetschteams sind nur einige der Punkte, die zudem in der neuen Realität des Dolmetschens berücksichtigt werden sollten. Insbesondere im Hinblick auf die Arbeitsbelastung muss geprüft werden, wie viele Stunden mit Audio- und Videotechnik möglich sind, um die eigene Gesundheit und das physische sowie psychische Wohlergehen nicht zu beeinträchtigen (vgl. Havelka et al. 2023:250f.).

Neben den bereits genannten Faktoren können auch technische beziehungsweise technologische Probleme als Nachteile des Ferndolmetschens genannt werden. Störfaktoren umfassen hier die Ton- und Bildqualität, was sich in Einfrieren, Echoproduktion, Verzögerungen, Überlappungen etc. äußert (vgl. Braun 2020:275f.). Negativ auf das Wohlbefinden und die Leistungsfähigkeit wirken sich auch Störfaktoren, wie beispielsweise ein mangelhafter, unergonomischer Bildschirmarbeitsplatz aus, Lärm- oder Lichtquellen und insbesondere störanfällige Hard- und Software. Der kognitive Stress wird auch dadurch erhöht, dass während des Dolmetschens mehrere Informationsquellen auf dem Bildschirm, wie RednerIn, Präsentation, Dolmetschkonsole, Chatfenster zur Kommunikation mit der Technik beziehungsweise den TeamkollegInnen, zu überwachen und zu bedienen sind. Eine zusätzliche Belastung ist die Unsicherheit im Umgang mit der Technik (vgl. Taskforce RSI 2020:15).

DolmetscherInnen können demnach während des Ferndolmetschens auf digitale Hilfsmittel zurückgreifen, um sich das Arbeiten in einer erschwerten Ferndolmetschsituation zu erleichtern. Digitale Hilfsmittel, die auch *Computer-assisted Interpreting Tools - CAI Tools* genannt werden, „können nicht nur während, sondern auch vor und nach“ dem Dolmetschen eingesetzt werden (Havelka et al. 2023:250). Solche digitalen Hilfsmittel dienen der Terminologearbeit vor sowie während des Einsatzes und können außerdem die Wiedergabe über Audio- und Videoverbindungen ermöglichen. So kann zum Beispiel die Notation während des Dolmetschens mit digitalen Hilfsmitteln durchgeführt und das Gesagte mittels simultanem Konsekutivdolmetschen wiedergegeben werden. Dies wird auch als *Simultaneous Consecutive* oder *SimCons* bezeichnet. Zusätzlich „kann ein digitales Notationsgerät mit Aufzeichnungsfunktion“, wie zum Beispiel *Smartpen®* und *Digitalpen*, oder ein Tablet mit synchroner Aufzeichnungs- und Notationsfunktion verwendet werden (Havelka et al. 2023:250).

Zum Abschluss sei also zu sagen, dass für ein reibungsloses Arbeiten die Technik, Ausstattung sowie ein angenehmes Arbeitsumfeld beachtet werden sollten. Aus Sicht der AuftraggeberInnen ist laut Havelka et al. (2020) sicherzustellen, dass die technischen Voraussetzungen für das Ferndolmetschen eine reibungslose Dolmetschung ermöglichen. Deswegen sollten NutzerInnen des Ferndolmetschens für die Zusammenarbeit mit DolmetscherInnen und auch für den Umgang mit der verwendeten Technik eine Einschulung bekommen (vgl. Havelka et al. 2020:11).

2.2. Monitoring und Anpassung

In diesem Kapitel wird näher auf die Themen Monitoring sowie Monitoringstrategien eingegangen, die von den DolmetscherInnen bei der Bewältigung von Herausforderungen

angewandt werden. Auch die Anpassungsfähigkeit der DolmetscherInnen an neue Situationen wird in diesem Kapitel ausführlicher beschrieben.

Braun (2015a) zufolge ist mit Monitoring, das Kontrollieren der nonverbalen Kommunikation gemeint. Demnach sollten ihrer Ansicht nach, DolmetscherInnen ein kleines Bild von sich selbst sehen, um ihr Verhalten überwachen zu können. Weiters ermöglicht Monitoring, DolmetscherInnen zu überprüfen, ob für die Dolmetschung wichtige Gesten auf dem Monitor zu sehen sind. Als Beispiel kann hierbei das Senden von Signalen an die sprechende Person genannt werden, um ihr zu vermitteln, das Sprechen zu beenden. Laut Braun (2015a) berichten allerdings auch einige DolmetscherInnen, dass sie sich bei ihrem eigenen Anblick verunsichert fühlen würden, wenn sie ihr eigenes Bild sehen (vgl. Braun 2015a:362).

Auch Havelka et al. (2023) beschreiben das Monitoring als kontinuierliche Überprüfung der DolmetscherInnen während einer Dolmetschsituation. Somit kann herausgefunden werden, ob die angewandten Dolmetschstrategien der DolmetscherInnen wirklich dazu führen würden, dass die GesprächsteilnehmerInnen das gedolmetschte Gespräch verstehen. Das Monitoring hängt dabei wesentlich von auditiven und visuellen Informationen ab, die durch die Technik wahrgenommen werden. Dabei kann das eigene Bild, wie vorher schon erwähnt, vor allem bei den ersten Dolmetscheinsätzen möglicherweise als störend empfunden werden (vgl. Havelka et al. 2023:253).

Angelehnt an Röhner und Schütz (2016) bezieht Havelka (2018) Stellung zur Wahrnehmung während des Videodolmetschens. In Anbetracht der Tatsache, dass eine eingeschränkte Wahrnehmung während einer Videokommunikation gegeben ist, macht es die Beobachtung des Selbstbildes also möglich, eine viel breitere Wahrnehmung der Gesprächssituation zu haben. Im Anschluss ist sowohl ein Selbstmonitoring, eine Selbstkontrolle wie auch eine Selbstzensur möglich (vgl. Röhner & Schütz 2016:59, zitiert nach Havelka 2018:123). Auch kann, wie am folgenden Beispiel zu sehen, eine Selbstkorrektur erfolgen. Es könnte dabei an eine Situation gedacht werden, in der DolmetscherInnen beispielsweise eine Zahl nicht richtig vernommen haben. Auf Grund des eigenen Weltwissens, glauben sie, diese vervollständigen zu können und handeln entsprechend. Zur Unterstützung oder Widerlegung der getroffenen Aussage können sie auf eine eventuell verfügbare Präsentation oder ähnliche Materialien zurückgreifen und sich, wenn nötig, korrigieren.

Weiters wird von Havelka (2018), angelehnt an Röhner und Schütz (2016), die Frage aufgeworfen, welche Implikationen diese Verhaltensweisen auf DolmetscherInnen haben können und wie sie sich außerdem auf den Verlauf eines Dolmetschprozesses auswirken. Es ist zumindest zu erwarten, dass die kognitive Beeinträchtigung in einer Videodolmetschung durch Selbst- und Fremdmonitoring zusätzlich erhöht wird. Dies passiert vor allem deswegen, da es durch das Selbstmonitoring zu einer Metawahrnehmung kommen könnte. Die

Metawahrnehmung beschäftigt sich damit, wie andere Personen die eigene Person wahrnehmen (vgl. Röhner & Schütz 2016:59, zitiert nach Havelka 2018:123).

Auch die Anpassung an das Ferndolmetschen wurde bereits in mehreren Studien untersucht. Im Beitrag von Amato et al. (2018) wurden von Braun (2004, 2007) die Überwachungs- und Anpassungsprozesse von DolmetscherInnen beim Ferndolmetschen via Video beleuchtet. Dabei wird gezeigt, dass eine Anpassung auf der Ebene der Nutzung der Technologie möglich ist, was sich in angepassten Strategien zur Koordinierung der Interaktion zeigt, während die Hindernisse für die Anpassung auf Mängel in der Systemgestaltung zurückzuführen sind. Als Beispiel kann dabei die schlechte Tonqualität genannt werden, die zu einem höheren Verarbeitungsaufwand und zu einer Leistungsminderung der DolmetscherInnen führt (vgl. Amato et al. 2018:114).

Um an die Studie von Braun (2007) anzuknüpfen, sei zu sagen, dass mithilfe empirischer Fallstudien von Dialog- und Simultandolmetschsituationen unterschiedliche Anpassungsstrategien definiert wurden. Diese Studie wie auch jene von Braun aus dem Jahr 2003 zu Optimierungsstrategien bei Videokonferenzen zeigen, inwiefern Monitoringprozesse der DolmetscherInnen in den für sie neuen Ferndolmetschsituationen zu angepassten Strategien führen können.

Monitoring im weiteren Sinne lässt sich Braun (2007) zufolge am besten als ein Bewertungsprozess beschreiben, bei dem die Leistung anhand einer Reihe von Anforderungen bewertet wird. Dabei lassen sich folgende Dimensionen nennen (vgl. Braun 2007:32ff.):

- a) *Situationsspezifische Anforderungen*: Dabei werden Anforderungen an die Performanz gemeint, wie beispielsweise in Bezug auf die „Kohärenz, Genauigkeit und Tiefe beim Verstehen sowie hinsichtlich Verständlichkeit, Korrektheit und Angemessenheit beim Produzieren“ (Braun 2003:8).
- b) *Sprachliche und nichtsprachliche Wissensressourcen*: Auch sprachliche und nichtsprachliche Wissensressourcen und Informationsangebote dürfen nicht vergessen werden. DolmetscherInnen greifen auf diese zu, wenn sie versuchen, Anforderungen zu erfüllen.
- c) *Resultate der Verstehens- und Produktionsprozesse (Performanz)*. (vgl. Braun 2003:8)

Der gesamte Kommunikationsprozess wird kontinuierlich durch Monitoringprozesse begleitet. Zunächst erfolgt eine Überprüfung der Verstehens- und Produktionsleistungen auf Anforderungsadäquanz. Wird hierbei eine Diskrepanz zwischen den Anforderungen und der tatsächlichen Leistung festgestellt, folgt eine Phase der Entscheidungsfindung über das weitere Vorgehen. Grundsätzlich stehen den DolmetscherInnen dabei zwei Wege offen. Zum einen können die DolmetscherInnen mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen die Verstehens- und Produktionsprozesse so gestalten und steuern, dass die Ergebnisse letztlich den

Anforderungen entsprechen (Performanzoptimierung). Andererseits ist es DolmetscherInnen aber auch möglich, ursprünglich formulierte Anforderungen abzumildern oder zu ändern (Performanzreduktion). Dieser Weg wird vor allem dann gewählt, wenn sich in Kommunikationssituationen zeigt, dass die vorhandenen Ressourcen nicht ausreichen, um die ursprünglichen Anforderungen zu erfüllen. Beide Wege werden oft kombiniert, um eine Kommunikation zu erreichen, die der Intention entspricht (vgl. Braun 2003:8).

Auf der Grundlage der verschiedenen Arten von Ressourcen lassen sich dabei drei Monitoring-Zyklen, wie es Braun (2007) beschreibt, in der mündlichen und dyadischen Kommunikation¹¹ unterscheiden (vgl. Braun 2007:32ff.):

- a) Monitoring auf der Grundlage der eigenen sprachlichen, enzyklopädischen und soziokulturellen Kenntnisse;
- b) auf der Grundlage von verbalen und nonverbalen Rückmeldungen der GesprächspartnerInnen;
- c) auf der Grundlage des Kontextes und der nachfolgenden Äußerungen der anderen GesprächspartnerInnen. (vgl. Braun 2007:32ff.)

Diese Ressourcen unterscheiden sich in der Regel nicht von jenen Ressourcen, die für das Verstehen und die Produktion von Äußerungen verwendet werden. Was allerdings laut Braun (2007) entscheidend ist, ist, dass DolmetscherInnen in der Lage sind, sie mit erhöhter Intensität im Beobachtungsprozess einzusetzen, wenn sie ihre Aufmerksamkeit auf einen bestimmten Aspekt der Produktion oder des Verstehens richten. Dies kann geschehen, weil sie ein Problem in ihrer Leistung bemerkt haben, wie zum Beispiel mangelndes Verständnis des Gesprochenen durch die Gesprächsbeteiligten, oder weil ihre Anforderungen so hoch sind, dass sie die Aufmerksamkeit ständig auf einen bestimmten Leistungsaspekt legen. Als Beispiele kann dabei die flüssige Dolmetschproduktion oder die Angemessenheit der Wahl der Ausdrücke in der Produktion genannt werden (vgl. Braun 2007:33f.).

Wichtig ist schließlich auch die Vielfalt der Möglichkeiten, die sich ergibt, wenn eine Diskrepanz zwischen Anforderungen und Leistung festgestellt wird. Monitoring wird hier laut Braun (2007) also als ein Prozess verstanden, der umfassender ist als die "Output-Reparatur". Zu den Möglichkeiten gehören eine Änderung oder Verringerung der ursprünglichen Anforderungen sowie eine Leistungsüberprüfung beziehungsweise -verbesserung oder eine Kombination aus beidem. Monitoring kann somit als komplexer Optimierungsprozess in der Kommunikation betrachtet werden. Dieses Monitoringmodell kann sowohl auf das

¹¹ Verstanden wird darunter eine Kommunikation, an der zwei Personen, Parteien oder Gruppen, die als gemeinsam auftretende Einheit bestehen, als SenderIn und EmpfängerIn beteiligt sind. Der Austausch geschieht dabei linear hin und her.

Dolmetschen als auch auf das Übersetzen wie auch auf einsprachige Kommunikation angewendet werden (vgl. Braun 2007:34).

Braun sieht Monitoring also als eine Bewertung einer Dolmetschleistung anhand einer Reihe von zum Teil subjektiven Merkmalen an, die zum Beispiel von der Kommunikationssituation, den Intentionen, persönlichen Interessen und Erwartungen der Gesprächsbeteiligten sowie von technischen und soziokulturellen Bedingungen bestimmt werden. Mithilfe von Monitoringprozessen können Kommunikationsschwierigkeiten erkannt, behoben oder sogar vermieden werden. Nach den beiden Studien von Braun zum Monitoring kann dabei zwischen antizipierenden, simultanen sowie retrospektiven Monitoringprozessen differenziert werden. Diese finden in der Planungsphase, Produktionsphase beziehungsweise bei der Kontrolle der Produktionsergebnisse statt (vgl. Braun 2007:33f., Braun 2003:8).

Im Folgenden sollen nun die einzelnen Monitoringprozesse geschildert werden:

- Das *antizipierende Monitoring* steht im Zusammenhang mit der Planung von Äußerungen in der Produktion und mit der Erzeugung von Erwartungen im Verständnis.
- Das *simultane Monitoring* kommt zum Einsatz, wenn eine Nachricht kodiert oder dekodiert wird.
- Das *retrospektive Monitoring* findet statt, nachdem eine Äußerung produziert und eine erste Verstehenshypothese gebildet wurde. (vgl. Braun 2007:34)

Weiters ist nach Braun (2007) das Monitoring das Herzstück des Anpassungsprozesses an neue technische Gegebenheiten, da es die Früherkennung potenzieller Fehler ermöglicht. Demnach wird es von ihr wie folgt beschrieben:

[M]onitoring plays a central role in the adaptation process. The analysis of the interpreters' performance suggests that the early discovery of a (potential or actual) problem was the key to preventing or resolving it. (Braun 2007:41)

Anpassung wird demnach nach Braun (2006) folgendermaßen definiert:

Adaptation is understood here as the interpreters' ability to select strategies which they consider to be appropriate for the situation; this involves 'novel' strategies which develop in connection with a new interpreting task and which have not occurred before because the need did not arise; it also involves strategies which are known from other scenarios, and which may be applied very frequently in a particular scenario. (Braun 2006:167)

Dabei nimmt Braun (2006) als Beispiel eine Fallstudie zur Anpassung von DolmetscherInnen in zweisprachigen Videokonferenzgesprächen. Ausgangspunkt dieser Untersuchung war die Annahme, dass Dolmetschen ein Prozess des Diskursverstehens und der Diskursproduktion unter spezifischen Bedingungen ist, der durch die Unmittelbarkeit des Transfers gekennzeichnet ist und daher eine Reihe spezifischer sprachlicher und kognitiver Fähigkeiten sowie spezifischer Verstehens- und Produktionsstrategien aufweist. Die Untersuchung der Anpassungsprozesse basierte dabei auf der Hypothese, dass die Fähigkeit der

DolmetscherInnen, das Verstehen des Ausgangstextes und die Produktion des Zieltextes zu überwachen und auf die Ergebnisse ihrer Monitoringprozesse zu reagieren, eine entscheidende Rolle bei der Optimierung ihrer Leistung und bei der Entwicklung von angepassten Strategien spielt (vgl. Braun 2006:166f.).

Es gab zudem einige kleinere Studien in Verhandlungssituationen, die sich mit der Anpassungsfähigkeit im Bereich des Ferndolmetschens via Video beschäftigt haben. Diese haben gezeigt, dass die Anpassung von DolmetscherInnen bis zu einem gewissen Grad möglich ist. Diese Anpassung hängt allerdings von den technischen Rahmenbedingungen ab (vgl. Braun & Taylor 2011b:55).

In einer von Braun (2004) beschriebenen Arbeit wurden „die Möglichkeiten der Optimierung des Kommunikationsprozesses durch Monitoring und gegenseitige Unterstützung“ untersucht (Braun 2004:337). Zentrale Fragen befassten sich dabei vor allem mit der Funktion der Optimierungsprozesse, die für das Gelingen der Kommunikation dienten. Sie betrafen außerdem die Rolle der Abläufe bei der durch die DolmetscherInnen offensichtlich möglichen Anpassungsfähigkeit an immer neue kommunikative Situationen (vgl. Braun 2004:337).

Am Beispiel der Ferndolmetsch-Kommunikation, im Speziellen des Videokonferenzdolmetschens, wurden auf der Grundlage eines prozessorientierten Kommunikationsmodells Optimierungsstrategien analysiert. Mit diesen Optimierungsstrategien könnten die KommunikationsteilnehmerInnen mehr oder weniger versuchen, das Gelingen der Kommunikation sicherzustellen (vgl. Braun 2004:337).

Anhand dieser Untersuchung konnte gezeigt werden, dass im Ergebnis von Monitoringprozessen oftmals Kommunikationsstrategien eingesetzt werden. Diese werden „besser an die jeweilige kommunikative Situation“ angepasst als jene Strategien, die zu vorläufigen, teilweise problematischen Verstehens- und Produktionsresultaten führen können (Braun 2004:337). Außerdem wurde durch diese Untersuchung deutlich, dass sich die GesprächspartnerInnen mit sogenannten Unterstützungsstrategien gegenseitig für das Monitoring zuarbeiten und sich diese Strategien auch an die jeweilige Kommunikationssituation anpassen können (vgl. Braun 2004:337).

Die erhobenen Daten haben also insgesamt gezeigt, dass durch Monitoring sowie gegenseitige Unterstützung eine spontane wie auch dauerhafte Anpassung der Gesprächsbeteiligten an neue und unvertraute Kommunikationssituationen grundsätzlich möglich ist. Es zeichnete sich ab, dass ProbandInnen, die an mehreren Videokonferenzen dolmetschten, einen zunehmend routinierten Umgang mit der Videokonferenz-Situation hatten (vgl. Braun 2004:337).

Braun (2004) sieht demnach Anpassung und Entwicklung als natürliche Fähigkeiten des Menschen:

Insgesamt bestätigen die Untersuchungsergebnisse nachdrücklich, daß unsere (menschliche) Kommunikationsfähigkeit die Fähigkeit zur Bewältigung von Kommunikationsproblemen sowie zur Anpassung an neue Formen der Kommunikation einschließt. Somit lässt sich die in Bezug auf die technisch vermittelte Kommunikation prävalente „Restriktionshypothese“ weitgehend entkräften. Ihr kann entgegengesetzt werden, daß Kommunikation immer unter bestimmten situativen, thematischen und eben technischen Bedingungen stattfindet – durch die sie stets auch geprägt ist, aber an die wir uns in der Regel anpassen können. (Braun 2004:337)

Moser-Mercer (2005) kann den Optimismus von Braun (2004) jedoch nicht teilen. Sie stimmt zwar zu, dass sich DolmetscherInnen erfolgreich anpassen würden, aber sie scheinen auch einen Preis dafür zu zahlen, und zwar in Form von zunehmender Ermüdung. Der Einsatz einer neuen Maschine, oder eines neuen Werkzeuges erfordert nämlich auch eine Umstellung der Arbeitsabläufe. Im Konkreten meint Moser-Mercer (2005) damit das technikgestützte Dolmetschen (vgl. Moser-Mercer 2005:736).

Braun (2004) schreibt weiters, dass genauer untersucht werden müsste, „wie weit das Potential von Optimierungsprozessen in der Herausbildung“ angepasster Kommunikationsstrategien reichen würde (Braun 2004:337). Damit ist gemeint, welche Kommunikationsschwierigkeiten eine Anpassung erlauben würden und wann dies nicht möglich ist. Braun (2004) meint anschließend, dass sich aus den Daten zwar Tendenzen erschließen lassen würden, allerdings würde das Material für abgesicherte Hypothesen nicht ausreichen (vgl. Braun 2004:337).

Um aussagekräftigere und umfänglichere Datenkorpora sammeln zu können, müssten entsprechende Longitudinalstudien durchgeführt werden. Zudem sollten die durchgeführten Untersuchungen auch auf andere Bereiche der Videokonferenz-Kommunikation sowie der technisch vermittelten Kommunikation im Allgemeinen ausgeweitet werden. In Bezug auf das hier eingesetzte Datenerhebungsverfahren (retrospektives lautes Denken) gibt es diesbezüglich noch Verfeinerungspotential (vgl. Braun 2004:338).

Obendrein könnten sich aus den empirischen Untersuchungen zur Videokonferenz-Kommunikation beziehungsweise zum Videokonferenz-Dolmetschen Rückschlüsse ziehen lassen, die für die Kommunikations- und Dolmetschdidaktik in diesem Bereich gelten. Die Fähigkeit zur Anpassung geht auch mit der Möglichkeit und Notwendigkeit von Trainingsmaßnahmen in der Videokonferenz-Kommunikation einher. Deren Auslotung würde auch eine interessante Perspektive in Bezug auf die angewandte Forschung darstellen (vgl. Braun 2004:338).

Der Grad an Expertise könnte demnach eine wesentliche Rolle bei der Fähigkeit der DolmetscherInnen spielen, sich an verschiedene Ferndolmetschsituationen anzupassen. DolmetscherInnen mit mehr Berufs- und Lebenserfahrung würden Braun und Taylor (2011c) zufolge eine größere Einsatzbereitschaft, Belastbarkeit sowie zudem eine positivere Einstellung gegenüber dem Dolmetschen per Videoverbindung zeigen, wenngleich in juristischen Settings das Vor-Ort-Dolmetschen generell bevorzugt wird. Mehr Erfahrung der DolmetscherInnen könnte folglich auch zu einer erhöhten Anpassungsfähigkeit führen. Im Unterschied dazu

bewies die Untersuchung zu den Problematiken des Ferndolmetschens via Video in Konferenzsettings von Moser-Mercer (2005), dass insbesondere DolmetschanfängerInnen eine höhere Anpassungsfähigkeit aufweisen würden, besonders wenn sie schon früh, das heißt in ihrer Ausbildung, mit neuartigen Modalitäten vertraut gemacht werden. Moser-Mercer (2005) stellte dabei fest, dass ExpertInnen stärker auf routinierte Abläufe zurückgreifen und aus diesem Grund weniger oft bereit sind, innovative Strategien zu erarbeiten. Langjährige Erfahrung, so beeindruckend sie auch sein mag, kann also an ihre Grenzen stoßen, wenn sich das Aufgabenumfeld oder die Reihenfolge der Aufgaben ändert. Dies macht auch deutlich, dass neben den sprachlichen Kompetenzen auch digitale Kompetenzen entwickelt werden müssen, um den Ansprüchen des Ferndolmetschens von heute gerecht zu werden.

2.2.1. Digitale Kompetenzen

Um eine gelungene Ferndolmetschung zu erreichen, sind auch spezifische Kompetenzen im Umgang mit digitalen Medien erforderlich. Technik wird demnach nicht nur während des Dolmetschens eingesetzt, sondern auch zur Vor- und Nachbereitung. Damit ist nicht nur die Handhabung gemeint, sondern auch das technisch angepasste Dolmetschen. Der Einsatz von Technik beim Dolmetschen verlangt also die Anschaffung und Bereitstellung geeigneter technischer Hilfsmittel. Es muss außerdem ein Arbeitsumfeld geschaffen werden, das frei von Lärm und anderen Ablenkungen ist. Der Raum, in dem DolmetscherInnen arbeiten, sei es in einem *In-House-Hub*, im *Home-Office* oder in einem externen Dolmetsch-Hub, sollte nach Möglichkeit abschließbar sein, um ungewollte Störungen von außen zu vermeiden. In *Hubs* sollte zudem ein Schild mit der Inschrift „Bitte nicht stören“ an der Tür angebracht werden (vgl. Havelka et al. 2023:248).

Für das Ferndolmetschen werden im Folgenden digitale Dolmetschkompetenzen in fünf Kompetenzbereichen näher beschrieben:

- *Informations- und Datenkompetenz:* Zu den wesentlichen Teilkompetenzen gehören das digitale Filtern, Suchen und Extrahieren von Daten sowie die Terminologieanalyse. Eine fortgeschrittene Teilkompetenz umfasst die ausgewählte Anwendung eines Terminologie- und Datenmanagementsystems (vgl. Havelka et al. 2023:249).
- *Kommunikation und Kooperation:* Wichtige Teilkompetenzen beinhalten den Umgang mit auditiven sowie visuellen Informationsmitteln, die Informationen zur Situation, wie die technikadäquate „Interaktion und dolmetschrelevante Gesprächskoordination, die Anpassung der Dolmetschstrategien an das Medium (videobasiert, audiobasiert) sowie“ den Umgang mit digitalen Hilfsmitteln, bereitstellen (Havelka et al. 2023:249).
- *Erstellung digitaler Inhalte:* Dieser Aspekt verlangt ein Bewusstsein für den Umgang mit digitalen Inhalten, deren Vervielfältigung und Lizenzierung sowie die Anwendung

digitaler Elemente, wie zum Beispiel die „Aktivierung der Selbstbild-Funktion zum Selbstmonitoring in der Dolmetschung“ führt (Havelka et al. 2023:250).

- *Sicherheit*: Sicherheit im Sinne von Datensicherheit und Gerätesicherheit ist beim Arbeiten mit digitalen Arbeitsmitteln von höchster Relevanz. Voraussetzung für den datensicheren Arbeitsplatz sind Geräte, die durch ein Passwort geschützt sind, sowie die Kenntnisse der Datenschutzrichtlinien. Ein weiterer Sicherheitsaspekt ist psychische, soziale und physische Gesundheit. Im Rahmen des technikgestützten Arbeitsumfelds muss das persönliche Wohlbefinden, das sogenannte digital well-being, erhalten bleiben. Mögliche Strategien hierfür sind der Einsatz von *Peer-Feedback* oder Supervisionen beziehungsweise der Selbstfürsorge, aber auch ein Ausgleich von Bildschirmarbeitszeiten (vgl. Havelka et al. 2023:250).
- *Problemlösung*: Die Problemlösung umfasst das Erkennen eigener und fremder technischer und digitaler Kompetenzlücken und deren Behebung (vgl. Havelka et al. 2023:250).

2.2.2. Arbeitsmittel

Neben digitalen Kompetenzen sind auch geeignete Arbeitsmittel bei einer Ferndolmetschung unentbehrlich. Deshalb werden für ein qualitativ hochwertiges Audio- und Videodolmetschen die im Folgenden angeführten Arbeitsmittel für DolmetscherInnen empfohlen.

Für das Videodolmetschen sollten die DolmetscherInnen einen leistungsstarken Computer mit Bildschirm, der eine Mindestgröße von 20 Zoll hat, zur Verfügung haben. Wenn möglich, sollte ein Zweitgerät oder ein zweiter Monitor für die Terminologieabfrage oder andere Informationen aus dem Internet, wie zum Beispiel geographische Informationen, genutzt werden. Auch eine Dolmetschkonsole oder softwarebasiertes *Interface*¹² sowie ein kabelgebundenes Headset samt Mikrofon und USB-Anschluss sind nützliche Arbeitsmittel während einer Ferndolmetschung via Video. Unumgänglich ist außerdem eine stabile und schnelle LAN-Verbindung. Weitere Aspekte, die während einer Ferndolmetschung via Video beachtet werden müssen, sind folgende: eine Webkamera mit HD-Bildauflösung, ein digitaler Notationsapparat und ein ergonomisch gestalteter Arbeitsplatz (vgl. Havelka et al. 2023:249).

Für das Audiodolmetschen müssen wiederum andere Aspekte berücksichtigt werden. Wichtig ist ein leistungsfähiger Computer mit der Möglichkeit, eine Videokonferenzdolmetschplattform zu nutzen, auch wenn dabei nur Audio- und eventuell Chat-Funktionen eingesetzt werden. Wie auch im Videodolmetschen ist auch beim Audiodolmetschen eine Dolmetschkonsole oder softwarebasiertes *Interface* von Vorteil. Ein Headset mit Mikrofonbügel darf bei der

¹² Mit *Interface* ist die Schnittstelle zwischen verschiedenen Komponenten eines Kommunikationssystems gemeint.

Ausstattung auch nicht fehlen. Als letzter Punkt ist zusätzlich eine stabile Festnetzverbindung oder ein Telefonie-Vertrag zu nennen (vgl. Havelka et al. 2023:249).

3. Dolmetschwissenschaftliche Untersuchung

Die vorliegende Masterarbeit beschäftigt sich mit dem Thema Konsekutives Ferndolmetschen unter besonderer Berücksichtigung der Störfaktoren und Monitoringstrategien und hat zum Ziel, dieser Dolmetschform auf den Grund zu gehen. Dabei wurden unterschiedliche Wahrnehmungs- und Realisierungsbedingungen einer konsekutiv verdolmetschten Kommunikation via Video beschrieben und Herausforderungen aufgezeigt, die DolmetscherInnen bei ihren Dolmetscheinsätzen zu bewältigen haben. Eine empirische Studie wurde daher durchgeführt, um die beschriebenen Inhalte besser zu verstehen. Im Anschluss an die Zielsetzung werden nun die Forschungsfragen vorgestellt und darauf aufbauend die Methodik und Durchführung der Dolmetschwissenschaftlichen Untersuchung beschrieben. Danach erfolgt die Analyse wie auch die Interpretation der erhobenen Daten, die in weiterer Folge miteinander verglichen und diskutiert werden sollen. Zum Abschluss sollen die gewonnenen Erkenntnisse zusammengefasst und kommentiert werden.

3.1. Forschungsziel und Forschungsfragen

Die Forschung befasst sich in den letzten Jahren intensiver mit den Störfaktoren, die während des Ferndolmetschens via Video auftreten und den Monitoringstrategien, die dabei zur Reduzierung dieser angewandt werden können (vgl. Havelka 2018, 2021; Havelka et al. 2020, 2023; Braun 2015a, 2020; Amato et al. 2018). Anhand der Erkenntnisse, die bereits im theoretischen Teil gewonnen wurden, wird versucht, folgende Ziele zu erreichen:

Das Ziel der durchgeführten Interviewstudie ist es, in erster Linie zu zeigen, welche Störfaktoren beim Konsekutiven Ferndolmetschen via Video für DolmetscherInnen auftreten. Es soll festgestellt werden, welche internen und externen Störfaktoren im Arbeitsalltag der DolmetscherInnen vorkommen und wie sich diese äußern. Interne und externe Störfaktoren werden den DolmetscherInnen dabei im Interview erläutert, damit der Unterschied für sie verständlich ist. Außerdem soll beschrieben werden, ob die auftretenden Störfaktoren bei den DolmetscherInnen Stress- und Belastungserscheinungen verursachen. Weiters stellt sich auch die Frage, wie DolmetscherInnen mit diesen Störfaktoren umgehen.

Daraus ergibt sich die zweite Forschungsfrage, und zwar, welche Monitoringstrategien von den DolmetscherInnen beim Einsatz des Konsekutiven Ferndolmetschens angewandt werden, wenn Störfaktoren während einer Dolmetschung via Video auftreten. Haben sie womöglich schon Strategien entwickelt, um es gar nicht erst zu diversen Störfaktoren kommen zu lassen?

Abschließend ist zu erwähnen, dass trotz der Fokussierung auf die soeben dargestellten Forschungsziele die Möglichkeit offenbleibt, weitere Hypothesen zu generieren, sofern diese

im Laufe des Forschungsprozesses relevant werden. Basierend auf dem Forschungsziel wurde eine geeignete Forschungsmethode gewählt, die im Folgenden näher erläutert wird.

3.2. Methode

Als Forschungsdesign wurde die qualitative Interviewstudie gewählt, da im Mittelpunkt dieser die Frage stehen soll, welche Störfaktoren DolmetscherInnen in ihrem Arbeitsalltag während des Konsekutiven Ferndolmetschens wahrnehmen und wie sie mit diesen umgehen. Qualitative Forschung wird demnach folgendermaßen definiert:

Qualitative Forschung widmet sich der Untersuchung der sinnhaften Strukturierung von Ausdrucksformen sozialer Prozesse. Es geht also darum zu verstehen, was Menschen in einem sozialen Kontext dazu bringt, in einer bestimmten Weise zu Handeln, welche Dynamik dieses Handeln im sozialen Umfeld auslöst und wie diese auf die Handlungsweisen zurückwirkt. Im Zuge dessen fokussieren qualitative Analysen die gesellschaftliche Verankerung der Praxis menschlichen Handelns, sozialer Ereignisse und deren Entwicklungsdynamik [...] und versuchen diese einem theoretisierenden Verständnis zuzuführen. Die Erhebungsmethode übernimmt dabei die Funktion, jene Materialien zu beschaffen, die diesem Anspruch gerecht werden können. (Froschauer & Lueger 2003:17)

Qualitative Forschung zielt also darauf ab, den Sinn oder subjektive Perspektiven zu rekonstruieren. Im Gegensatz zur quantitativen Forschung können die Zielsetzungen der qualitativen Forschung daher nicht durch die Messung bestimmter Faktoren verfolgt werden (vgl. Helfferich 2019:671f.).

Als weitere Vorgehensweise wurde das semistrukturierte leitfadengestützte ExpertInneninterview gewählt, da diese Form des Interviews einen vorgefertigten Gesprächsleitfaden erfordert, der diesem eine gewisse Struktur gibt. Die Abfolge der Fragen ist dabei offen und es besteht außerdem die Möglichkeit, „aus dem Gespräch sich ergebende Themen aufzunehmen und sie von den Antworten ausgehend weiterzuverfolgen“ (Atteslander et al. 2023:150). Dazu wurden im Vorfeld erzählgenerierende Hauptfragen definiert. Außerdem wurde den befragten ExpertInnen ein möglichst offener Äußerungsraum gegeben und gleichzeitig allerdings auch der Forschungsfokus im Auge behalten. Offenheit bedeutet zwar für die Befragten, dass sie die Möglichkeit haben, das zu erzählen, was sie erzählen möchten, also beispielsweise über das sprechen können, was ihnen wichtig ist oder dass sie ihre eigenen Begrifflichkeiten verwenden können, jedoch sollte der Ablauf des Interviews in einem gewissen Maß gesteuert werden. Es wird davon ausgegangen, dass je offener die Befragung gestaltet ist, desto mehr wird ermöglicht, den subjektiven Sinn zu entfalten. Es handelt sich dabei um eine methodisch kontrollierte Subjektivität, ein Gütekriterium qualitativer Forschung (vgl. Helfferich 2019:683). Ausgehend von den bereits dargestellten Erkenntnissen aus dem theoretischen Teil wurden die Fragen formuliert. Den InterviewpartnerInnen wurden dabei ähnliche Fragestellungen gestellt, um die Vergleichbarkeit der ExpertInneninterviews zu garantieren und aus der Vielfältigkeit der individuellen Aussagen allgemeine Ergebnisse zu

gewinnen. Für den Fall, dass gewisse Aspekte nicht spontan im Gespräch angesprochen werden, wurden einzelne Unterfragen formuliert, um den Befragten die Möglichkeit zu geben, auch diese Aspekte zu berücksichtigen (vgl. Helfferich 2019:676).

Das ExpertInneninterview ist für die Ziele dieser Masterarbeit besonders geeignet, weil diese Forschungsmethode zum einen die Analyse der sozialen Realitäten und zum anderen die der Wirklichkeit der Phänomene in einem natürlichen Umfeld ermöglicht. ExpertInnen verfügen über das für die Beantwortung der Forschungsfragen notwendige Spezialwissen und die entsprechenden Erfahrungen. Das ExpertInneninterview hat also zum Ziel, Sonderwissen zu erfassen, da ExpertInnen als RatgeberInnen und WissensvermittlerInnen dienen und durch ihre Erfahrungen einen erleichterten Zugang zu den beforschten Wissensgebieten eröffnen. Sinn und Zweck dieses Vorhabens ist es, die Individualität der ProbandInnen zu erforschen, um dann über Gemeinsamkeiten in den Aussagen reflektieren zu können. Wer als ExpertIn zu behandeln ist und wem damit ein spezifischer Status als InterviewpartnerIn zugewiesen wird, ist im Einzelfall zu entscheiden (vgl. Helfferich 2019:671).

Die Interviews wurden alle über die Videokonferenz-Plattform Zoom aufgezeichnet. Diese wurden mit dem Smartphone und zusätzlich mit der Aufnahmefunktion der Videokonferenz-Plattform Zoom aufgenommen und anschließend transkribiert. Damit die Transkripte den Gesprächsverlauf möglichst genau widerspiegeln, wurden sie im Anschluss daran wortgetreu mit der Aufzeichnung verglichen und eventuell korrigiert. Dabei handelt es sich um ein einfaches Transkriptionssystem nach Dresing und Pehl (2015), welches für diese Arbeit allerdings abgeändert und angepasst wurde. Es zeichnet sich durch folgende Merkmale aus:

1. Die Interviews werden möglichst wortwörtlich transkribiert. Das heißt, sie werden nicht in lautsprachlicher oder zusammenfassender Form wiedergegeben. Bestehende Dialekte werden nach Möglichkeit wortgetreu ins Standarddeutsche übersetzt. Wenn nicht eindeutig übersetzt werden kann, bleibt der jeweilige Dialekt erhalten.
2. Wortverschleifungen werden nicht transkribiert, sondern dem Schriftdeutschen angenähert. Bei syntaktischen Fehlern wird die Satzform möglichst beibehalten. Eine Ausnahme bilden Textpassagen, die für die forschende Person unverständlich waren.
3. Wort- sowie Satzabbrüche und Stottern werden geglättet oder weggelassen. Doppelt vorkommende Wörter werden nur dann berücksichtigt, wenn sie als Stilmittel zur Hervorhebung verwendet werden. „Ganze“ Halbsätze, bei denen nur die Endung fehlt, werden hingegen möglichst erfasst und mit dem folgenden Abbruchzeichen / versehen.
4. Die Interpunktion wird zur besseren Lesbarkeit abgeflacht. Das bedeutet, dass bei kurzen Senkungen der Stimme oder uneindeutigen Betonungen ein Punkt statt eines Kommas gesetzt wird. Die Sinneinheiten sollen dabei erhalten bleiben.

5. Längere Unterbrechungen werden möglichst durch drei Auslassungszeichen in Klammer (...) gekennzeichnet.
6. Verständnissignale der Person, die gerade nicht spricht, wie zum Beispiel „mhm, aha, ja, genau, ähm“ etc. werden in der vorliegenden Masterarbeit nicht transkribiert.
7. Besonders hervorgehobene Wörter oder Aussagen sind durch GROSSBUCHSTABEN gekennzeichnet.
8. Für jeden Redebeitrag sind eigene Absätze vorgesehen. Zwischen den Zeilen gibt es einen Abstand, der einen SprecherInnenwechsel kennzeichnen soll.
9. Emotionale nonverbale Äußerungen der interviewten Person und der Interviewerin, die die Aussage verstärken oder verdeutlichen, wie zum Beispiel lachen oder seufzen, werden in Klammer notiert.
10. Die Interviewerin beziehungsweise der Interviewer wird durch ein „I:“, die befragten DolmetscherInnen durch ein „D:“ sowie durch eine entsprechende Nummer (z.B. „D1:“) gekennzeichnet (vgl. Dresing & Pehl 2015:21f.).

Als Analysemethode wurde die qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring gewählt. Das Interviewmaterial wurde dabei regelgeleitet wie auch methodisch kontrolliert und anhand von Kategorien aufbereitet und ausgewertet (vgl. Mayring & Gahleitner 2010:295ff.; Mayring 2010:114-121). Die Auswertung und Interpretation der Interviews ist in einzelne Schritte gegliedert und folgt einem festgelegten Ablauf, der das Vorgehen transparent, nachvollziehbar und intersubjektiv überprüfbar macht. Kern der Inhaltsanalyse nach Mayring liegt dabei in der Ausarbeitung eines Kategoriensystems, das das fundamentale Auswertungsinstrument darstellt. Somit lassen sich aus der Fülle des Datenmaterials diejenigen Aspekte herausfiltern, die relevant sind für die Beantwortung der Forschungsfrage (vgl. Mayring 2016). Die Informationsmenge muss also für die weitere Analyse wie auch Interpretation reduziert und aufbereitet werden.

In Bezug auf die Kategorien sei außerdem zu sagen, dass diese nach Mayring (2010) deduktiv und induktiv gebildet werden können. Deduktiv heißt, dass die Kategorien aus der Theorie abgeleitet werden. Induktive Kategorien hingegen werden aus dem Datenmaterial selbst entwickelt. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit kommt eine Kombination aus beiden Verfahren zum Einsatz.

3.3. Vorbereitung

Vor der Durchführung der ExpertInneninterviews wurden mögliche InterviewpartnerInnen per E-Mail oder der Kommunikationsplattform „WhatsApp“ kontaktiert und über den Zweck sowie das Ziel des Interviews aufgeklärt. Die Kriterien für die Teilnahme an der Studie wurden vorab

festgelegt und mit den potenziellen ProbandInnen besprochen. Voraussetzung war dabei die Erfahrung der Befragten im Konsekutiven Ferndolmetschen. Bei der Suche nach InterviewteilnehmerInnen wurde zudem das sogenannte Schneeball-Prinzip angewandt. Dazu wurden die befragten InterviewteilnehmerInnen gebeten, weitere mögliche InterviewpartnerInnen zu fragen, am Interview teilzunehmen. Außerdem wurden sie darüber informiert, dass das ExpertInneninterview aufgezeichnet und anschließend transkribiert wird. Es wurde zudem hervorgehoben, dass alle Daten anonym bleiben und die Aufzeichnungen nicht öffentlich gemacht werden. Auch über die voraussichtliche Dauer der ExpertInneninterviews wurden die InterviewpartnerInnen informiert. Außerdem wurden sie gebeten, eine Einverständniserklärung zu unterzeichnen, in welcher unter anderem die vertrauliche Behandlung aller Daten sowie die Anonymisierung persönlicher Daten dargelegt wurde.

3.3.1. ExpertInnentypen

Zu den InterviewpartnerInnen gehören acht DolmetscherInnen. Die befragten DolmetscherInnen verfügen über eine einschlägige Dolmetschausbildung an einer österreichischen Universität. Darüber hinaus haben sie bereits Erfahrung im Konsekutiven Ferndolmetschen gesammelt, was auch eine Voraussetzung für die Teilnahme an der Studie darstellte. Es ist daher davon auszugehen, dass die DolmetscherInnen ihr Fachwissen auf einer allgemeinen Basis und nicht als eine persönliche und höchst individuelle Besonderheit darstellen können (vgl. Helfferich 2019:680). Das heißt, dass die für die Untersuchung ausgewählten ExpertInnen über ein Know-how verfügen, das auf ihrer Ausbildung und ihrem vertieften Erfahrungswissen basiert.

3.4. Gestaltung und Durchführung der ExpertInneninterviews

Per E-Mail und „WhatsApp“ erfolgte also die Kontaktaufnahme mit den interviewten DolmetscherInnen. Die Befragten wurden über das Thema der Studie und die Gründe für das Interesse an der Forschung informiert. Nach der Zusage wurde die Einwilligung zur Aufnahme des Interviews eingeholt und erklärt, dass die Daten nur zum Zwecke der Studie dienen würden. Die Befragungen wurden zwischen dem 06.12.2023 und dem 28.02.2024 durchgeführt.

Die Interviews erfolgten weiters über die Meeting-Plattform ZOOM. Alle Interviews wurden nach einem einheitlichen Schema konzipiert und durchgeführt. Nach einem kurzen Einstieg ins Gespräch, der eine Begrüßung, den Dank für die Teilnahmebereitschaft und die wiederholte Erklärung der Vertraulichkeit und des Datenschutzes inkludierte, erfolgte ein Hauptgespräch, welches nach einem zuvor entworfenen Leitfaden durchgeführt wurde. Abschließend fand ein

Nachgespräch mit den DolmetscherInnen statt, das allerdings aufgrund der geringen Relevanz für die Beantwortung der Forschungsfragen wie auch der Nichterfüllung der Kriterien eines leitfadengestützten Interviews nicht aufgezeichnet wurde. Die Inhalte, die im Rahmen des Nachgesprächs besprochen wurden, bilden daher keine Grundlage für die durchgeführte Analyse und wurden aus diesem Grund nicht transkribiert. Abschließend wurden die gesammelten Daten in Anlehnung an Mayring analysiert und ausgewertet.

3.5. Auswertungsmethode

Nach der Transkription und dem vertraut werden mit den Daten wurden diese mithilfe einer Inhaltsanalyse nach Mayring (2015) ausgewertet. Die Inhaltsanalyse ist für das Bearbeiten der durchgeführten leitfadengestützten ExpertInneninterviews gut geeignet, da in der vorliegenden Studie der Inhalt der gewonnen Daten von großer Bedeutung ist (vgl. Mayring 2015:50f.). Die Inhaltsanalyse lässt sich in folgende drei Grundformen der Interpretation unterteilen: die Zusammenfassung, die Explikation und die Strukturierung. Diese unterscheiden sich in ihrer Zielsetzung (vgl. Mayring 2015:67). Für die Masterarbeit wurde die strukturierende Inhaltsanalyse gewählt, die zum Ziel hat, bestimmte Aspekte aus dem Datenmaterial herauszufiltern und nach vordefinierten Ordnungskriterien einen Querschnitt über dieses zu ziehen und es nach bestimmten Kriterien zu bewerten. Das bedeutet, dass das Datenmaterial mithilfe von Kategorien analysiert wird. Der Grundgedanke besteht dabei darin, dass durch eine genaue Formulierung von Beschreibungen und Ankerbeispielen ein Kodierleitfaden entsteht. Dadurch wird die Strukturierungsarbeit entscheidend präzisiert (vgl. Mayring 1991:213).

Für die vorliegende Studie wurde beschlossen, die Kategorienbildung deduktiv wie auch induktiv zu gestalten. Damit sollte eine erste Analysestruktur geschaffen werden, allerdings sollte gleichzeitig auch ein gewisser Grad an Offenheit beibehalten werden, was während der Analyse des Materials zu neuen Kategorien führen soll. Zuerst wurde sich an das Material von Seiten der Theorie, also deduktiv, angenähert. Daher wurde zunächst ein Kodierleitfaden mit einigen Oberkategorien erstellt, die deduktiv aus dem Leitfaden abgeleitet wurden. Bei der Entwicklung dieses ersten Kategoriensystems wurden Beschreibungen und Ankerbeispiele festgelegt. Während der gesamten Analyse wurde er immer wieder überarbeitet und rücküberprüft sowie weitere Kategorien hinzugefügt und der Kodierleitfaden verfeinert. In einem zweiten Durchlauf wurde das Datenmaterial ausschließlich induktiv, aber immer noch unter der leitenden Fragestellung bearbeitet. Das induktive Kategoriensystem wird also aus dem Datenmaterial selbst entwickelt.

In der ersten Phase der Untersuchung wurden folgende Hauptkategorien mithilfe des Leitfadens gewonnen: Arbeitsbedingungen und Erfahrungen im Konsekutiven Ferndolmetschen,

Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens, Wahrnehmung von Belastungen und Störfaktoren beim Konsekutiven Ferndolmetschen, Auswirkungen von Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens auf die DolmetscherInnen, Strategien und Umgang der DolmetscherInnen mit Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens, Nutzung des eigenen Ebenbildes der DolmetscherInnen auf dem Monitor für Kontroll- und Anpassungszwecke und Informationen vor und während des Dolmetschauftrags. Danach wurde der Kodierleitfaden induktiv mit Hilfe des Datenmaterials erweitert und überarbeitet. Auf der Grundlage des überarbeiteten Leitfadens wurde daher eine vollständige Analyse des Datenmaterials durchgeführt. Wie aus der zweiten Version des Kodierleitfadens ersichtlich, wurden die Kategorien Gesprächsbeteiligte, Nutzung von Arbeitspausen, Fachliche Voraussetzungen der DolmetscherInnen, Arbeitsmaterialien der DolmetscherInnen, Unterschied zwischen Ferndolmetschen und Vor-Ort-Dolmetschen und Persönliche Einstellung der DolmetscherInnen zum Monitoring hinzugefügt. Während der Analyse wurde festgestellt, dass diese Kategorien Auswirkungen auf die anderen haben und daher insbesondere bei der Interpretation der erhobenen Daten eine wichtige Rolle spielen.

Im Folgenden wird der Kodierungsprozess anhand von Beispielen dargestellt, um die intersubjektive Nachvollziehbarkeit wie auch die Transparenz des Analyseprozesses zu gewährleisten. Dabei handelt es sich nämlich um einen sehr subjektiven und interpretativen Prozess.

Dazu wird im Folgenden die Zuordnung der Ankerbeispiele zu dem Code „Arbeitsbedingungen und Erfahrungen im Konsekutiven Ferndolmetschen“ gezeigt. Diese Kategorie umfasst die Erfahrungen, das Setting, in dem die DolmetscherInnen arbeiten sowie ihren Arbeitsplatz. Darunter fällt auch die Häufigkeit des Konsekutiven Ferndolmetschens pro Woche beziehungsweise pro Monat. Auch die Verfügbarkeit eines verschließbaren Arbeitszimmers wird hierbei thematisiert. Für diese Kategorie wurde folgendes Ankerbeispiel ausgewählt, da die beziehungsweise der Interviewte hier beschreibt, seit wann sie beziehungsweise er mit dem Konsekutiven Ferndolmetschen zu tun hat.

Seit Ende 2021, also seit zweieinhalb Jahren, ja, fast drei Jahre mittlerweile (D6:3).

Als zweites Ankerbeispiel wurde ein Interviewausschnitt ausgewählt, in dem die Interviewteilnehmerin beziehungsweise der Interviewteilnehmer beschreibt, in welchem Setting sie beziehungsweise er meistens arbeitet.

In allen, Kommunaldolmetschen, also Polizei, alle Behörden, Krankenhäuser, Ämter, alles bis / außer / ich muss ganz kurz überlegen, ich habe sechs Stunden gedolmetscht. Was ich nicht habe, also keine Geschäftsgespräche, also keine zwischen Geschäftspartnern, Businessgespräche, das nicht, immer im sozialen Kommunalbereich (D6:5).

Letzterer Interviewauszug wurde anfangs zur Kategorie „Dolmetschsetting“ zugeordnet, allerdings wurde im Laufe der Analyse von der Forscherin festgestellt, dass diese Kategorie zu spezifisch war. Deshalb wurde diese Kategorie aufgelöst und mit der Kategorie „Arbeitsbedingungen und Erfahrungen im Konsekutiven Ferndolmetschen“ zusammengeführt.

In Bezug auf die Häufigkeit des Konsekutiven Ferndolmetschens pro Woche beziehungsweise pro Monat wurde folgender Interviewauszug gewählt:

20 Stunden pro Woche (D2:14).

Weiters wurde auch von zwei InterviewteilnehmerInnen beschrieben, von wo aus sie dolmetschen. Beide Interviews zeigen dabei, dass die DolmetscherInnen über kein eigenes Büro verfügen, sondern von zu Hause aus dolmetschen.

Von zu Hause, einfach im Wohnzimmer (D6:18).

Ich bin alleine, also ich habe keine Haustiere und während der Arbeitszeit ist keiner da, deswegen brauche ich kein Büro (D6:21).

Iacono et al. (2021) haben in ihrem Beitrag über den Arbeitsplatz von DolmetscherInnen geschrieben. Dabei stellte sich heraus, dass laut einer Umfrage, die meisten DolmetscherInnen von zu Hause aus arbeiten würden. In knapp 49 % der Fälle befindet sich der Arbeitsbereich der befragten DolmetscherInnen in einem separaten Raum zu Hause. In knapp 24 % der Fälle ist der Arbeitsplatz nicht in einem separaten Raum. Am dritthäufigsten, nämlich knapp 17 %, war die Angabe, dass sich der Arbeitsplatz in einem Büro befindet. Die restlichen Prozent wurden in dieser Arbeit nicht mehr berücksichtigt. Zusammenfassend lässt sich auch aus den Interviews feststellen, dass die meisten DolmetscherInnen, nämlich sechs, immer von zu Hause aus dolmetschen würden.

In einem Fall war die Zuordnung der Textpassage zu den Kodierungen nicht so klar wie in den oben genannten Beispielen, da der Textstelle mehrere Codes zugeordnet werden konnten. Folgendes Beispiel illustriert einen solchen Fall:

[...] zweitens es würde mich ablenken, glaube ich, weil wenn ich auch persönlich irgendwo bin und dolmetsche, ich sehe mich selbst auch nicht. Also das ist / klar, ich habe jetzt die Möglichkeit, aber ich glaube, es ist extremst ablenkend [...] (D3:186).

So ist dieses Beispiel zwar eindeutig dem Code „Nutzung des eigenen Ebenbildes der DolmetscherInnen auf dem Monitor für Kontroll- und Anpassungszwecke“ zuzuordnen, aber auch der Code „Persönliche Einstellung der DolmetscherInnen zum Monitoring“ kann auf die oben angeführte Textpassage angewendet werden, weil die interviewte Person darüber spricht, dass das eigene Selbstbild als störend empfunden wird und die Möglichkeit der Selbstkontrolle ja auch nicht beim traditionellen Ferndolmetschen gegeben ist. Diese Textpassage wurde

deshalb doppelt kodiert, was angesichts der für die vorliegende Untersuchung gewählten Analysemethode üblich ist.

Wie das oben angeführte Beispiel zeigt, gab es bei der Kodierung der Interviews Schwierigkeiten bei der Zuordnung einer Textpassage zu einer bestimmten Kategorie, was aber bei Analysen in qualitativen Studien zu erwarten ist. Dennoch kann festgestellt werden, dass die Analyse der Interviews erfolgreich verlaufen ist, da im Zweifelsfall, wie im obigen Beispiel, eine Mehrfachkodierung als Lösungsstrategie angewandt wurde. Für die Darstellung der Ergebnisse wurde beschlossen, jede Kategorie einzeln zu behandeln und die jeweiligen Ergebnisse in einer Zusammenfassung darzustellen. In einer abschließenden Zusammenfassung sowie Interpretation der Ergebnisse wird versucht, diese durch die Beantwortung der Forschungsfragen in einen größeren Zusammenhang zu stellen.

Eine Kategorie, die deduktiv gebildet und kein eigenes Kapitel darüber geschrieben wurde, da nur eine Aussage damit kategorisiert wurde, ist „Unterschied zwischen Ferndolmetschen und Vor-Ort-Dolmetschen“. Hierzu soll folgende Passage illustriert werden:

Ich glaube im Raum, wenn man dort präsent ist, tritt dieser Faktor gar nicht auf. (D2:61).

Dabei wird auf die ungenügende Tonqualität Bezug genommen und die dadurch auftretenden Wiederholungen des Gesagten, was für D2 einen Störfaktor darstellt. Verglichen mit dem Vor-Ort-Dolmetschen treten ständige Wiederholungen durch akustisches Nichtverstehen des Gesagten nicht auf.

Auch die Kategorie „Gesprächsbeteiligte“ wurde in der Masterarbeit nicht weiter berücksichtigt, sondern in diesem Kapitel nur in Kürze beschrieben, da diese Kategorie für die Beantwortung der Forschungsfrage nicht relevant ist.

Um darauf kurz einzugehen, sei zu sagen, dass diese Kategorie die Gesprächsbeteiligten, die während der Dolmetschung anwesend sind, beinhaltet. Diese Kategorie wurde erstellt, da sie zeigen soll, in welchen Settings und für welche Personen DolmetscherInnen in der Regel konsekutiv ferndolmetschen. D3 nennt dabei die Gesprächsbeteiligten, die bei einer solchen Dolmetschung anwesend sind:

[...] also für die Gefangenen, die zum Beispiel mit Sozialdienst oder mit Psychologen sprechen [...]. (D3:8)

D4 zum Beispiel arbeitet vor allem im sozialen Bereich. Dabei kommen oftmals Dolmetschaufträge in Mutter-Kind-Häusern vor.

Also die zuständige Person von diesen Mütter-Kinder-Häusern und die Mütter und Kinder und so weiter. (D4:7)

Weiters meint D4, dass während der Dolmetschung meistens eine beziehungsweise ein BeraterIn sowie eine weitere Person anwesend sind.

Normalerweise ist nur ein Berater und ich (D4:171).

Oder drei Personen (D4:173).

Auch im Falle von D5 sind in der Regel zwei bis drei Personen an einem von D5 gedolmetschten Gespräch präsent.

[...] Meistens ist dann eben eine Klientin oder ein Klient dabei, dann je nachdem von welcher Institution, dann sind da meistens auch noch ein oder zwei Personen anwesend und ich [...] (D5:7).

Eine weitere Kategorie, die in der Ergebnisanalyse nicht weiter thematisiert wird, ist die Kategorie „Arbeitsmaterialien der DolmetscherInnen“.

D4 zum Beispiel verwendet zusätzlich zu ihrem beziehungsweise seinem Computer mit integrierter Kamera, Kopfhörer.

[...] also ich benutze normalerweise Kopfhörer, die kleinen so AirPods [...] (D4:60).

D6 hingegen benötigt für die Terminologiesuche zwei Bildschirme, um einerseits in die Kamera schauen zu können und somit Augenkontakt mit den RednerInnen zu halten und andererseits nach Terminologie zu suchen.

[...] Ich weiß nicht, ob es bei allen so ist, aber es ist wichtig, dass man zwei Bildschirme hat und immer wieder nachschauen kann (D6:163).

Auch die Kategorie „Fachliche Voraussetzungen der DolmetscherInnen“ wurde in der Masterarbeit nicht detaillierter behandelt. Trotz allem wird sie nachstehend in Kürze beschrieben.

Diese Kategorie umfasst die fachlichen Voraussetzungen der DolmetscherInnen. Neben technischen Voraussetzungen, die die DolmetscherInnen für eine gelungene Ferndolmetschung erfüllen müssen, sind auch fachliche Voraussetzungen notwendig. D6 zum Beispiel spricht im Interview davon, dass es als DolmetscherIn unumgänglich ist, das Fachvokabular für den jeweiligen Dolmetschauftrag zu kennen.

[...] weil mir geht es meistens um die / um das Fachvokabular. Das muss ich generell wissen (D6:150).

Außerdem sei es auch notwendig, recherchieren zu können, um nach Informationen zu suchen, die einem während des Dolmetschens nicht auf Anhieb einfallen.

[...] Das muss auch alles recherchiert werden, wenn man dort nicht wohnt [...] (D6:159).

3.6. Ergebnisse der Analyse

In diesem Kapitel werden die Analyseergebnisse der im Rahmen dieser Masterarbeit durchgeführten Studie dargestellt, die zur abschließenden Beantwortung der Forschungsfrage führen sollen. Dabei wird ein systematisches Vorgehen angestrebt. Das bedeutet, dass die Ergebnisse jedes Codes einzeln und im Detail diskutiert und mit Beispielen aus den Interviews illustriert werden. Bei der Wahl der Beispiele wurde berücksichtigt, dass möglichst alle Interviewten gleichermaßen in der Arbeit vorkommen. Auf die Darstellung der Ergebnisse des Codes „Arbeitsbedingungen und Erfahrungen im Konsekutiven Ferndolmetschen“ wird im Folgenden verzichtet, da diese Kategorie bereits im vorangegangenen Kapitel beschrieben wurde.

3.6.1. Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens

Bei der Kategorie „Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens“ geht es um eine Kategorie, die deduktiv gebildet wurde. Diese Kategorie umfasst jegliche Herausforderungen, die sich während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video auf Seiten der DolmetscherInnen ergeben haben. Dazu zählen sowohl interne als auch externe Schwierigkeiten.

Aufgrund der eingeschränkten Wahrnehmungsmöglichkeiten wie auch erhöhten kognitiven Anforderungen kann es also zu erhöhten psychischen wie auch physischen Belastungen für die DolmetscherInnen kommen (vgl. Havelka et al. 2023:250). Auch in bereits früheren Studien zum Ferndolmetschen wurde festgestellt, dass diese Dolmetschart zu schnelleren Ermüdungserscheinungen, erhöhtem Stressempfinden wie auch Kopf- und Nackenschmerzen führen kann (vgl. Moser-Mercer 2003). Die Einschränkung der Sicht auf die Gesprächsbeteiligten sowie die reduzierten auditiven Hinweise führen nicht nur zu erhöhtem Stress und früherer Müdigkeit. Es kommt außerdem zu einem allgemeinen Gefühl des Kontrollverlusts (vgl. Taskforce RSI 2020:15). Mouzourakis (1996, 2003) schreibt zudem über Entfremdungsgefühle. Diese beeinflussen nämlich das persönliche Wohlbefinden und auch die Dolmetschleistung (vgl. Havelka 2018). Laut Havelka et al. (2023) ist es jedoch auch möglich, die technisch bedingten Belastungen zu reduzieren (vgl. Havelka et al. 2023:250).

In diesem Abschnitt sollen also nun anhand ausgewählter Interviewpassagen die Belastungen und Störfaktoren, die während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video auftreten, beleuchtet werden. Die Befragten berichten von vielfältigen Herausforderungen, die sowohl technischer als auch psychologischer Natur sind. Im Folgenden werden relevante Aussagen der

ExpertInnen zusammengefasst, um einen tieferen Einblick in die praktischen Schwierigkeiten des Ferndolmetschens zu geben.

In Bezug auf die reduzierten auditiven Informationen nennen D1 und D3 die schlechte Tonqualität während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video:

Also zum einen / das Erste, was mir einfällt, ist die Tonqualität. Eine schlechte Tonqualität kann auf die Internetverbindung zurückgeführt werden oder auch auf das Mikro oder was auch immer das Gerät, was verwendet wird. Dieser Empfänger des Geräts kann unter Umständen nicht sehr gut sein und dann bekommt man einen / ja, irgendeinen Ton niedriger Qualität. Genau, das ist auf jeden Fall ein Störfaktor. Ein Störfaktor sind zum Beispiel auch / können auch die Gesprächspartner selber sein, wenn sie mit dem Dolmetschen / wenn sie das noch nie gemacht haben zum Beispiel und aufeinander sprechen oder die Dolmetscherin, also in diesem Fall mich, direkt ansprechen und mich bitten: *Können Sie ihm bitte das sagen?* Das kann manchmal einfach ein bisschen anstrengend sein, wenn die Dolmetschung sich in die Länge zieht, ja, beziehungsweise wenn sie irgendwie Kommentare abgeben, die man dann doch nicht dolmetschen soll. Also solche kleinen Konflikte, die manchmal vorkommen können. Das ist alles durch die Gesprächspartnerinnen verursacht. Genau, Verbindung habe ich eh erwähnt. Ton, also ich finde Tonqualität kann wirklich der größte Störfaktor sein à la longue. Und wie immer können auch andere Sachen Störfaktoren sein, aber ich glaube, die sind jetzt nicht so spezifisch für das Ferndolmetschen, also die Terminologie zum Beispiel (D1:48).

[...] also das heißt, die Tonqualität ist sehr oft nicht genügend, also ich muss manchmal oft, also ich muss sehr oft eigentlich öfters nachfragen: *Können Sie mir bitte noch einmal sagen, was sie gesagt haben?* Und das ist sehr, sehr störend (D3:76).

Die obigen Interviewpassagen haben, wie bereits erwähnt, auf die Tonqualität als größten Störfaktor aufmerksam gemacht, denn auch nur was DolmetscherInnen neben ihrer eigenen Stimme hören und verstehen, können sie in eine andere Sprache dolmetschen. Dabei reicht das eingebaute Mikrofon des Laptops, Tablets oder der Webkamera nicht aus, um eine ausreichende Tonqualität zu gewährleisten. Eine unbedingte Voraussetzung dafür ist eine qualitativ hochwertige technische Geräteausstattung bei allen SprecherInnen. Neben einer stabilen Internetverbindung ist dies vor allem das Mikrofon, in das die zu dolmetschenden Personen sprechen. Es dürfen auch keine Geräusche im Hintergrund zu hören sein. Wer nicht spricht, wird gebeten, sein Mikrofon stumm zu schalten, um Hintergrundgeräusche zu vermeiden (vgl. VKD 2024).

Ein weiterer Punkt, der hierbei als Störfaktor zu nennen ist, sind die unterschiedlichen Lautstärken bei den GesprächspartnerInnen, die von der Dolmetscherin beziehungsweise dem Dolmetscher während der Dolmetschung bei einem etwaigen SprecherInnenwechsel reguliert werden müssen.

[...] Ich glaube für mich kommt / kam schon öfters vor zum Beispiel, dass die Tonqualität entweder nicht so gut war oder einfach, dass die / dass der Ton an sich unterschiedlich war bei den Gesprächspartnern und dann musste ich ständig aufpassen, dass ich meinen Ton einstelle, also noch neu einstelle, immer wenn ein anderer Gesprächspartner was Neues gesagt hat (D1:65).

D2 gibt auch die mangelnde Tonqualität als Störfaktor an und fügt zudem hinzu, dass sie beziehungsweise er die GesprächspartnerInnen regelmäßig darauf hinweist, sich näher an den

Computer zu setzen und dann zu sprechen, dies allerdings oftmals von ihnen vergessen oder ignoriert wird.

[...] Es gibt auch manchmal, dass die Tonqualität nicht gut ist und ich muss mehrmals darauf hinweisen, dass die Person näher ans Telefon oder näher am Computer sprechen muss, dass die Person sich nicht wegdrehen soll und die Leute vergessen das wahrscheinlich oder wollen das nicht machen, das ist auch ein Störfaktor (D2:53).

D8 zufolge ist es wichtig, die RednerInnen umgehend darauf aufmerksam zu machen, wenn beispielsweise die Audioqualität miserabel ist. So könnte vermieden werden, dass die beziehungsweise der DolmetscherIn während der Dolmetschung den Sprechfluss unterbricht oder mehrfach bei den RednerInnen nachfragen muss.

[...] Wenn die Audioqualität zu schlecht ist, dann sage ich lieber gleich, dass es nicht funktioniert, bevor ich mehrmals im Laufe des Gesprächs unterbrechen oder nachfragen muss (D8:110).

Auch D4 klagt darüber, dass die Gesprächsbeteiligten oftmals nicht nah genug am Mikrofon sitzen, was somit für akustische Probleme bei den DolmetscherInnen sorgt:

[...] Es gibt oft akustische Probleme, das heißt leider, da beide, die anderen Gesprächspartner sich in einem eigenen Raum befinden, wo sie beide dort sind, und ich bin die Einzige, die nicht vor Ort ist. Sie sitzen oft nicht so nah am Mikrofon und ich kann oft eine von den beiden nicht hören oder schlecht hören oder nur einen Teil hören [...] (D4:40).

Weiters gibt D4 an, aufgrund der Distanz zwischen den Gesprächsbeteiligten und dem Mikrofon, nichts hören zu können:

[...] weil ich höre es einfach nicht, weil die Stimme geht von, keine Ahnung, leise auf null sofort, wenn die Person zu weit weg ist, da höre ich wirklich nichts (D4:47).

Die mangelnde Tonqualität ist außerdem laut D8 auf die suboptimale Raumakustik zurückzuführen:

[...] Manchmal ist die Audioqualität nicht unbedingt optimal, im Sinne, dass / ich weiß es nicht, dass der Klient sitzt in einem Zimmer, wo man sehr / also man akustisch nicht wirklich versteht, was er spricht und er darf oft einmal nicht so nahe zum Laptop sitzen, zum Beispiel im Park oder so. Und das ist natürlich schwer zu verstehen, was er sagt (D8:57).

Zusätzlich zur suboptimalen Raumakustik, die Auswirkungen auf die Tonqualität hat, werden auch die externen Geräusche im Raum als störend empfunden.

[...] einfach weil es akustisch unmöglich ist, für mich halt, weil die Tonqualität es nicht erlaubt, oder halt, dass sie andere externen Geräusche haben im Raum (D3:114).

D3 und D7 sprechen auch von externen Geräuschen, die aus der Umgebung der DolmetscherInnen kommen, die allerdings keinen negativen Effekt auf die interviewten Personen haben.

[...] oder dass, weiß ich nicht, jemand bei der Tür läutet, das passiert auch, aber jetzt nicht wirklich oft, also das könnte bei mir jetzt potenziell vorkommen [...] (D3:68).

[...] aber die externen wären jetzt die Baustelle, die ich vor dem Fenster habe [...] (D7:32).

[...] Oder wenn die Nachbarn vielleicht mal etwas Krach machen, das sicherlich. Aber ansonsten hält sich das doch in Grenzen (D7:34).

D2 merkt zudem an, dass die schlechte Tonqualität nicht nur Unzufriedenheit bei den DolmetscherInnen selbst, sondern auch bei den KundInnen auslöst:

Ich kann von meiner Seite zwar nichts machen, dass ich schlecht höre, dass die Tonqualität schlecht ist, aber die Leute von der Seite der Kunden, kann ich das auch verstehen, dass sie auch unzufrieden sind (D2:78).

Schließlich kann also gesagt werden, dass die schlechte Tonqualität besonders frustrierend für DolmetscherInnen ist, die die Kommunikation zwischen Menschen, die nicht dieselbe Sprache und Kultur teilen, nur auf der Grundlage des Gehörten erleichtern sollen (vgl. Amato et al. 2018:8). Auch alle Studien zum Videodolmetschen stimmen darin überein, dass eine optimale Tonqualität die wichtigste Voraussetzung für eine gelungene Dolmetschleistung ist. Einige der im Rahmen des AVIDICUS-Projekts interviewten DolmetscherInnen berichteten auch, dass sie den Faktor Ton gegenüber dem Bild als vorrangig empfinden (vgl. Braun & Taylor 2011c; Braun 2011:273f.).

In Bezug auf die Belastungen durch Hilfs- sowie Arbeitsmittel, also in jenem Fall die Kameraeinstellung, wird durch die folgende Interviewpassage deutlich, dass es aufgrund der wenig sichtbaren nonverbalen Kommunikationsmitteln zu einem fehlenden Gefühl der Präsenz kommen kann.

[...] Bezüglich der Technik gibt es auch meiner Meinung nach manche Faktoren, zum Beispiel, wir arbeiten zwar mit der Kamera aber trotzdem, dieses Gefühl, dass man präsent ist, ist nicht so zu 100% gleich wie, wenn man im Raum direkt sitzt, wenn man die ganzen Gesten und Mimik ablesen kann. Die Leute drehen sich manchmal weg von mir oder vom Berater, von der Beraterin und man bekommt weniger von diesen nonverbalen Kommunikationsmitteln. Das ist auch ein Störfaktor für mich (D2:42).

Auch Braun (2015a) zufolge erschwert die fehlende soziale Präsenz über die Distanz hinweg den Aufbau zwischenmenschlicher Beziehungen. Darüber hinaus fehlen wesentliche nonverbale Komponenten der Kommunikation wie auch visuelle, taktile und kinetische Wahrnehmungen, die zu einer gewissen Unsicherheit in der Kommunikation führen können. Alle am Gespräch beteiligten Personen erhalten nämlich aufgrund der Videoverbindung keine oder nur wenig Rückmeldung in Form von Gestik und Mimik (vgl. Braun 2015a:358).

Demgegenüber klagt D3 darüber, dass sie beziehungsweise er die GesprächspartnerInnen während der Dolmetschung manchmal nicht sieht, da die technische Ausstattung nicht ausreichend oder falsch platziert ist, sodass eine gelungene Dolmetschung schwierig zu realisieren ist.

[...] weil die Sache ist, ich sehe auch manchmal die Gesprächspartner nicht alle, weil die Computer in dem Raum einfach so blöd irgendwie platziert sind, dass es nicht immer geht und ich kann nicht den Kunden immer bei allen Gesprächen nerven: *Können Sie das bitte noch drehen?* Oder so, sie haben auch die Technik nicht. Manchmal können sie das nicht einmal bewegen, manchmal gibt es zu viele Leute in dem Raum. Manchmal sie wollen das nicht drehen, also ja, wenn ich / ich bin schon einmal froh, wenn ich meine Gesprächspartner sehe (D3:190).

D8 berichtet ebenfalls von Fällen, in denen nur eine von zwei GesprächspartnerInnen auf der Gegenseite zu sehen ist, da der Laptop mit der integrierten Kamera nur auf eine Person ausgerichtet ist.

Manchmal passiert es, dass beide Personen, also der Klient und der Berater nebeneinandersitzen, also halt nicht ganz nebeneinander aber halt im gleichen Zimmer und der Berater stellt den Laptop so hin, damit ich nur den Klienten sehe und den Berater gar nicht. Manchmal sehe ich nur den Klienten und nicht den Berater [...] (D8:54).

D4 fügt zudem hinzu, dass sie beziehungsweise er die Gesprächsbeteiligten nicht komplett sehen kann, da sie sich nicht direkt vor die Kamera setzen.

Das Problem ist halt in diesem Fall, wo ich normalerweise Videodolmetsche, die zwei Personen sehe ich nicht so komplett im Bild, die sitzen nicht genau vor der Kamera, deswegen ich auch nicht, ob sie mich sehen [...] (D4:133).

Ein weiteres Problem, von dem D6 berichtet, ist, dass die KundInnen oftmals von den DolmetscherInnen erwarten, dass sie ihre Kamera aufdrehen, dies allerdings selbst nicht als zwingend notwendig empfinden.

[...] ich muss den Kunden sehen, wenn ich ihn sehe und ich / dazu kann ich nur sagen, weil ich oft das Problem / es ist nicht mein Problem, aber dass die Kunden, wenn sie kein Bild haben, sie wollen aber, dass meine Kamera eingeschaltet bleibt, und ich sehe sie nicht [...] (D6:125).

Weiters klagt D6 darüber, dass das Fehlen eines Bildes der GesprächspartnerInnen während der Dolmetschung zu einem unangenehmen Gefühl auf Seiten der DolmetscherInnen führen kann.

[...] Aber es ist nicht das Gleiche, weil man sich sehr komisch fühlt, wenn man das Gegenüber nicht sieht, nur sich und trotzdem wird man ja / fühlt man sich beobachtet und es wird kommentiert, etwas gesagt und dann hat man aber kein Bild (D6:129).

Somit ist für eine gelungene Dolmetschung wichtig, dass die DolmetscherInnen die sprechenden Personen sehen, damit die Kommunikation in ihrer Gesamtheit erfasst werden kann. Eine angemessene Kamerapositionierung spielt dabei eine wichtige Rolle. Es ist daher unerlässlich, dass bei Gesprächen alle SprecherInnen zu sehen sind, damit ihre Reaktionen auf Äußerungen wie auch die gesamte Kommunikationssituation erfasst werden können (vgl. BDÜ & VKD 2023:3).

Ein weiterer Störfaktor, der bei den Interviews genannt wurde, ist die instabile Internetverbindung.

[...] die äußeren Störfaktoren sind definitiv Verbindungsprobleme, also wenn da jetzt zum Beispiel mit dem Internet was nicht funktioniert [...] (D5:36).

Wie das folgende Beispiel zeigt, passieren diese oben genannten Verbindungsprobleme allerdings auf der KundInnenseite.

[...] Also ich glaube die Technik ist eine der Sachen, die manchmal vorkommt. Ich würde nicht sagen, dass es so ein großes Störfaktor ist, weil in der Regel es ist / zum Beispiel wenn, ich weiß nicht, ich habe jetzt keine Internetausfälle aber manchmal / oft passiert es zum Beispiel an der Kundenseite [...] (D3:53).

Weiters unterstreicht D3 nochmals, dass die vorher genannten Internetausfälle ein Problem sind, die meistens bei den KundInnen passieren. Das heißt, es könnte angenommen werden, dass die DolmetscherInnen es als eine Voraussetzung für sich selbst erachten, für stabiles Internet zu sorgen.

[...] das heißt, bei mir passiert das nicht sehr oft, aber es passiert manchmal, dass die Internetverbindung bei dem Kunden schlecht ist. Das heißt, das ist sehr störend (D3:58).

D4 spricht über Herausforderungen, die durch technische Schwierigkeiten beim Dolmetschen entstehen können, insbesondere gehören dazu Verbindungsprobleme. Dadurch entsteht eine Asynchronität von Bild und Ton. Für die DolmetscherInnen ist die Aufrechterhaltung des Kommunikationsflusses daher sehr schwierig. So können beispielsweise Bild und Ton nicht gleichzeitig empfangen werden oder das Bild kann komplett eingefroren sein. Dies ist ein deutlicher Hinweis darauf, wie stark die technische Ausstattung die Arbeit der DolmetscherInnen beeinträchtigt und wie groß die Abhängigkeit von einer stabilen Verbindung im Konsekutiven Ferndolmetschen via Video ist.

[...] Ansonsten gibt es auch Verbindungsprobleme oft, weil ich glaube, in diesen Büros, dort wo sie sitzen, ist die Verbindung nicht so gut oder wo ich sitze, kann es sein, wenn zu viele Leute verbunden sind, dann ist alles ein bisschen verzerrt oder das Video kommt zuerst und dann die Stimme kommt nachher [...] (D4:48).

[...] Ansonsten, ja, ich sehe zum Beispiel, dass der Bildschirm sich nicht bewegt, aber ich höre noch was [...] (D4:84).

Von D6 wurde zum Thema Instabilität der Internetverbindung ein konkretes Beispiel genannt, in dem es zu häufigen Abbrüchen gekommen ist, sodass die Dolmetscherin beziehungsweise der Dolmetscher nicht mehr wusste, ob sie beziehungsweise er nochmals verbunden wird und am Gespräch teilnehmen kann.

Ja, zu den Hauptstörfaktoren schlechtes Internet, aber nicht von meiner Seite, weil bei mir ist es meistens nicht der Fall, sondern auf der Seite der Kunden, weil sie ganz oft, vor allem wenn es um Video geht, wenn sie Video eingeschaltet haben möchten, dann habe ich vor Kurzem heute ein Beispiel, eine Stunde Arbeit, dazwischen sechs Mal ist alles hängen geblieben, also keine Internetverbindung und dann denkt man jedes Mal, dass man nicht mehr verbunden wird, dass der Kunde verschwindet, weil das oft passiert und dass man manchmal unterbrochen wird, wenn das dazu gehört, also vom Kunden oder von Beamten, Ärzten je nachdem. Genau, das wäre das Wichtigste (D6:31).

In Summe könnte also festgehalten werden, dass eine stabile Internetverbindung sowie eine entsprechende technische Ausstattung unumgänglich für eine solide Dolmetschleistung sind. Neben den bereits erwähnten Geräten, wie einer gut positionierten Kamera, sind auch Kopfhörer sowie Lautsprecher von großer Bedeutung, um die Verständigung zu erleichtern und Störfaktoren so gering wie möglich zu halten.

[...] oder auch Gerät, also nur an den diversen Endgeräten, zum Beispiel Kopfhörer, Lautsprecher, dass da irgendetwas nicht passt oder mit der Kamera (D5:38).

Havelka et al. (2023) raten allerdings bei einer langsamen Internetverbindung dazu, auf das Video zu verzichten, sodass die Kommunikation aufrechterhalten werden kann (vgl. Havelka et al. 2023:253).

In Bezug auf das Thema Unterbrechungen wird von D8 von Situationen erzählt, in denen die Gesprächsbeteiligten sich nicht ausreden lassen und es dadurch zu ständigen Unterbrechungen kommt. Demnach empfindet Braun (2011) eine verbale Unterbrechung beim Ferndolmetschen störender als beim Vor-Ort-Dolmetschen (vgl. Braun 2011:273).

[...] Genau, dann kommen wir zum Thema Unterbrechungen, weil es gibt manche Situationen, wo die Personen / beide, also der Klient und der Berater nicht wirklich warten bis die andere Person fertig ist und dann sprechen sie gleichzeitig [...] (D8:61).

D3 spricht außerdem darüber, dass er beziehungsweise sie sich nicht persönlich auf die Dolmetschaufträge vorbereiten kann. Dies könnte zu einer fachthematischen und sprachlichen Verunsicherung für die beziehungsweise den DolmetscherIn führen.

[...] Und / Also, was ich noch als ein Störfaktor vielleicht nennen könnte, ist, wenn solche Themen vorkommen, die / weil die Gespräche passieren ad hoc, das heißt, ich kann mich meistens nicht wirklich irgendwie mental vorbereiten und manchmal kommen solche Themen vor, die mich auch persönlich treffen [...] (D3:78).

Havelka et al. (2023) sind aber der Meinung, dass die Vorbereitung beim Konsekutiven Ferndolmetschen leichter erfolgt als beim Vor-Ort-Dolmetschen, da die Terminologiarbeit wie auch etwaige Paralleltexte einfacher zu konsultieren sind. Die Suche im Glossar könnte demnach schneller und bequemer mit Hilfe eines Computers durchgeführt werden. Außerdem können auch mehrere Texte am Computer bereitgehalten oder recherchiert werden. Beim Vor-Ort-Dolmetschen können jedoch nur begrenzt Unterlagen in Papierform mitgeführt und elektronische Glossarien nur eingeschränkt genutzt werden. Deswegen ist es relevant, vorab zu überlegen, welche Hilfsmittel am besten geeignet sind und wie sie eingesetzt werden können (vgl. Havelka et al. 2023:252).

Ein weiterer Punkt, der auch bereits bei Moser-Mercer (2003) vorgekommen ist, ist das Problem, dass bei beispielsweise D4 Kopfschmerzen während des Konsekutiven Ferndolmetschens aufgrund der Stimmen in den Ohren auftreten.

Und da nach 40 Minuten / weil normalerweise dauert eine Stunde oder eineinhalb Stunden. Nach 40 Minuten ich spüre schon, dass ich Kopfschmerzen habe, aber wegen der Stimme in den Ohren, weil normalerweise, wenn man sitzt, dann man hört auch andere Sachen, aber dort ich mache immer auf die lauteste Möglichkeit, um sie besser zu hören, aber dann habe ich Kopfschmerzen deswegen. Also ich muss wieder runter machen und ja, das ist, was ich normalerweise erlebe, ansonsten ja auch, wenn jemand reinkommt, es stört mich nicht so viel eigentlich, weil ich bin im Gespräch drinnen, das ist kein Problem. Ansonsten da sie Mütter sind, es gibt immer Kinder, die herumlaufen dort und da sie schreien oder sie stören, und ich finde manchmal den Pfad nicht, ich muss noch mal nachfragen, ja, das sind manchmal die Schwierigkeiten (D4:61).

D4 wiederholt nochmals die Kopfschmerzen während des Dolmetschens und betont dabei, dass sie beziehungsweise er auf Erholung nach der Dolmetschung hofft.

Ja, die gleiche Sache, wenn ich dann beeinträchtigt / wenn ich selber Kopfschmerzen habe oder ich kann nicht mehr und ich hoffe, dass es so bald wie möglich zu Ende geht, damit ich mich erholen kann, ja (D4:95).

Ein weiterer Punkt, der zum ersten Mal genannt und als ein Störfaktor empfunden wird, sind Personen, die mit den DolmetscherInnen in einem Haushalt leben. D5 nennt dabei die eigenen Kinder, die während der Arbeitszeit der Dolmetscherin beziehungsweise des Dolmetschers anwesend sind.

Ich habe Kinder, ja. Das ist einmal der Hauptstörfaktor während der Arbeitszeit, das natürlich (D5:35).

Der nächste Störfaktor, der erwähnt wurde, ist das Thema Organisation und Planung während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video. D6 meint, dass es oft zu Terminkollisionen kommt, da manche KundInnen nicht zu den gewünschten Terminen erscheinen oder manche KundInnengespräche länger dauern als sie sollten.

Zeitlich, dass man zum Beispiel / Ich habe immer meine Terminliste, die ich quasi abarbeiten muss, wenn die Kunden kommen, weil sie oft gar nicht kommen, dann wird etwas verschoben, dass man auf eine bestimmte Uhrzeit wartet, weil der Termin kommt und jeder Termin dauert meistens länger. Also fast alle Termine dauern länger als sie geplant waren oder wenn die Kunden nicht kommen, und dann hat man früher den vorigen Kunden / damit aufgehört, mit dem Gespräch schon aufgelegt und der nächste Kunde kommt nicht, dann hat man quasi umsonst aufgelegt. Also die Planung, einfach das Organisatorische, die Planung, das wäre ein Störfaktor (D6:41).

Trotz der Terminkollisionen stößt die Seite der AuftraggeberInnen allerdings auf Unverständnis, was bedauerlicherweise auch keine Lösung für das Problem bietet.

[...] aber trotzdem kommen / wenn viele Termine gleichzeitig kommen und viele kein Verständnis dafür haben, dass man überall gleichzeitig sein muss und es wird so gebucht hintereinander [...] (D6:83).

Im Allgemeinen kann also zusammengefasst werden, dass für das Ferndolmetschen im Allgemeinen eine stabile Bild- wie auch Tonverbindung benötigt wird. Die Übertragungsbandbreite ist dabei entscheidend, da sie die Bildqualität bestimmt und ermöglicht, Bild und Ton zu synchronisieren. Die Menge und Positionierung der Monitore und Kameras ist ebenfalls entscheidend für eine erfolgreiche Verdolmetschung und sollte demnach an die Anzahl der GesprächsteilnehmerInnen angepasst werden (vgl. Braun & Davitti 2018b:115).

3.6.2. Wahrnehmung von Belastungen und Störfaktoren beim Konsekutiven Ferndolmetschen

Diese Kategorie beschäftigt sich mit der Wahrnehmung von Belastungen und Störfaktoren durch die DolmetscherInnen, die während des Konsekutiven Ferndolmetschens auftreten. Im Fokus steht, wie sich diese Belastungen und Störfaktoren auf die DolmetscherInnen auswirken und in welcher Form sie sich bemerkbar machen.

In den folgenden Interviewpassagen werden Situationen beschrieben, in denen DolmetscherInnen Belastungen und Störfaktoren während ihrer Arbeit wahrgenommen haben. So berichtet D2 von einem Vorfall, bei dem die Tonqualität versagte, was bei der beziehungsweise dem DolmetscherIn das Gefühl auslöste, nicht den Anforderungen des Dolmetschauftrags gewachsen zu sein. Dieses Empfinden entstand, weil die RednerInnen nervös wirkten, was wiederum bei der beziehungsweise dem DolmetscherIn Zweifel an der eigenen Professionalität hervorrief und Unsicherheit aufkommen ließ.

Manchmal wegen dieser Tonqualität werden die Leute auch unruhig. Sie glauben, dass es eine schlechte Dolmetscherin gewählt wurde und da fühle ich mich für die Situation zwar nicht verantwortlich, aber ich kriege das Gefühl, dass die Leute glauben, dass ich nicht professionell bin. Das löst auch die Frage der Professionalität auf, die von unterschiedlichen Seiten unterschiedlich behandelt werden kann [...] (D2:73).

D3 hingegen ist der Ansicht, dass die wahrgenommenen Störfaktoren überwiegend auf der KundInnenseite auftreten und nicht von den DolmetscherInnen selbst verursacht werden. Dabei wird erneut auf die instabile Internetverbindung und die schlechte Tonqualität hingewiesen, die oft auf das Fehlen eines Mikrofons zurückzuführen ist.

[...] Meistens auch die Störfaktoren, die ich persönlich wahrnehme, passieren auf der Kundenseite [...] (D3:60).

[...] aber für mich persönlich / die Störfaktoren, die ich wahrnehme, wie ich gesagt habe, ist etwas, dass bei vor allem bei dem Kunden passiert. Also das heißt schlechte Internetverbindung oder die meisten sitzen in so einem Raum ohne Mikro [...] (D3:73).

D4 ging im Interview nochmals auf das Thema Tonqualität ein und meinte, dass die RednerInnen es nicht als störend empfinden, wenn die DolmetscherInnen bei Unklarheiten nochmals um eine Wiederholung bitten. Für D4 ist es dabei besonders wichtig, dass keinerlei Informationen verloren gehen.

[...] und ich sehe auch die anderen Gesprächspartner und sie sind nicht davon gestört. Das ist für sie okay, weil sie verstehen mich auch manchmal nicht, es ist okay, also die Umgebung an sich ist sehr entspannt [...] (D4:103).

In dieser Aussage beschreibt D4 das Gefühl der Unsicherheit, das durch die räumliche Entfernung beim Konsekutiven Ferndolmetschen via Video entsteht. Obwohl D4 versucht während des Dolmetschens direkt in die Kamera zu schauen, um den Kontakt zu den RednerInnen aufrechtzuerhalten, ist es für D4 schwierig zu beurteilen, wie die

DolmetscherInnen von diesen wahrgenommen werden. Diese Unsicherheit in Bezug auf die eigene Sichtbarkeit und Wirkung erschwert die zwischenmenschliche Interaktion, da die nonverbale Kommunikation nur eingeschränkt möglich ist. Dies kann bei den DolmetscherInnen zu einem Gefühl der Isolation und einer verminderten Kontrolle über die Wirkung auf die anderen führen.

[...] und ja ich versuche nur in die Kamera zu schauen, damit sie mich richtig sehen, aber ich weiß nicht, wie sie mich wahrnehmen, für mich sind sie entweder in einer Ecke oder ein bisschen hinten, also ja. Ich kann auch nicht so richtig einschätzen, wie gut sie mich sehen und wie ich aussehe oder in welche Richtung ich zuschauen soll (D4:136).

Abschließend nimmt D7 nochmals Bezug auf die Belastungen und Störfaktoren und fasst dabei zusammen, dass die externen Störfaktoren schwerwiegender sind als die internen. Der Grund dafür könnte sein, dass die externen Störfaktoren außerhalb der Kontrolle der DolmetscherInnen liegen.

Ja, ich glaube die externen wiegen aus meiner Erfahrung für mich viel schwerer als die Internen [...] (D7:28).

3.6.3. Auswirkungen von Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens auf die DolmetscherInnen

Diese Kategorie beschäftigt sich mit den Auswirkungen von Belastungen und Störfaktoren auf die DolmetscherInnen während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video. Dabei werden nicht nur die technischen oder organisatorischen Herausforderungen betrachtet, sondern auch die emotionalen Reaktionen der DolmetscherInnen darauf. Dies können zum Beispiel Panik, Stress, Frustration und andere emotionale Zustände sein.

Die erste Interviewpassage zeigt, welche Auswirkungen Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video auf die DolmetscherInnen im Allgemeinen haben. D3 empfindet nämlich Frustration, wenn schlechte Tonqualität eine erfolgreiche Dolmetschung erschwert und die beziehungsweise der DolmetscherIn wiederholt die RednerInnen bitten muss, das Gesagte zu wiederholen. Ebenso berichtet D4 von ähnlicher Frustration, wenn das Bild während der Dolmetschung verzerrt ist oder das Gesagte nicht verständlich ist. Deshalb sollte laut dem BDÜ und VKD (2023) eine Präsenzveranstaltung – soweit möglich – immer vorgezogen werden, da nur vor Ort eine optimale und bewährte Umgebung erzeugt werden kann, sodass die DolmetscherInnen sich komplett auf ihre Arbeit konzentrieren können. Dabei können sie die RednerInnen vor Ort sehen und sie bei etwaigen akustischen Problemen bitten, das Gesagte zu wiederholen (vgl. BDÜ & VKD 2023:1).

Nein, einfach Frustration, oder Müdigkeit, oft einfach Müdigkeit. Und manchmal auch ein bisschen Ängstlichkeit [...] (D1:75).

Es ist manchmal frustrierend [...] (D3:106).

[...] es ist frustrierend, es ist nervig, weil ich kann einfach nicht normal arbeiten, aber nicht ruhig arbeiten. Ich muss mich um andere Faktoren kümmern, um andere Sachen kümmern und da ist meine Aufmerksamkeit natürlich aufgeteilt. Höre ich sie gut, kann ich jetzt hören und dann muss ich alles merken [...] (D4:91).

D3 betont nochmals das frustrierende Gefühl, das entsteht, wenn die RednerInnen bei auftretenden Störfaktoren und Belastungen während der Dolmetschung ungeduldig wirken.

[...] Also das ist manchmal / das Gefühl ist, dass ich mich frustriert fühle, vor allem auch, wenn sie ungeduldig werden, was ich auch verstehen kann, aber sie müssen auch mich verstehen. Es ist sehr wichtig, dass ich genau das übertrage, was gesagt wird und nicht irgendwie irgendwelche / also meine eigene Interpretation von was gesagt hätte werden können, sage. Also ja, das ist einer der Gefühle [...] (D3:116).

Als weitere Gefühlslage, die im nächsten Interviewabschnitt genannt wurde, war das Thema Nervosität. Dieses wird auch als eine der Auswirkungen von Störfaktoren und Belastungen auf die DolmetscherInnen beschrieben.

Ich werde ein bisschen nervös wahrscheinlich [...] (D4:99).

Ein weiterer Gefühlszustand, der bei D8 während des Konsekutiven Ferndolmetschens schon einmal vorgekommen ist, ist Panik, da es zu einem technischen Ausfall gekommen ist und die beziehungsweise der DolmetscherIn dadurch Angst hatte, den Dolmetschauftrag nicht erfüllen zu können. Diese Situation zeigt, wie technische Probleme akute Stresssituationen auslösen können.

[...] Einmal bin ich panisch geworden, tatsächlich, weil mein Laptop hat mir die ganze Zeit gesagt, dass mein Akku so niedrig ist obwohl der Laptop angesteckt war aber ich wusste nicht, dass im ganzen Gebäude für eine gewisse Zeit kein Strom mehr war. Und deswegen, da bin ich panisch wirklich geworden, weil es war mitten drinnen und ich wusste nicht, was das Problem ist und die drei Minuten bis ich mich mit dem Handy eingeloggt habe, sind mir wie eine Ewigkeit vorgekommen. Aber sonst gab es nicht wirklich Situationen, wo ich sagen kann, dass ich panisch geworden bin (D8:136).

Eine der Auswirkungen, die D5 nennt, sind Unterbrechungen während der Arbeit, die durch Verbindungsprobleme ausgelöst werden. D4 gab im Interview diesbezüglich an, dass es ermüdend ist, wenn es zu ständigen Unterbrechungen während der Dolmetschung kommt.

Also es kommt eben zu Unterbrechungen während der Arbeit [...] (D5:42).

[...] aber wenn es dauert, auf die Dauer so ist, dann ist ein bisschen ermüdend (D4:106).

In Bezug auf die miserable Tonqualität, die nun öfters vorgekommen ist, wurde auch von D3 thematisiert, dass dadurch das Gesagte der RednerInnen nicht immer verstanden werden kann. Dies könnte selbstverständlich Auswirkungen auf die Dolmetschleistung haben.

[...] dass ich das nicht verstanden habe, wobei ich weiß selber, es liegt / das sind meistens wirklich so einfache Fragen, die ich nicht verstehe [...] (D3:112).

Weiters meint D1, dass sich die Störfaktoren durch die ganze Dolmetschung ziehen und dadurch größere Missverständnisse verursachen können. Dies führt dazu, dass sich D1 überfordert fühlt.

[...] Und das ist für mich manchmal ein bisschen / weil das alles so schnell passiert, dann ist es manchmal für mich ein bisschen überfordernd [...] (D1:79).

Da D5 von zu Hause aus arbeitet, wird die beziehungsweise der DolmetscherIn des Öfteren von den eigenen Kindern gestört, was zu Konzentrationsschwierigkeiten führt. Obwohl die Arbeitszeit eigentlich für die berufliche Tätigkeit vorgesehen ist, wird es durch diese Störungen zunehmend schwieriger, sich der eigentlichen Aufgabe zu widmen. Gleichzeitig betont D5 jedoch, dass sich diese Ablenkungen nicht dauerhaft auf die Arbeit auswirken, sondern nur vorübergehend die Konzentration beeinträchtigen.

Wenn es äußere Störfaktoren, wie meine Kinder sind, ärgert mich das insoweit und dann natürlich bin ich dann / also ist es für mich etwas schwieriger, mich zu konzentrieren im Nachhinein, weil ich ja eigentlich / weil ja klar ist, okay, jetzt habe ich Arbeitszeit, jetzt sollte ich mich eigentlich nur darauf konzentrieren und nicht auf irgendwelche anderen äußeren Dinge, aber sonst hat es eigentlich keine Auswirkungen (D5:57).

Deswegen fühlt sich D1 gezwungen, das Gespräch zwischen den RednerInnen aktiv zu steuern, sodass dies zu einer stressigen Situation für die beziehungsweise den DolmetscherIn führen könnte.

[...] Ich glaube das stresst mich manchmal (D1:84).

Auch D6 erzählt davon, dass es für sie beziehungsweise ihn stressig sein kann, wenn es zu vielen Terminen kommt. Nach vielen Dolmetschaufträgen braucht D6 daher auch manchmal eine Erholungspause.

[...] Stress aber nur, wenn es wirklich sehr viel / wenn ganz viel auf einmal kommt und es ist fast immer so (D6:80).

[...] und dann braucht man auch manchmal Pausen. Das ist dann meistens Stress, aber sonst Konzentration [...] (D6:85).

D2 erzählt weiters von Situationen, in denen sie beziehungsweise er aufgrund schlechter Tonqualität die RednerInnen darum bittet, sich beispielsweise näher an den Computer zu setzen. Dies führt für D2 zu einer unangenehmen Situation.

[...] Ich fühle mich persönlich als Dolmetscherin nicht so gut, wenn ich das mehrmals wiederholen muss, dass ich höre [...] (D2:58).

Trotz der Störfaktoren, die während einer Dolmetschung auftreten, versucht D2 ruhig zu bleiben, schafft es allerdings nicht immer, da sich diese oftmals während der Dolmetschungen anhäufen und D2 somit aus dem Konzept bringen. D2 sieht die Ursache dafür entweder bei den RednerInnen oder in der jeweiligen Situation selbst, was zusätzlich zur Belastung beiträgt.

[...] aber es sammelt sich sozusagen in mehreren Gesprächen und dann werde ich intern in mir so, ja, sauer würde ich sagen. Ich werde dann unruhig und ich / es stört mich sehr und ich denke, dass die Leute oder die Situation daran schuld ist, dass es nicht so zu 100% klappt, wie es klappen soll. Ja, ich werde dann einfach psychologisch so nicht stabil (D2:65).

D4 spricht im Interview darüber, dass es zu Unterbrechungen während der Dolmetschung kommt und der Originaltext dadurch nicht mehr gehört wird, was bei D4 dazu führt, dass sie beziehungsweise er nicht mehr in der Lage ist, weiter zu dolmetschen. Als weitere Belastung werden Kopfschmerzen genannt, die das Problem auslösen, dass D4 sich mehr auf die eigenen Kopfschmerzen und nicht auf die Dolmetschung selbst konzentriert. Dadurch wird das Gesagte nicht gehört und der Sinn dessen nicht erfasst.

Na ja, wenn ich die Stimme nicht mehr höre, dann natürlich ich kann nicht mehr weiter dolmetschen, weil ich den Originaltext nicht gehört habe oder wenn ich spüre, dass ich Kopfschmerzen habe, dann verstehe ich, dass ich mehr an meine Kopfschmerzen denke als mich zu fokussieren. Und ich verstehe, dass ich ein paar Wörter nicht gehört habe oder den Sinn irgendwie nicht ganz komplett erfasst habe [...] (D4:78).

D7 zum Beispiel spricht auch davon, dass es manchmal Situationen gibt, in denen die Konzentration verschwindet, allerdings schafft es dann D7 wieder den Fokus auf das Gesagte zu lenken. Panik und Angst treten vor allem dann auf, wenn D7 das Gesagte nicht richtig verstanden oder ausgelassen hat, was zu zusätzlichem Stress führt.

Oftmals ist es so, dass ich das Gefühl habe, ich hätte irgendwie keinen Boden mehr unter den Füßen, weil ich plötzlich meine Aufmerksamkeit natürlich ganz woanders wegspringt und ich mich dazu zwingen, weil ich ja weiß, wo ich gerade bin, wieder zu der Konzentration zurückzukommen und dann ja, kann es vorkommen, dass ich irgendein Loch habe, allein von meinem Sprechfluss her, aber auch wenn ich nur zuhöre, dann äußert sich das eben so durch dieses Gefühl. Meine Konzentration ist jetzt weg, schnell zurück und dann dieses bisschen, ich habe vielleicht was nicht gehört oder ich habe was ausgelassen, ja ein bisschen eine Art Panik vielleicht, Angst auch, weil natürlich einiges irgendwie auf dem Spiel steht und ich mich gut präsentieren möchte. Ja, aber ich glaube, das gehört dazu [...] (D7:42).

D4 erklärt, dass kurze Unterbrechungen von wenigen Millisekunden beim Dolmetschen unproblematisch sind. Dauert die Unterbrechung jedoch länger, etwa drei bis vier Sekunden, können bereits entscheidende Teile eines Satzes verloren gehen. Dies zeigt, wie sensibel der Dolmetschprozess auf zeitliche Verzögerungen reagiert, da selbst kurze Unterbrechungen erhebliche Auswirkungen auf die Genauigkeit der Dolmetschung haben können.

Natürlich, wenn es wirklich so eine Millisekunde ist, okay, werde ich einfach nur ein Adjektiv nicht sagen, ist kein Problem, aber wenn so drei bis vier Sekunden sind, dann ist die Hälfte des Satzes schon verloren (D4:109).

Bezüglich des Themas Unterbrechungen gibt D5 zudem an, dass diese nicht nur zu einer Verzögerung der Dolmetschung führen, sondern auch die Gesamtdauer des Dolmetschprozesses verlängern. In manchen Fällen ist es sogar notwendig, die Dolmetschung abubrechen und zu einem späteren Zeitpunkt zu wiederholen. Dies tritt vor allem dann auf, wenn es aufgrund von Verbindungsproblemen unmöglich erscheint, eine gelungene Dolmetschung durchzuführen.

[...] Also dann eben, wenn das / wenn solche Störfaktoren eintreten, während ich mir die Notizen mache, ist es weniger / also hat es weniger Einfluss auf die Dolmetschung, als wenn ich direkt eben unterbrochen werde während meiner Dolmetschung zum Beispiel. Und Auswirkungen sind dann insoweit, dass eben die Dolmetschung entweder länger dauert oder im schlimmsten Fall, wenn es eben Verbindungsprobleme sind, dass es überhaupt abgebrochen werden muss und zu einem späteren Zeitpunkt noch einmal versucht wird (D5:46).

Ja, also wenn das im zeitlichen Rahmen möglich ist, im Rahmen des Termins, dass das dann eben zeitlich versetzt, noch einmal versucht wird (D5:53).

D6 erzählt davon, dass sie beziehungsweise er oft mit belastenden und traumatisierenden Fällen während des Dolmetschens konfrontiert ist und keine Zeit dafür hat, diese nach der Beendigung des Dolmetschauftrags zu verarbeiten. Die belastenden Gedanken treten häufig erst im Nachhinein auf, was die emotionale Verarbeitung zusätzlich erschwert.

Auch D8 hatte bereits mit belastenden Fällen zu kämpfen, was dazu geführt hat, dass die beziehungsweise der DolmetscherIn einige Tage nach dem Dolmetschauftrag gebraucht hat, um sich davon emotional zu erholen.

Ja, dass man das am Ende des Tages / weil man keine Zeit hat, um das alles zu verarbeiten, um nachzudenken, später kommt es irgendwann in den Gedanken oder im Schlaf hat man diese ganzen Situationen oder was man alles hätte anders sagen können, weil das vielleicht ein sensibles Thema war oder jetzt habe ich das vielleicht nicht mehr, aber am Anfang viel weinen auch, weil es ganz neue Situationen waren, wirklich sehr schmerzhaft Geschichten. Ja, sowas (D6:70).

Ja, verstehe. (...) Das mit dem Weinen nicht ganz, aber es gibt andere Sachen, die emotionale Auswirkungen haben. Vielleicht komme ich gleich dazu. (...) Ja, dann machen wir das gleich, bevor wir das vergessen. Ich habe ein paar Fälle gehabt, wo (...) das, was erzählt wurde, also das, was der Klient erzählt hat, extrem emotional belastend wirkt. Die Person selbst hat nicht geweint, aber das, was erzählt wurde, war schon extrem heftig, muss man sagen und es ist mir wahrscheinlich dreimal passiert oder viermal passiert, dass ich das, was ich gehört habe, sozusagen mitgenommen habe und wo ich, weiß nicht, einen Tag oder zwei Tage gebraucht habe, bis ich mich wieder fangen konnte [...] (D8:80).

3.6.4. Strategien und Umgang der DolmetscherInnen mit Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens

Diese Kategorie umfasst die Strategien und den Umgang der DolmetscherInnen mit Belastungen und Störfaktoren, die während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video auftreten. Hierzu zählen Erfahrungen der DolmetscherInnen im Umgang mit solchen Herausforderungen und die lösungsorientierten Ansätze, die sie anwenden, um diese Situationen zu lösen. Auch das *Turn taking* fällt unter diese Kategorie.

Die erste Interviewpassage beschreibt dabei, wie D1 aktiv das Gespräch zwischen den RednerInnen steuern muss, indem sie beziehungsweise er moderiert, was die jeweiligen Gesprächsbeteiligten gesagt haben. Dies ist laut den Schilderungen von D1 keine Situation, in der sie beziehungsweise er sich wohl fühlt.

[...] plötzlich in der Position zu sein, wo ich dann die Kommunikation doch aktiv steuern muss, weil ich sagen muss: *Warten Sie kurz. Das hat er gesagt, das haben Sie gesagt. Ich muss jetzt mal das erklären. Warten Sie kurz.* Also das Ganze Drum und Dran [...] (D1:81).

Weiters spricht D1 darüber, dass sie beziehungsweise er keine Strategien zur Bewältigung von Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens anwendet, da der Fokus vollständig auf dem Dolmetschen liegt.

Manchmal mache ich gar nichts. Das passiert oft, wenn ich / wenn die Dolmetschung an sich schon ziemlich anspruchsvoll ist, dann mache ich einfach nichts, weil dann bin ich einfach damit beschäftigt zu dolmetschen [...] (D1:102).

Wenn es möglich ist, versucht D1 jedoch, die RednerInnen auf bestimmte Störfaktoren aufmerksam zu machen, indem sie beziehungsweise er höflich darum bittet, langsamer zu sprechen oder näher an das jeweilige Gerät zu treten. Sollte dies für die RednerInnen störend sein, wendet D1 die Strategie an, rhetorische Fragen zu stellen, um eine Bestätigung von ihnen zu bekommen, ohne dabei die Kommunikation direkt zu unterbrechen. Diese Strategie erlaubt es, Missverständnisse zu klären, ohne dass die RednerInnen den Eindruck haben, in ihrer Rede kontrolliert zu werden. Indem D1 zum Beispiel das Gesagte zusammenfasst und um Bestätigung bittet, erhält sie beziehungsweise er die erforderlichen Erklärungen, ohne dass es zu einem abrupten Abbruch der Kommunikation kommt.

[...] Wenn aber ich die Gelegenheit habe und die Zeit habe was zu korrigieren, dann höre ich meistens einfach den Gesprächspartner / ihn sprechen. Also ich höre ihn einfach, halte ihn auf und ja, erkläre einfach kurz die Situation: *Also bitte, keine Ahnung, reden Sie zum Beispiel ein bisschen langsamer, oder bitte, keine Ahnung, halten Sie das Gerät näher am Mund, damit ich Sie besser hören kann oder so.* Und je nachdem, wie sie auf mich reagieren, weil manche reagieren schon genervt auf mich, dann mache ich das auch, dann formuliere ich das auch anders manchmal und stelle einfach rhetorische Fragen, wenn diese Störfaktoren immer wieder da sind. Dann kann ich auch sagen: *Also das heißt, Sie haben gemeint das und das und das, oder?* Und dann frage ich nach Bestätigung, und dann kommt / entweder kommt ein Ja raus oder es kommt raus, nein, eigentlich was anderes (D1:107).

Auch D2 versucht die RednerInnen bei technischen Herausforderungen während der Dolmetschung darauf hinzuweisen, dass die Verantwortung für solche Störungen nicht allein bei der beziehungsweise dem DolmetscherIn liegt. D2 betont außerdem, dass die RednerInnen auch selbst aktiv mitwirken sollten, um die bestmöglichen Voraussetzungen für eine professionelle Dolmetschung zu schaffen. Somit wird versucht, ein kooperatives Arbeitsverhältnis zu schaffen und die RednerInnen zur Zusammenarbeit zu motivieren, um eine problemlose Kommunikation zu gewährleisten.

Ja, ich versuche darauf hinzuweisen, dass es nicht an mir liegt, dass es zum Beispiel an der Technik liegt, oder ich versuche zu erklären, dass man auch mitwirken muss, um gute Dolmetschqualität zu gewährleisten oder es mir zu erlauben, gut meine Arbeit zu machen. Ich versuche immer das zu kommunizieren und den Grund zu erklären, um dann weiter das Gespräch so professionell wie möglich zu führen (D2:84).

D1 beschreibt zudem eine Strategie, die darin besteht, zu Beginn der Dolmetschung klare Regeln aufzustellen oder das Gespräch aktiv zu moderieren. Dadurch versucht D1,

Missverständnisse oder technische Störungen während des Gesprächs zu minimieren. Auch Davitti und Braun (2020) bewerten die nachfolgenden Punkte für den Beginn einer Dolmetschung als wichtig: „initial meet and greet phase“, „suitability of the set-up“ und „establishment of some ground rules for communication management“ (Davitti & Braun 2020:286).

Am Anfang der Dolmetschung, wie gesagt, da wo man die Gelegenheit hat / Manche Aufträge kommen einfach so plötzlich auf einen, dass man einfach keine Zeit hat, den Rahmen dafür nicht hat, irgendwie zu erklären, was die Dolmetschung ist und wie sie ablaufen soll. Aber oft hat man trotzdem diese 30 Sekunden Zeit ganz am Anfang zu sagen: *Hallo, mein Name ist, ich mache das und das und bitte schauen Sie, dass, keine Ahnung, dass Sie nicht aufeinander sprechen, bitte warten Sie einfach ab, dass ich / dass der andere fertig spricht oder wenn Sie ein Mikro haben, wenn Sie noch nichts eins haben, dann bitte verwenden Sie das Mikro. Wenn Sie nicht sprechen, bitte auf Mute stellen.* Und solche Sachen. Also das ist auf jeden Fall eine gute Strategie meiner Meinung nach, weil das macht auch die Dolmetscherin ein bisschen menschlicher oder irgendwie, dann bringt das die Dolmetscherin oder den Dolmetscher näher zu den Gesprächspartnern, wenn man sich schon vorstellt, und man sagt: *Ja, hi, ich bin da, ich bin ein Mensch, ich existiere und ich habe meine Bedürfnisse, um eben diesen Auftrag überhaupt erfüllen zu können.* Genau, das wäre eine Strategie, die funktioniert hat (D1:121).

D1 erklärt den RednerInnen dabei, wie der Gesprächsverlauf aussehen sollte, da vor allem im medizinischen sowie sozialen Bereich diese oftmals zum ersten Mal mit einer Dolmetschung konfrontiert sind. Häufig wissen sie nämlich nicht, wie sie sich während des Dolmetschprozesses verhalten sollen.

Genau. Ich erkläre es ihnen. Ich versuche auch, ihnen ein bisschen entgegenzukommen, weil oft, wenn man vor allem im medizinischen oder im sozialen Bereich dolmetscht, hat man mit Leuten zu tun, die noch nie gedolmetscht wurden, und das ist eigentlich eine voll gute Situation, um sie genau dort abzuholen, wo sie sind und zu sagen: *Ja, hallo, sind Sie, machen Sie das zum ersten Mal? Okay perfekt, ich erkläre es Ihnen, wie das ablaufen soll* (D1:136).

D2 hingegen erzählte im Interview, dass sie beziehungsweise er bei Auftreten von Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens Ruhe bewahrt. Diese Strategie hilft ihr beziehungsweise ihm, trotz der Herausforderungen professionell zu bleiben und die Qualität des Dolmetschens auf einem hohen Niveau zu halten.

Ich versuche immer so ruhig wie möglich zu bleiben [...] (D2:64).

[...] oder wenn ich während des Gesprächs etwas beheben muss, versuche ich einfach so ruhig wie möglich zu sagen und das dann aufzulösen (D2:97).

Auch D2 berichtete im Interview, dass es Situationen gab, in denen sie beziehungsweise er das Gesagte aufgrund der schlechten Tonqualität nicht richtig verstehen konnte und die Dolmetschung abbrechen musste. Dies ist laut D2 vonseiten der AuftraggeberInnen erlaubt, da für eine reibungslose Dolmetschung die technischen Voraussetzungen gewährleistet werden sollten.

Ja, es gab manchmal die Situationen, wo ich das nicht beheben konnte. Dann muss ich sagen, es gab einmal eine Situation, dass die Tonqualität so schlecht war, dass ich wirklich kaum etwas hören konnte, weil es an der Technik des Gesprächspartners lag und ich habe erklärt, dass es unmöglich ist so, ich kann

so nicht dolmetschen. Das ist einfach schlimm. Und der Gesprächspartner, der Sachbearbeiter, er hat gesagt: *Leider, ja, ist bei uns so, dass das Mikrofon so schlecht irgendwie funktioniert.* Und ich habe gesagt: *Leider dann muss ich das Gespräch abbrechen, weil ich einfach die Qualität nicht gewährleisten kann, wenn ich jedes zweite Wort einfach nicht höre.* Und dann musste ich einfach auflegen. Das ist bei uns auch kommuniziert worden vom Arbeitgeber, dass es erlaubt ist, falls man die Qualität nicht gewährleisten kann, dann muss man das kommunizieren, falls es ein gewisses Problem gibt und dann habe ich gesagt, dass es mit dieser Technik leider nicht möglich ist (D2:100).

Auch D3 beschreibt, wie sie beziehungsweise er mit der ungenügenden Tonqualität umgeht. D3 hat es mittlerweile akzeptiert, dass sie beziehungsweise er öfter nachfragen muss, wenn das Gesagte nicht verstanden wurde. Diese Entwicklung von D3 ist ein Indiz für die zunehmende Akzeptanz von Unsicherheit und die Fähigkeit zum professionellen Umgang damit. D3 betont, dass es mehr um die Vermeidung von Missverständnissen als um den Ausdruck von Perfektion geht.

[...] aber ich glaube, ich kann schon langsam damit besser arbeiten. Am Anfang war es eher so, man will nicht, dass man irgendwie unprofessionell wirkt oder dass ich jetzt nicht verstehe, oder dass ich, weiß ich nicht, aber jetzt mittlerweile ich habe mich schon damit abgefunden, dass manchmal, wenn ich öfter nachfragen muss, dass es einfach so wirkt, dass vielleicht / weiß ich nicht [...] (D3:107).

D3 beschreibt eine Strategie, die angewendet wird, wenn die Tonqualität während des Dolmetschens mangelhaft ist. In solchen Fällen werden die RednerInnen von D3 explizit auf die schlechte Tonqualität hingewiesen. Ein interessanter Aspekt hierbei ist, dass D3 versucht, das Gehörte zu reproduzieren, indem sie beziehungsweise er das Gesagte nacherzählt. Dabei wechselt die beziehungsweise der DolmetscherIn in die dritte Person, was darauf hinweisen könnte, dass sie beziehungsweise er versucht, eine distanziertere, objektivere Perspektive einzunehmen, um die Situation besser zu bewältigen.

[...] aber ich glaube, es ist schon mittlerweile besser geworden, weil ich schon damit besser arbeiten kann. Es ist etwas, worauf man sich gewöhnen muss, glaube ich, wenn man in dem Bereich arbeitet. Ansonsten ich versuche das eigentlich recht pragmatisch zu lösen. Also ich sage immer: *Also jetzt ist die Tonqualität schlecht oder jetzt konnte ich nicht alles verstehen, was gesagt wurde, weil das unmöglich ist und jetzt sage ich Ihnen nur, was ich gehört habe.* Also ich versuche das quasi mit / also mit diesen Anmerkungen in der dritten Person irgendwie das / die Situation irgendwie so neutral wie möglich zu gestalten. Zu kommunizieren, das hilft mir auch irgendwie, die Situation zu bewältigen. Also ich glaube, ich nehme das jetzt als ein Teil dieser / dieses Dolmetschsettings wahr. Also es ist / es gehört einfach dazu. Und ja, also ich glaube, ich / es ist gar nicht so / also bei diesen technischen Problemen, ich glaube, ich nehme das ziemlich gut (D3:121).

D3 betont dabei nochmals, dass es bei technischen Störungen wichtig ist, nicht nur zu dolmetschen, sondern auch das Gespräch zu moderieren und zu erklären, was genau das Problem ist. Eine transparente Kommunikation ist für D3 besonders wichtig.

[...] und also jetzt bei diesen technischen Störfaktoren, ich glaube, eine der Strategien ist einfach, transparent sofort zu sagen, also nicht versuchen jetzt zu sehr damit zu kämpfen, so ja, die Qualität ist schlecht und ich sage nichts. Ich sage es sofort, damit jeder weiß, also ich glaube, das ist einer der wichtigsten Sachen, einfach so transparent wie möglich zu sein, einfach versuchen, alles zu kommunizieren, also wirklich sehr oft diese halt dritte Person oder quasi halt die eigene Perspektive wirklich sich einzumischen in dem Sinne, dass man das kommentiert und man erklärt, weil sonst sie verstehen auch nicht, was sie können, nicht meine Gedanken lesen. Also es passiert sehr oft, auch wenn /

soweit ich mich erinnern kann an der Uni so, wir sollten diese neutrale, weiß ich nicht, unauffällige Person sein. Das geht nicht wirklich, weil sonst ist niemand informiert, niemand kennt sich aus und ich muss es ein bisschen moderieren, also was da gerade passiert, weil sonst ich glaube, die Kommunikation kann nicht wirklich gut verlaufen. Manchmal brauche ich das nicht, vor allem wenn diese / keine halt Tonqualitätsprobleme gibt oder so, dann kann ich es nur dolmetschen unter Anführungszeichen, aber es passiert wirklich oft, dass man auch / dass ich auch moderieren muss oder halt, weiß ich nicht, die Situation beschreiben muss, also von meiner Perspektive. Also das verwende ich halt sehr oft, dass ich einfach erkläre, also wenn etwas nicht geht oder wenn ich etwas nicht höre oder wenn ich etwas nicht verstehe und dass ich das transparent kommuniziere, also das ist eine der Strategien und ich weiß nicht, ob ich irgendwelche anderen / vielleicht habe ich eh weitere Strategien, aber ich habe es nicht genau so genau definiert (D3:161).

Wenn bei D4 während des Dolmetschens Tonprobleme aufkommen, die dazu führen, dass einzelne Wörter oder sogar der gesamte Sinn des Gesagten verloren gehen, entwickelt D4 eine Strategie, nämlich den Inhalt zu verallgemeinern. Diese Verallgemeinerung könnte darauf hindeuten, dass der Gesamtzusammenhang der Dolmetschung erhalten bleibt, auch wenn einige Details aufgrund technischer Schwierigkeiten fehlen.

[...] deswegen ich versuche, eine Verallgemeinerung / also zu verallgemeinern (D4:83).

In Bezug auf Hintergrundgeräusche meint D5, dass sie beziehungsweise er ein Headset verwendet, welches hilft, diese Geräusche leichter auszublenden. Darüber hinaus versucht D5, technisch auftretende Probleme, die während des Dolmetschens auftreten, so schnell wie möglich zu lösen, um unnötige Unterbrechungen zu vermeiden und die Konzentration auf die eigentliche Aufgabe nicht zu behindern.

Es hängt auch davon ab, ob ich mit Headset arbeite oder nicht, weil dementsprechend kann ich es dann auch leichter ignorieren oder nicht. Also je nachdem wie laut diese quasi Außengeräusche sind, und ja, sonst Möglichkeit / ja ignorieren oder versuchen, das eben so schnell wie möglich zu lösen, damit man dann wieder normal weiterarbeiten kann (D5:65).

Was Probleme mit der Tonqualität angeht, gibt D7 an, dass sie beziehungsweise er den RednerInnen vor der Dolmetschung mitteilt, dass eventuelle Schwierigkeiten auftreten könnten. Dadurch kommt es auch möglicherweise vonseiten der Dolmetscherin beziehungsweise des Dolmetschers zu wiederholten Fragen.

Ja, so als Art / eine Art Disclaimer, dass es hier vielleicht etwas lauter ist und ich dadurch auch in Kombination mit der Technik vielleicht Schwierigkeiten haben könnte zu folgen oder irgendwie einfach akustisch irgendwie dabei zu bleiben, dass es dann vorkommen kann, dass ich vielleicht nach Wiederholungen frage, dass das dann keine Verständnis / keine inhaltlich Verständnisfragen sind, sondern eben phonetische Verständnisfragen, weil ich das eben nicht höre. Also das wäre vielleicht eine Strategie (D7:60).

Weiters gibt auch D8 an, dass potenzielle Störfaktoren vermieden werden können. Zum Beispiel achtet D8 darauf, dass niemand während der Arbeitszeit ins Arbeitszimmer der Dolmetscherin beziehungsweise des Dolmetschers kommt. D8 sorgt außerdem im Vorhinein dafür, dass sie beziehungsweise er eine stabile Internetverbindung hat.

Das kommt wirklich nicht oft vor und bei Video schaue ich wirklich, dass keiner mich unterbricht, also halt, dass keiner ins Zimmer kommt, dass ich eine stabile Internetverbindung habe und so weiter (D8:133).

D8 versucht, wie bereits erwähnt, potenzielle Störfaktoren zu verhindern. Demnach stellt sie beziehungsweise er sich zu Beginn des Gesprächs bei den RednerInnen vor und bittet sie darum, nach drei bis vier Sätzen eine Pause zu machen, um sie im Nachhinein zu dolmetschen. Allerdings gelingt dies den RednerInnen laut D8 nicht immer.

Ehrlich gesagt, probiere ich meistens die Störungen zu verhindern, im Sinne, dass gleich am Anfang stelle ich mich vor. Ich sage, wer ich bin. Ich sage, dass ich in der ersten Person dolmetschen werde, eben damit der Klient, in dem Fall bei der XY oder der Kunde generell nicht verwirrt wird und dass ich eine Bitte hätte, und zwar dass die Person nach drei, vier Sätzen eine Pause macht damit ich sichergehe, dass der ganze Inhalt wiedergegeben wird. Die meisten vergessen sie und deswegen muss ich sie dann irgendwann mal unterbrechen, nicht oft aber manchmal schon [...] (D8:148).

Auch D7 ist der Meinung, dass interne Störfaktoren leichter zu minimieren sind, da sie besser kontrolliert werden können. Die beziehungsweise der DolmetscherIn nimmt hierbei eine aktive Rolle ein und erkennt dabei, dass diese Aspekte durch eigenes Handeln besser gesteuert werden können als durch externe Störquellen.

[...] Ich glaube, die internen, ja, die hat man halt in der Hand. Da kann man mehr tun dafür, dass die minimalisiert werden vielleicht [...] (D7:30).

D7 gab während des Interviews zusätzlich an, dass potenzielle Störfaktoren, wie beispielsweise Lärmbelästigungen reduziert oder gar verhindert werden könnten. Dazu nennt D7 ein Beispiel, in welchem sie beziehungsweise er bei einer möglichen Lärmbelästigung, die von außen kommt, wenn möglich die Dolmetschung nach deren Beendigung ansetzt.

Vielleicht geht es auch um die Zeit, also wenn ich irgendwie absehen kann, dass die Baustelle um 18 Uhr fertig ist und ich die Wahl hätte für eine Dolmetschung nach 18 Uhr oder davor, dann würde ich sie doch vielleicht auf nach 18 Uhr setzen, weil dann habe ich natürlich die eine Quelle komplett egalisiert sozusagen [...] (D7:67).

D8 stellt auch, wenn sich die RednerInnen beispielsweise an einem öffentlichen Ort, wie einem Park aufhalten, die Lautstärke so laut wie möglich ein, damit während des Gesprächs keine Änderungen diesbezüglich mehr vorgenommen werden müssen.

(...) Also halt, ich weiß nicht, ich schaue auch, wenn ich weiß, dass die Person im Park sitzt, schaue ich, dass bei mir alles so laut wie möglich aufgedreht und eingestellt ist. Das wäre auch so, damit ich sichergehe, dass ich nicht mittendrin alles ändern und umstellen muss, weil ich / aber sonst weiß ich nicht. Andere Strategien weiß ich nicht (D8:156).

In Bezug auf die externen Störfaktoren meint D7, dass diese aus der eigenen Erfahrung heraus tendenziell als schwerwiegender empfunden werden als die internen, da sie sich außerhalb der unmittelbaren Kontrolle der Dolmetscherin beziehungsweise des Dolmetschers befinden. Dennoch meinte D7 im Interview, dass es möglich ist, sich auch an diese zu gewöhnen und sich auf sie einzustellen, sodass die Konzentration nicht verloren geht.

[...] lässt es sich eigentlich gut arbeiten, vor allem, wenn man daran gewöhnt ist oder weiß, dass es so ist, dass man sich auch darauf einstellen kann, die Konzentration nicht verliert (D7:38).

Wie bereits in 3.6.1. erwähnt wurde, ist ein weiterer Störfaktor während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video die ungenügende Sicht auf die RednerInnen. Demnach wissen die DolmetscherInnen während der Dolmetschung nicht, ob sich die RednerInnen beispielsweise auf ein Dokument oder einen anderen Gegenstand in ihrer Umgebung beziehen. Deshalb versucht D4 bei Unklarheiten gezielt nachzufragen oder anhand des Kontextes herauszufiltern, worauf sich die RednerInnen in ihrer Umgebung beziehen könnten.

[...] und ich muss raten oder versuchen zu verstehen, was meinen sie mit diesem oder mit dem anderen Wort. Das frage ich oft nach oder ich versuche vom Kontext herauszufiltern, was meinen sie, genau (D4:56).

Auch D8 ist sich darüber bewusst, dass die RednerInnen während des Konsekutiven Ferndolmetschens nicht immer vollständig sichtbar sind, allerdings ist diese Einschränkung zu akzeptieren und lässt sich laut D8 nicht ändern, da die Dolmetschung zumeist über einen Laptop erfolgt.

[...] Das, was wir vorher besprochen haben, dass ich die anderen Personen, die anderen Teilnehmer, Gesprächsteilnehmer nicht unbedingt sehe, ist mir irgendwie bewusst, dass man nicht wirklich was dagegen tun kann in dem Setting und deswegen lasse ich es so, weil ich weiß, dass es keine Lösung gibt in dem Fall. Sie haben nur einen Laptop, deswegen kann man nicht mehr verlangen [...] (D8:112).

Ein weiterer Störfaktor, den D3 nennt, sind sensible Themen, die während des Gesprächs vorkommen können. Da viele Dolmetschaufträge ad hoc passieren, kann sich D3 nicht mental darauf vorbereiten. Allerdings hat D3 im Laufe der Zeit gelernt, mit solchen Themen umzugehen und sich nicht dadurch beeinflussen zu lassen. Außerdem versucht sich D3 nach Dolmetschungen, die sensible Themen beinhalten, Zeit zu nehmen, diese zu verarbeiten.

[...] und ich versuche / natürlich bei der Dolmetschung / ich versuche oder ich glaube, ich kann es ziemlich gut irgendwie / also in der Situation mich nicht oder versuchen, mich nicht dadurch beeinflussen zu lassen oder so und nach dem Dolmetschgespräch versuche ich das zu verarbeiten [...] (D3:82).

In späterer Folge fügt D3 allerdings hinzu, dass es ab und an mal zu Situationen kommt, in denen auch DolmetscherInnen von bestimmten Themen beeinflusst werden können. Trotz der emotionalen Herausforderung lösen diese Themen jedoch keine nachhaltige Beeinträchtigung bei D3 aus.

[...] aber ich versuche, dass es mich nicht irgendwie beeinträchtigt. Also natürlich, ich weiß nicht inwiefern, wenn mich jemand beobachtet hätte, vielleicht hätte jemand etwas bemerkt, aber wir sind Menschen, also natürlich, man wird beeinflusst bei manchen Themen (D3:89).

In Bezug auf sensible Themen ergänzt D3, dass sie beziehungsweise er sich bewusst nicht auf die eigenen Gefühle konzentriert, sondern viel eher auf den Inhalt der Dolmetschung. D2 versucht sich auf diese Art und Weise von belastenden Themen emotional abzugrenzen. Ein weiterer Punkt, der D3 hilft, ist die Möglichkeit, während des Dolmetschauftrags anonym zu

bleiben. Da D3 kein Hintergrundwissen über die RednerInnen hat, erleichtert dies die emotionale Distanzierung.

Und bei diesen persönlichen Sachen, also wenn so irgendwelche persönlichen Themen behandelt werden, ich versuche irgendwie mich wirklich möglichst, also wirklich so gut wie möglich, nicht auf meine eigenen Gefühle, die hochkommen, fokussieren, sondern auf das, was gesagt wird und einfach drinnen bei dem Thema zu bleiben. Also, ja, also so glaube ich, arbeite ich damit oder das ist die Art und Weise, wie ich das bewältige. Ich glaube, es klappt auch ziemlich gut, also ich glaube / es ist etwas, was ich gerne mache und ich glaube dadurch auch vielleicht kann ich ziemlich gut damit arbeiten, weil ich weiß, das ist nicht für jeden, aber das habe ich auch gehört, dass manche das wirklich schlecht ertragen, aber ja. Was mir auch hilft bei dieser einen Firma, ist / was mir hilft, ist, es ist anonymisiert. Das heißt, sie sehen meinen Namen nicht, wenn ich das nicht möchte, die Endkunden, und das hilft mir, weil ich bin persönlich und ich kenne die Menschen auch nicht, ich kenne ihre Hintergründe nicht und das hilft mir sehr, weil ich kenne ihre Geschichten nicht, ich kenne die Geschichten, die sie mir erzählen, aber das war es auch und dadurch, dass ich anonym bin für sie, ich kann das auch gut irgendwie abgrenzen. Ganz genau. Ja (D3:131).

Eine der wichtigsten Strategien, um mit sensiblen Themen umgehen zu können, ist für D3 das Teilen dieser belastenden Erfahrungen mit anderen Personen. Dabei wendet D3 ein soziales Netzwerk an, in dem solche Themen besprochen werden können, um emotionalen Druck abzubauen. Sie beziehungsweise er spricht auch davon, dass es vom Unternehmen der interviewten Person die Möglichkeit gibt, therapeutische Gespräche in Anspruch zu nehmen. Diese zusätzliche Unterstützung kann DolmetscherInnen dabei helfen, die psychischen Auswirkungen schwieriger Dolmetschaufträge besser zu verarbeiten.

Ja, so Posts halt, weil ich dieses Feld sehr spannend finde. Also, was für mich wichtig ist, wenn ich so / zum Beispiel in meiner Firma wird so auch so therapeutischen Gespräche angeboten. So sie haben so eine Psychologin da, mit der man sprechen kann, ich verwende das jetzt nicht, aber was mir hilft, ist, nach / also nach den Gesprächen, wenn es belastend ist, mit jemandem zu sprechen und einfach mal meine Gefühle zu teilen und beschreiben, wie ich mich getroffen / wie es mich getroffen hat, und das hilft mir sehr, also dass ich darüber spreche, dass ich das nicht irgendwie versuche in mir selber zu / irgendwie zu halten. Und, also das wären mal die / diese mentalen Sachen. Also das wäre eine der wichtigsten Strategien für mich (D3:153).

D6 meint allerdings, dass sensible Themen schwierig zu dolmetschen sind, da während des Dolmetschens die erste Person eingenommen wird. Mit der Zeit entwickelte D6 allerdings die Fähigkeit, sich an diese Situationen anzupassen und sie als Teil der beruflichen Realität anzunehmen. Diese Akzeptanz kann als ein Zeichen der Professionalisierung interpretiert werden, bei der die DolmetscherInnen versuchen, sich auf die eigentliche Aufgabe des Dolmetschens zu fokussieren.

[...] Aber mit der Zeit, ich kann sagen, dass man sich mit der Zeit daran gewöhnt und das ist auch etwas, was man akzeptiert (D6:66).

Wie bereits in Kapitel 3.6.1. thematisiert wurde, gelten auch Unterbrechungen als ein Störfaktor während des Konsekutiven Ferndolmetschens. D5 beispielsweise erzählt, dass es für sie beziehungsweise ihn leichter ist in der Phase des Notierens von den RednerInnen unterbrochen zu werden als während des aktiven Dolmetschens. Es kann davon ausgegangen werden, dass

D5 während des Notierens in einer Position ist, die mehr Flexibilität erlaubt und es der beziehungsweise dem DolmetscherIn ermöglicht, besser mit Unterbrechungen umzugehen, ohne dabei die Qualität der Dolmetschung zu beeinträchtigen.

Dann hängt es natürlich davon ab, ob gerade die andere Person spricht und ich sowieso notiere, weil dann kann ich leichter damit umgehen, als wenn ich während meiner Dolmetschung unterbrochen werde (D5:43).

Deswegen ist es laut D8 wichtig, als DolmetscherIn eine Art SchiedsrichterIn-Funktion während der Dolmetschung einzunehmen. DolmetscherInnen sollten bei Unterbrechungen rechtzeitig Bescheid sagen, dass sie zu Ende sprechen möchten, sodass danach ein SprecherInnenwechsel erfolgen kann.

[...] und deswegen muss man als Dolmetscher der Schiedsrichter mehr oder weniger sein, weil das ist sehr wichtig. Das habe ich im Laufe der Zeit gelernt, wirklich rechtzeitig Bescheid sagen, dass ich noch nicht fertig bin mit der Dolmetschung zum Beispiel und dass ich gerne aussprechen möchte, und dann können wir weitermachen (D8:63).

D8 stellt nochmals fest, dass sie beziehungsweise er sich mehr durchsetzen sollte als ModeratorIn, um gleichzeitiges Sprechen beziehungsweise Unterbrechungen zu vermeiden und somit eine reibungslose Dolmetschung zu gewährleisten.

(...) Manchmal muss ich mich vielleicht als ModeratorIn des Gesprächs mehr durchsetzen. Nicht gleichzeitig sprechen, unterbrechen (D8:109).

Hierzu kommt das *Turn taking* ins Geschehen. DolmetscherInnen als eine Art TanztrainerInnen versuchen demnach Gespräche möglichst reibungslos zu koordinieren. Die aktive Steuerung des *Turn takings* wird als *Turnmanagement* bezeichnet. Die DolmetscherInnen geben den RednerInnen dabei nicht nur eine Stimme im übertragenen Sinne, indem sie sie dolmetschen, sondern ebenso im wörtlichen Sinne, indem sie ihnen abwechselnd das Wort erteilen (vgl. Wadensjö 1998).

Auch Unterbrechungen, die durch eine instabile Verbindung ausgelöst werden, stellen eine Herausforderung für die Durchführung einer Dolmetschung dar. D5 löst ein solches Problem, indem sie beziehungsweise er eine beziehungsweise einen RednerIn aus dem Gespräch nimmt und in späterer Folge neu hinzufügt oder das Meeting per Video ganz beendet und anschließend neustartet. Ansonsten macht sie beziehungsweise er bei anderen Störfaktoren deutlich, dass diese gelöst werden müssen, damit der Fokus wieder auf die Dolmetschung gelegt werden kann.

Ja, bei Verbindungsproblemen zuerst einmal zu schauen, ob man vielleicht nur einen Teilnehmer rausnehmen kann aus dem Gespräch und dann wieder hinzufügen kann. Falls es nur eben an einer Person liegt, oder überhaupt das Ganze noch einmal neu starten und bei anderen äußern / also bei anderen Störfaktoren dann noch einmal klar und deutlich machen, okay, ich muss jetzt arbeiten, es geht jetzt nicht, man muss die Sachen anders lösen (D5:72)

D6 gibt an, dass es im Falle von Unterbrechungen während der Dolmetschung, keine besonderen Maßnahmen vonseiten der Firma, in der D6 arbeitet, gibt. In der Regel werden DolmetscherInnen bei Problemen mit der Internetverbindung immer wieder neu verbunden und können mit der Dolmetschung fortfahren. Die Aussage von D6 deutet darauf hin, dass das Unternehmen bemüht ist, einen möglichst reibungslosen Ablauf der Dolmetschungen zu gewährleisten, ohne jedoch spezifische Strategien zum proaktiven Umgang mit Unterbrechungen eingeführt zu haben.

Es gibt / Also es gibt keine bestimmte Regel, wie man vorgehen soll bei uns in der Firma, deswegen einerseits man wird entweder wieder verbunden und dann wenn aufgelegt wird, bleibt man / wartet man paar Minuten, ein, zwei Minuten oder es wird / man wird immer wieder verbunden, also während des Gesprächs wird die Verbindung wiederhergestellt und man wartet einfach bis das funktioniert. Da kann man eigentlich nichts machen, weil man weiß nicht, ob es klappt oder nicht klappt, das ist in jedem Fall etwas anderes und das funktioniert nicht immer gleich (D6:103).

Während des Konsekutiven Ferndolmetschens kommt es außerdem häufig zu Stresssituationen. Der Umgang mit Stress ist für D6 aber mittlerweile zur Gewohnheit geworden. Diese Aussage lässt darauf schließen, dass D6 im Laufe der Zeit Strategien sowie Mechanismen entwickelt hat, um mit diversen Herausforderungen und dem Druck umzugehen, die mit der Arbeit einer Dolmetscherin beziehungsweise eines Dolmetschers verbunden sind.

[...] Irgendwann ist man es gewohnt [...] (D6:82).

Auch D7 fügt hinzu, dass auch Störfaktoren im Allgemeinen etwas sind, woran sich DolmetscherInnen gewöhnen und darauf einstellen können. Es ist wichtig, sich nicht von ihnen entmutigen zu lassen, sondern Ruhe zu bewahren, wenn diese während der Dolmetschung auftreten.

[...] Deswegen, wie gesagt, kann man sich daran gewöhnen und sich darauf einstellen, diesen ersten Impuls ein bisschen zu überwinden und schneller zur Dolmetschung zurückzukehren, als sich davon irgendwie entmutigen zu lassen (D7:51).

D6 fügt außerdem hinzu, dass sie beziehungsweise er versucht, ihre beziehungsweise seine Arbeitszeiten auf Montag bis Freitag zu beschränken und sich am Wochenende von der Arbeit zu distanzieren und sich nur auf private Angelegenheiten zu fokussieren. Diese Trennung zwischen Berufs- und Privatleben ist für D6 wichtig, um sich von der oft belastenden Arbeit als DolmetscherIn, die wie im Falle von D6 überwiegend im Homeoffice erfolgt, abzugrenzen.

Ja, ich habe das Glück, dass ich das / also ich muss das nicht unbedingt verarbeiten. Ich suche etwas Positives daraus, weil man lernt durch alles, und ich versuche mich dann einfach / also mein / meine Vorgehensweise ist, dass ich immer von Montag bis Freitag arbeite, wenn ich arbeite und dann am Wochenende oder am Abend nichts damit zu tun haben will oder kann am Ende des Tages und dann mache ich etwas ganz anderes und versuche mit dem Thema nichts zu tun zu haben und dann am Montag geht es wieder los (D6:94).

D8 hilft es zum Beispiel, sich von sensiblen Themen abzugrenzen, indem sie beziehungsweise er nicht von zu Hause aus arbeitet, sondern an einem anderen Standort, der als Arbeitsplatz dient. Dieser Zugang beweist ein hohes Maß an Selbstfürsorge und das Bemühen, die persönliche psychische Gesundheit zu schützen.

Ja, das stimmt. Ja, also wie gesagt, zum Glück mache ich das oft in der Arbeit und aus diesem Grund, bis ich nach Hause komme, habe ich schon vergessen (D8:101).

In Bezug auf die eigene psychische Gesundheit raten auch Havelka et al. (2023) zur Nutzung von Peer-Feedback oder Supervision, aber auch ein Ausgleich zur Bildschirmarbeit ist beim Konsekutiven Ferndolmetschen via Video sehr wichtig (vgl. Havelka et al. 2023:250).

3.6.4.1. Nutzung von Arbeitspausen

Letzteres Kapitel beschrieb den Umgang der DolmetscherInnen mit Belastungen und Störfaktoren, was die Forscherin dazu veranlasst hat, auch das Thema Arbeitspausen zu behandeln. Diese Kategorie umfasst nämlich die Art und Weise, wie DolmetscherInnen Arbeitspausen während des Konsekutiven Ferndolmetschens nutzen. Diese werden von den DolmetscherInnen manchmal während des Konsekutiven Ferndolmetschens genommen, wenn die Notwendigkeit besteht und sie außerdem von den ArbeitgeberInnen gestattet werden. Dabei schildern DolmetscherInnen, welche Maßnahmen sie ergreifen, um während dieser Pausen mental abzuschalten.

D2 erzählte im Interview, dass sie beziehungsweise er in frustrierenden Situationen eine Pause nimmt. Es ist nämlich von der beziehungsweise dem ArbeitgeberIn erlaubt, zwischen den Dolmetschgesprächen eine Pause einzulegen. In der folgenden Interviewpassage gibt D2 an, wie sie beziehungsweise er versucht, sich von frustrierenden Situationen abzulenken:

Wenn ich mal selber unruhig werde, wenn ich so frustriert bin, dann nehme ich einfach eine Pause. Es ist bei uns erlaubt, Pausen zu nehmen zwischen den Gesprächen und in diesen Pausen versuche ich einfach so mal Wasser zu trinken oder was Süßes zu essen, einfach mich abzuschalten, mal aus dem Fenster rausschauen, einfach mich ablenken und diese Situation, diese frustrierende Situation vergessen einfach [...] (D2:92).

Auch D6 gab im Interview an, wie sie beziehungsweise er während einer Pause bewusst versucht, sich auf andere Gedanken zu bringen:

Aufstehen, in das Fenster schauen, Wasser holen (D6:89).

Ja, etwas ganz anderes tun, weil / um einfach von der Situation wegzukommen (D6:91).

3.6.5. Nutzung des eigenen Ebenbildes der DolmetscherInnen auf dem Monitor für Kontroll- und Anpassungszwecke

Diese Kategorie umfasst die Nutzung des eigenen Ebenbildes auf dem Monitor, das den DolmetscherInnen zur Selbstkontrolle dienen soll. Hierzu werden die DolmetscherInnen zur Reflexion angeregt, ob diese Möglichkeit der Sicht auf das eigene Ebenbild eine Hilfestellung oder gar eine potenzielle Beeinträchtigung für sie darstellt. Außerdem werden hierbei auch die Gestik, Mimik und Körperhaltung der DolmetscherInnen berücksichtigt.

In Bezug auf die Nutzung des eigenen Ebenbildes während der Dolmetschung meinte D1 im Interview, dass sie beziehungsweise er sich meistens selbst beobachtet, um vor allem die eigene Gestik und nicht das Gegenüber zu kontrollieren.

Doch schon, ich glaube, ich schaue mich am meisten an während des Dolmetschens, auch einfach / auch jetzt während dieses Gesprächs schaue ich mich mehr an, aber vor allem beim Dolmetschen und vor allem, wenn es im medizinischen Bereich ist. Aber nicht nur, schaue ich tatsächlich, dass auch meine Gestik irgendwie passt (D1:144).

Auch D8 gestikuliert viel während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video. Interessanterweise wurde ihr beziehungsweise ihm dieses Verhalten erst bewusst, als sie beziehungsweise er sich selbst in der Kamera gesehen hat. Diese Erfahrung zeigt, wie die Sicht auf das eigene Bild eine neue Selbstwahrnehmung ermöglicht und nonverbale Aspekte der Kommunikation, wie beispielsweise die Gestik, bewusster werden.

Ja, mir ist aufgefallen, dass ich meine Hände eigentlich schon verwende, hätte ich nicht gedacht, aber das ist mir vor Kurzem aufgefallen. Eh dank so einem Ferndolmetschen (D8:178).

D4 sieht sich auch ab und zu während des Ferndolmetschens via Video an, da sie beziehungsweise er währenddessen viel Bewegung und lebhaftes Mimik zeigt. Das Monitoring hilft D4 dabei, die Körpersprache bewusster zu steuern und wie sie beziehungsweise er sagt, sich zu beruhigen. In besonders anspruchsvollen Gesprächen wendet D4 jedoch keine Monitoringstrategien an, um sich voll und ganz auf die Dolmetschung zu konzentrieren.

Ein bisschen schon. Also natürlich, wenn das Gespräch sehr kompliziert ist oder ich sehr fokussiert bin, dann schaue ich nicht so auf mich, auf das Bild, aber ansonsten, da ich mich sehr viel bewege und sehr viel Mimik im Gesicht habe, versuche ich mich also zu beruhigen und gleich stehen zu bleiben, das auf jeden Fall (D4:129).

Das Kontrollieren eigener Emotionen und Gesichtsausdrücke ist auch für D6 wichtig, allerdings fehlt laut ihr beziehungsweise ihm oft die Zeit dafür.

[...] dann schaue ich, aber ich versuche meistens, mental irgendwie Emotionen oder irgendwelche Gesichtsausdrücke zu kontrollieren [...] (D6:122).

D2 hingegen nutzt ihr Ebenbild nicht, um ihr eigenes Verhalten zu kontrollieren. Viel eher beobachtet sie beziehungsweise er, was die RednerInnen auf der Gegenüberseite machen, um das Gespräch besser zu verfolgen und gegebenenfalls darauf reagieren zu können.

Gar nicht. Ehrlich gesagt, gar nicht. Ich schaue immer nur auf die Gesprächspartner und schaue, was da passiert. Dieses kleine Bild von mir ist bei mir irgendwo da in der Ecke und ich passe gar nicht auf (D2:114).

Auch D3 sieht sich während des Ferndolmetschens nicht an, da aus ihrer beziehungsweise seiner Sicht auch während des Dolmetschens vor Ort nicht die Möglichkeit besteht, das eigene Verhalten kontinuierlich zu kontrollieren. Außerdem lenkt es sie beziehungsweise ihn eher ab, ständig auf sich selbst zu schauen, was die Konzentration auf die Dolmetschung beeinträchtigen könnte. Dies lässt darauf schließen, dass D3 der Meinung ist, dass eine professionelle Dolmetscherin beziehungsweise ein professioneller Dolmetscher in der Lage sein sollte, sich auf die eigentliche Aufgabe zu konzentrieren, ohne sich durch die eigene Erscheinung oder Körpersprache ablenken zu lassen.

[...] Ich schaue mich selbst eigentlich nicht an, weil ich habe / erstens ist es mir zu viel, zweitens es würde mich ablenken, glaube ich, weil wenn ich auch persönlich irgendwo bin und dolmetsche, ich sehe mich selbst auch nicht. Also das ist / klar, ich habe jetzt die Möglichkeit, aber ich glaube, es ist extremst ablenkend [...] (D3:186).

Havelka et al. (2023) sind der Ansicht, dass das Selbstbild vor allem bei den ersten Dolmetschtaufträgen als störend empfunden werden könnte (vgl. Havelka et al. 2023:253). Diese ersten Erfahrungen sind häufig von Unsicherheit und Nervosität geprägt, die es den DolmetscherInnen möglicherweise erschweren, sich auf den Inhalt des Gesprächs zu konzentrieren.

D7 nannte auch Ablenkung als eines der Argumente, warum sie beziehungsweise er das Monitoring während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video nicht anwendet.

Ich glaube, mich lenkt das eher ab, als es mir zu helfen, als mir zu helfen, deswegen bis auf wenige Blicke würde ich das nicht so benutzen tatsächlich, wie es vielleicht manch anderer benutzt (D7:77).

D3 wiederholt nochmals, dass sie beziehungsweise er das Monitoring nicht bewusst einsetzt und meint außerdem, dass sie beziehungsweise er sich mehr auf die Tonqualität als auf das Bild konzentriert. Auch während des Vor-Ort-Dolmetschens sieht D3 die RednerInnen nicht oft an.

[...] Also ich / bei mir / ich / das ist auch eine sehr gute Frage, die du gestellt hast, weil jetzt ist mir eigentlich aufgefallen, ich versuche, möglichst viel, weil es eben so anstrengend ist wegen diese Tonqualitäts geschichten / ich versuche mich sehr stark auf den Ton zu fokussieren, also nicht so sehr auf das Bild. Natürlich ist es besser, das Bild zu haben, damit ich sehe, was passiert in dem Raum mindestens, aber ich schaue jetzt nicht wirklich so sehr meine Gesprächspartner, so wie, wenn ich in dem echten Raum mit denen sitze und mich selber, das wäre mir viel zu viel gewesen [...] (D3:196).

Weiters äußert D3, dass sie beziehungsweise er zwar über die Möglichkeit des Selbstmonitorings während des Ferndolmetschens Bescheid weiß, jedoch meistens nicht auf

die Idee kommt, es anzuwenden. D3 könnte möglicherweise die Ansicht vertreten, dass das Selbstmonitoring keine wichtige Rolle für die Qualität der Dolmetschleistung spielt, sondern dass die inhaltliche Genauigkeit und die Fähigkeit, sich auf die RednerInnen zu fokussieren, im Vordergrund stehen.

Ja, ich glaube, es ist mir nie eingefallen, ganz ehrlich. Also, dass / ich weiß, ich habe die Option [...] (D3:208).

D5 zum Beispiel versucht, eine Balance zwischen dem Selbstmonitoring und dem Blickkontakt mit den RednerInnen zu finden. Dies deutet darauf hin, dass sie oder er die visuelle Komponente der Kommunikation im Ferndolmetschen als relevant erachtet. Vor allem ist es für D5 sehr wichtig, während des Vortragens des Inhalts in die Kamera zu sehen, damit eine direkte Verbindung zu den RednerInnen hergestellt wird.

Ich bemühe mich sowohl als auch, einerseits auch, dass ich nicht immer nur in den Bildschirm schaue, sondern auch wirklich in die Kamera, also damit das Gegenüber mich auch sieht. Andererseits versuche ich da aber immer auch ein bisschen Selbstkontrolle zu machen, lese ich jetzt ab quasi oder mache ich das, was wir auch im Studium gelernt haben, wenn ich vor / also wenn ich meine Dolmetschung vortrage, dass ich dann wirklich auch die Personen anschau, also dass da wirklich ein Gespräch dann auch stattfinden kann (D5:80).

Auch D8 beobachtet sowohl sich selbst als auch die RednerInnen während des Konsekutiven Ferndolmetschens, allerdings achtet sie beziehungsweise er mehr auf die Gegenüberseite. Dabei kontrolliert D8 vor allem die Lippen der RednerInnen.

Ich würde beides sagen. Meistens die anderen, weil, ich weiß nicht, beim Videodolmetschen habe ich das Bedürfnis, dass ich mir die Lippen der Personen noch mehr anschau während sie sprechen, aber zwischendurch schaue ich mich selber aber auch an (D8:173).

3.6.5.1. Persönliche Einstellung der DolmetscherInnen zum Monitoring

Diese Kategorie umfasst die persönliche Einstellung der DolmetscherInnen zum Monitoring. Dabei erzählen sie, ob sie das eigene Bild auf dem Monitor als ablenkend oder hilfreich empfinden.

D3 steht dem Selbstmonitoring eher kritisch gegenüber, da sie beziehungsweise er der Ansicht ist, dass diese Art der Selbstkontrolle eine potenzielle Ablenkung ist. Obwohl die Möglichkeit besteht, sich während des Ferndolmetschens via Video selbst zu beobachten und das eigene Verhalten zu kontrollieren, zieht die beziehungsweise der DolmetscherIn keinen Nutzen daraus. Dies liegt daran, dass D3 beim Vor-Ort-Dolmetschen auch nicht die Möglichkeit hat, das eigene Verhalten visuell zu überwachen, und somit der Meinung ist, dass das Monitoring nicht erforderlich ist.

[...] zweitens es würde mich ablenken, glaube ich, weil wenn ich auch persönlich irgendwo bin und dolmetsche, ich sehe mich selbst auch nicht. Also das ist / klar, ich habe jetzt die Möglichkeit, aber ich glaube, es ist extremst ablenkend [...] (D3:186).

Auch D7 äußert eine kritische Haltung gegenüber dem Selbstmonitoring während des Ferndolmetschens via Video. D7 meint, es könnte sehr auffällig sein, wenn sich DolmetscherInnen während des Ferndolmetschens so viel beobachten. Möglicherweise könnte diese Selbstwahrnehmung den Dolmetschprozess beeinträchtigen, da sie von der eigentlichen Aufgabe, nämlich dem Dolmetschen, ablenkt. Das Monitoring ist für D7 also nicht von Vorteil.

Ja, vor allem ich glaube, es fällt auch einfach auf, wenn man sich tatsächlich selbst beobachtet. Und also, das sieht man ja am Bildschirm auch, wie man sich bewegt und wo man hinschaut. Deswegen finde ich das dann auch von der Seite gar nicht so vorteilhaft mit dem Monitoring (D7:81).

3.6.6. Informationen vor und während des Dolmetschauftrags

Diese Kategorie umfasst die Informationen, die die DolmetscherInnen eventuell vor und während des Dolmetschauftrags erhalten. Dazu gehören alle Hinweise sowie Materialien, die den DolmetscherInnen helfen sollen, sich auf den Dolmetschauftrag vorzubereiten. Solche Informationen können im Vorfeld zur Verfügung gestellt werden, wie zum Beispiel Hintergrundinformationen zum jeweiligen Thema oder zu den beteiligten Personen, oder sie können während des Dolmetschens selbst vermittelt werden, um den DolmetscherInnen die Möglichkeit zu geben, sich an die Situation anzupassen und ihnen eine bessere Informationsbeschaffung zu gewährleisten.

D1 spricht darüber, dass es in Bezug auf die Informationsgewinnung unterschiedlich und vom Dolmetschmodus abhängig ist, wie viele Informationen sie beziehungsweise er von der beziehungsweise dem AuftraggeberIn bekommt. Was D8 allerdings von den AuftraggeberInnen erhält, sind Informationen, die den thematischen Bereich betreffen. Außerdem erhält D1 manchmal Informationen bezüglich des Zwecks der Dolmetschung.

Das ist immer unterschiedlich. Okay, ich würde sagen, wenn es um Konsekutivaufträge geht, kriegt man tendenziell weniger Informationen. Ich bekomme eher selten zum Beispiel Präsentationen oder Unterlagen im Voraus. Was ich immer bekomme, sind Informationen wie der thematische Bereich, aber das kann auch sehr allgemein formuliert werden. Oder was mir ab und zu kommuniziert wird, ist einfach der Zweck des Gesprächs, keine Ahnung, es ist eine Sozialberatung oder es ist eine / keine Ahnung, eine Vorsorgeuntersuchung oder was auch immer. Ja, manchmal wird mir auch gesagt, wie alt der oder die Patientin ist. Und manchmal, wenn es um medizinische Probleme geht, bekomme ich eine Zusammenfassung von dem, was das Problem sein könnte. Aber ich bekomme zum Beispiel nicht die Anamnese des Patienten oder der Patientin (D1:150).

D7 bestätigt die vorherige Aussage und gibt an, dass die Informationsmenge von den AuftraggeberInnen abhängt. Manchmal liegen keine Informationen zum Dolmetschauftrag vor, und manchmal nur ein paar Dateien mit Hinweisen zum Inhalt der Dolmetschung. D7 meint auch, dass es ab und zu im E-Mail-Verkehr Hinweise gibt, worum es in der Dolmetschung

gehen könnte. Ansonsten bereitet sich D7 mit den Informationen vor, die ihr beziehungsweise ihm zur Verfügung gestellt werden. Wenn die Dolmetscherin beziehungsweise der Dolmetscher keine Informationen bekommt, fragt sie beziehungsweise er aktiv bei den AuftraggeberInnen nach. Dies dient dazu, Unsicherheiten zu vermeiden und sicherzustellen, dass der Dolmetschauftrag mit dem erforderlichen Verständnis und der notwendigen Vorbereitung durchgeführt werden kann.

Ja, ich glaube das variiert natürlich je nach Auftraggeber. Mal sind es Informationen, mal sind es keine und wenn es Informationen sind, dann sind das vielleicht ein, zwei Dateien, Textdateien, die man bekommt. Vielleicht auch eine Powerpoint-Präsentation mit ein paar Hinweisen. Meistens gibt es ja auch noch in den Mails an sich irgendwelche Hinweise. Aber ja, sonst versuche ich tatsächlich mit dem, was ich bekomme, mich vorzubereiten oder wenn ich nichts bekomme, nachzuhaken, ob es denn etwas gäbe (D7:88).

Wie D1 bereits vorhin gesagt hat, ist es unüblich beim Konsekutivdolmetschen Folien zu bekommen. Diese Sichtweise wird auch von D8 bestätigt, die erklärt, dass beim Kommunaldolmetschen normalerweise keine Folien bereitgestellt werden. Allerdings gibt es auch Situationen, in denen DolmetscherInnen Zugang zu Folien erhalten, insbesondere beim Vor-Ort-Dolmetschen, wo solche Materialien zur Verfügung stehen können.

Beim Kommunaldolmetschen nicht, sonst schon. Sonst habe ich schon Zugang zu den Folien, die man auch vor Ort gehabt hat, bekommen, aber sonst nicht (D8:199).

Auch D5 bekommt einige Informationen zum Dolmetschauftrag, wie etwa die Auskunft über die zuständige Behörde. Bei besonderen Dolmetscheinsätzen oder in Krisensituationen erhält D5 auch detailliertere Informationen. Dies zeigt, dass die Bereitstellung von Informationen sehr variabel ist und stark von der Art des Dolmetschauftrags abhängig ist, was letzten Endes zur Vorbereitung und Durchführung des Dolmetschens beiträgt.

Ich weiß immer bei welcher Behörde. Wenn es jetzt etwas genauer ist oder wenn es ein Krisenfall ist oder dergleichen, kriege ich die Information auch dazu (D5:89).

Zu spezielleren Fällen gehören demnach Dolmetschaufträge im medizinischen Bereich. In diesen Fällen erhält die beziehungsweise der DolmetscherIn konkretere Informationen zum Dolmetschauftrag, die es ihr beziehungsweise ihm ermöglichen, sich gezielt auf die erforderliche Terminologie vorzubereiten. Diese Vorbereitung ist für eine präzise und effiziente Dolmetschung unerlässlich, da die medizinische Terminologie oft sehr komplex ist und ein genaues Verständnis des jeweiligen Inhalts voraussetzt.

Ja, wenn es jetzt ein schwierigeres Thema ist, zum Beispiel, und im medizinischen Bereich auch, damit ich mich gegebenenfalls ein bisschen vorbereiten kann, was die Terminologie betrifft (D5:92).

D1 meint weiters, dass es grundsätzlich möglich ist, bei den AuftraggeberInnen nachzufragen, ob Informationen zum Dolmetschauftrag vorhanden sind, allerdings bekommt sie beziehungsweise er diesbezüglich nicht immer eine Auskunft.

Schon, man kann immer nachfragen, ob man da auch Rückmeldung bekommt, ist immer unterschiedlich (D1:161).

Auch D4 nutzt vor dem Dolmetschauftrag die Möglichkeit, um nach näheren Informationen über den Inhalt der Dolmetschung zu fragen. Für D4 ist es allerdings auch wichtig zu wissen, ob es sich beim Dolmetschauftrag um einen speziellen Fall, der womöglich mehr Einfühlsamkeit verlangt, handelt. Dieses Vorwissen ermöglicht es ihr beziehungsweise ihm, sich besser auf die jeweilige Situation vorzubereiten und während des Dolmetschens eine angemessene Terminologie zu verwenden. Dadurch kann D4 nicht nur den sprachlichen Anforderungen gerecht werden, sondern auch emotional angemessen auf die Bedürfnisse der GesprächsteilnehmerInnen reagieren.

Genau, wir haben eine Koordinatorin, die uns nur den Link per Zoom schickt und den Namen der Beraterin von dieses Mutter-Kind-Haus, aber ich rufe immer an und ich frage, worum es geht, gibt es etwas Besonderes oder ist es ein spezieller Fall, wo man, keine Ahnung, wo die Person schon / man muss mehr einfühlsam sein, wenn etwas Schwieriges ist wegen den Kindern oder es kann immer auch vorkommen, dass die Mütter auch sehr sensibel sind, empfindlich sind und deswegen ich frage immer nach, worum es geht, damit ich mich zuerst besser vorbereiten kann, aber zweitens, ich weiß, wie / was ich was sagen muss, auf welche Art und Weise, aber die sind dort sehr kompetent und sie verwenden genau so softe, sanfte Wörter, das ist immer alles durchgedacht, was sie sagen, deswegen ich frage immer nach zur Sicherheit, weil ich möchte auch das Gleiche in die gleiche Art und Weise wiedergeben (D4:144).

Des Weiteren fügt D1 im Interview hinzu, dass jegliche Informationen, wie beispielsweise Folien, die auf dem Bildschirm eingeblendet werden, eine Hilfe für die beziehungsweise den DolmetscherIn sind, unabhängig davon, ob sie schon im Vorhinein zugänglich sind oder nicht. D1 meint weiters, dass sie beziehungsweise er während der Dolmetschung darauf achtet, wie alt die RednerInnen sind, ob eine Begleitperson anwesend ist oder wo sich die RednerInnen befinden. Auch etwaige Geräte, die im Hintergrund zu sehen sind, sind für D1 für die Dolmetschung relevant und stellen eine Hilfestellung dar.

Vielleicht, jetzt habe ich leider / jetzt gerade habe ich kein Beispiel. Aber, wenn ich kann mir vorstellen, wenn es eine Präsentation gäbe, auch wenn ich sie nicht im Voraus bekommen habe, würde / wäre das für mich, also wenn das / wenn der Bildschirm geteilt ist, dann wäre das für mich natürlich eine Hilfe. Was ich so visuell noch verwende, ist zum Beispiel einfach zu schauen, wie alt oder jung die Gesprächspartnerinnen sind, ob sie Begleitung haben, wo sie sind. Manchmal kann man das ein bisschen sehen, manchmal nicht beziehungsweise, wenn irgendwelche Geräte oder so herumstehen. Das könnte man vielleicht auch sehen, falls sie dann relevant sind für das Gespräch (D1:167).

Laut D6 kommt es vor, dass die KundInnen vor der Dolmetschung eine kurze Einführung geben. Diese Informationen sind allerdings oft allgemein gehalten und bieten D6 nicht die nötige Unterstützung, die sie beziehungsweise er braucht. Für D6 sind solche allgemeinen Einführungen nicht besonders hilfreich, da sie nicht auf die spezifischen Anforderungen oder den Kontext des Dolmetschauftrags eingehen.

Ja, aber da es nichts gibt und manche fangen / es gibt schon Fälle, in denen Kunden anfangen mit so einem / einer kurzen Einführung, in der kurz besprochen wird, aber es sind dann meistens allgemeine Sachen, die mir auch nicht weiterhelfen [...] (D6:147).

D2 hilft es auch während der Dolmetschung, wenn sie beziehungsweise er sieht, was gerade im Raum passiert. Damit meint sie beziehungsweise er, dass beispielsweise während der Dolmetschung Dokumente gezeigt werden, auf die Bezug genommen wird. D2 sieht zwar nicht immer, was darauf steht, allerdings hilft es ihr beziehungsweise ihm, da die visuelle Wahrnehmung zur besseren Nachvollziehbarkeit des Gesprächsablaufs beiträgt. Diese zusätzliche Information ermöglicht es D2, den Kontext des Gesprächs besser zu verstehen und zusätzlich die Dolmetschung flüssiger und präziser zu gestalten.

Da es per Video ist, können mir die Leute manchmal so die Dokumente zeigen. Das ist das Papier, aber das kann ich nicht lesen und sie nehmen das so schnell weg, dass ich keine Zeit habe, mich darauf zu konzentrieren, nur zu lesen, was dasteht, aber wenn man das Informationsgewinnung nennen darf, dann hilft es mir schon, wenn ich sehe, dass die Person jetzt zum Beispiel das Formular bekommen hat und ich sage das in meiner Mutter-/ also in meiner Zielsprache sage ich das: *Jetzt wurde Ihnen das Dokument gegeben und nicht jetzt bekommen Sie das Dokument*. Das heißt, ich kann schon die Abläufe im Raum besser sehen. Ich kann den Abläufen besser verfolgen (D2:139).

D3 beschreibt ihren beziehungsweise seinen Arbeitsalltag als DolmetscherIn als abwechslungsreich und strukturiert, wobei sie beziehungsweise er im Voraus Informationen über den thematischen Bereich des Dolmetschauftrags erhält und auch weiß, für welche KundInnen sie beziehungsweise er dolmetschen wird. Diese Informationen sind für D3 eine wertvolle Hilfe, um sich auf die jeweilige Situation vorzubereiten. Es gibt allerdings auch sogenannte ad-hoc-Anrufe, bei denen D3 keine Vorabinformationen bekommt und sich daher flexibel auf verschiedene Themen und Umstände einstellen muss. In solchen Fällen kann es vorkommen, dass die KundInnen sich wiederholen, was D3 zusätzliche Hinweise gibt, etwa durch die Beobachtung des Raums, in dem die Kundin beziehungsweise der Kunde sitzt. Solche Informationen helfen D3, sich ein besseres Bild von der Situation zu machen, selbst wenn sie beziehungsweise er nicht immer über die spezifischen Inhalte informiert ist.

Ich kann dir beschreiben, wie es bei uns ist, also bei / weil wir sind eine der ad hoc Sprachen. Das heißt, wir haben halt so Dienste und in diesen Diensten, noch um zu / auch zu der vorherigen Frage nur kurz zu präzisieren, was ich gesagt habe / in diesen / innerhalb von diesen Diensten manchmal bekommen wir so Termine aufgeteilt, das heißt der Kunde weiß jetzt zum Beispiel bei AMS, weiß ich nicht, wir werden einen Termin haben mit Slowakisch. Sie kontaktieren unsere Firma und sie teilen dieses / diese Info mit und dann zum Beispiel wird es mir zugeteilt, also innerhalb meiner / meines Dienstes sehe ich diesen kürzeren Termin und da sehe ich zum Beispiel Gespräch, weiß ich nicht, so Arbeitsrecht. Also das ist die Info, die ich manchmal bekomme. Das ist schon mal gut, dass ich weiß, mindestens für welchen Kunden es ist, aber wir haben auch diese ad hoc Calls, das heißt, es kann alles sein. Es kann ein Gefängnis sein, es kann ein Spital sein, es kann so, weiß ich nicht, so Elterngespräch in der Schule sein also man kann alle / und da habe ich kein, also, weiß nicht, was sie genau meinen, also manchmal, wenn ich einen Anruf bekomme, aber da sehe ich auch nicht den Namen des Kunden. Es ist noch meistens so, wenn sie / ich jetzt keinen Termin habe, sondern ad hoc Call, ich erfahre erst mit wem ich spreche, nachdem ich schon im Gespräch bin, und sie erzählen mir kurz, oder ich erkenne die Person schon, den Raum, wo sie sitzen, und ich weiß, das ist jetzt der Kunde, also ich wüsste jetzt nicht, dass es irgendwie Steuerelemente gibt. Also sie meinen wahrscheinlich diese Termine, wo ich quasi jetzt / (D3:221).

Deswegen verwendet D3 bei ad-hoc-Anrufen Wörterbücher, da sie beziehungsweise er aufgrund des fehlenden Vorabwissens keine spezifische Terminologie vorbereiten kann. Mit Hilfe von Wörterbüchern kann D3 sichergehen, dass die richtigen Begriffe auf die Schnelle

gefunden werden und die Kommunikation auch in unerwarteten oder unbekannten Kontexten effektiv unterstützt wird.

[...] das heißt manchmal, ich habe halt meine Wörterbücher offen und manchmal schaue ich nach [...] (D3:247).

Auch D6 schlägt Begriffe, wie beispielsweise Inhaltsstoffe, Zahlen, Jahre und Orte nach. Insgesamt sucht sie beziehungsweise er vor allem Eigennamen im Wörterbuch.

Ja, Inhaltsstoffe, Zahlen, Jahre, Orte, weil wir arbeiten ganz viel mit Deutschland und in jedem kleinen Ort gibt es Menschen, in jedem kleinen Teil einer Stadt [...] (D6:157).

[...] Ja, also Eigennamen [...] (D6:160).

Wenn sich D3 beispielsweise unsicher ist, ob sie beziehungsweise er das Gesagte richtig verstanden hat, fragt sie beziehungsweise er die RednerInnen, ob die Dolmetschung so, wie sie von ihr beziehungsweise ihm wiedergegeben wurde, verständlich ist. Da die RednerInnen die Vorgeschichte der Beteiligten besser kennen als die DolmetscherInnen selbst, fällt es ihnen leichter, präzisere Rückmeldungen diesbezüglich zu geben. Außerdem schlägt D3 manchmal Begrifflichkeiten im Wörterbuch nach, die für sie beziehungsweise ihn während der Dolmetschung unbekannt sind. Dabei setzt D3 die RednerInnen darüber in Kenntniss, dass sie beziehungsweise er Zeit benötigt, um unbekannte Begriffe nachzuschauen. Im Endeffekt ist es für D3 wichtig, alle Mittel zu nutzen, die notwendig sind, um eine gute Dolmetschung für alle Gesprächsbeteiligten zu gewährleisten. Diese Herangehensweise zeigt das Engagement von D3 für die Verständlichkeit und Qualität der Kommunikation.

Also ich sage auch transparent: *Es ist jetzt das, was ich glaube. Ist es für Sie verständlich?* Oder manchmal sage ich: *Ich muss kurz nachschauen, wie dieses Wort heißt.* Also ich nutze auch diese Optionen, weil ich glaube, es ist auch hilfreich, dass sie verstehen, dass ich jetzt nicht hundertprozentig sicher bin und es ist auch komplett, glaube ich, normal in der Situation, weil das geht auch nicht, dass ich alles weiß. Also ich nutze wirklich alle Mittel, die ich habe, um eine gute Dolmetschung zu ermöglichen, weil es geht darum, dass sie sich gegenseitig verstehen und das ist mein Ziel (D3:253).

Weiters sprach D7 im Interview über die Wichtigkeit von eingeblendeten Folien während der Dolmetschung, insbesondere PowerPoint-Folien. Sie beziehungsweise er meint, dass Powerpoint-Folien sehr hilfreich sind, vor allem wenn die beziehungsweise der DolmetscherIn sie schon im Vorhinein bekommt. Die Sichtweise von D7 zeigt, wie visuelle Hilfsmittel den Dolmetschprozess unterstützen können, vor allem in komplexen oder fachlichen Kontexten, in denen genaue Terminologie und Verständnis gefragt sind.

Ja, also gerade, wenn es solche Powerpoints gibt, dann sind die, finde ich schon hilfreich. Vor allem, wenn ich es im Vorhinein bekomme, kann ich hier auch die Folien an sich schon übersetzen oder zumindest so vorbereiten, dass ich sie *A'vista* gut mitbenutzen kann, um auch inhaltlich weiter folgen zu können (D7:97).

4. Conclusio und Ausblick

Die vorliegende Masterarbeit setzte sich zum Ziel, herauszufinden, welchen Störfaktoren DolmetscherInnen während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video ausgesetzt sind und ob und inwiefern sie während der Dolmetschung Monitoringstrategien anwenden. Sowohl auf die Vermeidung von Störfaktoren als auch auf den Einsatz von Monitoringstrategien wurde dabei ein besonderes Augenmerk gelegt, da diese zwei gewichtige Faktoren bei der Optimierung von Ferndolmetschungen darstellen. Der Grund für die Wahl dieses Forschungsgebiets liegt darin, dass durch eine erfolgreiche Reduzierung von Störfaktoren und den strategischen Einsatz von Monitoringstrategien nicht nur die Qualität der Dolmetschleistung verbessert, sondern auch die Belastungen der DolmetscherInnen, wie zum Beispiel Stress, reduziert werden können. Dazu wurde im theoretischen Teil Literatur zu Störfaktoren, Monitoring- und Anpassungsstrategien, zur Stressforschung und zum *Turn taking* aufbereitet. Im Anschluss an den theoretischen Teil erfolgte eine empirische Untersuchung mittels ExpertInneninterviews. Dadurch konnte die Durchführung adäquater Leitfadeninterviews mit DolmetscherInnen, die im Konsekutiven Ferndolmetschen via Video Erfahrung haben, ermöglicht werden. Zur Beantwortung der aufgeworfenen Forschungsfragen wurden den DolmetscherInnen auf Basis der im theoretischen Teil generierten Erkenntnisse Fragen gestellt, die darauf abzielten, Störfaktoren und Belastungen des Settings sowie den Einsatz von Monitoringstrategien aufzuzeigen.

Im theoretischen Teil dieser Masterarbeit wurden zunächst Kommunikationskonstellationen des Ferndolmetschens umfassend beschrieben, wobei auch verdeutlicht wurde, was Konsekutives Ferndolmetschen bedeutet. Hierbei handelt es sich um eine spezielle Form des Ferndolmetschens, bei der die DolmetscherInnen in einer dialogischen Gesprächsstruktur arbeiten. Neben den allgemein bekannten Stressfaktoren, denen DolmetscherInnen auch während des Vor-Ort-Dolmetschens ausgesetzt sind, wie beispielsweise hohe kognitive Belastung, enorme Informationsflut sowie geforderte Konzentration, kommen beim Ferndolmetschen, wie auch in jenem Fall beim Konsekutiven Ferndolmetschen, zusätzliche spezifische Belastungen hinzu. Das Konsekutive Ferndolmetschen kann für DolmetscherInnen zu einer erhöhten Stressbelastung führen, da die räumliche Trennung von den GesprächsteilnehmerInnen das Erfassen von Kontextinformationen erheblich erschwert. Auch das Fehlen direkter visueller Hinweise stellt eine Herausforderung während des Konsekutiven Ferndolmetschens dar. Diese Faktoren führen also häufig zu einem verminderten Präsenz- und Zugehörigkeitsgefühl, was bei den DolmetscherInnen wiederum Unsicherheit und Stress erhöht. Gleichzeitig fungiert das *Turn taking* als Gesprächssteuerung und -regulierung, was durch eine vorab geklärte Gesprächskoordination zu einer Stressreduktion bei den DolmetscherInnen führen kann. Durch den effektiven Einsatz von klaren Übergängen und Strategien, wie zum Beispiel dem *Chunking* und *Latching*, können DolmetscherInnen die

Anforderungen des Konsekutiven Ferndolmetschens besser meistern und ihre Stressbelastung eventuell vermindern.

Da in dieser Arbeit primär Störfaktoren und Belastungen behandelt wurden, stehen diese in engem Zusammenhang mit den durch die räumliche Trennung und den Einsatz von Technik veränderten Wahrnehmungsbedingungen. Neue Herausforderungen ergeben sich insbesondere durch technisch bedingte Einschränkungen der visuellen und auditiven Wahrnehmung. Die räumliche Distanz beeinträchtigt die Wahrnehmung nonverbaler Signale, die in der Regel zum besseren Verständnis des Gesprächskontextes sowie der Emotionen der Gesprächsbeteiligten beitragen. Dies kann dazu führen, dass wichtige Informationen verloren gehen.

Werden nun die beschriebenen Störfaktoren und Belastungen beim Ferndolmetschen via Video aus dem theoretischen Teil zusammengefasst, so ergeben sich zwei Hauptkategorien: externe und interne Störfaktoren. Als externe Störfaktoren gelten dabei technische Einschränkungen, die vor allem das Wahrnehmen und Verstehen nonverbaler Informationen und die Sicht auf die Gesprächsbeteiligten beeinträchtigen. Ein weiterer Störfaktor für DolmetscherInnen ist die Belastung durch Lärmbelästigung, die sich negativ auf die Arbeit der DolmetscherInnen auswirken kann. Mangelnde Beleuchtung stellt einen zusätzlichen Störfaktor für die DolmetscherInnen dar, die durch eine gezielte und rechtzeitige Beleuchtung reduziert werden kann. Auch die physische Belastung wurde im theoretischen Teil beleuchtet, welche durch arbeitsplatzbedingte Faktoren wie mangelnde Ergonomie entstehen kann. Weiters ist die Ablenkung durch elektronische Geräte ein wesentlicher Störfaktor beim Konsekutiven Ferndolmetschen, da eingehende Mitteilungen oder parallele Kommunikationskanäle die Aufmerksamkeit der DolmetscherInnen beeinträchtigen können. In Bezug auf interne Störfaktoren sei zu sagen, dass Unsicherheiten im Umgang mit der Technik eine bedeutende Herausforderung darstellen können. Diese Unsicherheiten können durch eine gezielte Schulung und den Erwerb von spezifischen Kenntnissen in Bezug auf die jeweilige Videokonferenzsoftware abgebaut werden. Das Konsekutive Ferndolmetschen via Video kann auch durch die thematische Unsicherheit stark beeinträchtigt werden. Dies wirkt sich auf das Verständnis des Inhalts und auch auf die Möglichkeit einer adäquaten Vermittlung dessen aus. Hinzu kommt außerdem die mangelnde Konzentration, die während des Konsekutiven Ferndolmetschens auftreten kann. Um diesem Problem entgegenzuwirken, sollte zum Beispiel auf das Einlegen regelmäßiger Pausen nach längeren Dolmetscheinsätzen geachtet werden. Weitere interne Störfaktoren, die im theoretischen Teil genannt wurden, sind Belastungen gesundheitlicher Natur sowie Belastungen der Stimmbänder. Schließlich sollten auch psychologische Belastungen nicht vernachlässigt werden, die beispielsweise durch die Nutzung von Super- und Intervisionen bewältigt werden können.

Das Interesse an der Beseitigung von Störfaktoren und damit an der Bekämpfung von arbeitsbedingtem Stress ist berechtigt. Mittlerweile besteht nämlich ein weitgehender Konsens darüber, dass aufgrund der technischen sowie organisatorischen Komplexität eine größere Zugänglichkeit zu unterschiedlichen technischen Lösungen geschaffen werden sollte. Auch eine verstärkte Kommunikation zwischen AuftraggeberInnen, Gesprächsbeteiligten und DolmetscherInnen sollte vor dem jeweiligen Dolmetschauftrag notwendig sein. Nur so kann die Qualität der Dolmetschung weitestgehend sichergestellt werden und die Gesundheit der DolmetscherInnen bestehen bleiben. Die Studie der vorliegenden Masterarbeit konzentrierte sich dabei auf die Erfahrungen von DolmetscherInnen mit Belastungen und Störfaktoren sowie diversen Strategien, unter anderem Monitoringstrategien, und ließ den InterviewteilnehmerInnen in Form von leitfadengestützten ExpertInneninterviews mit halboffenen Fragen ausreichend Raum, um ihre eigenen Sichtweisen und Erfahrungen mitzuteilen.

Wie zuvor angemerkt, wurde in dieser Arbeit auch über Monitoring- und Anpassungsstrategien geschrieben. Eine dieser Strategien, die hierbei genannt werden kann, ist das Selbstmonitoring der DolmetscherInnen durch die eigene Beobachtung des Selbstbildes. Die DolmetscherInnen können ihr Selbstbild dafür nutzen, um ihr Verhalten zu kontrollieren und auch sicherzustellen, dass wichtige Gesten während der Dolmetschung zu sehen sind. Im Zuge der Masterarbeit wurden außerdem drei Begriffe genannt: das antizipierende, simultane und retrospektive Monitoring. Diese Monitoring-Prozesse betreffen dabei verschiedene Phasen der Kommunikation. Das antizipierende Monitoring wird bei der Planung von sprachlichen Äußerungen in der Produktion sowie der Bildung von Erwartungen im Verständnis eingesetzt, während das simultane Monitoring bei der Kodierung beziehungsweise Dekodierung zum Einsatz kommt. Das retrospektive Monitoring wird hingegen nach der Produktion einer Äußerung und der Bildung einer ersten Verstehenshypothese durchgeführt. Zusätzlich dazu wurden im theoretischen Teil Anpassungsstrategien behandelt. Die Anpassung an Videodolmetsch-Szenarien wird nämlich als notwendig beschrieben, um vor allem Kommunikationsbarrieren zu kompensieren.

Die gegenständliche Studie wurde, wie schon angesprochen, konzipiert, um die Sichtweisen von DolmetscherInnen hinsichtlich ihrer Erfahrungen mit Störfaktoren und Belastungen zu erforschen. Ziel war es herauszufinden, ob und inwiefern sie Strategien, im Genaueren Monitoringstrategien, nutzen, um diese Störfaktoren zu reduzieren oder ihnen entgegenzuwirken. Die qualitative Auswertung der Interviews ergab dabei folgende Dimensionen: interne sowie externe Störfaktoren, die während des Konsekutiven Ferndolmetschens auftreten, Auswirkungen und Wahrnehmung dieser, Strategien und Umgang der DolmetscherInnen mit auftretenden Störfaktoren, Monitoring für Kontroll- und

Anpassungszwecke und Informationen, die die DolmetscherInnen vor oder während des Dolmetschauftrags bekommen, um sich darauf vorbereiten zu können.

In Bezug auf erstere Forschungsfrage, nämlich die Störfaktoren, die während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video auftreten, können aus dem empirischen Teil folgende externe sowie interne Störfaktoren genannt werden. Begonnen wird dabei mit den externen Störfaktoren: ungenügende Tonqualität, Geräuschkulissen, instabile Internetverbindung und im Haushalt lebende Personen. Zu den internen Störfaktoren zählen: fehlendes Präsenzgefühl durch wenig sichtbare nonverbale Kommunikationsmittel, Unterbrechungen verursacht durch das Nicht-Ausreden-Lassen, weniger Vorbereitung auf Dolmetschaufträge, Kopfschmerzen, fehlende Sicht auf RednerInnen und Terminkollisionen. Letzterer Aspekt, nämlich die Terminkollisionen während des Konsekutiven Ferndolmetschens erwiesen sich als besonders spannend, da sie auch organisatorische Herausforderungen aufzeigten, mit denen DolmetscherInnen konfrontiert sind. Diese Terminkollisionen entstehen häufig dadurch, wenn Dolmetschaufträge eng aufeinander folgen und die KundInnen manchmal zu spät zu ihren Terminen erscheinen oder diese länger dauern als geplant. Die beziehungsweise der DolmetscherIn erlebt diesbezüglich jedoch oft Unverständnis seitens der AuftraggeberInnen und findet selten die nötige Unterstützung. Dieses Problem ließe sich allerdings durch eine realistischere Terminplanung oder flexiblere Absprachen deutlich verringern. Dies ist jedoch nur ein Beispiel von vielen, das im Rahmen der empirischen Untersuchung herausgearbeitet wurde.

Interessanterweise zeigte sich jedoch, dass einige Störfaktoren, die im Theorieteil besprochen wurden, in den untersuchten Interviews nicht relevant waren. Ein Beispiel dafür ist die Belastung durch die fehlende Lichtquelle. Eine ausreichende und rechtzeitige Beleuchtung während des Konsekutiven Ferndolmetschens gilt als unbedingt notwendig, allerdings schien diese aber auf die untersuchten Interviews kaum Auswirkungen zu haben. Deswegen wurden sie im empirischen Teil nicht mehr weiter erläutert. Auch der Störfaktor „Ablenkung durch andere Geräte“ wurde im theoretischen Teil aufgelistet, wurde allerdings keineswegs von den ProbandInnen in den Interviews erwähnt. Darunter wird das Abschalten von Benachrichtigungen am Arbeitsgerät wie auch anderen elektronischen Geräten gemeint. Außerdem sollte die parallele Nutzung anderer Kommunikationskanäle während des Dolmetscheinsatzes unterlassen werden. Die Forscherin ist dabei der Ansicht, dass diese Voraussetzungen ohnehin als selbstverständlich gelten, sodass sie nicht in den Interviews erwähnt wurden. In Bezug auf interne Störfaktoren ist die Unsicherheit aufgrund der Technik zu nennen. Dabei geht es um die Nutzung beziehungsweise den Erwerb der Kenntnisse über den korrekten Umgang mit der jeweiligen Videokonferenzsoftware, die die DolmetscherInnen während ihres Dolmetschauftrags nutzen. Auch hier wird von der Forscherin angenommen, dass die DolmetscherInnen digitale Kompetenzen aufweisen, um mit der jeweiligen

Videokonferenzsoftware umgehen zu können. Deswegen wird vermutet, dass die Nutzung beziehungsweise der Erwerb der Kenntnisse über den korrekten Umgang mit der jeweiligen Videokonferenzsoftware aus diesem Grund nicht im Interview behandelt wurde. Weiters ist auch die Belastung der Stimmbänder ein Störfaktor, der in den Interviews nicht angesprochen wurde. Als Erklärung, dass dieser Störfaktor nicht in den Interviews aufgetreten ist, könnte sein, dass die DolmetscherInnen sowohl beim Vor-Ort-Dolmetschen als auch beim Ferndolmetschen eine gute Sprechstimme haben sollten, die ihnen beim Dolmetschen als Werkzeug dienen soll. Um dieses Instrument zu pflegen und auch gesund zu erhalten, sollten ohnehin stimmhygienische Maßnahmen ergriffen werden. Es lässt sich also festhalten, dass DolmetscherInnen mit einer Vielzahl von arbeitsbedingten Störfaktoren und Belastungen konfrontiert sind, die physische, psychische und auch kommunikative Herausforderungen mit sich bringen.

Die analysierten Störfaktoren sowie Belastungen, die während des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video aufkommen, äußern sich außerdem auf unterschiedliche Art und Weise und haben Auswirkungen auf die technische und die emotionale Ebene der DolmetscherInnen. Technische Probleme, wie beispielweise mangelhafte Tonqualität, instabile Internetverbindung und Hintergrundgeräusche können des Öfteren Unterbrechungen, Verzögerungen und Missverständnisse während des Dolmetschauftrags hervorrufen. Diese Störfaktoren können zudem das Verständnis des Gesagten beeinträchtigen und Auswirkungen auf die Dolmetschqualität haben. Diese technischen Probleme führen zudem dazu, dass sich die DolmetscherInnen nicht nur auf den Inhalt des Gesagten fokussieren können, sondern zusätzlich dazu gezwungen sind, technische Schwierigkeiten während der Dolmetschung zu lösen. Dies könnte die mentale Belastung der DolmetscherInnen erhöhen.

Emotionale Reaktionen, wie beispielsweise Frustration, Nervosität, Stress, Angst oder sogar Panik treten also auf, wenn die Arbeit der DolmetscherInnen durch äußere Faktoren behindert wird. Diese psychische Belastung wird noch zusätzlich verschärft, wenn sensible oder traumatisierende Themen gedolmetscht werden müssen, die auch nach dem Dolmetschauftrag für die DolmetscherInnen noch schwer zu verarbeiten sind.

Auch die im Interview wichtigsten genannten Strategien und der Umgang mit Störfaktoren beim Konsekutiven Ferndolmetschen via Video sollen hierbei nochmals zusammengefasst werden. Dazu gehören unter anderem die aktive Gesprächssteuerung und Hinweise an die RednerInnen, um eine klare Kommunikation und einen reibungslosen Redefluss zu ermöglichen. Weitere Maßnahmen sind das Aufstellen von klaren Regeln und die Moderation zu Beginn der Dolmetschung, das ruhige Auftreten in Stresssituationen und der Abbruch der Dolmetschung bei schwerwiegenden technischen Problemen. Transparente Kommunikation, Antizipation und präventive Vermeidung von möglichen Störfaktoren, Vorstellung der Rolle

der Dolmetscherin beziehungsweise des Dolmetschers, Redepausen und technische Anpassungen sind ebenfalls von zentraler Bedeutung. Sensible Themen werden je nach Bedarf behandelt und technische Probleme, wie zum Beispiel instabile Verbindungen, werden durch kurze Unterbrechungen gelöst. Grenzziehungen wie Wochenendregelungen und feste Arbeitsorte tragen ebenfalls dazu bei, Berufs- und Privatleben zu trennen.

Auch die Bereitstellung von Informationen vor und während eines Dolmetschauftrags ist ebenfalls entscheidend für die Qualität des Dolmetschens. DolmetscherInnen bekommen oft unterschiedliche Informationen, die sehr stark vom jeweiligen Auftrag und den jeweiligen AuftraggeberInnen abhängen. Während einige DolmetscherInnen wertvolle Hintergrundinformationen oder sogar Materialien zur Verfügung gestellt bekommen, sind andere auf spontane Anfragen angewiesen und müssen sich beim Ad-hoc-Dolmetschen flexibel auf unterschiedliche Themengebiete einstellen. Die Ergebnisse aus den Interviews zeigen auch, dass sich die DolmetscherInnen selbstständig Informationen einholen müssen, um sich bestmöglich vorzubereiten und sicherzustellen, dass sie den Kontext und auch die emotionalen Nuancen des jeweiligen Dolmetschauftrags verstehen.

In Bezug auf zweite Frage sei zu sagen, dass die Verbindung von Monitoring und Anpassung durch die Nutzung des eigenen Ebenbildes verdeutlicht, dass dieses visuelle Feedback Vorteile wie auch Herausforderungen mit sich bringt. Während die Möglichkeit des Selbstmonitorings einigen DolmetscherInnen hilft, ihre Gestik, Mimik und Emotionen zu kontrollieren und anzupassen, kann sie auch für andere ablenkend wirken und die Konzentration auf die GesprächspartnerInnen gefährden. Zwei DolmetscherInnen berichteten zum Beispiel, dass das Selbstmonitoring ihnen hilft, ihre Körpersprache bewusster einzusetzen und sich in Stresssituationen zu beruhigen. Allerdings gab es auch Stimmen von zwei DolmetscherInnen, die dem Selbstmonitoring eher kritisch gegenüberstanden. Besonders wenn das Dolmetschen hohe Konzentration erfordert, empfinden diese DolmetscherInnen ihr eigenes Bild auf dem Monitor als störend. Die Ergebnisse zeigen also, dass die Art und Weise, wie das Selbstmonitoring von den DolmetscherInnen eingesetzt wird, sehr stark variiert. Diese Unterschiede zeigen die Wichtigkeit einer effektiven Strategienentwicklung, um das Monitoring optimal zu nutzen und sich gleichzeitig auf die Interaktion mit den RednerInnen zu konzentrieren.

Auf der Grundlage der in der vorliegenden Masterarbeit gewonnenen Erkenntnisse lassen sich einige Schwerpunkte für die weitere Forschung ableiten. In Zukunft könnte also die Rolle des Selbstmonitorings für DolmetscherInnen noch weiter an Bedeutung gewinnen, da das Ferndolmetschen via Video in einer zunehmend digitalisierten Welt vermutlich mehr in den Arbeitsalltag integriert wird. Es ist daher sinnvoll, den Einsatz von Monitoringstrategien in Zukunft noch weiter zu analysieren und darauf basierende Empfehlungen für die Praxis zu

formulieren. Auch Schulungen könnten darauf abzielen, den DolmetscherInnen Techniken zu vermitteln, die es ihnen ermöglichen, ihr eigenes Selbstbild bestmöglich zu nutzen. Technologische Entwicklungen werden die Qualität und Effizienz des Ferndolmetschens steigern, während DolmetscherInnen verstärkt mit spezifischen Herausforderungen, wie beispielsweise emotionaler Belastung wie Stress oder technischen Störungen konfrontiert sein werden. Die Weiterentwicklung technischer und psychologischer Strategien wird daher entscheidend sein, um den Anforderungen des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video gerecht zu werden.

5. Literaturverzeichnis

- AIIC (2018). *AIIC Position on Distance Interpreting*. <https://aiic.org/document/4863/AIIC%20Position%20on%20Distance%20Interpreting.pdf> (Stand: 17.10.2024).
- AIIC (2020a). *Recommandations de l'AIIC sur l'interprétation à distance pour les institutions et les studios d'interprétation pendant la crise de la COVID-19*. <https://aiic.org/document/8884/FR-AIIC%20Recommendations%20for%20Institutions.pdf> (Stand: 17.10.2024), 11.
- AIIC (2020b). *Reference Guide to Remote Simultaneous Interpreting*. <https://aiic.ch/wp-content/uploads/2020/05/aiic-ch-reference-guide-to-rsi.pdf> (Stand: 17.10.2024), 7.
- AIIC Taskforce on Distance Interpreting (2018). *Distance Interpreting. Survey Results*. https://www.aiic.org/uploaded/web/TFDI_DI_survey_full_FINAL_09.18.pdf (Stand: 16.10.2024), 5, 12, 25, 35.
- AIIC Taskforce on Distance Interpreting (2019). *AIIC Guidelines for Distance Interpreting (Version 1.0)*. <https://calliope-interpreters.org/wp-content/uploads/2020/11/AIIC-Guidelines-for-Distance-Interpreting-Version-1.0-ENG.pdf> (Stand: 17.10.2024).
- Amato, Amalia; Spinolo, Nicoletta & Rodríguez, María Jesús González (Hg.) (2018). *Handbook of Remote Interpreting – SHIFT in Orality Erasmus+ Project. Shaping the Interpreters of the Future and of Today*. Bologna: University of Bologna, Department of Interpretation and Translation, 7-8, 16-17, 107-108, 114, 121.
- Atteslander, Peter; Ulrich, Georges-Simon & Hadjar, Andreas (2023). *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 14. Aufl. Berlin: Erich Schmidt Verlag, 150.
- Braun, Sabine (2003). Kommunikation unter widrigen Umständen? Optimierungsstrategien in zweisprachigen Videokonferenz-Gesprächen. In: Döring, Jana; Schmitz, Walter Heinrich & Schulte, Olaf (Hg.) *Connecting Perspectives. Videokonferenz: Beiträge zu ihrer Erforschung und Anwendung*. Aachen: Shaker. https://www.researchgate.net/publication/309736328_Kommunikation_unter_widrigen_Umstanden_Optimierungsstrategien_in_bilingualen_Videokonferenzen (Stand: 21.10.2024), 8.
- Braun, Sabine (2004). *Kommunikation unter widrigen Umständen? Fallstudien zu einsprachigen und gedolmetschten Videokonferenzen*. Tübingen: Gunter Narr Verlag Tübingen, 337-338.
- Braun, Sabine (2006). Multimedia communication technologies and their impact on interpreting. In: Carroll, Mary; Gerzymisch-Arbogast, Heidrun & Nauert, Sandra (Hg.) *Audiovisual Translation Scenarios. Proceedings of the Marie Curie Euroconferences MuTra: Audiovisual Translation Scenarios Copenhagen, 1-5 May 2006*, 166-167.
- Braun, Sabine (2007). Interpreting in small-group bilingual videoconferences: challenges and adaptation processes. *Interpreting International Journal of Research and Practice in Interpreting* 9 (1), 32-34, 41.
- Braun, Sabine (2011). Recommendations for the use of video-mediated interpreting in criminal proceedings. In: Braun, Sabine & Taylor, Judith (Hg.) *Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*. Guildford: University of Surrey, 273-274.

- Braun, Sabine (2015a). Remote Interpreting. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 358, 362-363.
- Braun, Sabine (2015b). Videoconference interpreting (entry in Encyclopaedia of Interpreting Studies). In: Pöchhacker, Franz (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*. London/New York: Routledge, 437-439.
- Braun, Sabine (2016). The European AVIDICUS projects: Collaborating to assess the viability of video-mediated interpreting in legal proceedings. *European Journal of Applied Linguistics* 4 (1), 177-178.
- Braun, Sabine (2017). What a micro-analytical investigation of additions and expansions in remote interpreting can tell us about interpreters' participation in a shared virtual space. *Journal of Pragmatics* Special Issue „Participation in Interpreter-Mediated Interaction“, 165.
- Braun, Sabine (2018). Distance Interpreting. Digitale Kommunikationstechnologien. In: ATICOM. Fachverband der Berufsübersetzer und Berufsdolmetscher (Hg.) *Forum* 1/2018. https://uepo.de/wp-content/uploads/2023/11/ATICOM-Forum_2018-1.pdf (Stand: 23.10.2024), 21.
- Braun, Sabine (2020). Technology and interpreting. In: O'Hagan, Minako (Hg.) *The Routledge Handbook of Translation and Technology*. London/New York: Routledge, 275-276.
- Braun, Sabine & Davitti, Elena (2018a). Face-to-face vs. video-mediated communication – monolingual. In: Amato, Amalia/Spinolo, Nicoletta/Rodríguez, María Jesús González (Hg.) *Handbook of Remote Interpreting*. Bologna: University of Bologna, Department of Interpretation and Translation, 107.
- Braun, Sabine & Davitti, Elena (2018b). Traditional face-to-face vs. video-mediated communication – with an interpreter. In: Amato, Amalia/Spinolo, Nicoletta/Rodríguez, María Jesús González (Hg.) *Handbook of Remote Interpreting*. Bologna: University of Bologna, Department of Interpretation and Translation, 115.
- Braun, Sabine & Taylor, Judith (2011a). AVIDICUS comparative studies – part 1: Traditional interpreting and remote interpreting in police interviews. *Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*. Guildford: University of Surrey, 85.
- Braun, Sabine & Taylor, Judith (2011b). Video-mediated interpreting: an overview of current practice and research. *Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*. Guildford: University of Surrey, 55.
- Braun, Sabine & Taylor, Judith (2011c). Video-mediated interpreting in criminal proceedings: two European surveys. *Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*. Guildford: University of Surrey.
- Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) (Hg.) (2018). *Dolmetscher und Übersetzer beim Nürnberger Prozess 1945/1946. Die Geburtsstunde des modernen Simultandolmetschens*. München: Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ), 11-12.
- Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) & Verband der Konferenzdolmetscher im Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (VKD) (2023). *Positionspapier: Zu den Arbeitsbedingungen beim Ferndolmetschen*. https://bdue.de/fileadmin/files/PDF/Positionspapiere/BDUe_VKD_PP_Arbeitsbedingungen_Ferndolmetschen_2023.pdf (Stand: 29.10.2024), 1, 3.

- Chaillou, Josephine & Van der Kallen, Anna (2020). *COVID-19: How has it affected the world of translation?* https://european-masters-translation-blog.ec.europa.eu/articles-emt-blog/la-covid-19-quel-impact-pour-le-monde-de-la-traduction-2020-11-30_en (Stand: 24.10.2024).
- Davitti, Elena & Braun, Sabine (2020). Analysing interactional phenomena in video remote interpreting in collaborative settings: implications for interpreter education. *The Interpreter and Translator Trainer* 14 (3), 286.
- Dewi, Rohmatul Fitriyah; Suharsono & Munir, Ahmad (2018). Turn taking strategies and its relations to EFL learners' personality and power in the interaction of english conversation class. *ETERNAL* 4 (2), 288-289.
- DIN 8578:2021-11 (2021). *Konsekutives Ferndolmetschen - Anforderungen und Empfehlungen*. Berlin: Beuth Verlag, 6, 12.
- Dresing, Thorsten & Pehl, Thorsten (2015). *Praxisbuch. Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitativ Forschende*. 6. Aufl. Marburg: Eigenverlag, 21-22.
- Duden (2024). *Duden – mehr als ein Wörterbuch*. Cornelsen Verlag GmbH. <https://www.duden.de/woerterbuch> (Stand: 25.10.2024).
- Faizan, Riffat & ul Haque, Adnan (2019). Working Efficiency of Contrasting Genders under Eustress, Distress, Hyper-Stress, and Hypo-Stress. *Prabandhan: Indian Journal of Management* 12 (11), 36.
- Farag, Rahaf (2021). Kommunikative Verfahren beim Telefondolmetschen Arabisch-Deutsch in der institutionellen Kommunikation mit Geflüchteten. In: Kreß, Beatrix/Roeder, Katsiaryna/Schweiger, Kathrin/Vossmiller, Ksenija (Hg.) *Mehrsprachigkeit, Interkulturelle Kommunikation, Sprachvermittlung: Internationale Perspektiven auf DaF und Herkunftssprachen*. Berlin: Peter Lang, 244-245.
- Fernández, Emilia Iglesias (2019). Challenges and affordances of telephone interpreting in medical settings versus face-to-face medical dialogue interpreting. In: Russo, Mariachiar; Fernández, Emilia Iglesias & Rodríguez, María Jesús González (Hg.) *Telephone Interpreting. The Impact of Technology on Dialogue Interpreting = L'interpretazione telefonica: L'impatto della tecnologia sull'interpretazione dialogica*. Bologna: Bononia University Press.
- Fowler, Yvonne (2007). Interpreting into the ether: interpreting for prison/court video link hearings. *Proceedings of the Critical Link 5 conference*. Sydney. https://www.researchgate.net/publication/237640656_Interpreting_into_the_ether_interpreting_for_prisoncourt_video_link_hearings (Stand: 26.10.2024), 10-11.
- Froschauer, Ulrike & Lueger, Manfred (2003). *Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme*. 1. Aufl. Wien: WUV-Universitätsverlag, 17.
- Furtado, Marco (2013). Die (Un)Wichtigkeit der Bildübertragung beim Dolmetschen von Videokonferenzen – Eine Analyse im Bereich des Dolmetscherstudiums. In: Barranco-Droege, Rafael/Macías, Esperanza Macarena Pradas/Becerra, Olalla García (Hg.) *Quality in Interpreting: Widening the Scope*. Band 2. Granada: Editorial Comares, 241.
- Gaiba, Francesca (1999). Interpretation at the nuremberg trial. *Interpreting* 4 (1). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 10.

- Generalsekretariat des Rates (2013). *Leitfaden für Videokonferenzen in grenzüberschreitenden Gerichtsverfahren*. Luxemburg: Amt für Veröffentlichungen der Europäischen Union, 14.
- Gulzar, Isra; Ashraf, Zarafshan & Mehmood, Abdullah (2022). Workplace Distress and Eustress among Teachers during the Pandemic. *Open Journal of Social Sciences* 10, 158.
- Havelka, Ivana (2018). Videodolmetschen im Gesundheitswesen. Dolmetschwissenschaftliche Untersuchung eines österreichischen Pilotprojektes. In: Baumann, Klaus-Dieter; Hagemann, Susanne; Kalverkämper, Hartwig & Schubert, Klaus (Hg.) *TRANSÜD Arbeiten zur Theorie und Praxis des Übersetzens und Dolmetschens*. Band 96. Berlin: Frank & Timme GmbH, 28, 114-115, 117-119, 123.
- Havelka, Ivana (2021). Zur technikgestützten Translationskultur im DACH-Raum. Video- und audiobasiertes Dialogdolmetschen im Gesundheits- und Gerichtswesen. In: Pöllabauer, Sonja & Kadrić, Mira (Hg.) *Entwicklungslinien des Dolmetschens im soziokulturellen Kontext. Translationskultur(en) im DACH-Raum*. Band 17. Tübingen: Narr Francke Attempto Verlag, 66.
- Havelka, Ivana; Stachl-Peier, Ursula; Agabani, Anna; Leet-Schutti, Sonja & Redl, Katharina (2020). Remote Interpreting über Video und Telefon beim Dialogdolmetschen. *Universitas Mitteilungsblatt* 4/2020, 11.
- Havelka, Ivana; Iacono, Katia & Pöllabauer, Sonja (2023). Konsekutives Ferndolmetschen: Audio- und Videodolmetschen am Beispiel des Asylwesens. In: UNHCR Österreich (Hg.) *Trainingshandbuch für DolmetscherInnen im Asylverfahren*. 3. Aufl. Linz: TRAUNER Verlag + Buchservice GmbH, 243-253.
- Helfferich, Cornelia (2019). Leitfaden- und Experteninterviews. In: Baur, Nina & Blasius, Jörg (Hg.) *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. 2. Aufl. Wiesbaden: Springer, 671-672, 676, 680, 683.
- Iacono, Katia; Havelka, Ivana & Sinclair, Katerina (2021). *Working Paper – Digitalisierung und deren Auswirkungen auf Dolmetscherinnen und Dolmetscher. Ergebnisse der Umfrage zum Audio- und Videodolmetschen*.
- Koch, Andreas (1992). Übersetzen und Dolmetschen im ersten Nürnberger Kriegsverbrecherprozeß. *Lebende Sprachen* 37 (1). Berlin/New York: Walter de Gruyter. <https://www-degruyter-com.uaccess.univie.ac.at/document/doi/10.1515/les.1992.37.1.1/pdf?stream=true> (Stand: 27.10.2024), 1-2.
- Kundaragi, Prakash Basappa & Kadakol, Ajith (2015). Work stress of employee: A literature review. *International Journal of Advance Research and Innovative Ideas in Education* 1 (3).
- Leonhardt, Jennifer (2016). *Stressmanagement – Mit weniger Druck mehr erreichen*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag, 14.
- Litzcke, Sven; Schuh, Horst & Pletke, Matthias (2013). *Stress, Mobbing, Burn-out am Arbeitsplatz. Umgang mit Leistungsdruck – Belastungen im Beruf meistern – Mit Fragebögen, Checklisten, Übungen*. 6. Aufl. Berlin/Heidelberg: Springer Verlag, 2-3, 5.
- Mayring, Philipp (1991). Qualitative Inhaltsanalyse. In: Flick, Uwe; von Kardoff, Ernst; Keupp, Heiner; von Rosenstiel, Lutz & Wolff, Stephan (Hg.) *Handbuch qualitative Forschung: Grundlagen, Konzepte, Methoden und Anwendungen*. München: Beltz Verlag, 213.

- Mayring, Philipp (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 11. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz Verlag, 114-121.
- Mayring, Philipp (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken*. 12. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz Verlag, 50-51, 67.
- Mayring, Philipp (2016). *Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken*. 6. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.
- Mayring, Philipp & Gahleitner, Silke Birgitta (2010). Qualitative Inhaltsanalyse. In: Bock, Karin & Miethe, Ingrid (Hg.) *Handbuch qualitative Methoden in der Sozialen Arbeit*. Opladen/Farmington Hills: Verlag Barbara Budrich, 295-297.
- Moser-Mercer, Barbara (2003). Remote interpreting: Assessment of human factors and performance parameters. *Communicate! Summer 2003*.
https://www.academia.edu/117177384/Remote_interpreting_Assessment_of_human_factors_and_performance_parameters (Stand: 28.10.2024).
- Moser-Mercer, Barbara (2005). Remote Interpreting: Issues of Multi-Sensory Integration in a Multilingual Task. *Meta* 50 (2), 734, 736.
- Mouzourakis, Panayotis (1996). Videoconferencing: Techniques and challenges. *Interpreting 1:1*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.
- Mouzourakis, Panayotis (2003). *That feeling of being there: Vision and presence in remote interpreting*.
https://www.academia.edu/25852376/That_feeling_of_being_there_Vision_and_presence_in_remote_interpreting (Stand: 28.10.2024).
- Napier, Jemina; Skinner, Robert & Braun, Sabine (2018). Interpreting via video link: Mapping of the field. In: *Here or there: research on interpreting via video link*. Washington DC: Gallaudet University.
https://www.researchgate.net/publication/326113358_Interpreting_via_Video_Link_Mapping_of_the_Field (Stand: 28.10.2024), 1.
- Odendahl, Wolfgang (2012). *Bilaterales Konsekutivdolmetschen in der universitären Deutschausbildung in Taiwan*. Conference Paper.
https://www.researchgate.net/publication/263047222_Bilaterales_Konsekutivdolmetschen_in_der_universitären_Deutschausbildung_in_Taiwan (Stand: 28.10.2024).
- Perrez, Meinrad & Reicherts, Michael (1992). *Stress, Coping, and Health. A Situation-Behavior Approach. Theory, Methods, Applications*. Seattle/Toronto/Bern/Göttingen: Hogrefe & Huber Publishers.
- Pöchhacker, Franz (2016). *Introducing Interpreting Studies*. 2. Aufl. London/New York: Routledge, 179-181.
- Prunč, Erich (2010). Entwicklungslinien der Translationswissenschaft. Von den Asymmetrien der Sprachen zu den Asymmetrien der Macht. 2. Aufl. In: Kalverkämper, Hartwig & Schippel, Larisa (Hg.) *TRANSÜD Arbeiten zur Theorie und Praxis des Übersetzens und Dolmetschens*. Band 96. Berlin: Frank & Timme GmbH, 321-323.
- Rainey, Stacey (2013). *Current teaming practices in video relay service*. Masterarbeit. Western Oregon University. <https://core.ac.uk/download/pdf/228830901.pdf> (Stand: 29.10.2024), 7-8.

- Registry of Interpreters for the Deaf (RID) (2010). *Standard practice paper: Video Remote Interpreting*.
[https://www.maplecomm.ca/public/RID%20Standard%20Practice%20Paper%20-%20Video%20Remote%20Interpreting%20\(2010\).pdf](https://www.maplecomm.ca/public/RID%20Standard%20Practice%20Paper%20-%20Video%20Remote%20Interpreting%20(2010).pdf) (Stand: 29.10.2024), 1.
- Roziner, Ilan & Shlesinger, Miriam (2010). Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. *Interpreting* 12:2. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 235.
- Röhner, Jessica & Schütz, Astrid (2016). *Psychologie der Kommunikation*. 2. Aufl. Wiesbaden: Springer, 59.
- Schmidt, Lothar (2021). Stress. In: Wirtz, Markus Antonius (Hg.) *Dorsch. Lexikon der Psychologie*. <https://dorsch.hogrefe.com/stichwort/stress> (Stand: 29.10.2024).
- Tameling, Rainer (2014). *Stress und Stressbewältigung: Die Stresstheorien von Richard S. Lazarus und Aaron Antonovsky*. Hamburg: disserta Verlag.
- Taskforce RSI (2020). Simultan per Video – ein Thema für alle? *Universitas Mitteilungsblatt* 2/20, 11, 15.
- Verband der Konferenzdolmetscher im Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (VKD) im BDÜ e.V. (2024). *Für eine gute Tonqualität bei Videokonferenzen. Es braucht nicht viel, um guten Ton für das Ferndolmetschen zu liefern*. <https://vkd.bdue.de/fuer-auftraggeber/remote-interpreting/fuer-eine-gute-tonqualitaet-beim-ferndolmetschen> (Stand: 29.10.2024).
- Wadensjö, Cecilia (1998). *Interpreting as Interaction*. London/New York: Routledge.
- Wang, Jihong (2018). "It keeps me on my toes": Interpreters' perceptions of challenges in telephone interpreting and their coping strategies. *Target International Journal of Translation Studies* 30 (3). Amsterdam: John Benjamins Publishing Company, 432.
- Wang, Yue & Fan, Kaili (2021). Remote Interpreting from a Multimodal Perspective - A Case Study of Remote Simultaneous Interpreting. *Scholars International Journal of Linguistics and Literature*. Dubai: Scholars Middle East Publishers.
- Ziegler, Klaus & Gigliobianco, Sebastiano (2018). Present? Remote? Remotely present! New technological approaches to remote simultaneous conference interpreting. In: Fantinuoli, Claudio (Hg.) *Interpreting and technology*. Berlin: Language Science Press, 121, 123-125.

6. Anhang

Anhang 1: Einverständniserklärung sowie Zustimmungserklärung beziehungsweise Datenschutzmitteilung



**Zentrum für
Translationswissenschaft**

Gymnasiumstraße 50
1190 Wien
Web: <https://transvienna.univie.ac.at/>

Forschungsvorhaben: Masterarbeit mit dem Arbeitstitel
„Konsekutives Ferndolmetschen – Eine Studie zu Störfaktoren und Monitoringstrategien“

Datenerhebung durchgeführt von XY

Interviewteilnehmer/in:

Einverständniserklärung (ExpertInneninterview)

Hiermit bestätige ich, dass ich über das Forschungsvorhaben ausreichend informiert wurde und dass offene Fragen meinerseits von der Forscherin/dem Forscher zu meiner Zufriedenheit beantwortet wurden. Es ist mir bewusst, dass meine Teilnahme an der Datenerhebung freiwillig ist und ich diese jederzeit ohne Angaben von Gründen beenden kann. Ich bin damit einverstanden, dass das Interview aufgezeichnet wird und später in Schriftform übertragen werden kann. Dazu wird folgendes vereinbart:

- ☐ 1. Ich gebe meine Zustimmung zur Verwendung meiner personenbezogenen Daten im Rahmen des oben genannten Forschungsvorhabens. Angaben zu meiner Person wie Telefonnummer, Emailadresse oder Postadresse werden nicht veröffentlicht oder an Dritte weitergegeben.

Zur Verwendung von Fotos und/oder Videos wird folgendes vereinbart (bitte eine der folgenden Optionen auswählen und ankreuzen):

- ☐ 2A. Ich gebe meine Zustimmung, dass allfällige Fotos und/oder Videos, die während des Interviews oder der sonstigen Datenerhebung von mir gemacht werden, in wissenschaftlichen Arbeiten und Publikationen wiedergegeben werden dürfen.
- ☐ 2B. Ich bin nicht damit einverstanden, dass Fotos und/oder Videos, die während des Interviews oder der sonstigen Datenerhebung von mir gemacht werden, in irgendeiner Form veröffentlicht werden.

.....

Ort und Datum

.....

Name und Unterschrift

Zustimmungserklärung/Datenschutzmitteilung

Herzlichen Dank, dass Sie sich bereit erklärt haben, als Interviewpartner/in für eine Datenerhebung zur Abfassung einer Masterarbeit an der Universität Wien zur Verfügung zu stehen.

Abschlussarbeiten müssen laut Universitätsgesetz veröffentlicht werden (durch Aufstellen in der National- und Universitätsbibliothek), sie sind üblicherweise auch online zugänglich. Die Daten können von der Betreuerin/dem Betreuer und/oder der Begutachterin/dem Begutachter der wissenschaftlichen Arbeit für Zwecke der Leistungsbeurteilung eingesehen werden. Die erhobenen Daten dürfen gemäß Art 89 Abs 1 DSGVO grundsätzlich unbeschränkt gespeichert werden.

Die Inhalte des Interviews werden transkribiert und anonymisiert. Das Transkript des Interviews wird der Arbeit im Anhang beigelegt.

Sie können die Zustimmung zur Verwendung des Interviews jederzeit widerrufen. Jede Verwendung Ihrer Aussagen in einer wissenschaftlichen Arbeit, die bis zu diesem Zeitpunkt stattgefunden hat, ist allerdings rechtskonform und muss nicht aus der Arbeit entfernt werden.

Weiters besteht das Recht auf Auskunft durch die/den Verantwortlichen dieser Datenerhebung über die erhobenen personenbezogenen Daten sowie das Recht auf Berichtigung, Löschung, Einschränkung der Verarbeitung der Daten sowie ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung sowie das Recht auf Datenübertragbarkeit.

Wenn Sie Fragen zu dieser Datenerhebung haben, wenden Sie sich bitte gern an die/den Verantwortlichen der Untersuchung: XY (XY@unet.univie.ac.at), Student/in der Translation an der Universität Wien, Gymnasiumstraße 50, 1190 Wien.

Für grundsätzliche juristische Fragen im Zusammenhang mit der DSGVO/FOG und studentischer Forschung wenden Sie sich an den Datenschutzbeauftragten der Universität Wien, Dr. Daniel Stanonik, LL.M. (verarbeitungsverzeichnis@univie.ac.at). Zudem besteht das Recht der Beschwerde bei der Datenschutz-behörde (bspw. über dsb@dsb.gv.at).

Ich stimme der Verwendung meiner personenbezogenen Daten im Rahmen der wissenschaftlichen Arbeit hiermit zu.

Ort, Datum, Name

Anhang 2: Leitfaden für ExpertInneninterview

Leitfaden für ExpertInneninterview

„Störfaktoren während des konsekutiven Ferndolmetschens“

- Dauer: ca. 20 Minuten
- Acht Befragte
- Voraussetzungen:
 - Befragte müssen Erfahrung im Konsekutiven Ferndolmetschen (dh. in jenem Fall dialogisches Videodolmetschen) haben

Einleitende Fragen:

- Wie lange arbeiten Sie schon mit dem Konsekutiven Ferndolmetschen und in welchem Setting arbeiten Sie meistens?
- Wie oft arbeiten Sie damit im Durchschnitt?
- Von wo aus arbeiten Sie?
- Haben Sie ein eigenes verschließbares Arbeitszimmer?

Erklärung, was das Thema der Studie ist – Störfaktoren erläutern; Störfaktoren: Alles, was einen beim Arbeiten stört; interne vs. externe Störfaktoren (intern: auf die DolmetscherInnen bezogen, extern: auf die Umgebung bezogen (z.B. Technik, Arbeitsplatz etc.))

- Kennen Sie Störfaktoren?
- Welche Störfaktoren kommen in Ihrem Arbeitsalltag während des Konsekutiven Ferndolmetschens vor?
- Wie äußern sich diese Störfaktoren?
- **Alternativformulierung (falls die Frage nicht verstanden wird): In welcher Form nehmen Sie diese Störfaktoren wahr?**
- **Unterfrage: Was bewirken diese Störfaktoren?**
- **Unterfrage (falls es Thema wird): Welche Art von Panik/Stress empfinden Sie? Haben Sie ein Beispiel dafür?**
- Wie gehen Sie mit solchen Störfaktoren um?
- Welche Strategien wenden Sie dann an?
- **Unterfrage: Wird das kleine Bild auf dem Bildschirm genutzt?**
- **Unterfrage: Wie viele Informationen bekommen Sie vor dem Dolmetschauftrag?**

- **Unterfrage: Nutzen Sie auf dem Bildschirm Elemente, die Ihnen bei der Informationsgewinnung helfen?**

Anhang 3: Kodierleitfaden 1. Version

Kategorie	Beschreibung	Ankerbeispiele
Arbeitsbedingungen und Erfahrungen im Konsekutiven Ferndolmetschen	Diese Kategorie umfasst die Erfahrungen, das Setting, in dem die DolmetscherInnen arbeiten sowie ihren Arbeitsplatz. Darunter fällt auch die Häufigkeit des Konsekutiven Ferndolmetschens pro Woche beziehungsweise pro Monat. Auch die Verfügbarkeit eines verschließbaren Arbeitszimmers wird hierbei thematisiert.	<i>Seit Ende 2021, also seit zweieinhalb Jahren, ja, fast drei Jahre mittlerweile. (D6)</i> <i>In allen, Kommunaldolmetschen, also Polizei, alle Behörden, Krankenhäuser, Ämter, alles bis / außer / ich muss ganz kurz überlegen, ich habe sechs Stunden gedolmetscht. Was ich nicht habe, also keine Geschäftsgespräche, also keine zwischen Geschäftspartnern, Businessgespräche, das nicht, immer im sozialen Kommunalbereich. (D6)</i> <i>20 Stunden pro Woche. (D2)</i> <i>Von zu Hause, einfach im Wohnzimmer. (D6)</i> <i>Ich bin alleine, also ich habe keine Haustiere und während der Arbeitszeit ist keiner da, deswegen brauche ich kein Büro. (D6)</i>
Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens	Diese Kategorie umfasst jegliche Herausforderungen, die sich während des Konsekutiven Ferndolmetschens auf Seiten der DolmetscherInnen ergeben haben. Dazu zählen sowohl interne als auch externe Problematiken. Erstere	<i>Manchmal passiert es, dass beide Personen, also der Klient und der Berater nebeneinandersitzen, also halt nicht ganz nebeneinander aber halt im gleichen Zimmer und der Berater stellt den Laptop so hin, damit ich nur den Klienten</i>

	beinhalten zum Beispiel mangelnde Konzentration und Belastungen gesundheitlicher sowie psychologischer Natur. Zu den externen Problematiken gehören zum Beispiel Belastungen durch Hilfs- sowie Arbeitsmittel, Belastungen durch Lärmbelästigung und physische Beschwerden.	<i>sehe und den Berater gar nicht. Manchmal sehe ich nur den Klienten und nicht den Berater. (D8)</i> <i>Manchmal ist die Audioqualität nicht unbedingt optimal, im Sinne, dass / ich weiß es nicht, dass der Klient sitzt in einem Zimmer, wo man sehr / also man akustisch nicht wirklich versteht, was er spricht und er darf oft einmal nicht so nahe zum Laptop sitzen, zum Beispiel im Park oder so. Und das ist natürlich schwer zu verstehen, was er sagt. (D8)</i> <i>Ich habe ein paar Fälle gehabt, wo (...) das, was erzählt wurde, also das, was der Klient erzählt hat, extrem emotional belastend wirkt. Die Person selbst hat nicht geweint, aber das, was erzählt wurde, war schon extrem heftig, muss man sagen und es ist mir wahrscheinlich dreimal passiert oder viermal passiert, dass ich das, was ich gehört habe, sozusagen mitgenommen habe und wo ich, weiß nicht, einen Tag oder zwei Tage gebraucht habe, bis ich mich wieder fangen konnte. Das wäre auch so ein Störfaktor. (D8)</i>
--	--	--

		<i>Ja, zu den Hauptstörfaktoren schlechtes Internet, aber nicht von meiner Seite, weil bei mir ist es meistens nicht der Fall, sondern auf der Seite der Kunden, weil sie ganz oft, vor allem wenn es um Video geht, wenn sie Video eingeschaltet haben möchten, dann habe ich vor Kurzem heute ein Beispiel, eine Stunde Arbeit, dazwischen sechs Mal ist alles hängen geblieben, also keine Internetverbindung und dann denkt man jedes Mal, dass man nicht mehr verbunden wird, dass der Kunde verschwindet, weil das oft passiert und dass man manchmal unterbrochen wird [...]. (D6)</i> <i>[...] also ich benutze normalerweise Kopfhörer, die kleinen so AirPods. Und da nach 40 Minuten / weil normalerweise dauert eine Stunde oder eineinhalb Stunden. Nach 40 Minuten ich spüre schon, dass ich Kopfschmerzen habe, aber wegen der Stimme in den Ohren, weil normalerweise, wenn man sitzt, dann man hört auch andere Sachen, aber dort ich mache immer auf die</i>
--	--	--

		<i>lauteste Möglichkeit, um sie besser zu hören, aber dann habe ich Kopfschmerzen deswegen. (D4)</i>
Wahrnehmung von Belastungen und Störfaktoren beim Konsekutiven Ferndolmetschen	Diese Kategorie umfasst das Wahrnehmen von Belastungen und Störfaktoren von Seiten der DolmetscherInnen, die beim Konsekutiven Ferndolmetschen auftreten. Es geht darum, wie sich diese Belastungen und Störfaktoren äußern.	<i>Ja, dass man das am Ende des Tages / weil man keine Zeit hat, um das alles zu verarbeiten, um nachzudenken, später kommt es irgendwann in den Gedanken oder im Schlaf hat man diese ganzen Situationen oder was man alles hätte anders sagen können, weil das vielleicht ein sensibles Thema war [...]. (D6)</i> <i>Na ja, wenn ich die Stimme nicht mehr höre, dann natürlich ich kann nicht mehr weiter dolmetschen, weil ich den Originaltext nicht gehört habe oder wenn ich spüre, dass ich Kopfschmerzen habe, dann verstehe ich, dass ich mehr an meine Kopfschmerzen denke als mich zu fokussieren. Und ich verstehe, dass ich ein paar Wörter nicht gehört habe oder den Sinn irgendwie nicht ganz komplett erfasst habe, deswegen ich versuche, eine Verallgemeinerung / also zu verallgemeinern. (D4)</i> <i>Zum Beispiel wenn, ich weiß nicht, ich habe jetzt keine Internetausfälle aber manchmal</i>

		/ oft passiert es zum Beispiel an der Kundenseite, weil bei uns ist es so, man muss so ein / also mit dem Kabel auf Internet verbunden werden, das heißt, bei mir passiert das nicht sehr oft, aber es passiert manchmal, dass die Internetverbindung bei dem Kunden schlecht ist. Das heißt, das ist sehr störend. Meistens auch die Störfaktoren, die ich persönlich wahrnehme, passieren auf der Kundenseite [...]. (D3)
Auswirkungen von Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens auf die DolmetscherInnen	Diese Kategorie umfasst die Auswirkungen, die Belastungen und Störfaktoren auf die DolmetscherInnen während des Konsekutiven Ferndolmetschens haben. Auch die Gefühlslage der DolmetscherInnen soll dabei beschrieben werden. Dies können zum Beispiel Panik, Stress, Frustration und weitere Gemütszustände sein.	<i>Oftmals ist es so, dass ich das Gefühl habe, ich hätte irgendwie keinen Boden mehr unter den Füßen, weil ich plötzlich meine Aufmerksamkeit natürlich ganz woanders wegspringt und ich mich dazu zwingen, weil ich ja weiß, wo ich gerade bin, wieder zu der Konzentration zurückzukommen und dann ja, kann es vorkommen, dass ich irgendein Loch habe, allein von meinem Sprechfluss her, aber auch wenn ich nur zuhöre, dann äußert sich das eben so durch dieses Gefühl. Meine Konzentration ist jetzt weg, schnell zurück und dann dieses bisschen, ich habe vielleicht was nicht gehört oder ich habe was ausgelassen, ja ein</i>

		bisschen eine Art Panik vielleicht, Angst auch, weil natürlich einiges irgendwie auf dem Spiel steht und ich mich gut präsentieren möchte. Ja, aber ich glaube, das gehört dazu. (D7) Wenn es äußere Störfaktoren, wie meine Kinder sind, ärgert mich das insoweit und dann natürlich bin ich dann / also ist es für mich etwas schwieriger, mich zu konzentrieren im Nachhinein, weil ich ja eigentlich / weil ja klar ist, okay, jetzt habe ich Arbeitszeit, jetzt sollte ich mich eigentlich nur darauf konzentrieren und nicht auf irgendwelche anderen äußeren Dinge, aber sonst hat es eigentlich keine Auswirkungen. (D5) Es ist frustrierend, es ist nervig, weil ich kann einfach nicht normal arbeiten, aber nicht ruhig arbeiten. Ich muss mich um andere Faktoren kümmern, um andere Sachen kümmern und da ist meine Aufmerksamkeit natürlich aufgeteilt. (D4)
Strategien und Umgang der DolmetscherInnen mit Belastungen und Störfaktoren	Diese Kategorie umfasst die Strategien und den Umgang der DolmetscherInnen mit	(...) Manchmal muss ich mich vielleicht als ModeratorIn des Gesprächs mehr durchsetzen.

während des Konsekutiven Ferndolmetschens	Belastungen und Störfaktoren, die während des Konsekutiven Ferndolmetschens auftreten. Hierzu zählen Erfahrungen der DolmetscherInnen, die sie mit Belastungen und Störfaktoren gemacht haben und wie sie lösungsorientiert versuchen, diese Situationen zu lösen. Auch das <i>Turn taking</i> fällt unter diese Kategorie.	<i>Nicht gleichzeitig sprechen, unterbrechen. Wenn die Audioqualität zu schlecht ist, dann sage ich lieber gleich, dass es nicht funktioniert, bevor ich mehrmals im Laufe des Gesprächs unterbrechen oder nachfragen muss. (D8)</i> <i>Also außer eben sofort Bescheid geben, wenn wirklich so eine / etwas Längeres nicht gehört habe. Ich versuche ansonsten zu verallgemeinern [...]. (D4)</i> <i>Ja, ich versuche darauf hinzuweisen, dass es nicht an mir liegt, dass es zum Beispiel an der Technik liegt, oder ich versuche zu erklären, dass man auch mitwirken muss, um gute Dolmetschqualität zu gewährleisten oder es mir zu erlauben, gut meine Arbeit zu machen. Ich versuche immer das zu kommunizieren und den Grund zu erklären, um dann weiter das Gespräch so professionell wie möglich zu führen. (D2)</i>
Nutzung des eigenen Ebenbildes der DolmetscherInnen auf dem Monitor für Kontroll- und Anpassungszwecke	Diese Kategorie umfasst die Nutzung des eigenen Ebenbildes auf dem Monitor, der für die Selbstkontrolle der DolmetscherInnen dient. Hierzu werden die DolmetscherInnen zur Reflexion angeregt, ob diese	<i>Meistens die anderen, weil, ich weiß nicht, beim Videodolmetschen habe ich das Bedürfnis, dass ich mir die Lippen der Personen noch mehr anschau während sie sprechen,</i>

	Möglichkeit der Sicht auf das eigene Ebenbild eine Hilfestellung oder gar eine Beeinträchtigung für sie darstellt. Außerdem werden hierbei auch die Gestik, Mimik und Körperhaltung der DolmetscherInnen berücksichtigt.	<i>aber zwischendurch schaue ich mich selber aber auch an. (D8)</i> <i>Ja, mir ist aufgefallen, dass ich meine Hände eigentlich schon verwende, hätte ich nicht gedacht, aber das ist mir vor Kurzem aufgefallen. Eh dank so einem Ferndolmetschen. (D8)</i> <i>Ich glaube, mich lenkt das eher ab, als es mir zu helfen, als mir zu helfen, deswegen bis auf wenige Blicke würde ich das nicht so benutzen tatsächlich, wie es vielleicht manch anderer benutzt. (D7)</i>
Informationen vor und während des Dolmetschauftrags	Diese Kategorie umfasst die Informationen, die die DolmetscherInnen eventuell vor und während des Dolmetschauftrags erhalten. Dies können jegliche Hinweise sein, die den DolmetscherInnen bei der Informationsgewinnung helfen.	<i>Mal sind es Informationen, mal sind es keine und wenn es Informationen sind, dann sind das vielleicht ein, zwei Dateien, Textdateien, die man bekommt. Vielleicht auch eine Powerpoint-Präsentation mit ein paar Hinweisen. Meistens gibt es ja auch noch in den Mails an sich irgendwelche Hinweise. (D7)</i> <i>Das ist immer unterschiedlich. Okay, ich würde sagen, wenn es um Konsekutivaufträge geht, kriegt man tendenziell weniger Informationen. Ich bekomme eher selten zum Beispiel Präsentationen oder</i>

		<i>Unterlagen im Voraus. Was ich immer bekomme, sind Informationen wie der thematische Bereich, aber das kann auch sehr allgemein formuliert werden. Oder was mir ab und zu kommuniziert wird, ist einfach der Zweck des Gesprächs, keine Ahnung, es ist eine Sozialberatung oder es ist eine / keine Ahnung, eine Vorsorgeuntersuchung oder was auch immer. Ja, manchmal wird mir auch gesagt, wie alt der oder die Patientin ist. Und manchmal, wenn es um medizinische Probleme geht, bekomme ich eine Zusammenfassung von dem, was das Problem sein könnte. Aber ich bekomme zum Beispiel nicht die Anamnese des Patienten oder der Patientin.</i> <i>(D1)</i> <i>Was ich so visuell noch verwende, ist zum Beispiel einfach zu schauen, wie alt oder jung die Gesprächspartnerinnen sind, ob sie Begleitung haben, wo sie sind. Manchmal kann man das ein bisschen sehen, manchmal nicht beziehungsweise, wenn irgendwelche Geräte oder so herumstehen. Das könnte man</i>
--	--	--

		<i>vielleicht auch sehen, falls sie dann relevant sind für das Gespräch. (D1)</i>
--	--	---

Anhang 4: Kodierleitfaden 2. Version

Kategorie	Beschreibung	Ankerbeispiele
Arbeitsbedingungen und Erfahrungen im Konsekutiven Ferndolmetschen	Diese Kategorie umfasst die Erfahrungen, das Setting, in dem die DolmetscherInnen arbeiten sowie ihren Arbeitsplatz. Darunter fällt auch die Häufigkeit des Konsekutiven Ferndolmetschens pro Woche beziehungsweise pro Monat. Auch die Verfügbarkeit eines verschließbaren Arbeitszimmers wird hierbei thematisiert.	<i>Seit Ende 2021, also seit zweieinhalb Jahren, ja, fast drei Jahre mittlerweile. (D6)</i> <i>In allen, Kommunaldolmetschen, also Polizei, alle Behörden, Krankenhäuser, Ämter, alles bis / außer / ich muss ganz kurz überlegen, ich habe sechs Stunden gedolmetscht. Was ich nicht habe, also keine Geschäftsgespräche, also keine zwischen Geschäftspartnern, Businessgespräche, das nicht, immer im sozialen Kommunalbereich. (D6)</i> <i>20 Stunden pro Woche. (D2)</i> <i>Von zu Hause, einfach im Wohnzimmer. (D6)</i> <i>Ich bin alleine, also ich habe keine Haustiere und während der Arbeitszeit ist keiner da, deswegen brauche ich kein Büro. (D6)</i>
Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens	Diese Kategorie umfasst jegliche Herausforderungen, die sich während des Konsekutiven Ferndolmetschens auf Seiten der DolmetscherInnen ergeben haben. Dazu zählen sowohl interne als auch externe Problematiken. Erstere	<i>Manchmal passiert es, dass beide Personen, also der Klient und der Berater nebeneinandersitzen, also halt nicht ganz nebeneinander aber halt im gleichen Zimmer und der Berater stellt den Laptop so hin, damit ich nur den Klienten</i>

	beinhalten zum Beispiel mangelnde Konzentration und Belastungen gesundheitlicher sowie psychologischer Natur. Zu den externen Problematiken gehören zum Beispiel Belastungen durch Hilfs- sowie Arbeitsmittel, Belastungen durch Lärmbelästigung und physische Beschwerden.	<i>sehe und den Berater gar nicht. Manchmal sehe ich nur den Klienten und nicht den Berater. (D8)</i> <i>Manchmal ist die Audioqualität nicht unbedingt optimal, im Sinne, dass / ich weiß es nicht, dass der Klient sitzt in einem Zimmer, wo man sehr / also man akustisch nicht wirklich versteht, was er spricht und er darf oft einmal nicht so nahe zum Laptop sitzen, zum Beispiel im Park oder so. Und das ist natürlich schwer zu verstehen, was er sagt. (D8)</i> <i>Ich habe ein paar Fälle gehabt, wo (...) das, was erzählt wurde, also das, was der Klient erzählt hat, extrem emotional belastend wirkt. Die Person selbst hat nicht geweint, aber das, was erzählt wurde, war schon extrem heftig, muss man sagen und es ist mir wahrscheinlich dreimal passiert oder viermal passiert, dass ich das, was ich gehört habe, sozusagen mitgenommen habe und wo ich, weiß nicht, einen Tag oder zwei Tage gebraucht habe, bis ich mich wieder fangen konnte. Das wäre auch so ein Störfaktor. (D8)</i>
--	--	--

		<i>Ja, zu den Hauptstörfaktoren schlechtes Internet, aber nicht von meiner Seite, weil bei mir ist es meistens nicht der Fall, sondern auf der Seite der Kunden, weil sie ganz oft, vor allem wenn es um Video geht, wenn sie Video eingeschaltet haben möchten, dann habe ich vor Kurzem heute ein Beispiel, eine Stunde Arbeit, dazwischen sechs Mal ist alles hängen geblieben, also keine Internetverbindung und dann denkt man jedes Mal, dass man nicht mehr verbunden wird, dass der Kunde verschwindet, weil das oft passiert und dass man manchmal unterbrochen wird [...]. (D6)</i> <i>[...] also ich benutze normalerweise Kopfhörer, die kleinen so AirPods. Und da nach 40 Minuten / weil normalerweise dauert eine Stunde oder eineinhalb Stunden. Nach 40 Minuten ich spüre schon, dass ich Kopfschmerzen habe, aber wegen der Stimme in den Ohren, weil normalerweise, wenn man sitzt, dann man hört auch andere Sachen, aber dort ich mache immer auf die</i>
--	--	--

		<i>lauteste Möglichkeit, um sie besser zu hören, aber dann habe ich Kopfschmerzen deswegen. (D4)</i>
Wahrnehmung von Belastungen und Störfaktoren beim Konsekutiven Ferndolmetschen	Diese Kategorie umfasst das Wahrnehmen von Belastungen und Störfaktoren von Seiten der DolmetscherInnen, die beim Konsekutiven Ferndolmetschen auftreten. Es geht darum, wie sich diese Belastungen und Störfaktoren äußern.	<i>Ja, dass man das am Ende des Tages / weil man keine Zeit hat, um das alles zu verarbeiten, um nachzudenken, später kommt es irgendwann in den Gedanken oder im Schlaf hat man diese ganzen Situationen oder was man alles hätte anders sagen können, weil das vielleicht ein sensibles Thema war [...]. (D6)</i> <i>Na ja, wenn ich die Stimme nicht mehr höre, dann natürlich ich kann nicht mehr weiter dolmetschen, weil ich den Originaltext nicht gehört habe oder wenn ich spüre, dass ich Kopfschmerzen habe, dann verstehe ich, dass ich mehr an meine Kopfschmerzen denke als mich zu fokussieren. Und ich verstehe, dass ich ein paar Wörter nicht gehört habe oder den Sinn irgendwie nicht ganz komplett erfasst habe, deswegen ich versuche, eine Verallgemeinerung / also zu verallgemeinern. (D4)</i> <i>Zum Beispiel wenn, ich weiß nicht, ich habe jetzt keine Internetausfälle aber manchmal</i>

		/ oft passiert es zum Beispiel an der Kundenseite, weil bei uns ist es so, man muss so ein / also mit dem Kabel auf Internet verbunden werden, das heißt, bei mir passiert das nicht sehr oft, aber es passiert manchmal, dass die Internetverbindung bei dem Kunden schlecht ist. Das heißt, das ist sehr störend. Meistens auch die Störfaktoren, die ich persönlich wahrnehme, passieren auf der Kundenseite [...]. (D3)
Auswirkungen von Belastungen und Störfaktoren während des Konsekutiven Ferndolmetschens auf die DolmetscherInnen	Diese Kategorie umfasst die Auswirkungen, die Belastungen und Störfaktoren auf die DolmetscherInnen während des Konsekutiven Ferndolmetschens haben. Auch die Gefühlslage der DolmetscherInnen soll dabei beschrieben werden. Dies können zum Beispiel Panik, Stress, Frustration und weitere Gemütszustände sein.	<i>Oftmals ist es so, dass ich das Gefühl habe, ich hätte irgendwie keinen Boden mehr unter den Füßen, weil ich plötzlich meine Aufmerksamkeit natürlich ganz woanders wegspringt und ich mich dazu zwingen, weil ich ja weiß, wo ich gerade bin, wieder zu der Konzentration zurückzukommen und dann ja, kann es vorkommen, dass ich irgendein Loch habe, allein von meinem Sprechfluss her, aber auch wenn ich nur zuhöre, dann äußert sich das eben so durch dieses Gefühl. Meine Konzentration ist jetzt weg, schnell zurück und dann dieses bisschen, ich habe vielleicht was nicht gehört oder ich habe was ausgelassen, ja ein</i>

		bisschen eine Art Panik vielleicht, Angst auch, weil natürlich einiges irgendwie auf dem Spiel steht und ich mich gut präsentieren möchte. Ja, aber ich glaube, das gehört dazu. (D7) Wenn es äußere Störfaktoren, wie meine Kinder sind, ärgert mich das insoweit und dann natürlich bin ich dann / also ist es für mich etwas schwieriger, mich zu konzentrieren im Nachhinein, weil ich ja eigentlich / weil ja klar ist, okay, jetzt habe ich Arbeitszeit, jetzt sollte ich mich eigentlich nur darauf konzentrieren und nicht auf irgendwelche anderen äußeren Dinge, aber sonst hat es eigentlich keine Auswirkungen. (D5) Es ist frustrierend, es ist nervig, weil ich kann einfach nicht normal arbeiten, aber nicht ruhig arbeiten. Ich muss mich um andere Faktoren kümmern, um andere Sachen kümmern und da ist meine Aufmerksamkeit natürlich aufgeteilt. (D4)
Strategien und Umgang der DolmetscherInnen mit Belastungen und Störfaktoren	Diese Kategorie umfasst die Strategien und den Umgang der DolmetscherInnen mit	(...) Manchmal muss ich mich vielleicht als ModeratorIn des Gesprächs mehr durchsetzen.

während des Konsekutiven Ferndolmetschens	Belastungen und Störfaktoren, die während des Konsekutiven Ferndolmetschens auftreten. Hierzu zählen Erfahrungen der DolmetscherInnen, die sie mit Belastungen und Störfaktoren gemacht haben und wie sie lösungsorientiert versuchen, diese Situationen zu lösen. Auch das <i>Turn taking</i> fällt unter diese Kategorie.	<i>Nicht gleichzeitig sprechen, unterbrechen. Wenn die Audioqualität zu schlecht ist, dann sage ich lieber gleich, dass es nicht funktioniert, bevor ich mehrmals im Laufe des Gesprächs unterbrechen oder nachfragen muss. (D8)</i> <i>Also außer eben sofort Bescheid geben, wenn wirklich so eine / etwas Längeres nicht gehört habe. Ich versuche ansonsten zu verallgemeinern [...]. (D4)</i> <i>Ja, ich versuche darauf hinzuweisen, dass es nicht an mir liegt, dass es zum Beispiel an der Technik liegt, oder ich versuche zu erklären, dass man auch mitwirken muss, um gute Dolmetschqualität zu gewährleisten oder es mir zu erlauben, gut meine Arbeit zu machen. Ich versuche immer das zu kommunizieren und den Grund zu erklären, um dann weiter das Gespräch so professionell wie möglich zu führen. (D2)</i>
Nutzung des eigenen Ebenbildes der DolmetscherInnen auf dem Monitor für Kontroll- und Anpassungszwecke	Diese Kategorie umfasst die Nutzung des eigenen Ebenbildes auf dem Monitor, der für die Selbstkontrolle der DolmetscherInnen dient. Hierzu werden die DolmetscherInnen zur Reflexion angeregt, ob diese	<i>Meistens die anderen, weil, ich weiß nicht, beim Videodolmetschen habe ich das Bedürfnis, dass ich mir die Lippen der Personen noch mehr anschau während sie sprechen,</i>

	Möglichkeit der Sicht auf das eigene Ebenbild eine Hilfestellung oder gar eine Beeinträchtigung für sie darstellt. Außerdem werden hierbei auch die Gestik, Mimik und Körperhaltung der DolmetscherInnen berücksichtigt.	<i>aber zwischendurch schaue ich mich selber aber auch an. (D8)</i> <i>Ja, mir ist aufgefallen, dass ich meine Hände eigentlich schon verwende, hätte ich nicht gedacht, aber das ist mir vor Kurzem aufgefallen. Eh dank so einem Ferndolmetschen. (D8)</i> <i>Ich glaube, mich lenkt das eher ab, als es mir zu helfen, als mir zu helfen, deswegen bis auf wenige Blicke würde ich das nicht so benutzen tatsächlich, wie es vielleicht manch anderer benutzt. (D7)</i>
Informationen vor und während des Dolmetschauftrags	Diese Kategorie umfasst die Informationen, die die DolmetscherInnen eventuell vor und während des Dolmetschauftrags erhalten. Dies können jegliche Hinweise sein, die den DolmetscherInnen bei der Informationsgewinnung helfen.	<i>Mal sind es Informationen, mal sind es keine und wenn es Informationen sind, dann sind das vielleicht ein, zwei Dateien, Textdateien, die man bekommt. Vielleicht auch eine Powerpoint-Präsentation mit ein paar Hinweisen. Meistens gibt es ja auch noch in den Mails an sich irgendwelche Hinweise. (D7)</i> <i>Das ist immer unterschiedlich. Okay, ich würde sagen, wenn es um Konsekutivaufträge geht, kriegt man tendenziell weniger Informationen. Ich bekomme eher selten zum Beispiel Präsentationen oder</i>

		<i>Unterlagen im Voraus. Was ich immer bekomme, sind Informationen wie der thematische Bereich, aber das kann auch sehr allgemein formuliert werden. Oder was mir ab und zu kommuniziert wird, ist einfach der Zweck des Gesprächs, keine Ahnung, es ist eine Sozialberatung oder es ist eine / keine Ahnung, eine Vorsorgeuntersuchung oder was auch immer. Ja, manchmal wird mir auch gesagt, wie alt der oder die Patientin ist. Und manchmal, wenn es um medizinische Probleme geht, bekomme ich eine Zusammenfassung von dem, was das Problem sein könnte. Aber ich bekomme zum Beispiel nicht die Anamnese des Patienten oder der Patientin.</i> <i>(D1)</i> <i>Was ich so visuell noch verwende, ist zum Beispiel einfach zu schauen, wie alt oder jung die Gesprächspartnerinnen sind, ob sie Begleitung haben, wo sie sind. Manchmal kann man das ein bisschen sehen, manchmal nicht beziehungsweise, wenn irgendwelche Geräte oder so herumstehen. Das könnte man</i>
--	--	--

		<i>vielleicht auch sehen, falls sie dann relevant sind für das Gespräch. (D1)</i>
Unterschied zwischen Ferndolmetschen und Vor-Ort-Dolmetschen	Diese Kategorie umfasst die Unterschiede, die zwischen dem Ferndolmetschen und Vor-Ort-Dolmetschen auftreten.	<i>Ich glaube im Raum, wenn man dort präsent ist, tritt dieser Faktor gar nicht auf. (D2)</i>
Nutzung von Arbeitspausen	Diese Kategorie umfasst die Nutzung von Arbeitspausen. Diese werden von DolmetscherInnen manchmal während des Konsekutiven Ferndolmetschens genommen. Dabei erzählen sie, was sie tun, um während der Pausen herunterzukommen.	<i>Wenn ich mal selber unruhig werde, wenn ich so frustriert bin, dann nehme ich einfach eine Pause. Es ist bei uns erlaubt, Pausen zu nehmen zwischen den Gesprächen und in diesen Pausen versuche ich einfach so mal Wasser zu trinken oder was Süßes zu essen, einfach mich abzuschalten, mal aus dem Fenster rausschauen, einfach mich ablenken und diese Situation, diese frustrierende Situation vergessen einfach [...]. (D2)</i> <i>Aufstehen, in das Fenster schauen, Wasser holen. (D6)</i> <i>Ja, etwas ganz anderes tun, weil / um einfach von der Situation wegzukommen. (D6)</i>
Gesprächsbeteiligte	Diese Kategorie umfasst die Gesprächsbeteiligten, die während der Dolmetschung anwesend sind.	<i>[...] also für die Gefangenen, die zum Beispiel mit Sozialdienst oder mit Psychologen sprechen [...]. (D3)</i>

		<i>[...] Also die zuständige Person von diesen Mütter-Kinder-Häusern und die Mütter und Kinder und so weiter. (D4)</i> <i>Normalerweise ist nur ein Berater und ich. (D4)</i> <i>Oder drei Personen. (D4)</i> <i>[...] Meistens ist dann eben eine Klientin oder ein Klient dabei, dann je nachdem von welcher Institution, dann sind da meistens auch noch ein oder zwei Personen anwesend und ich [...]. (D5)</i> <i>Manchmal ist es so, dass zum Beispiel der Berater im Park sitzt mit dem Klienten oder der Klient nicht im Park sitzt, sondern der geht quasi zur XY und sitzt zusammen dort in einem Besprechungsraum oder manchmal sind die in einer Justizanstalt. Also das wäre halt / und ganz ganz selten ist es vorgekommen, dass die Person schon in Rumänien ist, also dass der Klient schon in Rumänien ist. Der Berater wollte noch einmal mit ihm kommunizieren. (D8)</i>
--	--	--

Persönliche Einstellung der DolmetscherInnen zum Monitoring	Diese Kategorie umfasst die persönliche Einstellung der DolmetscherInnen zum Monitoring. Dabei erzählen sie, ob das Monitoring für sie ablenkend oder gar hilfreich während des Konsekutiven Ferndolmetschens ist.	<i>[...] zweitens es würde mich ablenken, glaube ich, weil wenn ich auch persönlich irgendwo bin und dolmetsche, ich sehe mich selbst auch nicht. Also das ist / klar, ich habe jetzt die Möglichkeit, aber ich glaube, es ist extremst ablenkend [...]. (D3)</i> <i>[...] weil das wäre für mich eine Ablenkung. (D3)</i> <i>[...] aber ich finde / es ist auch jetzt versuche / wenn ich mit dir spreche, und ich sehe mich, es lenkt mich ab. (D3)</i> <i>Ja, vor allem ich glaube, es fällt auch einfach auf, wenn man sich tatsächlich selbst beobachtet. Und also, das sieht man ja am Bildschirm auch, wie man sich bewegt und wo man hinschaut. Deswegen finde ich das dann auch von der Seite gar nicht so vorteilhaft mit dem Monitoring. (D7)</i>
Arbeitsmaterialien der DolmetscherInnen	Diese Kategorie umfasst die Arbeitsmaterialien der DolmetscherInnen.	<i>[...] also ich benutze normalerweise Kopfhörer, die kleinen so AirPods [...]. (D4)</i> <i>[...] Ich weiß nicht, ob es bei allen so ist, aber es ist wichtig, dass man zwei Bildschirme hat</i>

		<i>und immer wieder nachschauen kann. (D6)</i>
Fachliche Voraussetzungen der DolmetscherInnen	Diese Kategorie umfasst die fachlichen Voraussetzungen der DolmetscherInnen. Neben technischen Voraussetzungen, die die DolmetscherInnen für eine gelungene Ferndolmetschung erfüllen müssen, sind auch fachliche Voraussetzungen notwendig.	<i>[...] weil mir geht es meistens um die / um das Fachvokabular. Das muss ich generell wissen. (D6)</i> <i>[...] Das muss auch alles recherchiert werden, wenn man dort nicht wohnt [...]. (D6)</i>

Anhang 5: Ausgewähltes Interviewtranskript

- 1 I: Gut, dann können wir eigentlich beginnen. Und zwar stelle ich dir jetzt mal ein paar Fragen,
2 die sind ganz allgemein. Zum Beispiel, wie lange arbeitest du eigentlich schon mit dem
3 Konsekutiven Ferndolmetschen?
- 4 D8: Ich habe 2022 angefangen.
- 5 I: Also noch nicht so lange kann man sagen, aber ein bisschen Erfahrung hast du auch schon.
- 6 D8: Aber es kommt ziemlich oft vor, also ich habe seit nicht langem angefangen, aber es kommt
7 ziemlich oft vor.
- 8 I: Dazu werde ich dir eh noch eine Frage stellen, wie häufig das vorkommt und wenn du zum
9 Beispiel konsekutiv ferndolmetscht, in welchem Setting findet das meistens statt?
- 10 D8: Seit 2021 dolmetsche ich für die XY und sie brauchen das sehr oft. Was das Setting betrifft,
11 kommt darauf an. Manchmal ist es so, dass zum Beispiel der Berater im Park sitzt mit dem
12 Klienten oder der Klient nicht im Park sitzt, sondern der geht quasi zur XY und sitzt zusammen
13 dort in einem Besprechungsraum oder manchmal sind die in einer Justizanstalt. Also das wäre
14 halt / und ganz ganz selten ist es vorgekommen, dass die Person schon in Rumänien ist, also
15 dass der Klient schon in Rumänien ist. Der Berater wollte noch einmal mit ihm kommunizieren.
- 16 I: Okay, und zum Beispiel medizinische Settings oder, weiß ich nicht, behördliche /
17 Behördenwege oder so etwas, eher weniger?
- 18 D8: Eher weniger. Einmal habe ich für die Weltbank gedolmetscht. Das war so eine
19 Besprechung mit der rumänischen Krankenkasse.
- 20 I: Okay.
- 21 D8: Aber eher selten.
- 22 I: Und wie oft arbeitest du damit im Durchschnitt? Also du hast gesagt, das kommt relativ häufig
23 vor. Kannst du ungefähr sagen, wie oft das ist in der Woche oder im Monat?
- 24 D8: (...) Zirka drei Mal im Monat.
- 25 I: Okay. Also natürlich, manchmal gibt es wahrscheinlich Monate, wo es häufiger vorkommt,
26 manchmal weniger.
- 27 D8: Aber durchschnittlich würde ich drei Mal im Monat sagen.

28 I: Okay.

29 D8: Und sonst alles per Telefon.

30 I: Okay. Und von wo aus arbeitest du dann meistens?

31 D8: In meiner Arbeit habe ich mein eigenes Büro und da ich das Dolmetschen als
 32 Nebenbeschäftigung genehmigt bekommen habe, darf ich in meinem Büro das machen. Also
 33 meistens so und manchmal, wenn ich um die Uhrzeit zu Hause bin, dann mache ich es von
 34 meinem Büro.

35 I: Okay. Zum Beispiel, wenn du in der Arbeit bist oder eben zu Hause, hast du da so einen
 36 ruhigen Arbeitsplatz, also so ein verschließbares Arbeitszimmer zum Beispiel, wo du dich
 37 zurückziehen kannst?

38 D8: Ja, das ist mir sehr wichtig. Ansonsten wäre es sehr stressig.

39 I: Ja, das stimmt. Genau, das ist so eine Überleitung zu meinem Thema, weil du gesagt hast:
 40 *Sonst wäre es sehr stressig*. Es geht in meiner Studie um Störfaktoren, die eben während des
 41 Konsekutiven Ferndolmetschens vorkommen, und zwar per Video, also Videodolmetschen vor
 42 allem oder / genau, Videodolmetschen. Und ich untersuche interne und externe Störfaktoren.
 43 Also interne Störfaktoren sind Störfaktoren, die uns selbst betreffen, also sei es mangelnde
 44 Konzentration oder Belastungen psychologischer Natur oder gesundheitlicher, wenn wir uns
 45 mal nicht so gut fühlen, zum Beispiel. Und externe Störfaktoren sind all das, was uns / was wir
 46 eigentlich nicht wirklich beeinflussen können, also das kann zum Beispiel die Technik sein oder
 47 der Arbeitsplatz an sich. Genau, also es ist eher auf die Umgebung bezogen. Und ich wollte
 48 dich mal fragen, ob du solche Störfaktoren kennst? Zum Beispiel aus deinem Arbeitsalltag.

49 D8: Mit welchen soll ich anfangen? Gibt es eine gewisse Reihenfolge oder sowas?

50 I: Nein, du kannst einfach drauflos sprechen, also du musst das jetzt auch nicht kategorisieren.

51 D8: Okay. (...) Also in dem Fall gilt das Ferndolmetschen, nur das, was mit Video stattfindet?

52 I: Genau, also Ferndolmetschen ist ja theoretisch auch Telefondolmetschen, aber ich untersuche
 53 tatsächlich nur das Videodolmetschen.

54 D8: Manchmal passiert es, dass beide Personen, also der Klient und der Berater
 55 nebeneinandersitzen, also halt nicht ganz nebeneinander aber halt im gleichen Zimmer und der
 56 Berater stellt den Laptop so hin, damit ich nur den Klienten sehe und den Berater gar nicht.
 57 Manchmal sehe ich nur den Klienten und nicht den Berater. Manchmal ist die Audioqualität
 58 nicht unbedingt optimal, im Sinne, dass / ich weiß es nicht, dass der Klient sitzt in einem

59 Zimmer, wo man sehr / also man akustisch nicht wirklich versteht, was er spricht und er darf
60 oft einmal nicht so nahe zum Laptop sitzen, zum Beispiel im Park oder so. Und das ist natürlich
61 schwer zu verstehen, was er sagt. Genau, dann kommen wir zum Thema Unterbrechungen, weil
62 es gibt manche Situationen, wo die Personen / beide, also der Klient und der Berater nicht
63 wirklich warten bis die andere Person fertig ist und dann sprechen sie gleichzeitig und deswegen
64 muss man als Dolmetscher der Schiedsrichter mehr oder weniger sein, weil das ist sehr wichtig.
65 Das habe ich im Laufe der Zeit gelernt, wirklich rechtzeitig Bescheid sagen, dass ich noch nicht
66 fertig bin mit der Dolmetschung zum Beispiel und dass ich gerne aussprechen möchte, und
67 dann können wir weitermachen. Das wäre auch so ein Störungsfaktor. Manchmal kommt es
68 vor, dass ich Personen aus Afrika dolmetsche, auch für die XY. Also alles, was ich bis jetzt
69 erzählt habe, ist für die XY. Die Personen zum Beispiel stellen einen Asylantrag und dann
70 warten sie auf die Entscheidung des Gerichts und manchmal kommt es vor, dass der Klient
71 weint, weil die Situation sehr schwer ist, der Antrag wird abgelehnt, sie müssen Österreich
72 verlassen und so weiter und / also sie haben sowieso einen sehr, wie soll ich sagen, starken
73 Akzent. Die Personen, die aus Afrika kommen mit einem sehr starken Akzent und das ist
74 sowieso schwer und dazu kommt manchmal, wie gesagt, das Weinen und das macht alles ein
75 bisschen unverständlich.

76 I: Und, wenn sie zum Beispiel, ich unterbreche dich ganz kurz, wenn sie zum Beispiel weinen,
77 spiegelt sich das dann auf deinen Gemütszustand wider, also ist das dann so, dass du da
78 emotional wirst oder wie gehst / oder wäre das auch so ein interner Störfaktor zum Beispiel,
79 wenn sie weinen, dass das auf dich quasi, wie soll ich sagen, projiziert?

80 D8: Ja, verstehe. (...) Das mit dem Weinen nicht ganz, aber es gibt andere Sachen, die
81 emotionale Auswirkungen haben. Vielleicht komme ich gleich dazu. (...) Ja, dann machen wir
82 das gleich, bevor wir das vergessen. Ich habe ein paar Fälle gehabt, wo (...) das, was erzählt
83 wurde, also das, was der Klient erzählt hat, extrem emotional belastend wirkt. Die Person selbst
84 hat nicht geweint, aber das, was erzählt wurde, war schon extrem heftig, muss man sagen und
85 es ist mir wahrscheinlich dreimal passiert oder viermal passiert, dass ich das, was ich gehört
86 habe, sozusagen mitgenommen habe und wo ich, weiß nicht, einen Tag oder zwei Tage
87 gebraucht habe, bis ich mich wieder fangen konnte. Das wäre auch so ein Störungsfaktor. Was
88 anderes /. Ich habe zum Beispiel vor Kurzem eine Situation erlebt, wo der Klient extrem viel
89 geschimpft hat. Es war wirklich das erste Mal, wo ich so viele Schimpfwörter dolmetschen
90 musste oder durfte, je nachdem wie man es nimmt (lachen). Das war auch unangenehm, muss
91 ich sagen. Erstens aus der Perspektive des Wortschatzes aber zweitens, auch weil ich wusste
92 und ich konnte sehen, dass die Beraterin sich wirklich sehr bemüht, der Person zu helfen und
93 ich war die Person, die quasi eine sehr unpassende und unangenehme Botschaft überbringen
94 musste. Das hat mich auch gestört.

95 I: Das ist verständlich (lachen). Ich will dich nicht unterbrechen, aber diese / genau diese / das,
96 was du genannt hast mit den Schimpfwörtern oder mit den traurigen Ereignissen, zum Beispiel
97 wenn du vor Ort bist, kannst du dann, wenn du dann nach Hause fährst, beispielsweise in der
98 U-Bahn, kannst du das quasi so zurücklassen? Und, wenn du aber von zu Hause aus
99 dolmetschst, bist du dann quasi / hast du diese Zeit nicht, um das zu verarbeiten zum Beispiel,
100 das meinte ich. Das ist ja auch die Problematik beim Videodolmetschen.

101 D8: Ja, das stimmt. Ja, also wie gesagt, zum Glück mache ich das oft in der Arbeit und aus
102 diesem Grund, bis ich nach Hause komme, habe ich schon vergessen aber der allererste Fall bei
103 der XY war unvergesslich. Also ich habe, glaube ich, zwei Wochen gebraucht obwohl ich vor
104 Ort war. Es war nicht Ferndolmetschen, es war vor Ort und nicht von zu Hause aus oder sonst
105 was. Ich war in einer Justizanstalt und das, was ich dort gehört habe, hat mich so geprägt, dass
106 ich zwei Wochen daran gedacht habe.

107 I: Ja, okay. Ja, danke auf jeden Fall für die zahlreichen Beispiele. Und wie / was bewirken diese
108 Störfaktoren bei dir? Also wie wirkt sich das dann auf dich aus?

109 D8: (...) Manchmal muss ich mich vielleicht als Moderatorin des Gesprächs mehr durchsetzen.
110 Nicht gleichzeitig sprechen, unterbrechen. Wenn die Audioqualität zu schlecht ist, dann sage
111 ich lieber gleich, dass es nicht funktioniert, bevor ich mehrmals im Laufe des Gesprächs
112 unterbrechen oder nachfragen muss. Das, was wir vorher besprochen haben, dass ich die
113 anderen Personen, die anderen Teilnehmer, Gesprächsteilnehmer nicht unbedingt sehe, ist mir
114 irgendwie bewusst, dass man nicht wirklich was dagegen tun kann in dem Setting und deswegen
115 lasse ich es so, weil ich weiß, dass es keine Lösung gibt in dem Fall. Sie haben nur einen Laptop,
116 deswegen kann man nicht mehr verlangen. (...) Ich weiß nicht, was sonst.

117 I: Okay. Nein, das passt schon also das ist schon in Ordnung so. Das heißt du hast mir jetzt eh
118 gesagt, wie du mit solchen Störfaktoren umgehst und wenn du zum Beispiel / mich würde jetzt
119 interessieren, wie deine Gefühlslage so ist, wenn du / wenn Störfaktoren auftreten. Also wirst
120 du da panisch, gestresst, also ich will das jetzt nicht so vorwegnehmen, aber wie würdest du
121 deine Gefühlslage beschreiben? Vielleicht kannst du auch ein Beispiel nennen. Oder wirkst du
122 vielleicht gelassen und das hat nicht wirklich Auswirkungen auf deinen Gemütszustand?

123 D8: Ja, ich weiß nicht, mir fällt ein Beispiel ein. Vor kurzem, eh die gleiche Situation, wo der
124 Klient geschimpft hat. Irgendwann war es für mich sehr anstrengend und für die Beraterin sehr
125 anstrengend, weil der Klient wirklich nicht kooperativ war (lachen) und ich konnte spüren, dass
126 ich innerlich wirklich langsam am Rand meiner Nerven bin, weil er irgendwann mal auch mir
127 gegenüber ein bisschen frech war, nicht nur der Beraterin gegenüber, sondern auch mir und ja
128 / es war / wie soll ich sagen, die Beraterin hat mehrmals probiert wirklich weiterzukommen und
129 Informationen zu bekommen, die sie im Interesse des Klienten gebraucht hat und das hat nicht

130 funktioniert. Ich habe irgendwann mal angefangen ein bisschen zu seufzen. Das war so tiefer
131 als sonst einatmen und das ist mir dann sofort aufgefallen. Ich habe mir gedacht, okay, wenn
132 ich unbedingt so seufzen möchte, dann soll ich das nicht jetzt in die Kamera, sondern wirklich
133 bis zum Schluss professionell bleiben. Aber das war wirklich ein Extremfall. Das kommt
134 wirklich nicht oft vor und bei Video schaue ich wirklich, dass keiner mich unterbricht, also halt,
135 dass keiner ins Zimmer kommt, dass ich eine stabile Internetverbindung habe und so weiter.
136 Einmal bin ich panisch geworden, tatsächlich, weil mein Laptop hat mir die ganze Zeit gesagt,
137 dass mein Akku so niedrig ist obwohl der Laptop angesteckt war aber ich wusste nicht, dass im
138 ganzen Gebäude für eine gewisse Zeit kein Strom mehr war. Und deswegen, da bin ich panisch
139 wirklich geworden, weil es war mitten drinnen und ich wusste nicht, was das Problem ist und
140 die drei Minuten bis ich mich mit dem Handy eingeloggt habe, sind mir wie eine Ewigkeit
141 vorgekommen. Aber sonst gab es nicht wirklich Situationen, wo ich sagen kann, dass ich
142 panisch geworden bin.

143 I: Okay, alles klar. Okay. Muss ja nicht sein. Manche gehen ja gelassen damit um und du hast
144 gesagt / also du nimmst oft so eine Funktion des Schiedsrichters oder der Moderatorin ein. Das
145 wäre quasi so eine Strategie. Gibt es noch weitere Strategien, die du vielleicht anwendest, wenn
146 Störfaktoren auftreten, oder ist es nur dieses Moderieren und gleich ankündigen, wenn zum
147 Beispiel ein Problem bei dir auftaucht?

148 D8: Ehrlich gesagt, probiere ich meistens die Störungen zu verhindern, im Sinne, dass gleich
149 am Anfang stelle ich mich vor. Ich sage, wer ich bin. Ich sage, dass ich in der ersten Person
150 dolmetschen werde, eben damit der Klient, in dem Fall bei der XY oder der Kunde generell
151 nicht verwirrt wird und dass ich eine Bitte hätte, und zwar dass die Person nach drei, vier Sätzen
152 eine Pause macht damit ich sichergehe, dass der ganze Inhalt wiedergegeben wird. Die meisten
153 vergessen sie und deswegen muss ich sie dann irgendwann mal unterbrechen, nicht oft aber
154 manchmal schon und eine andere Strategie / ich weiß nicht.

155 I: Wenn dir nichts einfällt, dann passt das auch.

156 D8: (...) Also halt, ich weiß nicht, ich schaue auch, wenn ich weiß, dass die Person im Park
157 sitzt, schaue ich, dass bei mir alles so laut wie möglich aufgedreht und eingestellt ist. Das wäre
158 auch so, damit ich sichergehe, dass ich nicht mittendrin alles ändern und umstellen muss,
159 weil ich / aber sonst weiß ich nicht. Andere Strategien weiß ich nicht.

160 I: Okay. Na gut, vielen Dank. Und eigentlich kommen wir eh schon zum Ende. Also ich hätte
161 noch so kleine Fragen, und zwar, jetzt haben wir leider diese Möglichkeit nicht, wir haben die
162 Videokamera abgedreht aber normalerweise, wenn wir Videodolmetschen haben wir ja diese
163 Möglichkeit, dass wir uns selbst sehen, also unser Selbstbild quasi und das nennt man

164 Monitoring. Und ich wollte dich fragen, ob du das kleine Bild von dir nutzt, um zum Beispiel
165 dein Verhalten zu kontrollieren, zu steuern oder schaust du eher dein Gegenüber an?

166 D8: (...) Meinst du, ob ich mir mein eigenes Bild, zum Beispiel auf Zoom auch anschau oder
167 nur das Bild von anderen Personen?

168 I: Zum Beispiel jetzt, in dem Fall wir waren zu zweit, da kann man sich ja sehen und die andere
169 Person, mit der du sprichst. Schaust du eher dich selbst an oder dein Gegenüber, also die Person,
170 mit der du sprichst? Ich weiß, das ist so eine Frage, man denkt nicht darüber nach.

171 D8: Ja, voll.

172 I: Genau, man denkt nicht wirklich darüber nach also ja /.

173 D8: Ich würde beides sagen. Meistens die anderen, weil, ich weiß nicht, beim
174 Videodolmetschen habe ich das Bedürfnis, dass ich mir die Lippen der Personen noch mehr
175 anschau während sie sprechen, aber zwischendurch schau ich mich selber aber auch an.

176 I: Zum Beispiel wie du gestikulierst oder wie deine Mimik ist, das meinte ich. Genau, bei
177 manchen Themen ist man vielleicht ein bisschen expressiver, was die Gestik anbelangt. Genau.

178 D8: Ja, mir ist aufgefallen, dass ich meine Hände eigentlich schon verwende, hätte ich nicht
179 gedacht, aber das ist mir vor Kurzem aufgefallen. Eh dank so einem Ferndolmetschen.

180 I: Okay, also so im Verhältnis, wie würdest du sagen /, würdest du eher sagen, dass du / also
181 wäre es gleichmäßig, was das betrifft?

182 D8: Ich würde sagen 70%, die anderen 30%.

183 I: Okay, gut. Genau, und wenn du zum Beispiel einen Dolmetschauftrag hast, kriegst du da
184 Informationen davor, also zum Beispiel, worum es da gehen wird, was der Inhalt sein wird?

185 D8: Also bei den anderen Dolmetschaufträgen, die ich gehabt habe und so, mit Video, waren
186 sowieso / da habe ich alles im Voraus bekommen, Vorbereitungsmaterialien und so weiter aber
187 bei der XY brauche ich eigentlich nichts, weil es gibt, ich weiß nicht, drei Themen, die sich
188 wiederholen. Und von der Terminologie her bleibt es gleich und sehr wenige Sachen sind
189 anders, weil die persönlich sind, ist klar. Aber in dem Fall brauche ich nicht /.

190 I: Okay. Und, wenn du zum Beispiel / genau, wenn du zum Beispiel einen Dolmetschauftrag
191 hast, kriegst du vielleicht währenddessen Informationen, zum Beispiel eine Folie, die dir hilft
192 bei der Informationsgewinnung, weiterhilft oder gibt es da keine?

193 D8: Nein, also du meinst zum Beispiel ein medizinisches Setting, wo es ein Formular gibt?

194 I: Zum Beispiel, oder eine Folie zum Beispiel, eine PowerPoint-Folie, die dir ein paar Hinweise
195 gibt vielleicht.

196 D8: Nein.

197 I: Okay, gut, kommt ja auch nicht wirklich so häufig vor beim Kommunaldolmetschen, eher
198 beim /.

199 D8: Beim Kommunaldolmetschen nicht, sonst schon. Sonst habe ich schon Zugang zu den
200 Folien, die man auch vor Ort gehabt hat, bekommen, aber sonst nicht.

201 I: Okay. Gut, dann vielen Dank.

Anhang 6: Abstract

Die vorliegende Masterarbeit widmet sich dem Thema des Konsekutiven Ferndolmetschens via Video, einer Dolmetschart, die in den vergangenen Jahren durch die fortschreitende Digitalisierung und auch den vermehrten Einsatz von Videokonferenztechnologien immer mehr an Bedeutung gewonnen hat. Das Ziel besteht darin, herauszufinden, wie Störfaktoren minimiert oder vermieden werden können und inwiefern der Einsatz von Monitoringstrategien dabei unterstützend wirken kann. Darüber hinaus wird untersucht, welche Auswirkungen Störfaktoren auf die DolmetscherInnen haben und inwiefern diese von ihnen wahrgenommen werden. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf der Betrachtung allgemeiner Strategien zum Umgang mit Störfaktoren.

Ausgehend von der Thematik wird daher der Versuch unternommen, Störfaktoren und Belastungen der DolmetscherInnen zu identifizieren und zu überprüfen, ob und in welcher Form Monitoringstrategien zur Anwendung kommen. Für den empirischen Teil wurde eine qualitative Interviewstudie durchgeführt, die aus semistrukturierten leitfadengestützten ExpertInneninterviews mit acht DolmetscherInnen besteht. Aus diesen Gesprächen hat sich herauskristallisiert, dass DolmetscherInnen einer Vielzahl externer sowie interner Störfaktoren ausgesetzt sind. Darüber hinaus hat sich auch gezeigt, welche Strategien DolmetscherInnen entwickelt haben, um mit solchen Störfaktoren besser umzugehen.