



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„Die Wahrnehmung in der videovermittelten Kommunikation: Präsenz- und Entfremdungsgefühl beim Ferndolmetschen“

verfasst von / submitted by

Matilde Santetti

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

Wien, 2022 / Vienna 2022

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

UA 070 348 331

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

Masterstudium Translation
Italienisch Deutsch UG2002

Betreut von / Supervisor:

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

Danksagung

An dieser Stelle möchte ich mich bei all denjenigen bedanken, die zum Gelingen dieser Masterarbeit beigetragen haben. Ein besonderer Dank gilt meiner Betreuerin Univ.-Prof. Mag. Dr. Mira Kadric-Scheiber, die mich mit ihren hilfreichen Anregungen und ihrer konstruktiven Kritik beim Verfassen dieser Masterarbeit unterstützt und motiviert hat. Ein besonderer Dank gilt außerdem Frau Dr. Ivana Havelka, die mich mit ihrer fachlichen Beratung und ihren netten Worten stets motiviert hat. Für ihr Vertrauen in meine Fähigkeiten möchte ich mich herzlich bedanken. Abschließend möchte ich mich bei Simone Uran für das Korrekturlesen meiner Masterarbeit bedanken.

Desidero ringraziare chi mi ha presa per mano e sorretta nel corso di questo estasiante cammino.

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	6
Tabellenverzeichnis	6
Einleitung	7
1. Literaturüberblick über Wahrnehmung, Präsenz und Entfremdung beim Ferndolmetschen	9
1.1 Begriffsbestimmung und Eingrenzung der Kernthemen.....	9
1.3 Forschungsstand	17
1.3.1 Bisherige Fragestellungen und Schwerpunkte	17
1.3.2 Physisches und physiologisches Wohlbefinden der DolmetscherInnen	18
1.4 Derzeitiger Stand	20
1.5 Fazit	22
2. Wahrnehmungsprozesse in der vermittelten Kommunikation.....	24
2.1 Medienvermittelte Umgebungen (<i>mediated environments</i>)	24
2.2 Wahrnehmung beim Ferndolmetschen aus der Perspektive der DolmetscherInnen	26
2.3 Wahrnehmungsprozesse	28
2.3.1 Das Dolmetschen als multimodaler Prozess	29
2.3.2 Sensorische Wahrnehmung	32
2.3.3 Die Rolle des visuellen Zugangs	32
2.3.4 Zuhören und Zuhörkompetenz	37
2.4 <i>Situation Models</i>	40
2.5 Fazit	41
3. Präsenz und Entfremdungsgefühl	44
3.1 Der Begriff „Präsenz“	44
3.1.1 Arten von Präsenz	46
3.1.2 Soziale Präsenz und Kopräsenz in der Translationswissenschaft	50
3.2 Entfremdung und Distanz: Zwei sich gegenseitig beeinflussende Begriffe.....	52
3.3 Einflussfaktoren für Präsenz bzw. Entfremdungsgefühl	55
3.3.1 Kontrollfaktoren	57
3.3.2 Sensorische Faktoren.....	58
3.3.3 Ablenkungsfaktoren	60
3.3.4 Realismusfaktoren	63
3.4 Der Einfluss des Arbeitsplatzes auf die Präsenz	64
3.4.1 Technische Lösungen für entfernte Kabinen.....	66
3.4.2 Mindestanforderungen für (entfernte) Kabinen laut AIIC	67
3.5 Fazit	71

4. Die Wahrnehmung des Präsenz- und Entfremdungsgefühls beim Ferndolmetschen .	72
4.1 Zielsetzung	72
4.2 Methodik in der Präsenz-Forschung.....	73
4.3 Versuchsdesign.....	75
4.3.1 Stichprobe und Datenerhebung	77
4.3.2 Interviewleitfaden.....	78
4.3.3 Transkriptionsmethode	80
4.6 Thematische Analyse laut Braun und Clarke (2006)	81
5. Ergebnisse	83
5.1 Ferndolmetschen	84
5.1.1 Vorteile des Ferndolmetschens	85
5.1.2 Nachteile des Ferndolmetschens	86
5.1.3 Psychologischer Einfluss des Ferndolmetschens auf DolmetscherInnen.....	89
5.1.4 Das Ferndolmetschen in Dolmetsch-Hubs	92
5.2 Charakteristika der Arbeitssituation	94
5.3 Präsenz.....	95
5.4 Entfremdungsgefühl	99
5.5 Bedürfnisse der DolmetscherInnen	100
6. Diskussion der Ergebnisse	102
7. Conclusio	111
Bibliografie.....	115
Interview-Transkripte.....	121
Abstract (Deutsch).....	160
Abstract (Englisch).....	161

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: A graphical illustration of the relationship between physical presence, social presence and co-presence, with various media examples. Abbreviations: VR = Virtual Reality; LBE = Location-Based Entertainment; SVEs = Shared Virtual Environments; MUDs = Multi-User Dungeons (Ijsselsteijn & Riva 2003:6).	47
Abb. 2: A general framework of presence (Ijsselsteijn & Riva 2003:4)	56
Abb. 3: Phases of thematic analysis (Braun & Clarke 2006:87, Tabelle 1)	82

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Stichprobe.....	78
Tabelle 2: Interviewleitfaden.....	79
Tabelle 3: Themen.....	83

Einleitung

Die vorliegende Masterarbeit befasst sich mit dem Thema der Wahrnehmung in der vermittelten Kommunikation unter besonderer Berücksichtigung der Wahrnehmung von Präsenz und Entfremdung beim Ferndolmetschen. Die Entscheidung, dieses Thema zu untersuchen, ist auf die zunehmende Verbreitung des Ferndolmetschens nach der COVID-19-Pandemie und auf die Forschungslücken in Bezug auf Präsenz und Entfremdung, die in der translationswissenschaftlichen Literatur oft nur am Rande behandelt wurden, zurückzuführen. Darüber hinaus wurden Präsenz und Entfremdung meist aus der Perspektive der ForscherInnen diskutiert, wobei die Perspektive der betroffenen DolmetscherInnen, die diese Gefühle empfinden können, vernachlässigt wurde.

Daher sollen die Themen Wahrnehmung, Präsenz und Entfremdung aus der Perspektive der DolmetscherInnen in dieser Arbeit explorativ untersucht werden. Diese Untersuchung verfolgt das Ziel, die Erfahrung der DolmetscherInnen mit Präsenz und Entfremdung näher zu beleuchten. Darüber hinaus soll ein Beitrag zur translationswissenschaftlichen Forschung geleistet werden, indem eine Diskussion über die möglichen Gründe und Einflussfaktoren für Präsenz und Entfremdung beim Ferndolmetschen eingeleitet wird.

Zu diesem Zweck werden folgende Forschungsfragen behandelt: Empfinden DolmetscherInnen ein Entfremdungsgefühl bzw. einen Mangel an Präsenz, wenn sie Ferndolmetschaufträge durchführen? Was verstehen sie unter den Begriffen Präsenz und Entfremdung? Welche Gründe sehen sie dafür? Können sich Elemente des Ferndolmetschens positiv bzw. negativ darauf auswirken?

Zur Beantwortung der oben genannten Forschungsfragen wird eine qualitative Untersuchung anhand von leitfadengestützten Interviews durchgeführt. Anschließend erfolgt eine thematische Analyse der gesammelten Daten. Die gewählte Stichprobe umfasst italienische KonferenzdolmetscherInnen, die sich mit dem Ferndolmetschen beschäftigen und Erfahrung mit der Arbeit in Dolmetsch-Hubs haben. Die Stichprobe sowie das Arbeitsumfeld beziehen sich auf die italienische Situation, da der dortige Markt für Dolmetsch-Hubs-Studios noch relativ jung ist, obwohl die schwerwiegenden Auswirkungen der COVID-19-Pandemie in Italien den Bedarf an Ferndolmetschen deutlich gemacht haben. Außerdem bestehen noch Forschungslücke im Bereich Ferndolmetschen im italienischen Kontext, was grundlegend für die Weiterentwicklung des Berufs im italienischen Markt wäre. Die Entscheidung, ein italienisches Setting als Beispiel zu wählen, lässt sich auch damit begründen, dass Italienisch die erste Arbeitssprache der Verfasserin ist, was auch für die Analyse der Interviews vorteilhaft sein kann.

Da das Arbeitsumfeld einen Einfluss auf die kognitive Sphäre von DolmetscherInnen zu haben scheint, wie im Verlauf dieser Untersuchung diskutiert wird, wurde ein Arbeitsplatz mit gemeinsamen und unveränderlichen Bedingungen, nämlich Dolmetsch-Hubs, als Kontext gewählt. In den Interviews werden ProbandInnen nach ihrer persönlichen Erfahrung mit dem Ferndolmetschen in Dolmetsch-Hubs im Vergleich zum Ferndolmetschen im Allgemeinen gefragt. Hierbei wird untersucht, ob bestimmte Elemente des Arbeitsplatzes dazu beitragen können, das Entfremdungsgefühl zumindest partiell zu überwinden. Das Konzept der Präsenz und die Bedingungen, die seiner Entstehung zugrunde liegen, werden einen besonderen Schwerpunkt der Befragung bilden.

Die vorliegende Untersuchung erhebt keinen Anspruch auf externe Validität, da sie eine kleine Stichprobe betrifft. Dennoch soll sie eine aktuelle Perspektive auf das Verständnis der Begriffe Präsenz und Entfremdung bzw. auf das Ferndolmetschen auch nach dessen Verbreitung wegen der COVID-19-Pandemie bieten.

In Bezug auf die Einteilung dieser Untersuchung wird im ersten Kapitel ein Literaturüberblick zu den Kernthemen geboten. Der Forschungsstand zum Ferndolmetschen, der Wahrnehmung, Präsenz und Entfremdung sowie deren Entwicklung wird erläutert. In den folgenden Kapiteln werden die wichtigsten Begriffe und Konzepte näher beleuchtet, die in den anschließenden Interviews erforscht werden sollen. Näher betrachtet befasst sich das zweite Kapitel mit der medienvermittelten Kommunikation und den ihr unterliegenden Wahrnehmungsprozessen. Konzepte wie (multi)sensorische Wahrnehmung, visueller Zugang und Zuhörkompetenz werden erörtert, um einen Überblick darüber zu liefern, wie sich die Wahrnehmungsprozesse beim Ferndolmetschen von denen beim Vor-Ort-Dolmetschen unterscheiden können. Im dritten Kapitel werden die Begriffe Präsenz, Entfremdung und Distanz näher erörtert: Es wird eine literaturbasierte Definition vorgelegt und ihre Merkmale bzw. Ausprägungen werden skizziert, womit die theoretische Darstellung der zentralen Themen und Begriffe dieser Untersuchung abgeschlossen wird. Der anschließende empirische Teil beschreibt zunächst die Methodik bzw. das Forschungsdesign der Untersuchung und sich mit einer Diskussion der Ergebnisse ab, die auf den zuvor vorgestellten Konzepten aufbaut.

1. Literaturüberblick über Wahrnehmung, Präsenz und Entfremdung beim Ferndolmetschen

Der Forschungsgegenstand der Arbeit, nämlich die Wahrnehmung von Präsenz und Entfremdung beim Ferndolmetschen, wird zunächst auf Grundlage der bestehenden translationswissenschaftlichen Studien erläutert. Dieses Kapitel verfolgt das Ziel, den Forschungsstand sowie die Forschungslücken zu den oben genannten Themen vorzustellen. Gleichzeitig versucht das Kapitel, den Forschungsgegenstand in den Kontext des Ferndolmetschens einzuordnen. Daher werden seine geschichtliche Entwicklung, sein aktueller Stand sowie seine Merkmale skizziert. Parallel dazu werden die Themen Wahrnehmung, Präsenz und Entfremdung auf der Grundlage der Literatur mit dem Ferndolmetschen in Verbindung gebracht.

Zunächst widmet sich das Kapitel der Begriffsbestimmung und der Eingrenzung der behandelten Themen, da die Diskussion in der Literatur insbesondere zum Thema Ferndolmetschen vielfältig ist. Darauf folgt ein historischer Exkurs der Entwicklung des Ferndolmetschens, in dem die ersten Auseinandersetzungen der Literatur mit dem Thema erläutert werden. Hierbei wird auch auf Studien Bezug genommen, die Wahrnehmung, Präsenz und Entfremdung beim Ferndolmetschen diskutieren. Danach wird der Forschungsstand zusammen mit den häufigsten Fragestellungen und Schwerpunkten der bestehenden Studien präsentiert. Das Kapitel schließt mit einem Ausblick auf die aktuelle Situation ab.

1.1 Begriffsbestimmung und Eingrenzung der Kernthemen

Die wichtigsten Begriffe, die in dieser Arbeit verwendet werden, sind Wahrnehmung, Präsenz, Entfremdung und Ferndolmetschen, die im Folgenden kurz definiert und erklärt werden. Laut der *International Society for Presence Research* – im Folgenden ISPR – (2000) kann die Wahrnehmung (sog. *perception*) als „meaningful interpretation of experience“ beschrieben werden. Erfahrungen können unmittelbar oder mittelbar sein. Im letzteren Fall ist die Vermittlung eines Mediums vorausgesetzt. Dazu gehört auch das Ferndolmetschen, bei dem DolmetscherInnen eine virtuelle Kommunikationssituation wahrnehmen. Wie in dieser Arbeit noch betont wird, bringt die Wahrnehmung einer virtuellen Erfahrung, obwohl die Wahrnehmung an sich zum menschlichen Alltag gehört, zusätzliche kognitive Herausforderungen mit sich, z. B. die Zuweisung von vermehrten Aufmerksamkeitsressourcen (Moser-Mercer 2005a:731). Beim Ferndolmetschen ergibt sich zudem eine weitere Herausforderung aus der Tatsache, dass die Wahrnehmung gleichzeitig mit dem Simultandolmetschen erfolgt.

Viljanmaa (2020) beschreibt die Wahrnehmung weiterhin als den Empfang von Signalen aus verschiedenen Quellen. So können DolmetscherInnen beispielsweise Signale sowohl aus dem auditiven als auch aus dem visuellen Kanal empfangen. Während die Wahrnehmung über den visuellen Kanal von vielen ForscherInnen untersucht wurde (s. hierzu Unterkapitel 2.3.3), ist die Wahrnehmung über den auditiven Kanal noch eingeschränkt diskutiert worden, u. a. hat sich Viljanmaa (2020) damit beschäftigt. In der vorliegenden Untersuchung wird besonderes Gewicht auf die Wahrnehmung durch den visuellen und auditiven Kanal gelegt, da diese beim Dolmetschen am häufigsten verwendet werden, während der taktile bzw. der olfaktorische Kanal meistens nicht an der Wahrnehmung beteiligt sind.

Ein weiterer Begriff wird häufig mit der Wahrnehmung der Kommunikationssituation assoziiert: Präsenz. Beim Ferndolmetschen scheint die Wahrnehmung von Präsenz tatsächlich beeinträchtigt zu sein (u. a. Moser-Mercer 2003; 2005a; 2005b; Mouzourakis 2003; 2006). Dem Begriff der Präsenz können verschiedene Ausprägungen zugeordnet werden, die in Kapitel 3 ausführlich erläutert werden. Die vorliegende Arbeit stützt sich auf die von Lombard & Ditton (1997) vorgebrachte Definition von Präsenz. Sie definieren Präsenz als „perceptual illusion of nonmediation“ (Lombard & Ditton 1997). Anders formuliert handelt es sich um die Illusion einer unmittelbaren Erfahrung, wobei nicht spezifiziert wird, ob sich die wahrgenommene Unmittelbarkeit auf die Umgebung oder auf die AkteurInnen bezieht. Im Sinne der Definition handelt es sich im Allgemeinen um das Gefühl, dass die Medien, die die Erfahrung vermitteln, nicht vorhanden sind. Beim Ferndolmetschen bedeutet dies für DolmetscherInnen das Gefühl, Teil einer physischen Kommunikationssituation zu sein, anstatt nur virtuell an der Kommunikation teilzunehmen.

Die Definition von Lombard & Ditton (1997) erklärt außerdem den Wahrnehmungsprozess, welcher der Präsenz unterliegt. Bei einer virtuellen Erfahrung erhalten die NutzerInnen durch das Medium bestimmte Stimuli, die durch eine kognitive und sensorische Antwort wahrgenommen werden. Die „Illusion einer unmittelbaren Erfahrung“ bezieht sich darauf, dass die NutzerInnen auf diese Stimuli so reagieren, als ob das Medium nicht vorhanden wäre. Diese Illusion kann auf zwei verschiedene Arten entstehen: Einerseits kann das Medium für die NutzerInnen nahezu unsichtbar werden, andererseits kann es von ihnen als soziales Mittel wahrgenommen werden, das für eine erfolgreiche Erfahrung bzw. Kommunikation notwendig ist und daher bewusst akzeptiert wird.

Aus einer translationswissenschaftlichen Sicht wird die Präsenz auch als „feeling of being there“ bezeichnet (Mouzourakis 2003:1; 2006:56). Dies wird mit den Konzepten von Distanz,

die als physische Distanz zwischen DolmetscherInnen und TeilnehmerInnen beim Ferndolmetschen zu verstehen ist, und Entfremdung verbunden. Der Begriff Entfremdung bezieht sich auf das Gefühl, von der Kommunikationssituation ausgeschlossen zu sein. Die Begriffe Distanz und Entfremdung stammen von den englischen Begriffen *remoteness* und *alienation* und stellen einen weiteren Forschungsschwerpunkt im Bereich des Ferndolmetschens dar. In der Literatur haben sich u. a. Moser-Mercer (2003; 2005a; 2005b) und Mouzourakis (2003; 2006) damit beschäftigt. Wie die Studien hervorheben, kann die Distanz beim Ferndolmetschen Gefühle von Entfremdung und mangelnder Präsenz auslösen. Diese Gefühle können einen Einfluss auf die Verdolmetschung haben, da sie sich auf die Motivation der DolmetscherInnen und folglich auf die Qualität der Leistung auswirken können.

Die oben vorgestellten Begriffe werden in der vorliegenden Arbeit in Zusammenhang mit dem Ferndolmetschen untersucht. Hierbei handelt es sich um eine Form der vermittelten Kommunikation, in der die Interaktion nicht an einem einzelnen Ort erfolgt, sondern sich die primären TeilnehmerInnen (RednerInnen und Publikum) und die DolmetscherInnen an zwei oder mehreren verschiedenen Orten befinden. Die Übertragung von Ausgangs- und Zieltext wird den DolmetscherInnen und den ZuhörerInnen durch Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) ermöglicht (AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2019; ISO 20108:2017).

Verschiedene Ausprägungen des Ferndolmetschens, das zu den technikgestützten Ansätzen für das Dolmetschen gehört, können identifiziert werden. Derzeit stehen vier verschiedene Arten von technikgestützten Ansätzen im Fokus, die von Braun (2020) beschrieben werden: *Technology-mediated Interpreting* oder *Distance Interpreting* (DI), *Technology-supported Interpreting*, *Technology-generated Interpreting* bzw. *Machine Interpreting* und *Technology-enabled hybrid modalities*, nämlich *Respeaking*. Die Technik kann beim Dolmetschen tatsächlich mehrere Zwecke erfüllen: Einerseits ist sie unvermeidbare Grundlage für das Angebot virtueller Dienste, andererseits unterstützt sie DolmetscherInnen bei der Vorbereitung bzw. Durchführung von Aufträgen, z. B. beim Nachschlagen von Terminologie in Glossaren oder bei Websuchen (Braun 2020:271).

Der erste Ansatz stellt das Ferndolmetschen im Allgemeinen dar, bei dem die verfügbaren Technologien die TeilnehmerInnen miteinander verbinden und die Kommunikation überhaupt ermöglichen. Anfangs waren die Lösungen für die Herstellung solcher Video-Links ausschließlich hardware-basiert, später wurden zusätzlich cloud-basierte Plattformen entwickelt. Derzeit bieten auch manche Smartphone-Apps Zugang zu virtuellen Dolmetschleistungen, die meistens für ZuhörerInnen gedacht sind. Der zweite Ansatz, das technologiegestützte Dolmetschen, be-

schreibt dagegen die Anwendung vorhandener Technologien zur Optimierung der Dolmetschleistung. Darunter werden z. B. *Computer-Assisted Interpreting (CAI) Tools* verstanden. Der dritte Ansatz bezieht sich auf die Maschinelle Übersetzung oder MÜ (Braun 2020:272ff.). Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wird der Schwerpunkt auf den ersten Ansatz gelegt, nämlich auf das technologiebedingte Dolmetschen bzw. Ferndolmetschen. Die drei übrigen Ansätze werden nicht näher thematisiert.

Der Begriff Ferndolmetschen wurde aus dem Englischen *Distance Interpreting* (DI) bzw. *Remote Interpreting* (RI) übernommen und wird hauptsächlich als Oberbegriff für die Unterbegriffe *Telephone/Audio-mediated Interpreting* und *Video-mediated Interpreting* verwendet. Die Übertragung des Ausgangs- und Zieltextes kann ausschließlich die Stimme der RednerInnen bzw. Stimme und Bild umfassen, was dementsprechend die Grundlage für die Unterteilung in die Unterbegriffe Audio- und Videogestütztes Dolmetschen ist (AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2019; Braun 2020:272ff.).

Unter audiogestütztem Dolmetschen wird häufig das Telefondolmetschen (*Telephone Interpreting*) verstanden, das in der Sprachindustrie seit Jahren großen Anklang findet und bereits ausführlich untersucht wurde. Im Rahmen der vorliegenden Arbeit bildet jedoch das Telefondolmetschen keinen Schwerpunkt des Interesses und wird dementsprechend nicht thematisiert. Im Zusammenhang des videogestützten Dolmetschens wird außerdem das Gebärdensprachdolmetschen ausgeklammert und der Schwerpunkt ausschließlich auf das Dolmetschen für die gesprochene Sprache gelegt.

Im Kontext des videogestützten Dolmetschens ist schließlich zwischen *Videoconference Interpreting* und *Video Remote Interpreting* zu unterscheiden. Der Unterschied zwischen den beiden liegt in dem Standort der TeilnehmerInnen. In einer Untersuchung über die Auswirkungen von multimedialen Technologien auf das Dolmetschen unterscheidet Braun (2006:3) in einer virtuell gedolmetschten Interaktion zwischen primären TeilnehmerInnen, d. h. RednerInnen und Publikum, und DolmetscherInnen. Bei der ersten Variante, die als Videokonferenzdolmetschen bezeichnet werden kann, erfolgt die Interaktion an verschiedenen Orten, indem sich jede primäre TeilnehmerIn bzw. DolmetscherIn an einem jeweils anderen Ort befindet. Bei der zweiten Variante befinden sich die DolmetscherInnen an einem von den primären TeilnehmerInnen separaten Ort. Häufig befinden sich die primären TeilnehmerInnen am selben Ort und sind daher von den DolmetscherInnen getrennt. Die verschiedenen Formen des videogestützten Dolmetschens werden in der vorliegenden Arbeit dennoch mit dem Oberbegriff Ferndolmetschen bezeichnet.

1.2 Historischer Exkurs

Die erste Bezugnahme auf das Ferndolmetschen in Form des Telefondolmetschens geht auf das Jahr 1957 zurück. Paneth (1957:32f.) beschrieb diese sich entwickelnde Variante des Berufs als „very obvious and neat use of interpreters“, als sie mögliche Entwicklungs- und Forschungsrichtungen des Dolmetschens untersuchte. Schon damals wurde hervorgehoben, dass diese Ausführungsart mit Kosteneinsparungen verbunden ist, da das Ferndolmetschen beispielsweise für Einsätze mit einer Dauer von nur wenigen Stunden eingesetzt werden könnte. Somit würden umfangreiche Kosten für die An- und Abreise von DolmetscherInnen entfallen. Paneth betonte die Attraktivität von Dolmetschleistungen, die jederzeit, überall und mit sofortiger Verfügbarkeit angeboten werden können.

Die ersten praktischen Untersuchungen im Bereich Ferndolmetschen in Form von Experimenten lassen sich jedoch erst auf die 1970er-Jahre datieren. Während der medizinische und in geringerem Ausmaß der geschäftliche Bereich das Hauptinteresse an dieser neuen Arbeitsweise hatten, begannen auch supranationale Institutionen das Ferndolmetschen zu erforschen. In englischsprachigen Ländern wird das Ferndolmetschen heute vor allem beim Dolmetschen im Gesundheitswesen und beim Gerichtsdolmetschen eingesetzt (Braun 2015:356ff.).

Das erste Experiment zur Durchführbarkeit der auf das Ferndolmetschen gestützten Interaktion wurde von der UNESCO im Jahr 1976 durchgeführt. Im Experiment wurden entfernte Kabinen in Paris für die Dolmetschung der UNESCO-Generalversammlung in Nairobi eingesetzt. Die Dolmetschung umfasste sechs Sprachrichtungen und wurde über den Probesatelliten für Fernmeldungen „Symphonie“ durchgeführt. Im Experiment wurden sowohl der Ton allein als auch Ton und Bild übertragen, im letzteren Fall konnten auch Dokumente bzw. Konferenzunterlagen über einen Video-Link übertragen werden (UNESCO 1977:9f.).

Das Ziel neuer Forschungen im Bereich Ferndolmetschen war es, logistische Verbesserungen für die Gestaltung mehrsprachiger Konferenzen anzubieten, um gleichzeitig Kosten bzw. Reisezeiten einzuschränken. Neben der UNESCO betrachteten mehrere supranationale Institutionen das Ferndolmetschen als Investitionsmöglichkeit, nachdem es eine Lösung für die kurzfristige Verfügbarkeit bzw. Erreichbarkeit von DolmetscherInnen bieten konnte. Der Einsatz von Ferndolmetschlösungen wurde auch als Möglichkeit gesehen, die steigende Nachfrage nach unterschiedlichen bzw. unüblichen Sprachkombinationen zu befriedigen (Braun 2015:353ff.).

Die Ergebnisse des UNESCO-Experiments deuteten darauf hin, dass Audio-Relais basierte Lösungen eine angemessene, wenn auch nicht zufriedenstellende, Möglichkeit zur Vermittlung

von inhaltlichen Informationen darstellten. Die UNESCO berichtete, dass diese Lösungen den primären TeilnehmerInnen ermöglichten, sich in der Kommunikation einbezogen und „präsent“ zu fühlen, ohne dass sie sich „entfremdet“ fühlten. Bei DolmetscherInnen war dies jedoch nicht der Fall: In der Diskussion über die Erfahrungen von DolmetscherInnen mit Audioübertragung wurde darauf hingewiesen, dass die DolmetscherInnen in Paris unsicherer bzw. zögernder wirkten als jene in Nairobi. Ihre Endleistung wurde als schlechter beurteilt als die Endleistung der zweiten Gruppe. Dies wurde damit begründet, dass die Distanz zum Konferenzraum einen erhöhten Konzentrationsbedarf erforderte. Den DolmetscherInnen fehlten nämlich kontextuelle Elemente, die die Interpretation der Botschaft erleichtern hätten können. Dies führte zu höheren kognitiven Anstrengungen und damit zu einer Minderung der Endqualität sowie zu einer Zunahme von Stress und Ermüdung. Für die DolmetscherInnen in Paris war das Experiment eine riesige Herausforderung, vor allem wenn sie keinen Zugriff auf visuelle Informationen hatten. Hierzu argumentierte eine DolmetscherIn: „without vision the interpreter becomes unsure of himself, like a motorist in a fog“ (UNESCO 1977:28ff.).

Jedoch berichtete die UNESCO über eine nur leichte Verbesserung der Leistung, selbst wenn sowohl Ton als auch Bild übertragen wurden. Der Vorteil bestand darin, dass zusätzliche kontextuelle Informationen gewonnen werden konnten, es wäre aber eine größere Anstrengung für die DolmetscherInnen, sich andauernd auf einen kleinen Bildschirm zu konzentrieren. Abgesehen davon wurde am Ende des Experiments festgestellt, dass das Ferndolmetschen nur mit Videoübertragung des gesamten Konferenzraums machbar bzw. erfolgreich war (UNESCO 1977:28ff.).

Bereits in diesem ersten Experiment wurden die Konzepte von Präsenz und Entfremdung adressiert, allerdings nur aus der Perspektive der primären TeilnehmerInnen. Die ersten Einflussfaktoren für Präsenz und Entfremdung wurden identifiziert, darunter auch der visuelle Zugang. Darüber hinaus deutete die Studie auf eine Korrelation zwischen Präsenz, Motivation und Qualität hin, die durch nachfolgende Untersuchungen bestätigt wurde (u. a. Moser-Mercer 2005a; Mouzourakis 2006; Andres & Falk 2009).

Während der Schwerpunkt der Forschung im Bereich Ferndolmetschen in den 1970er- und 1980er-Jahren auf dem Konsekutivdolmetschen lag, beschäftigte sich die Forschung seit den 1990er-Jahren hauptsächlich mit *Remote Simultaneous Interpreting* (RSI) (Braun 2015:354). Für das Vorhaben der vorliegenden Arbeit wird hier der Konsekutivmodus nicht näher thematisiert und das Simultandolmetschen als RSI in den Mittelpunkt gestellt. Obwohl das Ferndolmetschen sowohl Dialog- als auch Konferenzdolmetschen umfassen kann, wird Ersteres ebenfalls nicht berücksichtigt. Demnach konzentriert sich diese Masterarbeit hauptsächlich auf das

Konferenzdolmetschen. Nichtsdestotrotz werden auch Beispiele bzw. theoretische Annahmen aus der Forschung im Bereich Dialogdolmetschen herangezogen.

Im Gegensatz zum videogestützten Ferndolmetschen stellt das Telefondolmetschen einen weiteren wichtigen Forschungszweig dar. Dabei erfolgt die Verdolmetschung über ein Telefon, was die ausschließliche Übertragung von Hörsignalen voraussetzt. Die ersten Anwendungen des Telefondolmetschens lassen sich auf das Jahr 1973 zurückdatieren und fanden in Australien im Bereich Medizindolmetschen statt. Diese Form des Dolmetschens verbreitete sich dann um 1985 in den Vereinigten Staaten (Braun 2015:353).

Während bis in die 1990er-Jahre das Telefondolmetschen die bevorzugte Form des Ferndolmetschens war, fand in den 1990er-Jahren eine Hinwendung der Forschung vom Telefondolmetschen zum videogestützten Dolmetschen statt, das zunehmend in den Mittelpunkt neuer Forschungen rückte. Einerseits war diese Hinwendung mit dem technologischen Fortschritt verbunden, der die Gestaltung von ISDN-basierten Videokonferenzen (*Integrated Services Digital Network*) ermöglichte. Die ISDN-Technologie ermöglichte die digitale Übertragung von Ton, Bild und Dateien zwischen SenderIn und EmpfängerIn. Zum technologischen Fortschritt gehörten auch die Bild- und Tonsynchronisation, eine geringere Latenzzeit der Signale und eine stabilere Verbindung durch Breitband (Mouzourakis 1996:4; Moser-Mercer 2011:131; Napier et al. 2018:13; Braun 2020:275). Andererseits wurde die Hinwendung von pragmatischen Faktoren beeinflusst, wie beispielsweise der Möglichkeit, Informationen über den Kontext der Interaktion oder nonverbale Elemente wie Blickkontakt, Gesten und Ähnliches in der videogestützten Interaktion zu übertragen. Diese Aspekte bildeten einen Schwerpunkt des Interesses für die damalige Forschung und setzten die Grundlage für den Erfolg des Videodolmetschens gegenüber dem Telefondolmetschen (Napier et al. 2018:13).

Weitere Experimente mit dem Ferndolmetschen wurden zwischen 1999 und 2005 von Institutionen wie der Organisation der Vereinten Nationen (UNO), der Internationalen Fernmeldeunion (ITU) und anderen durchgeführt. Sie werden in der Untersuchung von Andres & Falk (2009), die den Einfluss von IKT auf das Ferndolmetschen analysieren, im Rahmen eines historischen Exkurses ausführlich vorgestellt. Aus einem Vergleich dieser frühen Studien ergibt sich, dass das Ferndolmetschen sich kaum negativ auf die Qualität der Leistung auszuwirken scheint. Im Experiment wurde die Verdolmetschung vom Publikum durchweg positiv beurteilt, was auch durch die Qualitätsbewertung der ExpertInnen bestätigt wurde. Aus der Perspektive der DolmetscherInnen ergab sich jedoch eine verbreitete Unzufriedenheit mit den übertragenen Bildern. Der visuelle Zugang wurde entweder als unzureichend beschrieben oder die DolmetscherInnen gaben an, dass sie sich von den KamerabetreiberInnen abhängig fühlten. Es habe

die Möglichkeit gefehlt, persönlich entscheiden zu dürfen, welche Bilder zu einem bestimmten Zeitpunkt wichtig waren bzw. beobachtet werden sollten. Das habe bei den DolmetscherInnen zu Unsicherheit und einem Gefühl von Kontrollverlust geführt. Zudem zeigten die DolmetscherInnen ein höheres Stressempfinden und eine früher einsetzende Ermüdung. Dies führte zu einem Nachlassen der Konzentration und zu einem – zumindest empfundenen – Rückgang an Qualität. Obwohl die Qualität des Signals bzw. der Ton- und Bildübertragung nicht kritisiert wurde, bemängelten DolmetscherInnen die ergonomische Ausstattung der entfernten Kabinen, darunter die Position der Bildschirme und die Beleuchtung. Dies habe zur Auslösung von Entfremdungsgefühlen und mangelnder Präsenz beigetragen und zu einem konsequenten Nachlassen der Motivation geführt. Schon nach den ersten Experimenten wurde daher deutlich, dass die psychologischen und ergonomischen Nachteile den vielen Vorteilen des Ferndolmetschens gegenüberstanden (Andres & Falk 2009:11ff.).

Das Ferndolmetschen bildete seit der Gründung der Europäischen Union einen Schwerpunkt des Interesses bei ihren Institutionen. Causo (2012) berichtet über relevante Erfahrungen und Anwendungsmöglichkeiten im Bereich Ferndolmetschen beim Generaldirektorat Dolmetschen der Europäischen Kommission (DG SCIC). Seit 1998 bemüht sich der DG SCIC um die Anwendung technischer Neuerungen für das Ferndolmetschen, die bisher eine Reihe technischer Möglichkeiten für die mehrsprachige Kommunikation geboten haben. Beispiele dafür sind mehrsprachige Online-Chats, mehrsprachige (Video-) Konferenzen bzw. Web-Streamings, synchronisierte bzw. untertitelte Produkte und Ähnliches. Die Förderung der Mehrsprachigkeit stellt die vorrangige Zielsetzung der Forschung in den Europäischen Institutionen dar. Causo (2012:201) berichtet, dass die verfügbare Technologie in den ersten Experimenten zum Ferndolmetschen aufgrund von Problemen mit der Synchronisation von Ton und Bild, der Signalkompression und der daraus resultierenden geringen Qualität des zu dolmetschenden Inputs meist unzureichend war. Causo zeigt sich jedoch zuversichtlich gegenüber technischen Innovationen, die künftig eine immer bessere Signalqualität ermöglichen werden.

In der Studie von Ziegler & Gigliobianco (2018) wird ebenfalls der Stand der Technik beim Ferndolmetschen diskutiert: Die Autoren stellen aber fest, dass das Ferndolmetschen derzeit technisch zufriedenstellend sei, sofern die geltenden Anforderungen für Simultandolmetschen und mobile bzw. ortsfeste Kabinen unter Beachtung der einschlägigen ISO-Normen erfüllt werden.

1.3 Forschungsstand

Dieses Unterkapitel wird auf die wichtigsten Schwerpunkte eingehen, die in der Literatur zum Thema Ferndolmetschen erforscht wurden, und wird abschließend einen Überblick über den aktuellen Stand der Forschung liefern.

1.3.1 Bisherige Fragestellungen und Schwerpunkte

Die Fragestellungen der bereits durchgeführten Studien im Bereich Ferndolmetschen konzentrierten sich unter anderem auf Machbarkeit, Effizienz, Arbeitsbedingungen und Nachhaltigkeit für die Zukunft des Berufs. In den Studien werden die Chancen, die das Ferndolmetschen bietet, erörtert und abgewogen. Außerdem wird die Befriedigung der DolmetscherInnen mit dieser Ausführungsart untersucht (vgl. Braun 2015).

Im Allgemeinen zeigen die Ergebnisse der Studien eine gewisse Zufriedenheit mit dem Ferndolmetschen seitens der DolmetscherInnen. Jedoch werden höhere Schwierigkeiten bzw. Unannehmlichkeiten bei der Wahrnehmung der virtuellen Kommunikationssituation berichtet als beim Vor-Ort-Dolmetschen. Diese Unannehmlichkeiten manifestieren sich sowohl auf physiologischer als auch psychologischer Ebene (Braun 2015:353; Braun 2020:276).

Weitere Aspekte der Forschung zum Ferndolmetschen sind die Anpassungsfähigkeit und Anpassungsstrategien. Damit beschäftigten sich u. a. Braun (2004; 2006) und Moser-Mercer (2005b). Die Ansicht, dass FerndolmetscherInnen eine deutliche Anpassungsfähigkeit brauchen, wird von Moser-Mercer mehrmals vertreten (2005b:77f.; 2011:132). Unter den verschiedenen Herausforderungen, die das Ferndolmetschen an DolmetscherInnen stellt, nennt Moser-Mercer (2011) in einem zusammenfassenden Beitrag über das Ferndolmetschen die multisensorische Integration der Stimuli aus der physischen und virtuellen Umgebung, das Multitasking, aber auch die bereits erwähnte Rolle von Stress und Ermüdung. Um diese Herausforderungen zu meistern, brauchen DolmetscherInnen laut Moser-Mercer eine deutliche Anpassungsfähigkeit, die erfahrenen DolmetscherInnen, die sich häufiger auf Automatismen verlassen, fehlen kann. Gleichzeitig zeigt Moser-Mercer eine positive Einstellung gegenüber den erst kürzlich ausgebildeten DolmetscherInnen, die eine größere Elastizität des Gehirns aufweisen. Tatsächlich befinden sie sich noch in einer Phase, die Anpassung erfordert.

Neben Untersuchungen zur Befriedigung und Anpassungsfähigkeit wurden auch Studien durchgeführt, um die Qualität der Leistung beim Ferndolmetschen im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen auszuwerten. Diese Studien wurden u. a. von Moser-Mercer (2003) und Roziner

und Schlesinger (2010) vorgenommen. Wie Braun (2015:363) jedoch betont, wurden der Begriff Qualität und das Thema der Qualitätsüberprüfung noch nicht ausreichend betrachtet und sollten in Zukunft weiter diskutiert werden. Es sollten auch klare Kriterien und Standards für die Bewertung der Qualität der Leistungen festgelegt werden.

Ein weiterer Forschungszweig untersucht das psychologische und physiologische Wohlbefinden der FerndolmetscherInnen. Ein besonderer Forschungsbedarf scheint im Bereich der Vorbeugung gesundheitlicher und psychischer Unannehmlichkeiten beim Ferndolmetschen zu bestehen. Die Notwendigkeit, sich auf diese Aspekte zu richten, wurde von Mouzourakis (1996; 2003; 2006) und Moser-Mercer (2005a) besonders hervorgehoben (s. hierzu Unterkapitel 1.3.2). Auch Andres & Falk (2009) gehen in ihren Forschungsfragen auf psychologische Nebeneffekte des Ferndolmetschens ein und betonen deren Auswirkungen auf das Wohlbefinden der DolmetscherInnen. Sie wollen untersuchen, was der Grund für den höheren Stress, die empfundene Unsicherheit bzw. die früher einsetzende Ermüdung im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen ist. Der Fokus ihrer Forschung liegt außerdem auf der Rolle des visuellen Zugangs zu dem Konferenzraum. Obwohl dieser im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen oft als zufriedenstellend bzw. optimal beschrieben wird, reicht er meistens nicht aus, um die Konzentration bzw. Motivation der DolmetscherInnen zu heben. Ziel ihrer Forschung ist, zu analysieren, inwieweit die eingeschränkte Wahrnehmung der Kommunikationssituation zum Entfremdungsgefühl beitragen kann. Letztlich stellen Andres & Falk (2009:13) die Frage, warum die Präsenz beim Ferndolmetschen so gering oder kaum wahrnehmbar ist und was darunter verstanden wird.

Der Begriff „Präsenz“ stellt einen weiteren Schwerpunkt der Forschung dar, der jedoch in der Translationswissenschaft noch nicht eindeutig definiert worden ist (Braun 2015:363). Häufig wird der Mangel an Präsenz bzw. die niedrige Präsenz beim Ferndolmetschen als möglicher Nachteil eingestuft. Vor allem in der Kommunikations- und Medienwissenschaft ist die Diskussion zu diesem Thema breit, in der Translationswissenschaft besteht jedoch noch Diskussionsbedarf für die Zukunft.

1.3.2 Physisches und physiologisches Wohlbefinden der DolmetscherInnen

In der Literatur wird häufig die Forderung nach Lösungen und Präventionsmöglichkeiten für die potenziellen physischen und physiologischen Unannehmlichkeiten des Ferndolmetschens geäußert, die größer zu sein scheinen als die des Vor-Ort-Dolmetschens. Auf diese Unannehmlichkeiten wurde bereits zu Beginn der Verbreitung des Ferndolmetschens hingewiesen, unter

anderem von Mouzourakis (1996; 2003; 2006) und Moser-Mercer (2002; 2005a; 2005b). Mouzourakis (2006) berichtet über die Experimente, die von den EU-Institutionen zwischen 1999 und 2001 durchgeführt wurden, um das mögliche Auftreten solcher Unannehmlichkeiten zu untersuchen. Der Autor argumentiert, dass das Ferndolmetschen die DolmetscherInnen einer erhöhten psychologischen und physiologischen Ermüdung aussetzt, was zu gesundheitlichen Belastungen führen könnte. Obwohl die Forschungen von Mouzourakis und die in seiner Studie analysierten Experimente auf die Anfänge der Verbreitung des Ferndolmetschens zurückgehen mögen, wurden diese Behauptungen auch durch spätere Forschungen bestätigt (u. a. Andres & Falk 2009; Roziner & Schlesinger 2010).

Diese Unannehmlichkeiten werden hauptsächlich auf Augenermüdung sowie auf Rücken- und Halsschmerzen zurückgeführt. Auch Stress spielt beim Ferndolmetschen eine nicht zu übersehende Rolle und scheint stärker ausgeprägt zu sein als beim Vor-Ort-Dolmetschen (Mouzourakis 2003:1). Mouzourakis behauptet weiterhin, dass das ständige Beobachten eines Bildschirms bzw. mehrerer Bildschirme eine hohe körperliche Anstrengung darstellt. Auf den Bildschirmen wird nur eine begrenzte Menge an Informationen übertragen, was zu einer erhöhten Ermüdung bei den DolmetscherInnen führt, wenn diese versuchen, sich auf die verfügbaren Informationen zu konzentrieren. Dies wird durch das Simultandolmetschen noch verschärft und würde somit den höheren empfundenen Stress rechtfertigen (Mouzourakis 1996:12; 2003:1f.).

Andres & Falk (2009:13) berichten, dass bereits in frühen Experimenten zum Ferndolmetschen ein hohes Maß an Stress und Ermüdung festgestellt wurde, obwohl sich dies nicht in den durchgeführten Hormonmessungen widerspiegelte. In den ersten Experimenten beschwerten sich DolmetscherInnen über Augenbrennen, Kopfschmerzen, starke Muskelverspannung, Erschöpfung und Ähnliches, die früher als beim Vor-Ort-Dolmetschen auftraten und die intensiver empfunden wurden.

In Bezug auf das psychologische Wohlbefinden der DolmetscherInnen wurden die empfundene Entfremdung bzw. die niedrigere Teilhabe an der Kommunikationssituation als weitere Stressfaktoren erkannt. Diese haben ein Nachlassen der Konzentration sowie der Motivation und einen Rückgang der selbsteingeschätzten Qualität der Endleistung zur Folge (u. a. Mouzourakis 2003; 2006; Moser-Mercer 2005a; 2005b; Andres & Falk 2009).

Weitere Forschungen zu den besprochenen physiologischen und psychologischen Unannehmlichkeiten würden den AnbieterInnen von Ferndolmetschdienstleistungen helfen, die Bedürfnisse von DolmetscherInnen besser zu verstehen und optimale Arbeitsbedingungen am Arbeitsplatz zu schaffen, um das Auftreten der oben erwähnten Unannehmlichkeiten zu vermeiden. So weist Mouzourakis (2003:1) darauf hin, dass bessere technische Bedingungen, wie eine

höhere Ton- und Bildqualität, die empfundenen Unannehmlichkeiten deutlich verringern könnten.

Diese Ansicht vertritt auch Braun (2018:403ff.) in einer internationalen Studie, in der GerichtsdolmetscherInnen verschiedener Nationalitäten nach ihrer Meinung zum Ferndolmetschen befragt werden. Die Studie bestätigt, dass das Ferndolmetschen international als stressiger, demotivierender, ermüdender und entfremdender empfunden wird. Aber auch in dieser Studie scheinen die Ergebnisse nicht statistisch signifikant zu sein. In diesem Sinne greift Braun die Überlegungen von Mouzourakis (2006) auf, der argumentiert, dass das Ferndolmetschen im Allgemeinen für diese psychologischen Belastungen verantwortlich ist, unabhängig von den Merkmalen der einzelnen Settings. Die Schlussfolgerung der Studie von Braun (2018:415ff.) unterstreicht jedoch die Notwendigkeit, DolmetscherInnen in die Gestaltung des Fernarbeitsplatzes einzubeziehen und diesen an ihre Bedürfnisse, Anforderungen und Erwartungen anzupassen. Dies könnte zur partiellen Beseitigung der empfundenen psychologischen Belastungen beitragen und die negative Einstellung gegenüber dem Ferndolmetschen verringern, die laut Braun immer noch weit verbreitet ist.

1.4 Derzeitiger Stand

Da das Ferndolmetschen heutzutage eine verbreitete Realität ist, ist für die künftige Entwicklung des Berufs wichtig, seinen derzeitigen Stand zu untersuchen. Braun (2015), die die Vorteile des Ferndolmetschens hervorhebt, fordert ebenfalls weitere Untersuchungen zu dessen künftiger Anwendung. Wie bereits diskutiert, kann das Ferndolmetschen den Zugang zu Dolmetschleistungen auch für die unüblichsten Sprachkombinationen erleichtern bzw. die kurzfristige Bereitstellung zuverlässiger und professioneller Dolmetschdienste ermöglichen (Mouzourakis 2006:46f.; Napier et al. 2018:14).

Die Umsetzung des Ferndolmetschens am österreichischen Markt wird in der Studie von Koller & Pöchhacker (2018) beschrieben. Hier wird die Perspektive einer begrenzten Gruppe von Angestellten eines Wiener Start-ups als Ausgangspunkt genommen, indem ihre Einstellungen zum Ferndolmetschen untersucht werden. Den Ergebnissen zufolge werden dem Ferndolmetschen sowohl Nach- als auch Vorteile zugeschrieben. Das Ferndolmetschen wird im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen oft nur als eine neue Variante mit anderen Arbeitsbedingungen wahrgenommen. Wenn jedoch professionelle DolmetscherInnen mit jahrelanger Ausbildung und Erfahrung eingesetzt werden, wird davon ausgegangen, dass sie sich perfekt an das Ferndolmetschen anpassen können. Die von den Befragten angegebenen Vorteile entsprechen

jenen, die Braun (2015) definierte und bestätigen damit die Machbarkeit und Nachhaltigkeit dieser Ausführungsart (Koller & Pöchlhammer 2018:107).

Trotz des großen Potentials des Ferndolmetschens, zweifelte der Internationale Konferenzdolmetscherverband (AIIC) zu Beginn am Nutzen dieser neuen Ausführungsart. Bereits in den ersten Leitlinien für das Ferndolmetschen, die von der AIIC (2000) erfasst wurden, wird darauf hingewiesen, dass der Einsatz neuer Technologien für DolmetscherInnen eine zusätzliche kognitive Herausforderung darstellt. Das Risiko, dass DolmetscherInnen die Rolle von TechnikerInnen vor einem Bildschirm, an einem von den TeilnehmerInnen getrennten Ort übernehmen, war laut AIIC damals „inakzeptabel“ (AIIC 2000:2). Derzeit ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass die zusätzlichen technischen Herausforderungen DolmetscherInnen kognitiv überfordern, insbesondere wenn keine TechnikerInnen vor Ort anwesend sind. Die überarbeiteten Leitlinien für das Ferndolmetschen der AIIC (2019) legen daher Mindestanforderungen fest, die eine optimale Leistung im Rahmen von Ferndolmetscheinsätzen ermöglichen sollen. Dazu gehören u. a. eine stabile Internetverbindung, ausreichende Qualitätsstandards für die Video- und Audioübertragung sowie visueller Zugang zu den RednerInnen oder Konferenzunterlagen (s. hierzu Unterkapitel 3.4.2). Während die ersten im Jahr 2000 veröffentlichten Leitlinien das Ferndolmetschen noch mit einer gewissen Distanz bzw. Skepsis aufzunehmen schienen, zeigen die überarbeiteten Leitlinien eine deutlich höhere Akzeptanz dieser Ausführungsart, was auch ihre starke Verbreitung rechtfertigt (Braun 2015:335; Serrano 2019:61f.). Serrano (2019:61f.) betont die Wichtigkeit überarbeiteter Leitlinien für das Ferndolmetschen, da es ihr Ziel ist, sowohl FerndolmetscherInnen als auch AuftraggeberInnen bzw. VeranstalterInnen darauf aufmerksam zu machen, welche Arbeitsbedingungen für die optimale Durchführung von Ferndolmetschaufträgen erforderlich bzw. erwünscht sind.

Serrano (2019) untersucht weiterhin die Erfahrungen verschiedener AkteurInnen mit dem Ferndolmetschen. Mit seiner Untersuchung will er eine aktuelle Perspektive in Bezug auf RSI bieten. Dafür fokussiert er sich hauptsächlich auf Spanien am Ende des Jahres 2019. Anhand von Interviews mit ausschlaggebenden Berufsfiguren im Bereich Ferndolmetschen, wie KonferenzveranstalterInnen bzw. AnbieterInnen von Ferndolmetschdienstleistungen und FerndolmetscherInnen, werden die Merkmale des Ferndolmetschens, einschließlich seiner Vor- und Nachteile, Voraussetzungen und Arbeitsbedingungen diskutiert. Die Ergebnisse bestätigen, dass das Ferndolmetschen aufgrund seiner Kosten-Nutzen-Vorteile und seiner Zugänglichkeit in vielen Bereichen zunehmend eingesetzt wird. Einige Beispiele für die geläufigsten Settings sind: Kurse, Seminare, Multikonferenzen, Versammlungen und Ähnliches. Virtuelle Settings

bzw. Online-Veranstaltungen sind ebenfalls eingeschlossen. Hinsichtlich der Dauer der Aufträge wird das Ferndolmetschen am häufigsten bei kürzeren Veranstaltungen eingesetzt, vor allem wenn es nicht rentabel bzw. räumlich nicht möglich ist, Kabinen für das Simultandolmetschen einzurichten. Nach Angaben von AnbieterInnen von Ferndolmetschdienstleistungen war die Verbreitung des Ferndolmetschens bereits im Jahr 2019 zu beobachten und spiegelte sich auch in der Zunahme der Anfragen wider (Serrano 2019:71ff.).

2020 veranlasste die COVID-19-Pandemie die AIIC dazu, zusätzliche Leitlinien für das Ferndolmetschen zu veröffentlichen, darunter bewährte Verfahren für die Durchführung von Dolmetschaufträgen und eine Checkliste zur Unterstützung von DolmetscherInnen bei Einsätzen von zu Hause aus. Die AIIC hatte jedoch schon davor das Dolmetschen von zu Hause aus als Extremfall betrachtet und DolmetscherInnen davon abgeraten (AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2019). Angesichts der pandemiebedingten Einschränkungen bei der Mobilität und der Organisation von Veranstaltungen betonte die AIIC, dass das Ferndolmetschen eine riesige Chance zur Förderung der Mehrsprachigkeit und des Zugangs zur Information und Kommunikation darstellt. Dies erfordert jedoch bestimmte Regelungen und die Festlegung von Arbeitsbedingungen, um DolmetscherInnen vor erhöhten Anstrengungen und möglichen physischen und psychologischen Unannehmlichkeiten zu schützen (AIIC 2020a; AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2020b; AIIC Technical Committee & AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2020).

1.5 Fazit

Im ersten Kapitel wurde der Forschungsrahmen präsentiert, dem sich die Kernthemen dieser Untersuchung zuordnen lassen. Die Konzepte der Wahrnehmung, Präsenz und Entfremdung, die im Laufe des Kapitels definiert und eingeführt wurden, werden im Kontext des Ferndolmetschens analysiert. Die Art des Ferndolmetschens, welche im Fokus der Untersuchung steht, ist das *Remote Simultaneous Interpreting* (RSI), das hier mit dem Oberbegriff Ferndolmetschen bezeichnet wird.

Im Kontext der Chancen und Herausforderungen des Ferndolmetschens wurden auch eine Reihe von psychologischen Faktoren analysiert, die in der vermittelten Kommunikation auftreten und sich auf die Endleistung auswirken können. Wie in den bestehenden translationswissenschaftlichen Studien hervorgehoben, ist darunter die eingeschränkte Wahrnehmung der Kommunikationssituation zu finden. Wegen der technischen Anforderungen des Ferndolmet-

schens können den DolmetscherInnen nicht alle Stimuli der Kommunikationssituation vermittelt werden. Auf die Vermittlung eines Mediums angewiesen zu sein und nur eine begrenzte Anzahl von Stimuli wahrnehmen zu können, kann Gefühle von Entfremdung und mangelnder Präsenz auslösen. Dies wirkt sich auf die Motivation und Qualität der Endleistung aus (vgl. u. a. Moser-Mercer 2005a; 2005b; Mouzourakis 2006; Andres & Falk 2009).

In diesem Zusammenhang stellt sich die Frage, welche Elemente des Ferndolmetschens für die geringe Präsenz sowie die Entfremdung zur Kommunikationssituation zuständig sind. Um diese Frage zu beantworten, wird zunächst die Beziehung zwischen Wahrnehmung und Ferndolmetschen analysiert. Daher wird im nächsten Kapitel die Wahrnehmung beim Dolmetschen sowie in der vermittelten Kommunikation erörtert. Im dritten Kapitel werden dann die Konzepte von Präsenz und Entfremdung in einer multidisziplinären Perspektive näher vorgestellt und diskutiert. Dies erfolgt am Schluss des theoretischen Teils dieser Arbeit, damit diese Konzepte am besten in den relevanten Kontext eingebettet werden können. Darüber hinaus wird im dritten Kapitel versucht, psychologische bzw. kognitive Ursachen für die Gefühle von Präsenz und Entfremdung zu identifizieren sowie den Einfluss des Arbeitsplatzes auf diese Gefühle zu untersuchen.

2. Wahrnehmungsprozesse in der vermittelten Kommunikation

Wie bereits im vorigen Kapitel ausgeführt, ist das Ferndolmetschen aufgrund der eingesetzten Technik mit einigen Herausforderungen verbunden. Darunter ist die eingeschränkte Wahrnehmung der Situation zu finden, die aus der Kommunikation in medienvermittelten Umgebungen entsteht.

Nun wird der theoretische Teil dieser Arbeit fortgesetzt und die Diskussion über medienvermittelte Umgebungen und die darin stattfindenden Wahrnehmungsprozesse fortgeführt. Medienvermittelte Umgebungen werden sowohl aus einer theoretischen als auch aus einer pragmatischen Perspektive behandelt. Danach werden die kognitiven Prozesse diskutiert, die der menschlichen Wahrnehmung in medienvermittelten Umgebungen unterliegen. Zu diesem Zweck werden Themen, wie sensorische Stimuli, visueller Zugang und Zuhörkompetenz behandelt.

Nach einer Vorstellung der relevanten kognitiven Wahrnehmungsprozesse, die beim Ferndolmetschen unter vermehrten Anstrengungen stehen, wird der Schwerpunkt des nächsten Kapitels auf den Begriffen Präsenz, Distanz und Entfremdung liegen, die oft als Folge einer eingeschränkten Wahrnehmung der Situation erkannt werden.

2.1 Medienvermittelte Umgebungen (*mediated environments*)

Der Begriff „medienvermittelte Umgebungen“ bezieht sich auf interaktive bzw. nicht interaktive Umgebungen, die durch die Vermittlung eines Mediums geschaffen werden. Damit sind nicht nur „moderne“ Medien wie Hörfunk, Fernsehen oder Telefon gemeint, der Begriff bezieht sich auch auf „traditionelle“ Medien, wie Bücher, Zeitungen und Gemälde (vgl. Witmer & Singer 1998; O'Hagan & Ashworth 2002). Tatsächlich argumentiert Pöchhacker (2020:15) in einer deskriptiven Studie über die Medialität und Multimodalität des Dolmetschens, dass ein Medium als jede „physical or material resource which serves to convey signs“ definiert werden kann. Beim traditionellen Dolmetschen, z.B. beim Konsekutiv-, Flüster- sowie Dialogdolmetschen, wurde ursprünglich kein Medium für die Übertragung einer Botschaft verwendet. Mit der Erfindung des Simultandolmetschens ist jedoch auch das Dolmetschen im Wesentlichen durch ein Medium vermittelt worden. Heutzutage kann auch das Ferndolmetschen als medienvermittelt beschrieben werden.

In ihrem Buch über zukünftige Richtungen und Trends in der digital vermittelten Kommunikation beschreiben O'Hagan & Ashworth (2002:24) die medienvermittelten Umgebungen als

neuen Arbeitsplatz von FerndolmetscherInnen, die sie als *teleinterpreters* bezeichnen. O'Hagan & Ashworth zeigen eine positive Einstellung zur Verbreitung des Ferndolmetschens in der Zukunft. Nach den Autoren (2002:104) könnte die Multimodalität (s. hierzu 2.3.1) der medienvermittelten Umgebungen den DolmetscherInnen eine Reihe von Stimuli bieten, die bei der *face-to-face*-Kommunikation fehlen und den Kommunikationsprozess in bestimmten Fällen erleichtern könnten. Gleichzeitig betonen sie aber, dass Elemente wie das Nonverbale nicht vermittelt werden können.

Der Begriff „medienvermittelte Umgebung“ wurde dann u. a. von Moser-Mercer (2005a) übernommen. Das Vorhandensein einer medienvermittelten Umgebung wird immer durch ihre umrahmende „physische Umgebung“ ergänzt, in der die Interaktion tatsächlich stattfindet. Laut Moser-Mercer (2005a:731) stellen beim Ferndolmetschen der entfernte Meeting-Raum und die physische Kabine, von der aus die DolmetscherInnen ihrer Aufgabe nachgehen, diese beiden Elemente dar. Im Laufe dieser Untersuchung werden diese beiden Elemente als „virtuelle Umgebung“ und „physische Umgebung“ bezeichnet. Sofern nicht anders angegeben, wird der Begriff „NutzerInnen“ für DolmetscherInnen verwendet, die die virtuelle Umgebung nutzen.

Bei der Nutzung einer virtuellen Umgebung ist die Aufmerksamkeit nicht ausschließlich auf die virtuelle bzw. auf die physische Umgebung gerichtet, sie teilt vielmehr auf diese beiden auf. Aus diesem Grund kommt es vor, dass die NutzerInnen einer virtuellen Umgebung gleichzeitig Stimuli aus dieser sowie aus der sie umrahmenden physischen Umgebung bekommen, in der sie sich befinden (Witmer & Singer 1998:226).

Die Diskussion über virtuelle Umgebungen wird häufig mit dem Konzept von Präsenz in Verbindung gestellt. Witmer & Singer (1998) beschäftigen sich damit in ihrer Studie, die in der Translationswissenschaft u. a. von Moser-Mercer (2005a) aufgegriffen wird. Wie oben erwähnt, erleben die NutzerInnen eine Aufteilung der Aufmerksamkeit zwischen der physischen und der virtuellen Umgebung. Je nachdem, welche Wahrnehmung vorherrscht, fühlen sich die NutzerInnen in der einen oder anderen Umgebung präsenter. Ist die Wahrnehmung der virtuellen Umgebung vorherrschend, wird sie als wirksam angesehen, da auf diese Weise ihre NutzerInnen von der „realen“ physischen Umgebung entfremdet werden (Witmer & Singer 1998:226). Auch Moser-Mercer (2005a:729) bestätigt, dass die Wirksamkeit virtueller Umgebungen mit dem Maß an Präsenz zusammenhängt, dass sie bei ihren NutzerInnen erzeugen können.

2.2 Wahrnehmung beim Ferndolmetschen aus der Perspektive der DolmetscherInnen

Beim Ferndolmetschen ist der Übergang von einem „traditionellen“ Arbeitsumfeld mit seit Jahrzehnten im Wesentlichen unveränderten Arbeitsbedingungen zu einem „virtuellen“ Arbeitsumfeld nicht immer positiv aufgenommen worden. Wie bereits im ersten Kapitel erwähnt, sind DolmetscherInnen sowie VertreterInnen der AIIC (2000) gegenüber virtuellen Umgebungen skeptisch. Obwohl Experimente rund um das Thema Ferndolmetschen, die um die Jahrhundertwende durchgeführt wurden, positive Ergebnisse in Bezug auf Zugänglichkeit, Rentabilität und Qualität der Dienstleistung anführen, ist das Ferndolmetschen vor der COVID-19-Pandemie nur begrenzt zum Einsatz gekommen (Ziegler & Gigliobianco 2018:120). Ziegler & Gigliobianco behaupten, dass dies darauf zurückzuführen sein könnte, dass die Einstellung der DolmetscherInnen gegenüber dem Ferndolmetschen noch immer negativ war und dass sie beispielsweise davon überzeugt waren, dass die Distanz zur Kommunikationssituation die Qualität der Dienstleistung stark beeinträchtigen könnte.

Dieses Thema (sog. *interpreter's perception*) wurde u. a. von Moser-Mercer (2003) und Mouzourakis (2006) diskutiert. In diesem Sinne bezieht sich der Begriff *perception* auf die Einstellungen, Meinungen und Annahmen von DolmetscherInnen über das Ferndolmetschen, die manchmal zu Vorurteilen führen können. Der Begriff steht im Gegensatz zur *perception* im Sinne von Wahrnehmung, die den Empfang von Stimuli im Rahmen einer Erfahrung beschreibt.

Das Ferndolmetschen war unter vielen DolmetscherInnen schon seit seinen ersten Einsätzen besonders umstritten, was laut Mouzourakis (2006:52) auf die mangelhafte Bild- und Tonqualität der ersten Experimente zurückzuführen ist. Wie im vorigen Kapitel erwähnt, fühlten sich DolmetscherInnen nicht nur technischen Schwierigkeiten ausgesetzt, sondern auch Problemen auf kognitiver (Konzentrationsverlust, geringere Motivation, Entfremdungsgefühl und Ähnliches) bzw. physiologischer Ebene (Augen-, Kopf- bzw. Rückenschmerzen, Übelkeit und Ähnliches) (Mouzourakis 2006:52). Anhand der Ergebnisse der Studie von Mouzourakis wurde zudem ein daraus resultierender Mangel an Konzentration oder Motivation hervorgehoben. Mouzourakis (2006:45) identifizierte den teilweise eingeschränkten bzw. fehlenden visuellen Zugang der DolmetscherInnen zu RednerInnen, Publikum und Konferenzraum als Hauptgrund für die schlechte Einstellung zum Ferndolmetschen.

Trotz der technologischen Fortschritte, die eine Reihe zukünftiger Chancen ermöglichen könnten und die in der Studie von Ziegler & Gigliobianco (2018) in Form eines Experiments vorgestellt wurden, ist das Ferndolmetschen unter DolmetscherInnen eine umstrittene Variante.

Dies führt teilweise auch dazu, dass FerndolmetscherInnen ihre Leistung negativer beurteilen als ihre Vor-Ort-Leistungen (u.a. Roziner & Schlesinger 2010; Braun & Davitti 2017).

Roziner & Schlesinger (2010:227ff.) untersuchten die Gründe der negativen Einstellung zum Ferndolmetschen und der oft angegebenen Unzufriedenheit mit der eigenen Leistung. Sie führten die Gründe dafür auf ausschließlich psychologische Faktoren zurück. In der Studie wird betont, dass es sich meistens um eine stressigere Arbeitssituation handelt, wie es sich aus den Befragungen ihrer Studie ergab. Der Stress beim Ferndolmetschen kann von einer Vielzahl von Faktoren abhängen, darunter eine mangelhafte technische Ausstattung in der (virtuellen) Kabine, der Mangel an Feedback bzw. ein unbefriedigender visueller Zugang zu den RednerInnen bzw. zum Publikum (Roziner & Schlesinger 2010:219). Mit der Erwähnung dieses letzten Aspektes bestätigen die AutorInnen die Schlussfolgerungen von Mouzourakis (2006). All diese Aspekte können zu einer tendenziellen Abwertung der eigenen Leistung beim Ferndolmetschen beitragen, wobei kein bedeutender Rückgang in der Qualität der Leistung im Rahmen der durchgeführten Studie berichtet wurde (vgl. Roziner & Schlesinger 2010).

Im Rahmen einer Studie von Seeber et al. (2019) wurden mehrere Elemente, die die Einstellung von DolmetscherInnen zum Ferndolmetschen ausmachen, untersucht. Diese umfassen das Ferndolmetschen im Allgemeinen, den Arbeitsplatz bzw. das Arbeitsumfeld, das physische bzw. psychologische Wohlbefinden und die spezifische zu dolmetschende Situation, welche in dieser Studie die FIFA Fußball-Weltmeisterschaft in Rio im Jahr 2014 war (Seeber et al. 2019:277). Aus der Studie ergeben sich zwei hauptsächliche Einstellungen zum Ferndolmetschen. Eine Hälfte der Befragten gab tatsächlich zu, dass etwas am Ferndolmetschen „fehlte“. Das wurde mit einem „Entfremdungsgefühl“ verbunden, was als Ursache für erhöhten Stress betrachtet wurde. Andererseits gab die zweite Hälfte der Befragten zu, sich in der erforschten Arbeitssituation entspannter gefühlt zu haben. Als vorliegende Gründe dafür wurden z. B. das Gefühl, der Überprüfung des Publikums weniger ausgesetzt zu sein, genannt sowie eine geringere Spannung, eine lockerere Kleidervorschrift bzw. eine geringere Reisetätigkeit. Insgesamt schienen die befragten DolmetscherInnen bereit, das Ferndolmetschen bis zu einem gewissen Grad zu akzeptieren. Viele befürchteten aber, dass Konferenz-VeranstalterInnen die zwei Ausführungsarten als austauschbar betrachten würden, obwohl es noch Unterschiede bezüglich Wahrnehmung und Wohlbefinden der DolmetscherInnen beim Ferndolmetschen gibt. Deswegen wird mit der Studie von Seeber et al. die Notwendigkeit hervorgehoben, die Erwartungen von FerndolmetscherInnen weiter zu erforschen, um künftig den Arbeitsplatz sowie die Durchführung zu verbessern und sie an die spezifischen Bedürfnisse der DolmetscherInnen anpassen zu können (Seeber et al. 2019:285f.).

Aufgrund des Ausbruchs der COVID-19-Pandemie mussten viele DolmetscherInnen ihre Aufträge auf das Ferndolmetschen umstellen. Obwohl dies einen gewissen Grad an Anpassungsbereitschaft für diese Ausführungsart zeigt, scheint sich die umstrittene Einstellung der DolmetscherInnen kaum geändert zu haben. Ein Beispiel dafür stellt die Umfrage dar, die von der AIIC Canada (2021) durchgeführt wurde. Dabei wurden in Form einer Stichprobe 37 im kanadischen Parlament tätige DolmetscherInnen befragt. Die Ergebnisse der Umfrage zeigen noch keine eindeutig negative Einstellung zum Ferndolmetschen als Ausführungsart im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen. Dennoch lassen sich einerseits höhere Gesundheitsbelastungen (z. B. Beeinträchtigungen der Hörfähigkeit) und andererseits ein deutlich empfundener Rückgang der eigenen Leistungsqualität beobachten.

Im Wesentlichen ist festzustellen, dass ein großer Teil der negativen Einstellung der DolmetscherInnen gegenüber dem Ferndolmetschen darauf zurückzuführen ist, dass die Wahrnehmung der Kommunikationssituation qualitativ schlechter oder mangelhafter ist als beim Vor-Ort-Dolmetschen. Das betrifft besonders die visuelle Wahrnehmung der Situation. Aus diesem Grund wird in diesem Kapitel die Wahrnehmung von DolmetscherInnen analysiert, wobei der Schwerpunkt auf den verschiedenen Wahrnehmungskanälen liegt. In den nächsten Unterkapiteln wird ebenfalls diskutiert, wie sich eine verbesserte Wahrnehmung positiv auf die Einstellung, die Motivation und die Leistungsqualität der DolmetscherInnen auswirken kann.

2.3 Wahrnehmungsprozesse

Das Konzept der Wahrnehmung, das zum Forschungsgegenstand dieser Arbeit gehört, wurde bereits im ersten Kapitel eingeführt. Die Wahrnehmungsprozesse, die dem Dolmetschen zugrunde liegen, betreffen sowohl das Vor-Ort- als auch das Ferndolmetschen, unterscheiden sie sich jedoch voneinander.

In ihrer Studie zum dialogischen Videodolmetschen im Gesundheitswesen erörtert Havelka (2018:109) die Wahrnehmung der Situation und wie sich diese verändert, wenn DolmetscherInnen in eine entfernte Situation versetzt werden. Havelka merkt an, dass die menschliche Wahrnehmung unter anderem von der Umgebung und gegebenenfalls dem Medium abhängt, über das die Informationen vermittelt werden. Unter Berufung auf Watzlawick (1976) und seine Annahme, dass Kommunikation es uns ermöglicht, die Wirklichkeit, in der wir uns befinden, wahrzunehmen, bemerkt sie, dass eine begrenzte Kommunikation nur zu einer begrenzten Wahrnehmung führen kann. Auch hier wird die These vertreten, dass das Ferndolmetschen eine eingeschränkte Wahrnehmung und damit eine weniger effektive Kommunikation ermöglicht.

In der Studie wird die eingeschränkte Wahrnehmung insbesondere auf den eingeschränkten visuellen Zugang durch das übertragene Bild zurückgeführt. Die Verarbeitung von Bildern über den visuellen Kanal ist nämlich einer der wichtigsten kognitiven Prozesse für die Aufnahme von Zusatzinformationen durch die DolmetscherInnen.

Im vorliegenden Kapitel liegt der Fokus auf diesen kognitiven Prozessen, durch die die DolmetscherInnen verschiedene Stimuli empfangen und bearbeiten, um die Kommunikationssituation zu entschlüsseln und die Botschaft zu konstruieren, die sie dann dolmetschen werden. Diese Wahrnehmungsprozesse stellen den kognitiven Rahmen dar, der den Hintergrund für das im nächsten Kapitel behandelte Thema bildet: das Präsenz- und Entfremdungsgefühl.

2.3.1 Das Dolmetschen als multimodaler Prozess

Das Dolmetschen umfasst nicht nur den Empfang bzw. die Wahrnehmung von Wörtern und ihre Wiedergabe in einer anderen Sprache, im Gegenteil: Das Dolmetschen ist ein multimodaler Prozess, da der Aufbau der Botschaft nicht auf einem einzigen Kanal, dem auditiven Kanal, basiert, sondern auch den visuellen Kanal einbezieht, um nonverbale und kontextuelle Informationen zu sammeln. Ohne die Integration des visuellen Kanals würde das Dolmetschen nämlich ausschließlich auf der mündlichen Produktion (mit ihren verbalen und paraverbalen Komponenten) und der auditiven Wahrnehmung beruhen und damit auf einen bimodalen Prozess reduziert werden (Pöchhacker 2020:17f.).

Wie Poyatos (1996:249) in einem Beitrag über verbale und nonverbale Kommunikation beim Konsekutiv- und Simultandolmetschen feststellt, besteht das Dolmetschen im Wesentlichen aus der Übermittlung einer Botschaft, die aus zwei Komponenten besteht: dem Verbalen und dem Nonverbalen. Die Botschaft, die von der Ausgangskultur auf die Zielkultur übertragen wird, muss sowohl in verbaler als auch in nonverbaler Form vermittelt werden. Während die Wiedergabe des nonverbalen Inhalts beim Dialogdolmetschen möglich ist, ist dies beim Vor-Ort- und Ferndolmetschen im Simultanmodus nicht möglich. Natürlich könnte der nonverbale Inhalt auch mit paralinguistischen Elementen wiedergegeben werden, wie Rennert (2004:33) andeutet, die in ihrer Dissertation über nonverbale Kommunikation und Sichtkontakt beim Simultandolmetschen auf der oben vorgestellten Hypothese von Poyatos aufbaut. Jedenfalls ist klar, dass der Dolmetschprozess auf mehreren Kanälen beruht, sowohl beim Empfang der Botschaft als auch bei ihrer Wiedergabe.

Rennert bezieht sich auf die Studie von Pöchhacker (1994), um die Existenz bzw. die Bedeutung eines weiteren Kanals zu betonen, über den DolmetscherInnen Informationen über die

Interaktion erhalten können: den Kontext. Die Informationen aus diesem Kanal stammen nicht direkt von den SprecherInnen, wie es bei den nonverbalen und paralinguistischen Inhalten der Fall ist. Vielmehr geht es hierbei um das Geschehen im Konferenzraum, den Verlauf der Interaktion, die Verhaltensweise der TeilnehmerInnen und Ähnliches. Pöchlhammer (1994:68ff.) widmet sich einer detaillierten Darstellung der Elemente, die eine „Situation“ ausmachen. Er beschreibt diesen Begriff als komplexes Zusammenspiel von Faktoren, zu denen Personen, Skopos, Text und die objektive räumlich-zeitliche Situation gehören. In der vorliegenden Arbeit soll die Situation als Kontext der Interaktion beschrieben werden, wobei für eine nähere Bestimmung des Begriffes auf das Werk von Pöchlhammer (1994) verwiesen wird. Die Situation bietet also eine Reihe von situativen Faktoren, die DolmetscherInnen bei ihrer Wahrnehmung subjektiv erfassen und analysieren.

Damit soll noch einmal bekräftigt werden, dass das Dolmetschen ein Prozess ist, bei dem verschiedene Kanäle zur Informationsaufnahme genutzt werden. Diese Informationen werden dann zur Entschlüsselung und korrekten Wiedergabe der Botschaft verwendet. Einige dieser Kanäle sind für FerndolmetscherInnen jedoch gerade wegen der mit dem Ferndolmetschen verbundenen Distanz nicht zugänglich. Gerade deshalb ist es wichtig, auch beim Ferndolmetschen den Zugang zu möglichst vielen Kanälen zu gewährleisten, allen voran dem visuellen Kanal. Dies ist besonders wichtig, um das Präsenzgefühl der DolmetscherInnen zu fördern.

Mouzourakis (1996:3) bezieht sich in einer Studie über die Möglichkeiten und Herausforderungen von Videokonferenzen auf deren Multimodalität. Er unterscheidet zwischen *Videoconferencing* und *Multilingual Videoconferencing*. Im Gegensatz zu Ersterem erfordert Letzteres, dass die Interaktion durch DolmetscherInnen unterstützt wird. Beide unterscheiden sich jedoch von *Audioconferencing* (sowohl ein- als auch mehrsprachig) dadurch, dass sie als multimodale Prozesse beschrieben werden. Dabei handelt es sich nämlich um die gleichzeitige Übertragung von Ton und Bild, was daher einen größeren kognitiven Aufwand erfordert, um die beiden empfangenen Signale zu verknüpfen, sodass sie zusammenhängend und nicht widersprüchlich sind. Sowohl bei Videokonferenzen als auch beim Videokonferenzdolmetschen ist deswegen eine Vielfalt verschiedener Stimuli, die interpretiert und verknüpft werden müssen, vorausgesetzt.

Dieser kognitive Prozess der Interpretation und Verknüpfung von Stimuli könnte von spezifischen Arbeitsbedingungen verbessert werden. Nach Mouzourakis (1996) unterscheidet sich die Perspektive der DolmetscherInnen bei der Bewertung der Arbeitsbedingungen des Ferndolmetschens erheblich von jener der anderen TeilnehmerInnen und sollte daher berücksichtigt werden. Wie Mouzourakis unter Bezugnahme auf die Aspekte des visuellen Zugangs und der

Tonqualität argumentiert, gibt es einen doppelten Bewertungsmaßstab für TeilnehmerInnen sowie TechnikerInnen auf der einen Seite und DolmetscherInnen auf der anderen. Während DolmetscherInnen dazu neigen, diese Bedingungen mit denen des Vor-Ort-Dolmetschens zu vergleichen, neigen TechnikerInnen und TeilnehmerInnen dazu, sie mit jenen der ihnen am vertrautesten medienvermittelten Umgebung zu vergleichen: denen eines Telefongesprächs. Aus diesem Grund stellt Mouzourakis fest, dass die Kluft zwischen den beiden Perspektiven mit ihrem unterschiedlichen Verständnis der Aufgabe zusammenhängt. Bei der Arbeitsplatzgestaltung ist daher notwendig, die kognitiven Schwierigkeiten, die sich aus dem Ferndolmetschen selbst ergeben können, zu bewerten und zu versuchen, sie durch geeignete Arbeitsbedingungen zu lindern. Mouzourakis führt weiter aus, dass Zuhören und Sprechen zwar zum Alltag eines jeden Menschen gehören, dass jedoch das gleichzeitige Zuhören und Sprechen in einer anderen Sprache als der Ausgangssprache nur unter bestimmten Bedingungen ermöglicht wird. Das ist nicht nur dank jahrelanger Dolmetscherausbildung möglich, sondern auch dank geeigneter Arbeitsbedingungen, die eine angemessene Übertragung der akustischen und visuellen Signale ermöglichen.

Einerseits zwingt ein unzureichendes akustisches Signal die DolmetscherInnen dazu, zusätzliche Aufmerksamkeitsressourcen einzusetzen, um zu versuchen, unvollständige, fehlende oder qualitativ schlechte Informationen zu erschließen. Gleichzeitig hindert eine unzureichende visuelle Information die DolmetscherInnen daran, alle kontextuellen und nonverbalen Elemente zu erfassen, die sich ebenfalls aus der Situation ableiten lassen und die DolmetscherInnen helfen können, die Botschaft (neu) zu konstruieren, selbst wenn die Audiosignalqualität reduziert ist. Nach Bühler (1985) und Argyle (1990:4f.) ist die zentrale Bedeutung visueller Informationen so groß, dass die InteraktionsteilnehmerInnen sie stets in die Kommunikation einbeziehen. Es ist jedoch fast unmöglich, die nonverbalen Stimuli zu quantifizieren, da sie in den meisten Fällen sowohl von RednerInnen als auch von EmpfängerInnen unbewusst produziert und empfangen werden. Die DolmetscherInnen kommunizieren also oft unbewusst nonverbal. Aus diesem Grund sind sie sich in der Regel auch nicht dessen bewusst, dass sie während des Dolmetschens nonverbale Inhalte aufgreifen und zur Konstruktion der Botschaft verwenden. Die Bedeutung der nonverbalen Inhalte wird somit erst dann deutlich, wenn diese nicht mehr wahrgenommen werden können, beispielsweise beim Telefondolmetschen. Notwendig ist daher ein optimaler Zugang zu beiden Sinneskanälen, dem visuellen und dem auditiven, die sich gegenseitig ergänzen (Bühler 1985:50; Mouzourakis 1996:11f.).

2.3.2 Sensorische Wahrnehmung

Wie im vorangegangenen Unterkapitel bereits erwähnt, stellt das Ferndolmetschen einen multimodalen Prozess dar. Aus den verschiedenen Kanälen, durch die z. B. Ton und Bild übertragen werden, bekommen DolmetscherInnen mehrfache sensorische Stimuli, die als Hinweise zur Kommunikationssituation gelten. Das Potential dieser multisensorischen Erfahrung wurde von O'Hagan & Ashworth (2002) erforscht: Die Nutzung aller verfügbaren Sinneseindrücke ermöglicht es, die zu vermittelnde Botschaft besser zu interpretieren und zu visualisieren, was wiederum eine bessere Vermittlung des Zieltextes ermöglichen würde. Auch Moser-Mercer (2011:132) spricht diesen kognitiven Prozess an und nennt ihn *multi-sensory integration*. Hierbei werden die verschiedenen sensorischen Stimuli gleichzeitig interpretiert und ausgedeutet.

In ihrem Werk erörtern O'Hagan & Ashworth (2002) einige zurzeit innovative Möglichkeiten zur Nutzung der sensorischen Erfahrung. Eines der genannten Beispiele sind *multisensory virtual environments*, die so konzipiert sind, dass sie neben visuellen und auditiven Stimuli auch Stimuli wie Geruch und Berührung in die Interpretation integrieren. Obwohl der Geruch- und Tastsinn beim Dolmetschen normalerweise nicht besonders genutzt werden, könnte ihre Integration einige Aufgaben erheblich erleichtern, z. B. in der Wein-, Lebensmittel- oder Textilindustrie (O'Hagan & Ashworth 2002:149f.). Außerdem weist Pöchhacker (2020:17) darauf hin, dass Stimuli, die über den taktilen Kanal aufgenommen und vermittelt werden, vor allem im Zusammenhang mit Gebärdensprachdolmetschen oder beim Dolmetschen für Menschen mit Sehbehinderungen von großer Bedeutung sein können.

O'Hagan & Ashworth (2002:150f.) sind jedoch nicht der Meinung, dass die neuen Formen der digital vermittelten Kommunikation das grundlegende Paradigma des Übersetzens und Dolmetschens verändern werden. ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen werden weiterhin dafür zuständig sein, eine Botschaft von SenderInnen an EmpfängerInnen zu übermitteln, mit denselben Absichten der SenderInnen und unter Erzeugung derselben Vorstellungen in der Wahrnehmung der EmpfängerInnen. Ihnen zufolge wird sich die Rolle der DolmetscherInnen nicht ändern, sondern ihre Fähigkeit, die verfügbaren vielfältigen Stimuli zu nutzen, um die Botschaft besser zu verstehen und zu vermitteln.

2.3.3 Die Rolle des visuellen Zugangs

Der visuelle Kanal ist einer der Hauptkanäle für die Wahrnehmung kontextueller Informationen, die die gesprochene Botschaft ergänzen. Die Rolle des visuellen Kanals und die Bedeutung

des visuellen Zugangs zur Kommunikationssituation während des Dolmetschens wurden bereits ausführlich untersucht (u. a. UNESCO 1976; Viaggio 1996; Moser-Mercer 2002; 2003; 2005a; Mouzourakis 2003; 2006; Rennert 2004; 2008; Ziegler & Gigliobianco 2018).

Lang (1978:241f.), der das Verhalten von GerichtsdolmetscherInnen analysiert, stellt fest, dass es für DolmetscherInnen eine absolute Notwendigkeit ist, ihre KundInnen oder andere TeilnehmerInnen visuell zu beobachten, um deren Absichten besser zu verstehen und die Dolmetschleistung zu optimieren. Lang ist der Ansicht, dass die Absichten der TeilnehmerInnen am besten durch die Integration von verbalen und nonverbalen Stimuli verstanden werden können.

Die Notwendigkeit eines hochwertigen visuellen Signals wurde ebenfalls von Bühler (1985) und Poyatos (1987; 1996) hervorgehoben, die die Bedeutung nonverbaler Inhalte neben den akustischen Inhalten beim Konsekutiv- und Simultandolmetschen analysieren. Nach Poyatos lässt sich die Kommunikation in Sprache, Parasprache und Kinetik unterteilen. Während die Sprache das Gesprochene darstellt, kann die Parasprache durch Klangfarbe, Intonation und Prosodie, aber auch durch Sprechpausen und Schweigen ausgedrückt werden. Letztlich umfasst die Kinetik Elemente wie z. B. Körpersprache, Blickrichtung und Gesten. Parasprache und Kinetik bilden folglich die nonverbalen Informationen eines Textes. Während jedoch die Parasprache auch über den auditiven Kanal wahrgenommen werden kann, kann die Kinetik nur über den visuellen Kanal wahrgenommen werden, mit Ausnahme der von Poyatos definierten „hörbaren“ Kinetik, wie z. B. das Schnippen der Finger oder das Trommeln der Finger auf dem Tisch (Poyatos 1996:249f.). Da die Kinetik ein wesentlicher Bestandteil der menschlichen Kommunikation ist, erfordert der Verzicht auf das visuelle Element eine größere kognitive Anstrengung, um die Kommunikation zu ermöglichen. Auch Bühler (1985:52) betont die Rolle der Kinetik, z.B. wenn es darum geht, zu verstehen, wer das Wort ergreifen wird, er bezeichnet dies als *speech-preparatory movements*.

Auch die Proxemik, d. h. die räumliche Nähe der TeilnehmerInnen, und die Raumpositionierung, d. h. die Position und Bewegungen von AkteurInnen und Objekten im Raum, sind wesentliche Informationsträger (Poyatos 1996:252). Dadurch können Machtverhältnisse bzw. zwischenmenschliche Beziehungen sichtbar werden, wobei dies hauptsächlich Dialogdolmetschsituationen betrifft (vgl. Havelka 2018).

Viaggio (1996) untersucht die Rolle der Kinetik beim Simultandolmetschen. Viaggio (1996:289) ist ebenfalls der Auffassung, dass der visuelle Zugang zur Situation eine kognitive Entlastung für DolmetscherInnen darstellt. Der nonverbale Input, der laut Viaggio unbewusst produziert und analysiert wird, kann entweder eine wesentliche Hilfe bei der Entschlüsselung

des verbalen Inputs sein oder auch nur eine begrüßte Unterstützung. Der visuelle Zugang ermöglicht es, die Wahrnehmung auf mehrere Kanäle zu verteilen und so den Stress und die Anspannung zu verringern, die entstehen, wenn der zu dolmetschende Input nur von einem Kanal empfangen wird. Der Autor schließt sich den Überlegungen von Poyatos (1987; 1996) an und fügt hinzu, dass die Möglichkeit, die RednerInnen und den Konferenzraum zu sehen, den DolmetscherInnen nicht verwehrt werden sollte. Zusätzlich zu den Überlegungen zur Ausdeutung der Botschaft können der visuelle Zugang und die Überwachung der Kinetik der RednerInnen aus Sicht der Wiedergabe dazu beitragen, die Redundanz zu vermeiden. Oft, so Viaggio, haben RednerInnen mit ihrer nonverbalen Sprache bereits ein Konzept ausgedrückt, das von DolmetscherInnen nicht unbedingt wiederholt werden muss, oder es werden Deiktika verwendet (dies, hier), die nicht unbedingt verbalisiert werden müssen. Der visuelle Zugang ermöglicht es den DolmetscherInnen, auf das gemeinsame Wissen (sog. *shared knowledge*) von RednerInnen und TeilnehmerInnen zuzugreifen, das sich aus der Anwesenheit in einem gemeinsamen Kontext ergibt (Viaggio 1996:285ff.).

Viaggio (1996:287f.) weist in Bezug auf die nonverbale Kommunikation auch auf das nonverbale Feedback des Publikums hin, das in der Regel unwillkürlich ist: zustimmendes Nicken, Lachen und Applaus im richtigen Moment, aber auch zufriedene Blicke. Nach Ansicht des Autors, der allerdings keine wissenschaftlichen Beweise für diese Theorie vorlegt, hat ein positives Publikumsfeedback ebenso viele positive Auswirkungen auf die Motivation und die Qualität der Dolmetschleistung und ist zudem ein guter Ausgleich für den empfundenen Stress.

Auch Moser-Mercer (2002) behandelt in einem Beitrag, der die Rolle der sogenannten *situation models* beim Dolmetschen analysiert, das Thema des visuellen Zugangs. Dafür greift sie die Behauptungen von Lang (1978) auf, die früher in diesem Unterkapitel vorgestellt wurden. Nach Moser-Mercer (2002:165) beobachten DolmetscherInnen während der Dolmetschung mehr oder weniger unbewusst nicht nur, wer spricht, sondern auch die Reaktionen ihrer GesprächspartnerInnen. Sie führt weiter aus, dass DolmetscherInnen die Interaktion nicht nur auf Grundlage dessen, wer spricht, sondern auch auf Grundlage des Inhalts der Rede, beobachten. Wenn zum Beispiel das Gesagte und der visuelle Input nicht übereinstimmen, müssen DolmetscherInnen nach anderen visuellen und außersprachlichen Informationen im Kontext suchen, die ihre Annahmen bei der Interpretation der Botschaft bestätigen oder widerlegen. Dies erfordert einen hohen kognitiven Aufwand, der nach Moser-Mercer den höheren Stress- und Ermüdungsgrad von FerndolmetscherInnen rechtfertigt, der auch im ersten Kapitel behandelt wurde.

Moser-Mercer (2002:164) skizziert darüber hinaus die Entwicklung des Simultandolmetschens im Hinblick auf den visuellen Zugang zur Situation. Bei den ersten Einsätzen von Simultandolmetschanlagen mussten DolmetscherInnen in der Nähe der RednerInnen stehen, um im Falle eines Ausfalls oder einer Störung der Anlage auf das Konsekutivdolmetschen umsteigen zu können. In der Folge wurden DolmetscherInnen in den hinteren Teil des Konferenzraums verlegt, wo sie oft einen sehr groben und unauffälligen Blick auf die RednerInnen und das Publikum hatten. Mit dem Aufkommen des Ferndolmetschens wurden die DolmetscherInnen ganz aus dem Konferenzraum ausgeschlossen und hatten häufig nicht einmal eine Sicht auf die Situation.

In Unterkapitel 2.3.1 wurde bereits die Bedeutung des situativen Kontextes für die Ableitung zusätzlicher Informationen, die zum Verständnis und zur Interpretation der Botschaft beitragen können, erörtert. Moser-Mercer (2002:165) argumentiert, dass auch der visuelle Kanal für den Zugang zu diesen Informationen eine Rolle spielt. Die Blickrichtung der DolmetscherInnen ist nicht nur auf einen festen, konstanten Punkt während der Interaktion gerichtet. Sie wird vielmehr durch die Art der gesuchten Information oder das gewünschte nonverbale Feedback unter den verschiedenen TeilnehmerInnen bestimmt. Deshalb bewegt sich der Blick während des Dolmetschens mehrmals im Raum. Die DolmetscherInnen können unter den TeilnehmerInnen eine visuelle Bestätigung suchen, vor allem, wenn diese im Raum entsprechend ihrer Gruppenzugehörigkeit, z. B. beruflich oder politisch, angeordnet sind. Dies dient dazu, die Bedeutung der zu dolmetschenden Botschaft zu konstruieren.

Rennert (2004) listet in ihrer Dissertation die Kategorien des nonverbalen Ausdrucks detailliert auf und bezieht sich dabei u. a. auf die Publikationen von Poyatos (1987; 1996) und Argyle (1990; 2002), in denen ebenfalls eine ausführliche Aufteilung der verschiedenen Funktionen und Merkmale des nonverbalen Ausdrucks vorliegt. In den Studien wird immer wieder darauf hingewiesen, dass nonverbale Informationen die auditiven Informationen, d. h. was gesagt wird und wie es gesagt wird, nicht nur begleiten, sondern auch ersetzen, z. B. bei Gesten, die in einer bestimmten Kultur eine spezifische Bedeutung haben. Dies zeigt, wie wichtig der visuelle Zugang auch beim Ferndolmetschen ist: Zum einen, um die empfangenen nonverbalen Informationen in auditive Informationen umzuwandeln. Zum anderen, um die nonverbal übermittelten Informationen der Zielkultur zugänglich zu machen und somit bei der Dekodierung der impliziten Botschaft behilflich zu sein (vgl. Rennert 2008:208ff.). Ein Beispiel dafür stellt die italienische Kultur dar, in der die über den nonverbalen Kanal vermittelten Informationen eine scheinbar unverzichtbare Unterstützung in der täglichen Kommunikation darstellen. Ohne den visuellen Kanal geht ein wichtiger Aspekt der Kommunikation verloren, der nicht genutzt

werden kann, um die Botschaft und die Absicht der SprecherInnen besser zu verstehen. Gleichzeitig können viele der für die italienische Kultur typischen aber für die Zielkultur unverständlichen Gesten nicht vermittelt werden. In einem jüngeren Beitrag erklärt Rennert (2015) die Beziehung zwischen dem Verbalen und dem Nonverbalen wie folgt: „Since kinesic expression can add information, support, repeat, emphasize, de-emphasize or contradict what is being said verbally, and may even be used instead of words, visual access to the speaker is considered vital in interpreting to ensure comprehension“ (Rennert 2015:439).

Rennert (2015) bietet einen kurzen Überblick über die einschlägige Literatur und Forschung zum visuellen Zugang, in dem sie u. a. die bereits zitierten Studien von Bühler (1985), Viaggio (1996) und Poyatos (1996) aufgreift. Für eine nähere Begriffsbestimmung unterscheidet sie zwischen direktem und indirektem visuellem Zugang (Rennert 2015:440). Da sich diese Untersuchung auf einen Kontext konzentriert, in dem sich DolmetscherInnen nicht am selben Ort wie die RednerInnen befinden, wird der visuelle Zugang zur Situation immer über einen Videoübertragungskanal vermittelt und auf einem Bildschirm zur Verfügung gestellt. Es handelt sich daher um einen indirekten bzw. vermittelten visuellen Zugang. Rennert weist darauf hin, dass die Qualität des visuellen Zugangs bei früheren Experimenten zum Ferndolmetschen nicht immer zufriedenstellend war. Aus diesem Grund wurde es im Laufe der Zeit notwendig, in den einschlägigen Richtlinien, einschließlich der ISO-Normen und des AIIC-Codes (vgl. AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2019), festzulegen, dass die Qualität des übertragenen Bildes bestimmten Standards entsprechen muss.

Obwohl es noch keine wissenschaftlichen Belege für die Theorie gibt, dass das Fehlen eines visuellen Signals die Qualität der Verdolmetschung direkt beeinflusst, sind sich die ExpertInnen jedoch einig, dass die nonverbalen Informationen eine wesentliche Unterstützung für die einsprachige menschliche Kommunikation und natürlich auch für die gedolmetschte Kommunikation darstellen. In der Alltagskommunikation werden nonverbale Signale ohne großen kognitiven Aufwand aufgenommen und entschlüsselt. In der Translationswissenschaft wird ihre zentrale Bedeutung bereits in den ersten Experimenten (UNESCO 1977) bis hin zu den neueren Forschungen (Rennert 2004; 2008; 2015; Ziegler & Gigliobianco 2018) benannt. Auch wenn dies keinen direkten Einfluss auf die Qualität hat, behaupten Rennert (2008:209) und Moser-Mercer (2005a), dass Elemente wie Kinetik eine Hilfe bei der Antizipation der Botschaft und der Abwicklung der Interaktion sein können.

Aus diesem Grund bestätigt Rennert (2015) die Überlegung von Viaggio (1996), dass der Zugang zu einem visuellen Kanal die kognitive Belastung von DolmetscherInnen nicht erhöht, sondern dass das Fehlen eines solchen Kanals störend sein kann. DolmetscherInnen werden

nämlich dazu veranlasst, größere kognitive Anstrengungen zu unternehmen, um eine Botschaft ohne die unterstützende Wirkung des nonverbalen Inhalts zu entschlüsseln und zu vermitteln. Man stelle sich eine RednerIn vor, der/die im Vorfeld PowerPoint-Folien vorbereitet hat. Der fehlende direkte Zugriff auf die PowerPoint-Präsentation kann für DolmetscherInnen einen erheblichen Mehraufwand bedeuten, da sie nicht in der Lage sind, die visuellen Hilfsmittel zu nutzen, die auch dem/der RednerIn und den ZuhörerInnen zur Verfügung stehen, um den Kernpunkten der Rede zu folgen oder, um die richtigen Namen und Zahlen schnell und korrekt zu identifizieren. Diese Art von Informationen wird von Pöchhacker (1994:98) als verbal-visuelle Informationen bezeichnet und trägt zum Wahrnehmungsprozess bei.

Schließlich kann der visuelle Kanal den DolmetscherInnen eine weitere Hilfe bieten, nämlich in Form des bewussten oder unbewussten Lippenlesens, um die Sprache der SprecherInnen besser zu verstehen. Dies ist vor allem bei verminderter Audioqualität, auditiven Störungen oder Hintergrundgeräuschen eine nützliche Hilfe. Um die Vorteile dieser Funktion voll ausschöpfen zu können, ist jedoch wichtig, dass Ton und Bild synchronisiert sind, d. h., dass die Lippen der SprecherInnen sich gleichzeitig mit dem Gesprochenen bewegen. Diese Überlegung wird von Rennert (2004:27) geäußert, die die Untersuchung von Massaro et al. (1993:549f.) über die Rolle des Lippenlesens bei der Sprachwahrnehmung aufgreift. Das Thema der Lippen-synchronisation wird auch von Moser-Mercer (2005a) behandelt. Ist diese Möglichkeit nicht gegeben, müssen DolmetscherInnen größere kognitive Anstrengungen unternehmen, um die Ausgangsrede zu verstehen.

2.3.4 Zuhören und Zuhörkompetenz

Neben dem visuellen Kanal ist der auditive Kanal ein weiterer wichtiger Kanal für die Übertragung von Stimuli an die DolmetscherInnen. Im Gegensatz zum visuellen Kanal ist dieser jedoch in der Translationswissenschaft nicht so häufig Forschungsgegenstand gewesen. Viljanmaa (2020) erörtert in ihrer Doktorarbeit das Thema der Zuhörkompetenz, ein wesentliches Thema im Bereich des Dolmetschens. Obwohl der Schwerpunkt der Dissertation vor allem auf dem Dialogdolmetschen liegt, wird das Zuhören als kognitiver Wahrnehmungsprozess ausführlich und umfassend behandelt und ist daher auch für das Konferenzdolmetschen mit RSI von Interesse.

Viljanmaa (2020:1ff.) ist der Ansicht, dass die bisherigen Definitionen des Zuhörens nicht erschöpfend sind, da sie oft das Zuhören auf die Aufnahme von verbalen Informationen redu-

zieren. Die Aufnahme auditiver und verbaler Informationen wird von der Autorin auf das Konzept des Hörens zurückgeführt. Hören sei der erste Schritt im Zuhörprozess, reiche aber allein nicht aus, um die Bedeutung der Botschaft zu erfassen. Deshalb greift Viljanmaa die von der *International Listening Association* (ILA 1995:4) vorgebrachte breitere Definition des Zuhörens auf: „Listening is the process of receiving, constructing meaning from, and responding to spoken and/or nonverbal messages.“

In dieser Definition bedeutet *receiving* die Aufnahme von Hörstimuli, während *constructing meaning* bedeutet, dass man auf das eigene Gedächtnis zurückgreift, um den empfangenen Hörstimuli eine Bedeutung zuzuordnen. Beim Zuhören geht es aber nicht nur darum, die Botschaft zu verstehen, sondern auch darum, den ZuhörerInnen mitzuteilen, dass die Botschaft empfangen und richtig interpretiert wurde. Dies stellt den dritten Teil der ILA-Definition dar, nämlich die *response* (ILA 1995:4; Viljanmaa 2020:1 ff.).

Die Fähigkeit zum richtigen Zuhören, wie es von der ILA definiert wurde, wird von Viljanmaa als Zuhörkompetenz bezeichnet. Viljanmaa führt weiter aus, dass die Zuhörkompetenz sowohl in der einsprachigen zwischenmenschlichen Kommunikation als auch in der gedolmetschten Kommunikation eine doppelte Funktion erfüllt. Eine gute Zuhörkompetenz wirkt sich positiv auf das Ergebnis der Kommunikation aus, da dies durch den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zu den SprecherInnen oder den TeilnehmerInnen begünstigt wird.

Da es aktiv zum Verlauf der Dolmetschung beiträgt, definiert Viljanmaa das Zuhören als einen externen Prozess, der die internen, kognitiven Prozesse bzw. die Gedächtnisprozesse ergänzt, die in der vorliegenden Arbeit bereits teilweise diskutiert wurden. Die Zuhörkompetenz ist eines der wichtigsten Hilfsmittel für DolmetscherInnen und muss daher verfeinert werden. So müssen DolmetscherInnen beispielsweise in der Lage sein, ihre Aufmerksamkeit auf das Zuhören zu richten, indem sie ihre Gedanken „ausblenden“, müssen aber gleichzeitig nicht alle Aufmerksamkeitsressourcen erschöpfen, um auch Stimuli aus anderen Kanälen nutzen zu können, um die Botschaft besser zu verstehen. Schließlich müssen sie ihre sprachlichen und nonverbalen Reaktionen nach dem Zuhören an die Bedürfnisse der Kommunikation anpassen (Viljanmaa 2020:5).

Wie bereits eingeführt, umfasst der Zuhörprozess eine unsichtbare Phase, d.h. die Aufnahme und Verarbeitung der auditiven Reize, und eine sichtbare Phase, d.h. die Reaktion der ZuhörerInnen. Die Reaktion der ZuhörerInnen erweist sich als ein wichtiger Punkt im Zuhörprozess. Wie Viljanmaa (2020:15) hervorhebt, ist das Zuhören ein kognitiver Prozess, der den anderen InteraktionsteilnehmerInnen durch die Reaktionen der ZuhörerInnen explizit mitgeteilt wird.

Diese Reaktionen können z. B. ein Nicken, einen Gesichtsausdruck oder ein verbalisiertes Zustimmungsgemurmel („Mmh“) umfassen. Diese Art der sichtbaren verbalen oder nonverbalen Rückmeldung der ZuhörerInnen ist ein wichtiger Schritt in der Interaktion, der beim Ferndolmetschen jedoch fehlen kann. Aber auch beim Ferndolmetschen findet die von Viljanmaa beschriebene zweite Art von Reaktion statt, nämlich die Verdolmetschung selbst, die eine unmissverständliche Reaktion auf das Zuhören ist und die in den meisten Fällen für die SprecherInnen als Bestätigung gilt, dass die DolmetscherInnen die Botschaft erhalten und verstanden haben.

Eine weitere Überlegung zum Thema Zuhören kann aus Viljanmaas Studie entnommen werden: Unter Berufung auf Imhof, die die am Zuhören beteiligten mentalen Prozesse untersucht, macht Viljanmaa darauf aufmerksam, dass das Zuhören ein absichtlicher Prozess der Auswahl bestimmter Informationen aus der wahrgenommenen Botschaft ist. Diese Informationen können sich sowohl auf den akustischen und verbalen Bereich als auch auf den nonverbalen, kontextuellen und kulturellen Bereich beziehen. Sobald die als notwendig erachteten Informationen extrahiert wurden, werden die überflüssigen Informationen ignoriert (Imhof 2010:101).

Tatsächlich beruht die Wahrnehmung der Botschaft während des Zuhörens auf der Integration dreier Hauptebenen: der Wahrnehmung des Gesagten, sowohl sprachlich als auch paralinguistisch, der Wahrnehmung der SprecherInnen und der Wahrnehmung der Situation, aus der kontextuelle Elemente abgeleitet werden. Wie bereits erwähnt, bieten alle drei Ebenen eine Reihe von Informationen, aus denen die DolmetscherInnen die Informationen auswählen, die für sie zum Verständnis der Botschaft relevant sind. Dieser Prozess der Informationsauswahl spiegelt die von Viljanmaa definierte Zuhörintention wider (Viljanmaa 2020:31f).

Das Zuhören weist bei näherer Betrachtung dieselben Merkmale auf, die auch dem Sehprozess zugeschrieben werden, der bereits im vorherigen Unterkapitel beschrieben wurde und auf den im folgenden Kapitel näher eingegangen wird. Da sich beim Ferndolmetschen die Seh- und Hörbedingungen von denen des Vor-Ort-Dolmetschens unterscheiden, liegt die Vermutung nahe, dass auch die daraus resultierenden kognitiven Prozesse des Hörens und Sehens anders sind bzw. dass die DolmetscherInnen einer größeren kognitiven Anstrengung ausgesetzt sind.

Weiter in ihrer Studie fasst Viljanmaa eine Reihe von Modellen zusammen, die den Zuhörprozess beschreiben, und stellt fest, dass sie alle, ungeachtet ihrer individuellen Merkmale, die Prozesse der Wahrnehmung (*sensing*), Verarbeitung (*processing*) und Reaktion (*responding*) gemeinsam haben. Viljanmaa (2020:27ff.) konzentriert sich besonders auf die Wahrnehmung im Zuhörprozess, wobei sie anmerkt, dass diese nicht nur auf den auditiven Kanal, sondern auch auf den kontextuellen und nonverbalen Kanal ausgerichtet ist. Aus all diesen Gründen beruht beim Dolmetschen nicht nur der visuelle, sondern auch der auditive Kanal auf einer

breiteren Wahrnehmung, die sich nicht ausschließlich auf jene Stimuli beschränkt, die sich auf den Kanal beziehen. Vielmehr werden alle Stimuli im Kontext gesammelt und integriert, auch wenn sie aus unterschiedlichen Quellen stammen.

2.4 *Situation Models*

In Unterkapitel 2.3.3 wurde bereits analysiert, wie der visuelle Kanal den NutzerInnen ermöglicht, den kommunikativen Kontext zu beobachten, um zusätzliche nonverbale, kontextuelle und außersprachliche Informationen zu erhalten. Diese Informationen werden dann verwendet, um die zu dolmetschende Botschaft besser zu verstehen und Ambiguität zu reduzieren. Moser-Mercer (2002:166ff.) argumentiert, dass DolmetscherInnen während des Prozesses der Informationsverarbeitung sogenannte *situation models* konstruieren. Das Modell wurde von Van Dijk & Kintsch (1983) übernommen, die die Rolle von *situation models* im Bereich der Text- und Diskursanalyse analysieren, und wird auf das Dolmetschen angewendet. Moser-Mercer definiert *situation models* wie folgt:

[...] a mental representation of a specific situation, it is a simulation of a unique set of circumstances and as such contributes significantly to memory encoding and retrieval. The relations of a situation are the meaningful associations among animate and inanimate objects that provide structure to the situation and as such facilitate memory encoding and retrieval. (Moser-Mercer 2002:166)

Es handelt sich daher um eine mentale Vorstellung einer Situation, die genutzt wird, um die Botschaft zu verstehen und zu dolmetschen. Im Rahmen von *situation models* verwenden DolmetscherInnen Hilfsmittel, wie ihr eigenes Vorwissen, ihr Gedächtnis, ihre individuellen Erfahrungen, aber auch und vor allem den Input, den sie aus dem Kontext erhalten, in dem sie anwesend sind und in dem die Interaktion stattfindet.

Nach Moser-Mercer (2002:166ff.) hilft die Konstruktion eines *situation model* nicht nur beim Verständnis des Textes, indem die darin beschriebene Situation visualisiert wird, sondern auch bei der Erfassung jeder physischen Situation, die zu einem bestimmten Zeitpunkt erlebt wird. Der Kontext, in dem eine Interaktion oder eine Erfahrung stattfindet, wird als *situation model* visualisiert. Dieser Prozess wird daher durch die Möglichkeit, den Kontext zu sehen, erleichtert.

Situation models stützen sich auch auf einen Prozess der Botschaftskonstruktion und -integration (*construction-integration model* oder CI), welchen Moser-Mercer von Kintsch (1988) übernimmt. Die Konstruktion beinhaltet zunächst eine ungenaue Dekodierung der Botschaft auf der Grundlage des Ausgangstextes und des eigenen Vorwissens. Die Integration sucht dann

im Kontext nach Stimuli, mit denen die inkohärenten Elemente aus der ersten Konstruktion ausgeschlossen werden können (Moser-Mercer 2002:169).

Dieser Prozess ist jedoch sehr subjektiv. Jede Person wählt verschiedene Hinweise aus, die zur Entschlüsselung der Botschaft verwendet werden sollen. Aus diesem Grund wäre es nach Moser-Mercers Ansicht optimal, wenn die über den visuellen Kanal zu visualisierenden Informationen stets im Entscheidungsbereich der DolmetscherInnen liegen würden. Beim Ferndolmetschen ist dies in den meisten Fällen nicht möglich, da DolmetscherInnen von den TechnikerInnen, die die Kameras vor Ort bedienen, abhängig sind. Nichtsdestotrotz wünscht sich Moser-Mercer, dass DolmetscherInnen künftig in der Lage sein werden, die anzuzeigenden Bilder auszuwählen. Moser-Mercer (2002:169f.) argumentiert dies wie folgt:

Being deprived of the right information at the right moment puts a strain on encoding in short-term memory, which in turn might force the interpreter to engage more attentional resources in this phase of the interpreting process. Additional resources spent on comprehension might compromise monitoring and production processes, and/or result in early fatigue.

Diese Empfehlung wird auch in späteren Publikationen von Moser-Mercer (2005a) sowie von Mouzourakis (2006) und in neueren Publikationen u. a. von Ziegler & Gigliobianco (2018) aufgegriffen. Insbesondere in ihrer Untersuchung über die Rolle von Präsenz beim Ferndolmetschen bekräftigt Moser-Mercer (2005b:78f.) die Wichtigkeit des Aufbaus von *situation models* für ein Gefühl der Kontrolle bei DolmetscherInnen. DolmetscherInnen haben das Gefühl, die Situation unter Kontrolle zu haben, wenn sie Zugriff auf visuelle und kontextuelle Informationen haben, aus denen sie selbst Relevantes herausfiltern können. Die Autorin argumentiert weiter, dass das Ferndolmetschen den Aufbau vollständiger *situation models* verhindert, was zu kognitiven Anstrengungen, Ermüdung und Qualitätsverlust führt.

2.5 Fazit

Virtuelle Umgebungen wurden als neue Arbeitssituation für FerndolmetscherInnen vorgestellt. Wie bereits erläutert, sind diese im Wesentlichen multimodal. Dies kann sowohl ein Vorteil als auch ein Nachteil sein. Einerseits ist es ein Vorteil, weil sie bestenfalls auditive und visuelle Reize, aber auch beispielsweise Texteingaben bei der Nutzung einer Chatfunktion, einbeziehen können. Andererseits kann dies auch ein Nachteil sein, denn die Aufmerksamkeit richtet sich bei deren Nutzung in der Regel nicht ausschließlich auf die virtuelle Umgebung, sondern auch auf die physische Umgebung. Dies kann zu einer Verringerung der verfügbaren Aufmerksam-

keitsressourcen führen, da die Aufmerksamkeit fragmentiert wird, oder eine erhebliche kognitive Anstrengung erfordern, weil der Aufmerksamkeitsfokus nicht einfach nur auf die virtuelle Umgebung gerichtet werden kann.

Wenn die virtuelle Umgebung nicht immersiv ist und daher die DolmetscherInnen nicht dazu bewegt, sich hauptsächlich auf sie zu konzentrieren, kann auch kein Gefühl der Präsenz entstehen. Nach Witmer & Singer (1998) und Moser-Mercer (2005a) muss eine virtuelle Umgebung ein Gefühl der Präsenz erzeugen, damit sie als wirksam beurteilt werden kann. Die Präsenz ergibt sich aber nicht nur aus der virtuellen Umgebung, sondern auch aus den Wahrnehmungsprozessen, die in ihr ablaufen.

Wie im vorliegenden Kapitel erörtert, können sich Wahrnehmungsprozesse im Detail auf bestimmte Sinneskanäle beziehen, wie z. B. das Sehen oder Hören. Im weiteren Sinne ist die Wahrnehmung jedoch ein umfassender kognitiver Prozess, der Stimuli aus verschiedenen Quellen aufnimmt, um die Bedeutung der zu vermittelnden Botschaft zu konstruieren und zu verstehen.

In der Regel profitiert der Dolmetschprozess beim Vor-Ort-Dolmetschen von der Unmittelbarkeit der kommunikativen Situation, aus der die DolmetscherInnen vielfältige paraverbale, nonverbale, kontextuelle und relationale Informationen ziehen können, die sie bei der Konstruktion und Interpretation der Botschaft unterstützen. Beim Ferndolmetschen fehlt diese Unmittelbarkeit und die Rezeption von Stimuli ist beeinträchtigt, da die DolmetscherInnen aufgrund der Entfernung keine Stimuli mehr aus der kommunikativen Situation ableiten können. Im nächsten Kapitel wird darüber diskutiert, wie das Bewusstsein dieser Distanz und das Fehlen vielfältiger Stimuli die Wahrnehmung der DolmetscherInnen beeinflussen können, sodass ein Gefühl der Entfremdung und ein Mangel an Präsenz in der Kommunikation entstehen, die sich negativ auf die Dolmetschleistung auswirken können.

Um Präsenz in einer virtuellen bzw. vermittelten Umgebung zu erzeugen, müssen die empfangenen sensorischen Stimuli nicht nur leicht zugänglich, realistisch und interpretierbar sein, um keinen übermäßigen kognitiven Aufwand zu verursachen, sondern auch die von der physischen Umgebung erzeugten Stimuli überwiegen.

In Bezug auf die Wahrnehmungskanäle wurden in diesem Kapitel vor allem die visuellen und auditiven Kanäle analysiert, die die wichtigsten Informationsquellen für DolmetscherInnen darstellen. Durch Sehen und Hören werden jedoch nicht nur rein visuelle oder auditive Informationen erfasst, sondern auch kontextbezogene Stimuli und nonverbale sowie paraverbale Informationen. Es wurde also festgestellt, dass beide Kanäle eine umfassende Wahrnehmung der kommunikativen Situation fördern.

Die Fähigkeit, Stimuli aus allen Ebenen der Interaktion wahrzunehmen, ermöglicht es den DolmetscherInnen ebenfalls, sich in der Interaktion „präsent“ zu fühlen. Aus diesem Grund kann eine Beeinträchtigung des Empfangs von Stimuli, die aus diesen beiden Kanälen stammen, auch aufgrund der technischen Einschränkungen des Ferndolmetschens zu einer Reduktion des Präsenzgefühls führen, worauf im folgenden Kapitel näher eingegangen wird.

3. Präsenz und Entfremdungsgefühl

Das vorliegende Kapitel widmet sich der Darstellung der Begriffe Distanz, Entfremdung und Präsenz sowie ihrer Einflussfaktoren, die aus einer multidisziplinären Perspektive behandelt werden. Die Medienwissenschaft beschäftigt sich z. B. intensiv mit dem Thema der Präsenz, welches auch in der Branche der Präsenz-Forschung eingehend untersucht wird. In der Translationswissenschaft wird hingegen seit langem gefordert, Konzepte wie Präsenz und Entfremdung näher zu erforschen, um mögliche Einflussfaktoren zu identifizieren. Wie in den vorigen Kapiteln erörtert, können sich Gefühle von Entfremdung und niedriger Präsenz auf die Endleistung auswirken, indem sie zu einer geringeren Motivation und der Konzentration der DolmetscherInnen führen können.

In Bezug auf die Einteilung des vorliegenden Kapitels wird zuerst der Begriff „Präsenz“ erörtert, dann werden die Konzepte der Distanz und Entfremdung diskutiert. Es werden verschiedene Definitionen bzw. Ausprägungen des Begriffes Präsenz vorgestellt, die in über zwanzig Jahren Literatur zu finden sind. Einerseits hat der multidisziplinäre Charakter der Präsenz-Forschung das Verständnis des Begriffes durch Erklärungen aus verschiedenen Standpunkten bzw. Perspektiven erleichtert, andererseits erfordert die Anwendung dieses Begriffes eine Unterspezifizierung dessen Merkmale und Einflussfaktoren, wenn er sich auf einen bestimmten Bereich bezieht, etwa in diesem Fall auf das Ferndolmetschen. Daher werden im zweiten Teil des Kapitels diese Merkmale und Einflussfaktoren diskutiert. Im Anschluss wird der Einfluss des Arbeitsplatzes auf die Präsenz diskutiert. Im Rahmen des Ferndolmetschens wird das Arbeitsplatzmodell der Dolmetsch-Hubs vorgestellt und ihre Merkmale erläutert.

3.1 Der Begriff „Präsenz“

Der Begriff Präsenz wird seit den 1970er-Jahren in einer multidisziplinären Perspektive im Zusammenhang mit medienvermittelter Kommunikation erforscht. Dieses Konzept wird in einer Vielfalt von *mediated environments* bzw. medienvermittelten Umgebungen angewandt, kann aber auch mit dem Ferndolmetschen in Verbindung gebracht werden, welches ebenfalls eine Form der medienvermittelten oder mediengesteuerten Kommunikation ist. Wie im ersten Kapitel erwähnt, ermöglichen computerbasierte Audio- und Video-Links beim Ferndolmetschen die Übertragung einer Botschaft, die dann gedolmetscht und an die EmpfängerInnen zurückgesandt wird. Dies bedeutet, dass die Kommunikation durch ein Medium vermittelt wird.

Der Begriff Präsenz wurde aus dem Englischen *presence* abgeleitet. Ursprünglich wurde der englische Begriff *presence* als Kurzform von *telepresence* verwendet. Die ISPR beschreibt Präsenz als

Psychological state or subjective perception in which even though part or all of an individual's current experience is generated by and/or filtered through human-made technology, part or all of the individual's perception fails to accurately acknowledge the role of the technology in the experience. Except in the most extreme cases, the individual can indicate correctly that s/he is using the technology, but at some level and to some degree, her/his perceptions overlook that knowledge and objects, events, entities, and environments are perceived as if the technology was not involved in the experience. (International Society for Presence Research 2000)

Die ISPR definiert Technologie als jedes künstliche Medium, sei es traditionell (Zeitungen, Bücher u. A.) oder modern (Hörfunk, Fernseher, Videospiele u. A.). In der jüngeren Präsenzforschung wird dafür der Begriff „Medien“ verwendet, wie auch in dieser Untersuchung. Die ISPR erläutert außerdem die Begriffe *experience* und *perception*. Hier wird Erfahrung als die Beobachtung von Objekten, Personen bzw. Ereignissen in der Umgebung durch die NutzerInnen beschrieben, aber auch als die Interaktion, die zwischen diesen Elementen und den NutzerInnen stattfindet. Die Wahrnehmung hingegen wird hier als sinnvolle bzw. zusammenhängende Ausdeutung einer Erfahrung beschrieben (International Society for Presence Research 2000). Im Unterkapitel 1.1 wurde ebenfalls darauf hingewiesen, dass die Wahrnehmung als Empfang verschiedener Impulse aus der Umgebung definiert werden kann, die dann kombiniert werden, um ihnen eine zusammenhängende und widerspruchsfreie Bedeutung zu geben.

Jede Erfahrung des menschlichen Lebens wird mithilfe der verschiedenen Sinne wahrgenommen und ausgedeutet. Folglich entsteht Präsenz in der „realen“ oder „unmittelbaren“ Welt. Präsenz als Kurzform des Begriffes *telepresence* entsteht hingegen, wenn Erfahrungen nicht nur über die Sinne, sondern auch über Technik oder Medien an den Menschen übermittelt werden. Voraussetzung für die Entstehung von Präsenz in diesem zweiten Zusammenhang ist jedoch, dass die Rolle der Medien nicht wahrgenommen bzw. bewusst ignoriert wird. Hier liegt der Unterschied zwischen Präsenz bei mittelbaren und unmittelbaren Erfahrungen, obwohl im ersten Fall das Präsenz-Gefühl als etwas Selbstverständliches wahrgenommen und daher nicht berücksichtigt wird (International Society for Presence Research 2000; Ijsselsteijn & Riva 2003:3).

Ijsselsteijn & Riva (2003) beleuchten in ihrer Studie verschiedene Formen der Präsenz und untersuchen die Beziehung zwischen Präsenz und virtuellen, in denen Erfahrungen und ihre Wahrnehmung stattfinden. Virtuelle Umgebungen können mehr oder weniger interaktiv sein und Merkmale aufweisen, die zum Präsenz-Gefühl ihrer NutzerInnen beitragen. Zu diesen

Merkmale gehören beispielsweise eine Verschiebung der Selbstwahrnehmung der NutzerInnen (von der physischen zur virtuellen Umgebung), ein Gefühl der Transparenz des Mediums und der Eindruck, unabhängig von der virtuellen Distanz des Mediums direkte Wahrnehmungssignale zu erhalten (Ijsselstein & Riva 2003:2f.).

Wie bereits im zweiten Kapitel erwähnt, liefern virtuelle Umgebungen auch beim Ferndolmetschen den Kontext, in dem die Interaktion stattfindet. In der Präsenz-Forschung wird der Erfolg virtueller Umgebungen mit dem Maß an Präsenz verbunden, welches ihre NutzerInnen empfinden. Dies bezieht sich darauf, inwieweit virtuelle Umgebung realistische Erfahrungen bieten können, damit die Vermittlung des Mediums weniger wahrgenommen wird. In einer translationswissenschaftlichen Perspektive zielt die Präsenz-Forschung darauf ab, die Arbeitsbedingungen zu identifizieren, die einen Grad an Präsenz ermöglichen, der dem des unmittelbaren Vor-Ort-Dolmetschens so ähnlich wie möglich ist.

Zur Ergänzung der oben eingeführten Definition werden in den folgenden Unterkapiteln die verschiedenen Ausprägungen des Begriffes Präsenz vorgestellt, die auf den Werken von Lombard & Ditton (1997), Witmer & Singer (1998), Ijsselstein & Riva (2003) und Lombard et al. (2017) basieren. Hier wird gezeigt, welche Eigenschaften dem Begriff zugeschrieben wurden und welche nach Ansicht der ForscherInnen die wichtigsten sind.

Besonderes Gewicht wird auf die Werke von Witmer & Singer (1998) und Lombard et al. (2017) gelegt. Beide Werke analysieren das Konzept im Detail und bieten gleichzeitig Instrumente zur Präsenzmessung. Im ersten Werk wird eine umfassendere Definition des Begriffes geboten, der anhand von sechs Hauptmerkmalen erörtert wird. Im zweiten Werk ist eine begrenztere Definition von Präsenz zu finden, die sich auf einen spezifischen Aspekt der ersten Definition fokussiert.

3.1.1 Arten von Präsenz

Die oben eingeführte Definition der ISPR bezieht sich nur auf eine der zwei von Lombard et al. (2017) beschriebenen Arten der Präsenz, nämlich die „räumliche“ Präsenz. Nach jahrelanger Forschung über Präsenz fassen Lombard et al. in einem umfassenden Werk verschiedene Definitionen und Merkmale von Präsenz zusammen und identifizieren zwei Ausprägungen des Phänomens: *spatial* bzw. *physical presence* (räumliche Präsenz) und *social presence* (soziale Präsenz). Im ersten Fall wird die vermittelte Umgebung als unmittelbar wahrgenommen, während im zweiten Fall vermittelte reale oder künstliche Wesen (sog. *entities*) als physisch präsent wahrgenommen werden (Lombard et al. 2017:1).

Zu dieser Einteilung führen Ijsselsteijn & Riva (2003:5) aus, dass man im ersten Fall das Gefühl hat, in der vermittelten Umgebung physisch anwesend zu sein. Im zweiten Fall hat man hingegen das Gefühl, mit den anderen TeilnehmerInnen physisch an einem Ort zu sein. Hier wird die soziale Interaktion, die stattfindet, als unmittelbar wahrgenommen.

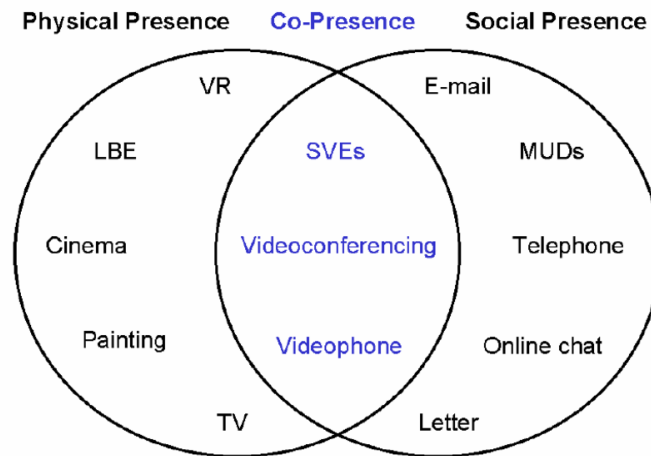


Abb. 1: A graphical illustration of the relationship between physical presence, social presence and co-presence, with various media examples. Abbreviations: VR = Virtual Reality; LBE = Location-Based Entertainment; SVEs = Shared Virtual Environments; MUDs = Multi-User Dungeons (Ijsselsteijn & Riva 2003:6).

Abbildung 1, die der Studie von Ijsselsteijn & Riva (2003:6) entnommen wurde, fasst die beiden genannten Arten der Präsenz zusammen und erkennt eine dritte Art an, die *co-presence* (Kopräsenz). Diese Art der Präsenz vereint die Eigenschaften der beiden anderen, da sie mit einem Gefühl des Zusammenseins an einem gemeinsamen physischen Ort einhergeht. Wie in Abbildung 1 zu sehen ist, werden auch Videokonferenzen als Beispiel für ein Medium genannt, das Kopräsenz erzeugen kann.

Ijsselsteijn & Riva (2003) heben hervor, dass die von Lombard & Ditton (1997) vorgeschlagene weit gefasste Definition zwar hilfreich ist, um die Gemeinsamkeiten der verschiedenen Formen der Präsenz zu erörtern, aber dass sie dennoch eigenständig sind und sorgfältig unterschieden werden müssen. Zu den gemeinsamen Merkmalen gehört beispielsweise die Unmittelbarkeit der Interaktion, die sowohl als räumliche (mit der Umgebung) als auch als soziale Präsenz (mit anderen AkteurInnen) wahrgenommen wird. Einer der wichtigsten Unterschiede ist hingegen der Aspekt der Kommunikation, der für Kopräsenz und soziale Präsenz notwendig, für räumliche Präsenz jedoch irrelevant ist.

Während sich die Definition der ISPR auf die räumliche Präsenz bezieht, wird in der Translationswissenschaft häufiger auf den Begriff der sozialen Präsenz Bezug genommen (u. a. Mosser-Mercer 2005a; 2005b; Mouzourakis 2006; Roziner & Schlesinger 2010; Price et al. 2011; Braun 2017). Laut der ISPR (2000) sollte der Begriff der sozialen Präsenz verwendet werden, wenn „part or all of a person’s perception fails to accurately acknowledge the role of technology that makes it appear that s/he is communicating with one or more other people or entities.“ Die ISPR stellt somit das Medium in den Mittelpunkt des Konzeptes sozialer Präsenz, wobei Lombard et al. (2017:6) die TeilnehmerInnen in den Mittelpunkt stellen. Die soziale Präsenz ergibt sich nach Lombard et al. aus der Wahrnehmung anderer TeilnehmerInnen, die in einer *face-to-face* Kommunikationssituation durch Ton, Bild und physischen Kontakt erfolgt. Hierbei wird die soziale Präsenz durch Unmittelbarkeit und Intimität stärker, weshalb sie von der medialen Vermittlung beeinträchtigt wird.

Das Konzept von Präsenz wird von Lombard & Ditton (1997) hingegen als eine Kombination der beiden Arten von Präsenz, der räumlichen und der sozialen, verstanden, die die Eigenschaften beider aufweisen kann. Sie identifizieren sechs mögliche Ausprägungen davon, die im Folgenden kurz vorgestellt werden. Die sechs Ausprägungen weisen Elemente räumlicher und sozialer Präsenz auf, während der Begriff der Kopräsenz von Lombard & Ditton nicht angesprochen wird. Bis auf die Letzte können alle Ausprägungen auf das Ferndolmetschen angewandt werden, wenn die durch ein Medium vermittelte Erfahrung als Kommunikationssituation verstanden wird.

a. *Presence as social richness:* Der Begriff wird hauptsächlich in der Kommunikationswissenschaft verwendet und bezieht sich auf die Rolle des Mediums. Dieses Merkmal hängt damit zusammen, wie vertraut bzw. familiär das Medium wahrgenommen wird. Konkreter geht es darum, wie realistisch das betroffene Medium die menschliche Kommunikation mit ihren Besonderheiten widerspiegeln kann. Je besser ein Medium die sozialen verbalen und nonverbalen Merkmale der menschlichen Interaktion vermitteln kann, desto mehr Präsenz wird es erzeugen. Diese Fähigkeit der Medien wird in der Kommunikationswissenschaft häufig mit den Begriffen *media richness* und *context density* in Verbindung gebracht, die sich darauf beziehen, dass Medien den NutzerInnen so viele kontextuelle Elemente wie möglich vermitteln. Die mittelbare Kommunikation wird beispielsweise oft als wenig „reich“ angesehen, was zu geringerer Präsenz führt (Lombard et al. 2017:6). Zu den Merkmalen menschlicher Interaktion gehört die Möglichkeit, Feedback zu geben und zu bekommen, Informationen durch Gestik, Mimik und Körpersprache aufzunehmen oder die Situation multisensorisch wahrzunehmen. Das Vorhandensein einer solchen Möglichkeit sollte

die Illusion von Unmittelbarkeit und Intimität zwischen den AkteurInnen erzeugen und das Gefühl der Präsenz verstärken. Andere Aspekte der zwischenmenschlichen Kommunikation, wie körperliche Nähe, Auftreten, Blickrichtung bzw. Augenkontakt fehlen bei einer mittelbaren Kommunikation ohnehin, was zwangsläufig das Gefühl der Präsenz mindert. Die medienvermittelte Kommunikation erlaubt weder eine dreidimensionale Sicht auf die Teilnehmenden bzw. die Umgebung noch eine periphere Sicht. Dies „zerreißt“ die Kommunikation und beeinträchtigt das Gefühl, gemeinsam an der gleichen Interaktion beteiligt zu sein (Lombard & Ditton 1997).

b. *Presence as realism*: Diese Ausprägung bezieht sich darauf, wie realistisch die durch ein Medium vermittelte Interaktion wahrgenommen wird, sowie auf die Fähigkeit des Mediums, Ton, Bild und Kontext so originalgetreu wie möglich wiederzugeben. Je genauer diese Elemente wiedergegeben werden, desto größer wird die empfundene Präsenz. Bei Videokonferenzen spielen beispielsweise Faktoren wie Gesichtsfeld, Kamera-Winkel oder Auflösung der Bildschirme, auf denen die Bilder übertragen werden, eine entscheidende Rolle (Lombard & Ditton 1997).

c. *Presence as transportation*: Dieses Merkmal wurde nach Lombard & Ditton (1997) von vielen ForscherInnen aufgegriffen. Lombard & Ditton (1997) erklären dieses Merkmal mit dem Satz „you are there“, der sich auf die Illusion bezieht, ohne mediale Vermittlung und ohne räumliche Trennung vom selben Ort aus an der Kommunikation teilzunehmen. Auch Witmer & Singer (1998:225) erkennen dies als Hauptmerkmal des Begriffes an. Sie definieren Präsenz als „the subjective experience of being in one place or environment, even when one is physically situated in another.“ In Bezug auf virtuelle Umgebungen bedeutet dies, dass sie von den NutzerInnen stärker wahrgenommen werden als der sie umgebende physische Raum. Die NutzerInnen fühlen sich daher in der virtuellen Umgebung präsenter als in der physischen. Beim Ferndolmetschen haben DolmetscherInnen das Gefühl, sich am Konferenzort zu befinden und nicht in einer entfernten Kabine. Die ISPR (2000) bezieht sich ebenfalls auf dieses Merkmal der Präsenz, nennt es aber Kopräsenz, die bereits in diesem Unterkapitel diskutiert und von Ijsselsteijn & Riva (2003) als Schnittpunkt der physischen und sozialen Präsenz beschrieben wurde. Es ist die Illusion, sich am selben Ort der Interaktion zu befinden wie die anderen TeilnehmerInnen. In der Translationswissenschaft befasst sich auch Mouzourakis (2003) mit dieser Ausprägung des Begriffes, indem er ein „feeling of being there“ oder dessen Fehlen erwähnt, sowie Moser-Mercer (2005a).

d. *Presence as immersion*: Dieses Merkmal bezieht sich auf die Tatsache, dass die virtuelle Umgebung manchmal im Vergleich zur physischen Umgebung überwiegen kann. In

diesem Fall werden Reize aus der virtuellen Umgebung empfangen, analysiert und es erfolgt eine Reaktion darauf. Diejenigen aus dem physischen Umfeld werden indessen ignoriert oder nicht berücksichtigt. Aus psychologischer Sicht fühlt man sich stärker in die Kommunikation einbezogen und sogar in sie versunken (Lombard & Ditton 1997).

e. ***Presence as social actor within medium:*** Bei diesem Merkmal hängt die empfundene Präsenz von den anderen realen oder fiktiven AkteurInnen ab, die an der Kommunikation beteiligt sind. Sowohl bei der Einwegkommunikation, wie der Übertragung einer Nachricht im Fernsehen, als auch bei der Mehrwegkommunikation, an der mehrere reale Personen beteiligt sind, spielt die Persönlichkeit der beteiligten AkteurInnen eine entscheidende Rolle. Eine starke Persönlichkeit kann durch Elemente, wie Register, Stimmlage, Wortwahl oder Sprechstil die Präsenz erhöhen und die Illusion einer unmittelbaren Kommunikation erzeugen. Auch beim Ferndolmetschen können RednerInnen mit starken Persönlichkeiten das Präsenz-Gefühl verstärken (Lombard & Ditton 1997).

f. ***Presence as medium as social actor:*** Das letzte Merkmal kann nicht mit dem Ferndolmetschen in Verbindung gebracht werden, da dies die Wahrnehmung des Mediums als Kontaktperson voraussetzt, was ausgeschlossen ist, wenn man mit anderen TeilnehmerInnen interagiert, die trotz der Entfernung real und wahrnehmbar sind (Lombard & Ditton 1997).

Die oben beschriebenen Merkmale lassen sich gleichermaßen auf die Konzepte der physischen Präsenz und der sozialen Präsenz beziehen. Um eine Parallele zum Ferndolmetschen zu ziehen, kann es sinnvoll sein, das Konzept der Kopräsenz eingehender zu analysieren, insbesondere auf der Grundlage der bereits in diesem Unterkapitel erwähnten Definition der ISPR. Die Kopräsenz wird hier als das Gefühl definiert, mit anderen GesprächspartnerInnen am selben Ort zusammen zu sein. Das Konzept scheint auf die ideale Konstellation, die beim Ferndolmetschen angestrebt wird, anwendbar zu sein, insbesondere unter Berücksichtigung der Tatsache, dass sich FerndolmetscherInnen, wie bereits in der Einleitung des Kapitels erwähnt, oft von der Kommunikationssituation entfremdet fühlen. Wie jedoch im nächsten Unterkapitel gezeigt wird, wird in der Translationswissenschaft hauptsächlich der Begriff der sozialen Präsenz erwähnt.

3.1.2 Soziale Präsenz und Kopräsenz in der Translationswissenschaft

In der Translationswissenschaft wird der Begriff soziale Präsenz häufig verwendet, um das Präsenz-Gefühl beim Ferndolmetschen zu diskutieren (u. a. Moser-Mercer 2003; 2005a;

Braun 2004; Braun & Davitti 2017; Amato et al. 2018). Braun & Davitti erörtern in einem Bericht des ERASMUS-Projekts „SHIFT“ die Merkmale der videogestützten Kommunikation und analysieren das Konzept der sozialen Präsenz und dessen Rolle. Der Bericht ist Teil eines Handbuchs zum Ferndolmetschen, das verschiedene translationswissenschaftliche Beiträge umfasst und ebenfalls im Rahmen des Projekts „SHIFT“ von Amato et al. (2018) herausgegeben wurde. Sowohl in der Sammlung als auch im Bericht von Braun & Davitti wird das Konzept sozialer Präsenz aufgegriffen.

In Bezug auf die videovermittelte Kommunikation weisen Braun & Davitti (2017:158ff.) erneut darauf hin, dass der Erfolg eines Mediums von seiner Fähigkeit abhängt, die menschliche Interaktion so getreu wie möglich widerzuspiegeln. Wenn ein Medium nicht in der Lage ist, die Merkmale der menschlichen Interaktion zu vermitteln, wird die Kommunikation auch laut Braun & Davitti beeinträchtigt. Diese Annahmen wurden spezifisch in Bezug auf das Ferndolmetschen geäußert. Somit bestätigen die Autorinnen, dass das Konzept sozialer Präsenz für jedes Medium gelten kann.

In ihrer Untersuchung wird die soziale Präsenz weiter mit der Fähigkeit der TeilnehmerInnen verbunden, sich gegenseitig in einer vermittelten Kommunikation wahrzunehmen. Die Autorinnen argumentieren, dass der Mangel an Stimuli, die der Illusion einer menschlichen *face-to-face* Kommunikation zugrunde liegen, zu geringer sozialer Präsenz führt. Auf diese Weise kommt zu der bereits wahrgenommenen physischen Distanz eine soziale Distanz hinzu, die zu einem daraus resultierenden Misstrauen bzw. mangelnder Sensibilität (sog. *insensitivity*) führen kann. Das Fehlen visueller, taktiler bzw. kinetischer Stimuli für die Wahrnehmung der Kommunikationssituation kann besonders beim Kommunaldolmetschen zu Unsicherheiten in der Kommunikation sowie zu Ambiguität und Misstrauen führen.

Diese wahrgenommene Distanz erschwert den Aufbau eines *rapport* zwischen den TeilnehmerInnen, d. h. einer Beziehung, die sich gewöhnlich während einer *face-to-face* Kommunikation entwickelt. In der von Price et al. (2011) durchgeführten Umfrage wird das Thema des *rapport* angesprochen. Die Studie widmet sich dem Dolmetschen im Gesundheitswesen und untersucht die Befriedigung der DolmetscherInnen mit Vor-Ort-, Telefon- und Videokonferenzdolmetschen bei PatientInnenbesuchen. Die Studie stellt fest, dass DolmetscherInnen über große Schwierigkeiten beim Aufbau eines *rapport* in einer vermittelten Kommunikation berichten. Im Rahmen der Studie hielten die Befragten das videogestützte Dolmetschen zwar für geeignet, um eine Botschaft zu übermitteln, aber nicht für geeignet, um die Merkmale der

menschlichen Interaktion zu reproduzieren. Außerdem fanden sie es schwieriger, aus dem virtuellen Kontext Informationen über den persönlichen bzw. kulturellen Hintergrund abzuleiten (Price et al. 2011:230).

Die visuelle und körperliche Interaktion zwischen den TeilnehmerInnen ist tatsächlich die Grundlage für den Aufbau eines *rapport* und ihr Fehlen verhindert die Erzeugung sozialer Präsenz. Die Distanz zwischen den TeilnehmerInnen wird stärker wahrgenommen: Dies führt bei DolmetscherInnen nach Braun & Davitti zu einer erheblichen kognitiven Anstrengung, um die wahrgenommene Distanz zu überwinden (Braun & Davitti 2017:158ff.; Amato et al. 2018:7).

Laut Braun (2017:166) wirkt sich zudem ein fehlender *rapport* auf die Produktionsfähigkeit der DolmetscherInnen aus. Braun, die die Ursachen von Ergänzungen und Erweiterungen beim Ferndolmetschen untersucht, führt diese Schwierigkeiten bei der Textproduktion auf den reduzierten *rapport* zu den anderen KommunikationsteilnehmerInnen zurück. DolmetscherInnen neigen zu Umformulierungen und Redundanzen, um sicherzustellen, dass sie von den EmpfängerInnen trotz der Distanz verstanden werden (vgl. auch Braun 2004).

Trotz seiner Einschränkungen gilt das Videokonferenzdolmetschen aufgrund seiner Multimodalität als eine Form der Kommunikation, die im Vergleich zu anderen Lösungen, wie etwa dem Telefondolmetschen, als besonders *media-rich* bzw. *context-rich* (s. hierzu Teil 3.1.1) bezeichnet wird. Folglich könnte das Ferndolmetschen ein höheres Präsenz-Gefühl erlauben. Allerdings erfordert es von den DolmetscherInnen einen höheren kognitiven Aufwand, was die Gesamtwahrnehmung beeinträchtigen und die Präsenz verringern kann (Braun & Davitti 2017:162ff.).

3.2 Entfremdung und Distanz: Zwei sich gegenseitig beeinflussende Begriffe

Bereits im zweiten Kapitel wurde diskutiert, dass das Ferndolmetschen von vielen DolmetscherInnen nicht unkritisch akzeptiert wird. Diese negative Einstellung ist meistens nicht auf die Qualität der verfügbaren Technologie zurückzuführen, diese wird nämlich häufig als angemessen angesehen. FerndolmetscherInnen empfinden häufig vielmehr eine physische und soziale Distanz zur Kommunikationssituation, was auch diese negative Einstellung erklärt. Moser-Mercer (2002:170) führt beispielsweise Kommentare von DolmetscherInnen auf, die an früheren Experimenten zum Ferndolmetschen teilgenommen hatten, aus denen hervorhing, dass die Audioqualität zwar oft sehr gut war, sogar besser als beim Vor-Ort-Dolmetschen, die Dolmet-

scherInnen sich aber in vielen Fällen nicht in die Kommunikation einbezogen fühlten. Die eingeschränkte Wahrnehmung des Konferenzraums und die räumliche Distanz zu den Delegierten könnten nach Ansicht der Befragten ein Gefühl der Frustration hervorrufen.

Ferner führt Moser-Mercer (2002:172f.) eine Meta-Analyse früherer Experimente zum Ferndolmetschen durch (vgl. ETSI 1993; SCIC 1997; UN 1999; ITU/ETI 1999; SCIC 2000). Hierbei wurden vier gemeinsame Faktoren analysiert: die Sicht auf den Konferenzraum und die TeilnehmerInnen, die Sicht auf den/die RednerIn, die wahrgenommene physische Distanz und die Kommunikation mit dem Personal sowie den TechnikerInnen vor Ort. 64,8 % der DolmetscherInnen in allen sechs Studien waren der Ansicht, dass die wahrgenommene Distanz ihre Aufgabe stark erschwerte. In vier der sechs untersuchten Studien korrelierte dieser Faktor mit einer als unzureichend und unbefriedigend beschriebenen Sicht auf den Konferenzraum.

Das ITU/ETI Experiment (1999) wird auch von Moser-Mercer (2003) diskutiert. Ziel des Experiments war es, die Machbarkeit und den Erfolg des Ferndolmetschens auch im Hinblick auf Qualität und Befriedigung der DolmetscherInnen zu untersuchen. Die Fragebogenerhebung ergab, dass die DolmetscherInnen zwar die Qualität ihrer Endleistung trotz der veränderten Arbeitsbedingungen positiv bewerteten, sich aber von der Kommunikationssituation entfremdet und nicht „präsent“ fühlten. So berichteten die befragten DolmetscherInnen, dass sie ein Gefühl der Machtlosigkeit und des Kontrollverlusts sowie das Gefühl, mechanisierte Aufträge durchzuführen, empfanden. Dies wirkte sich negativ auf ihre Motivation aus (Moser-Mercer 2003:6f.; Seeber et al. 2019:285).

Auch Braun (2004) äußert sich in einer komparativen Studie über einsprachige und gedolmetschte Videokonferenzen zum Thema Distanz. Nach einem Überblick über die verschiedenen Arten des Ferndolmetschens stellt Braun fest, dass die von DolmetscherInnen wahrgenommene Distanz eine Konstante ist, die unabhängig von der Art des Ferndolmetschens ist. Diesbezüglich spricht die Autorin von sozialer Distanz, die als Gegenteil der für die *face-to-face*-Kommunikation typischen „sozialen Nähe“ anzusehen ist. Die soziale Distanz ist dem Ferndolmetschen innewohnend und stellt eine zusätzliche Herausforderung dar. Braun (2004:90) berichtet zudem von einem Entfremdungsgefühl, das durch die räumliche Trennung der DolmetscherInnen entsteht, insbesondere wenn sie sich an einem von den TeilnehmerInnen separaten Ort befinden.

Moser-Mercer (2005a:728) beschreibt die Distanz ebenfalls als zusätzliche Herausforderung des Ferndolmetschens. Zusätzlich zu dem kognitiven Aufwand, der für die interkulturelle und interlinguale Vermittlung erforderlich ist, erschwert die Tatsache, dass die TeilnehmerInnen keinen gemeinsamen physischen Raum bzw. Kontext teilen, den Prozess zusätzlich. Dies führt

dazu, dass die DolmetscherInnen versuchen, diese Distanz mit anderen Strategien und kognitiven Ressourcen zu überbrücken, was zu Ermüdung und Stress führt. Die Autorin weist ebenfalls darauf hin, dass die Distanz zu einem Gefühl der Entfremdung führt.

In einem groß angelegten Experiment, das 2005 im Europäischen Parlament durchgeführt und von Roziner & Schlesinger (2010) analysiert wurde, taucht das Thema der wahrgenommenen Entfremdung immer wieder auf. In der Studie wird dies auf die Distanz, aber auch auf den Arbeitsplatz zurückgeführt, der oft aus einer isolierten, schwach beleuchteten Kabine besteht, die durch Tafeln von den anderen getrennt ist. Die Entfremdung wird als Gefühl beschrieben, nicht in das Geschehen im Konferenzraum einbezogen zu sein, was häufig zu einem Motivationsverlust führt. Roziner & Schlesinger (2010:227) räumen die Notwendigkeit ein, das Arbeitsumfeld zu verbessern, um diesem Gefühl entgegenzuwirken, argumentieren aber, dass die Hauptursache für das Entfremdungsgefühl die physische Distanz zu den TeilnehmerInnen ist. Das Problem habe also einen psychologischen Hintergrund und könne nicht gelöst, sondern nur gemildert werden, z. B. durch die Bereitstellung eines geeigneten Arbeitsplatzes, der einen optimalen visuellen Zugang zur Situation bietet.

Die soziale Entfremdung kann in fünf Stufen unterteilt werden, die ursprünglich von Seeman (1975) skizziert und von Havelka (2018:115f.) in ihrer Studie aufgegriffen wurden: *powerlessness*, *meaninglessness*, *normlessness*, *cultural estrangement*, *self-estrangement* und *social isolation*. Havelka bringt diese Einteilung mit dem Ferndolmetschen in Verbindung und weist darauf hin, dass die Hauptmanifestation, die DolmetscherInnen erleben, ein Kontrollverlust über die Ereignisse ist (*powerlessness*). Der Kontrollverlust wird als einer der Hauptfaktoren für mangelnde Präsenz anerkannt. Dieses Gefühl wird von DolmetscherInnen auf die Unfähigkeit zurückgeführt, die Kommunikationssituation vollständig wahrzunehmen. Die Unfähigkeit, in den Redefluss einzugreifen und ihn zu koordinieren, wird ebenfalls als Ursache genannt, wobei dies hauptsächlich beim Dialogdolmetschen auftreten kann. Diese Überlegungen bestätigen, dass die eingeschränkte Wahrnehmung der Situation teilweise für die wahrgenommene Entfremdung verantwortlich ist. Als Beispiel führt Havelka ein Interview mit einer Dolmetscherin an, die sich sozial isoliert fühlte, weil sie nicht alle Hintergrundgeräusche hören konnte. Akustische, aber auch visuelle Beeinträchtigungen, scheinen zu einem Gefühl der Enttäuschung oder Frustration zu führen, was ebenfalls zu Stress beiträgt.

Bedeutungslosigkeit (*meaninglessness*) und das Gefühl der sozialen Isolation (*social isolation*) sind weitere gemeinsame Elemente von Seemans Klassifizierung und dem Ferndolmetschen. *Self-estrangement* wird darüber hinaus als letzte Stufe der sozialen Entfremdung aner-

kannt und von Havelka ebenfalls auf die Distanz vom Interaktionsort zurückgeführt. Das Konzept von Distanz wird in der Studie in physische Distanz und situative Distanz unterteilt. Letztere kann als sprachliche und kulturelle Trennung von der kommunikativen Situation definiert werden (Havelka 2018:118).

Wie bereits im Zusammenhang mit Präsenz festgestellt, wird der Begriff Entfremdung als etwas Subjektives bezeichnet, das daher schwer zu beschreiben bzw. zu messen ist. Die Forschung hat jedoch gezeigt, dass Entfremdung zu einer verminderten Motivation führen kann. DolmetscherInnen fühlen sich weniger in die Kommunikation einbezogen und neigen daher häufiger dazu, Automatismen zu verwenden, als sich aktiv an der Kommunikation zu beteiligen. Durch die Verwendung von Automatismen erreicht die Botschaft zwar die EmpfängerInnen, allerdings kann die Qualität darunter leiden. Die Motivation trägt tatsächlich wesentlich zur Leistung bzw. Endqualität bei (Andres & Falk 2009:15).

Allerdings sind nicht alle ExpertInnen der Ansicht, dass die dem Ferndolmetschen innewohnende Distanz und die Entfremdung von der Kommunikationssituation ausschließlich negativ zu verstehen sind. So zeigt die Studie von Koller & Pöchlhammer (2018:102ff.), dass die befragten FerndolmetscherInnen das Entfremdungsgefühl als Vorteil ansehen, da es ihnen erlaube, fokussiert und neutral zu bleiben und sich weniger von der physischen Situation ablenken zu lassen. Es ist noch zu klären, ob die unterschiedlichen Einstellungen zum Thema von den jeweiligen Arbeitsbedingungen bzw. von der jeweiligen technischen Ausstattung abhängen.

3.3 Einflussfaktoren für Präsenz bzw. Entfremdungsgefühl

Die Präsenz-Forschung erkennt eine Vielzahl von Einflussfaktoren, die für das Entstehen von Präsenz bzw. dessen Fehlen verantwortlich sind. So fasst die ISPR (2000) drei mögliche Kategorien von Faktoren zusammen, die Präsenz beeinflussen. Die erste betrifft die Art, der von den Medien erzeugten Stimuli, ihre Genauigkeit und ihren Realismus, beispielsweise die Bild- und Tonqualität sowie den direkten oder indirekten visuellen Zugang zum Geschehen. Die zweite betrifft die Qualität der vermittelten Inhalte und ihre Attraktivität für die NutzerInnen, während die dritte die individuelle Neigung betrifft, mehr oder weniger Präsenz zu empfinden. Ihr Zusammenwirken trägt zur Entstehung von Präsenz bei.

Auch Ijsselstein & Riva (2003:3) schließen sich dieser Kategorisierung an, wobei sie die genannten Faktoren um die Art des Mediums (*media form*) ergänzen. Sie identifizieren drei Faktoren, die die Präsenz in Bezug auf die Art des Mediums bestimmen: die Menge der senso-

rischen Informationen, die es den TeilnehmerInnen zur Verfügung stellt, den Grad der Kontrolle, den die NutzerInnen auf die Kanäle, die ihnen diese sensorischen Informationen übermitteln, ausüben können, und die Fähigkeit der TeilnehmerInnen, die vermittelte Umgebung zu verändern.

Aus einer translationswissenschaftlichen Perspektive fasst Moser-Mercer (2003; 2005a) vier mögliche Kategorien von Einflussfaktoren zusammen, die die Präsenz erhöhen können und die ursprünglich von Witmer & Singer (1994; 1998) skizziert wurden: *control factors*, *sensory factors*, *distraction factors* und *realism factors*. Die vier Kategorien sind miteinander verbunden und voneinander abhängig.

Die beiden Kategorisierungen weisen gemeinsame Elemente auf, die bei der Entstehung von Präsenz eine Rolle spielen, darunter die Kontrolle, multisensorische Stimuli und der Realismus. Diese Elemente beziehen sich sowohl auf die Art des Mediums als auch auf den Inhalt, den es vermittelt.

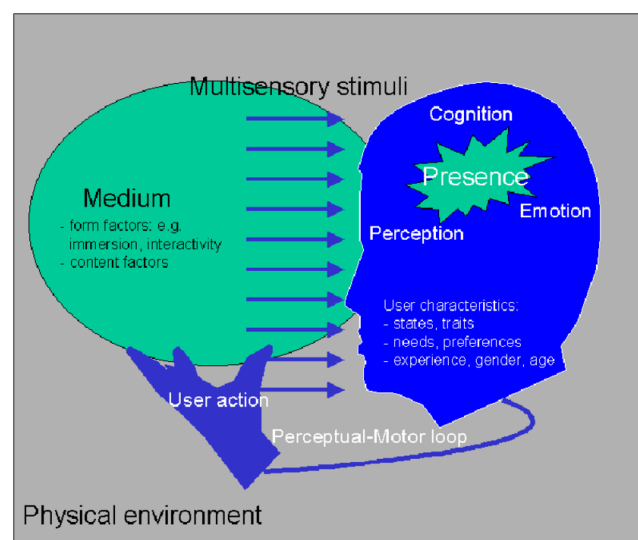


Abb. 2: A general framework of presence (Ijsselstein & Riva 2003:4)

In Abbildung 2 werden die Prozesse, die dem Gefühl von Präsenz zugrunde liegen, graphisch zusammengefasst. Die physische Umgebung und das Medium bilden den Kontext, da beide den NutzerInnen multisensorische Stimuli vermitteln. Die NutzerInnen empfangen und interpretieren diese Stimuli durch einen kontinuierlichen kognitiven Wahrnehmungsprozess, der als *perceptual-motor loop* bezeichnet wird. Bei der Ausdeutung dieser Stimuli kommen Kognition, Emotionen und Wahrnehmung ins Spiel und erzeugen die Präsenz. Die Autoren weisen darauf hin, dass Präsenz sowohl in der physischen als auch in der virtuellen Umgebung empfunden

werden kann, je nachdem, welche Stimuli zu einem bestimmten Zeitpunkt vorherrschend sind (Ijsselsteijn & Riva 2003:4).

3.3.1 Kontrollfaktoren

Die erste Kategorie von Einflussfaktoren, die die Präsenz beeinflussen, betrifft die Kontrolle und ihre Ausübung über die virtuelle Umgebung durch die NutzerInnen. Je mehr Kontrolle die NutzerInnen über ihre virtuelle Umgebung ausüben können, desto mehr Präsenz können sie empfinden. Außerdem hängt das Präsenz-Gefühl von der Unmittelbarkeit der Kontrolle ab, die ausgeübt werden kann. Je schneller die NutzerInnen die Folgen ihrer Kontrolle spüren, desto stärker wird das Präsenz-Gefühl. Eine gewisse Kontrolle über die Situation gibt den NutzerInnen das Gefühl, ein aktiver Teil der vermittelten Umgebung zu sein, da sie den Verlauf der vermittelten Erfahrung durch ihre Handlungen verändern bzw. beeinflussen können. Das Gefühl, die Kontrolle zu haben, lässt DolmetscherInnen selbstbewusster und kompetenter erscheinen, während das Gefühl, keine Kontrolle zu haben, zu einem Rückgang des Selbstvertrauens und der Motivation führen kann (Witmer & Singer 1998:229; Moser-Mercer 2005a:731).

Obwohl KonferenzdolmetscherInnen nur bis zu einem gewissen Grad in die Kommunikation bzw. in die Situation eingreifen können, können sie einerseits Kontrolle ausüben, indem sie die Situation beobachten können, um zusätzliche Informationen über den Verlauf der Interaktion daraus ableiten zu können. Die Kontrolle ist daher auch mit der Antizipation zu verbinden, die eine der wichtigsten Strategien des Berufs darstellt. Andererseits ist sie als Kontrolle der physischen und virtuellen Kabine zu verstehen (Moser-Mercer 2005a:730).

Nach Moser-Mercer (2002:174) kann es für die Aufrechterhaltung des Gefühls der Kontrolle hilfreich sein, selbst entscheiden zu können, worauf man sich konzentriert, indem beispielsweise selbst entschieden wird, welcher Bildausschnitt beobachtet wird. Tatsächlich entscheiden die einzelnen DolmetscherInnen subjektiv, welche außersprachlichen und kontextuellen Informationen sie benötigen und suchen entsprechend in der Situation nach ihnen. Moser-Mercer (2003:5) weist bei der Diskussion der Ergebnisse des ITU/ETI-Experiments darauf hin, dass 66 % der Befragten in dem Experiment zugaben, dass sie das Gesichtsfeld zu eng fanden und dass ihrer Einschätzung nach wichtige Details übersehen wurden. Diese Ansicht lässt sich auf die Anmerkungen zum visuellen Zugang zurückführen.

Der Grund für das Gefühl der reduzierten Kontrolle ist laut Moser-Mercer (2005a) die wahrgenommene physische und psychologische Distanz zur Kommunikationssituation. Abgesehen

davon, dass sie den Verlauf der Kommunikation kaum beeinflussen können, sind FerndolmetscherInnen beispielsweise bei technischen Problemen auf weit entfernte TechnikerInnen angewiesen, wobei Moser-Mercer (2003) festgestellt hatte, dass entfernte Assistenz kein Hindernis für den Verlauf des Auftrags bei den von ihr ausgewerteten Experimenten dargestellt hatte. Dies kann aber zu einem Entfremdungsgefühl führen (Moser-Mercer 2003:7; 2005a:731; Seeber et al. 2019:285).

Braun (2018:409ff.) berichtet über statistische Ergebnisse zum wahrgenommenen Mangel an Kontrolle bei FerndolmetscherInnen. Die Ergebnisse ihrer Studie zeigen, dass die Mehrheit der befragten DolmetscherInnen angab, keine Kontrolle über den Input, den sie erhalten, ausüben zu können. Dies betrifft insbesondere die Lautstärke, den Kamerawinkel und die Sicht auf die Unterlagen, die den TeilnehmerInnen zur Verfügung stehen.

Der Begriff der Kontrolle bezieht sich auch auf die Machtverhältnisse in der Kommunikation. Obwohl asymmetrische Gesprächssituationen mit ausgeprägten Machtverhältnissen häufiger beim Dialogdolmetschen vorkommen und bei RSI kaum anzutreffen sind, ist dieser Einflussfaktor dennoch erwähnenswert, da er konkrete Auswirkungen auf den Verlauf der Kommunikation haben kann. Dies berichtet u. a. Havelka (2018:76), die sich im Rahmen eines österreichischen Pilotprojekts dem Thema Videodolmetschen im Gesundheitswesen widmet. Havelka weist darauf hin, dass Machtverhältnisse beim Ferndolmetschen noch sichtbarer werden bzw. zugunsten der AuftraggeberInnen gesteuert werden können, da die DolmetscherInnen über eine beschränkte Wahrnehmung der Situation verfügen. Aus diesem Grund können die einflussreichsten situativen Faktoren nicht ausreichend ausgedeutet und zugunsten einer erfolgreichen Kommunikation genutzt werden, darunter Informationen über die RezipientInnen und den Zweck der Vermittlung. Neben dem Entfremdungsgefühl trägt dies auch zu einem Gefühl von Sinnlosigkeit bei (Havelka 2018:116). Sinnlosigkeit, fehlende Motivation und Mechanisierung der Aufträge werden auch von Seeber et al. (2019:285) als Folgen von Entfremdung und mangelnder Präsenz eingestuft.

3.3.2 Sensorische Faktoren

Die *face-to-face* Kommunikation – egal ob monologisch (wie das Konferenzdolmetschen) oder dyadisch (wie das Dialogdolmetschen) – ist durch den Austausch von sensorischen Stimuli zwischen den TeilnehmerInnen gekennzeichnet, die wechselseitig nonverbale und parasprachliche Informationen austauschen. Braun (2006), die verschiedene Formen der multimedialen Kommunikation und ihren Einfluss auf Dolmetschprozesse beschreibt, betont die wesentliche

Rolle dieser Informationen bei der Verdolmetschung in jeder Situation. Obwohl dieser Austausch beim Dialogdolmetschen stärker ausgeprägt ist, gehört auch zum Konferenzdolmetschen die Aufnahme von sensorischen Stimuli verschiedener Natur. Tatsächlich können KonferenzdolmetscherInnen eine Vielzahl von sensorischen Stimuli erhalten, beispielsweise durch die Beobachtung der Reaktionen des Publikums bzw. des Konferenzraums. Beim Ferndolmetschen, bei dem DolmetscherInnen von der physischen Situation ausgeschlossen sind, ist die Aufnahme sensorischer Stimuli eingeschränkt, wie bereits unter 2.3.1 im vorigen Kapitel erwähnt (Braun 2006:3).

Je mehr sensorische Informationen erfolgreich übertragen und ausgedeutet werden, desto mehr Präsenz kann erlebt werden. Daher sollte auch beim Ferndolmetschen angestrebt werden, die Aufnahme sensorischer Stimuli über die verschiedenen Wahrnehmungskanäle so weit wie möglich zu gewährleisten. Da visuelle Informationen für eine korrekte Ausdeutung der Botschaft am bedeutendsten sind, kann ein fehlender bzw. unzureichender visueller Zugang die Wahrnehmung der Situation beeinträchtigen. Dies führt nicht nur zu einer kognitiven Belastung der DolmetscherInnen, sondern auch zu einem verminderten Präsenz-Gefühl (Witmer & Singer 1998:229; Moser-Mercer 2005a:730).

Um das Präsenz-Gefühl zu verstärken, fordern Moser-Mercer (2002) und Mouzourakis (2003) die Sicht auf den gesamten Konferenzraum, die nach Ansicht von Mouzourakis noch bedeutender ist als die Sicht auf die RednerInnen, da ihr Fehlen zu einem Entfremdungsgefühl führen kann. Die Meta-Analyse von Moser-Mercer legt auch die Hypothese von Mouzourakis nahe. Während die befragten DolmetscherInnen mit ihrer Sicht auf die RednerInnen zufrieden waren, empfanden sie die Sicht auf den Konferenzraum als unzureichend und qualitativ unbefriedigend. In diesem Sinne wird die Bedeutung der situativen Faktoren unterstrichen, die aus dem gesamten Kontext abgeleitet werden. Die Aufnahme multisensorischer Stimuli aus dem Kontext erleichtert das Verständnis und die Ausdeutung der Botschaft. Bei der Beobachtung des Konferenzraums nutzen DolmetscherInnen ihr soziokulturelles Wissen, das ihnen hilft, Informationen aus dem situativen Kontext zu schließen. Dies ermöglicht es ihnen, außersprachliche Informationen zu nutzen, um Dolmetschstrategien anzuwenden, die Ambiguität der Botschaft zu beseitigen und zu antizipieren (Moser-Mercer 2005a:731; Andres & Falk 2009:14; Causo 2012:201).

Mouzourakis (2003:2) definiert das menschliche Sehen als „fragmented and selective, emphasizing some aspects of reality at the expense of the rest“. Das bedeutet, dass das menschliche Sehen aktiv nach den notwendigen Details sucht und sich auf bestimmte Aspekte fokussiert.

Beim Dolmetschen bezieht sich dies darauf, dass die DolmetscherInnen nach individuellen visuellen Informationen suchen, um die kommunikative Situation bestmöglich auszudeuten. Das Sehen sei auch beim Dolmetschen „problem-driven, selective and active“ (Mouzourakis 2003:2). Die Art und der Umfang der visuellen Informationen, die DolmetscherInnen für die Ausdeutung der Situation benötigen, variieren je nach DolmetscherIn. Daher sollten DolmetscherInnen die anzuzeigenden Bilder des Konferenzraums persönlich auswählen (Moser-Mercer 2003:15; Mouzourakis 2006:53f.). Ziegler & Gigliobianco (2018) versuchten in ihrem Experiment, das in Teil 3.4 dieses Kapitels näher erläutert wurde, einige technische Lösungen für diesen Zweck einzusetzen.

Nach Mouzourakis (2003) wird das menschliche Sehen beim Ferndolmetschen jedoch immer noch als passiv angesehen. Die Anwendung von festen Kameras für die Bildübertragung wird vom Autor kritisiert, da er einen passiven visuellen Zugang für unzureichend hält, um die Situation optimal wahrzunehmen. Mouzourakis (2003:1f.) bringt auch die physischen Unannehmlichkeiten (Augen-, Nacken- oder Rückenschmerzen und Ähnliches) mit der größeren Anstrengung in Verbindung, die ein passiver visueller Zugang erfordert, weil DolmetscherInnen sich beispielsweise anstrengen müssen, um die Bildschirme aus einer festen Position zu sehen. Er weist jedoch darauf hin, dass diese empfundenen Unannehmlichkeiten auf die damalige schlechte Bildqualität zurückzuführen waren und durch die Verbesserung der Technologie verringert werden konnten.

3.3.3 Ablenkungsfaktoren

Moser-Mercer (2005a) baut auf die Forschung von Witmer & Singer (1998) auf und bekräftigt, dass das Präsenz-Gefühl direkt mit der Aufmerksamkeit zusammenhängt. Eine höhere Aufmerksamkeit ist in der Tat entscheidend für ein stärkeres Präsenz-Gefühl, wenn diese von der physischen Umgebung auf die vermittelte Umgebung gerichtet ist. Beim Ferndolmetschen wird das Verhältnis zwischen der Aufmerksamkeit, die DolmetscherInnen der physischen (entfernten) Kabine widmen, und der Aufmerksamkeit, die sie der virtuellen Kommunikationssituation widmen, hervorgehoben.

Der Begriff „Aufmerksamkeit“ wird von Witmer & Singer (1998:226) wie folgt definiert: „As used here, *attention* [sic.] includes orienting one’s senses toward information sources and selectively processing the available information.“ Diese Definition wird später auch von Moser-Mercer (2005a) aufgegriffen und auf das Ferndolmetschen angewandt.

Im täglichen Leben ist die Aufmerksamkeit ständig zwischen physischer Umgebung und Geist aufgeteilt. Letzterer umfasst die Bereiche der Wahrnehmung, der Erfahrung und der Erinnerung. Wenn eine virtuelle Umgebung in diese Ausgangssituation eingeführt wird, wird die Aufmerksamkeit noch stärker aufgeteilt. Je mehr man in der Lage ist, sich auf die virtuelle Umgebung zu konzentrieren und die Stimuli der physischen Umgebung zu ignorieren, desto stärker wird das Gefühl der Präsenz (Witmer & Singer 1998:226). Nach Moser-Mercer (2005a:731) stellt das Ferndolmetschen eine zusätzliche kognitive Belastung dar, da die kognitive Anstrengung des Dolmetschens zur Aufteilung der Aufmerksamkeit zwischen physischer Umgebung, virtueller Umgebung und mentalen Prozessen hinzukommt.

Witmer & Singer (1998) verbinden den Begriff „Aufmerksamkeit“ mit dem Konzept des „Fokus“, von dem sie zwei Arten unterscheiden. Einerseits kann es sich um einen breiteren Fokus handeln, der es erlaubt, die gesamte Umgebung wahrzunehmen, ohne sich auf einzelne Aspekte zu konzentrieren. Dies ist oft der Fall, wenn unbekannte Umgebungen wahrgenommen werden. Andererseits kann es sich um einen selektiven Fokus (sog. *selective attention*) handeln, der es erlaubt, die Aufmerksamkeit auf eine bestimmte und zusammenhängende Gruppe von Stimuli zu richten. Wenn der selektive Fokus auf eine virtuelle Umgebung gerichtet ist, können die Stimuli aus der physischen Umgebung leichter ausgeschlossen und ignoriert werden, wodurch die Präsenz in der virtuellen Umgebung erhöht wird.

Ein breiterer Fokus kann die Präsenz erhöhen, weil die gesamte Situation auf einmal wahrgenommen werden kann. Ein selektiver Fokus kann hingegen die Präsenz erhöhen, wenn die im Fokus stehenden Stimuli zusammenhängend und realistisch sind (Witmer & Singer 1998:226). In Bezug auf den selektiven Fokus fordert Moser-Mercer (2005a) die Bereitstellung möglichst ähnlicher und zusammenhängender Stimuli in der virtuellen und realen Umgebung, um den Fokusprozess zu erleichtern. Dies würde bedeuten, dass weniger Aufmerksamkeit aufgebracht werden muss, um die beiden Umgebungen wahrzunehmen, und es wäre auch einfacher, Stimuli aus der physischen Umgebung auszuschließen, da sie nicht im Widerspruch zu denen aus der virtuellen Umgebung stehen.

Witmer & Singer (1998) führen auf die Ablenkungsfaktoren zwei weitere Begriffe zurück, die auch nach Moser-Mercer (2005a:731) grundlegend für ein Präsenz-Gefühl in virtuellen Umgebungen sind: Versunkenheit und Beteiligung. Diese Begriffe, die miteinander verbunden sind, beschreiben den psychologischen Zustand bzw. die Einstellung der NutzerInnen gegenüber dem Medium, das die Interaktion steuert. Die Beteiligung (*involvement*) wird von Witmer & Singer (1998:227) als „psychological state experienced as a consequence of focusing one’s energy and attention on a coherent set of stimuli or meaningfully related activities and events“

definiert. Der Grad der Beteiligung hängt von der Bedeutung (*salience*) ab, die NutzerInnen (und DolmetscherInnen) diesen Stimuli beimessen. Je bedeutender diese Stimuli bzw. Aktivitäten für DolmetscherInnen sind, desto beteiligter fühlen sie sich. Dies erhöht ihre Präsenz. Wenn die DolmetscherInnen mehr auf sich selbst bzw. auf externe Elemente fokussiert sind oder wenn sie sich unwohl fühlen, leidet die Beteiligung und damit die Präsenz. Versunkenheit (*immersion*) wird hingegen wie folgt definiert: „[...] psychological state characterized by perceiving oneself to be enveloped by, included in, and interacting with an environment that provides a continuous stream of stimuli and experiences“ (Witmer & Singer 1998:227).

Die NutzerInnen interagieren ständig mit den Stimuli bzw. Erfahrungen, die sich aus dieser virtuellen Umgebung ergeben. Je mehr die NutzerInnen sich versunken fühlen, desto mehr Präsenz erfahren sie. Die Versunkenheit wird durch einige Faktoren begünstigt, wie die vorübergehende Entfremdung von der physischen Umgebung oder das Gefühl, sich in der virtuellen Umgebung natürlich zu bewegen, zu interagieren und zu kommunizieren. Eine virtuelle Umgebung, die in der Lage ist, ihre NutzerInnen von der physischen Umgebung zu isolieren, ist ein positiver Einflussfaktor für Präsenz. Dies könnte beispielsweise durch Kopfhörer erreicht werden, die Hintergrundgeräusche dämpfen (Witmer & Singer 1998:227ff.; Moser-Mercer 2005a:730f.). Auch im Experiment von Ziegler & Gigliobianco (2018) wird versucht, die NutzerInnen von der physischen Umgebung zugunsten der virtuellen Umgebung zu isolieren, nämlich durch den Einsatz von VR-Brillen.

Zusammenfassend lässt sich sagen, dass der Unterschied zwischen den Begriffen Beteiligung und Versunkenheit darin besteht, dass man sich bei Ersterem selektiv auf die erhaltenen Stimuli fokussiert, während man sich bei Letzterem als Teil dieses Flusses von Stimuli fühlt. Unter Fluss von Stimuli verstehen Witmer & Singer (1998) die Tatsache, dass zusammenhängende Stimuli aus der virtuellen Umgebung die NutzerInnen erreichen. Die Stimuli beeinflussen die Reaktionen der NutzerInnen und können von diesen umgekehrt beeinflusst werden. Die NutzerInnen haben daher das Gefühl, direkt mit der Umgebung zu interagieren und nicht über ein Medium (Witmer & Singer 1998:227).

Nach Witmer & Singer und Moser-Mercer (2005a:732) können Versunkenheit und Beteiligung zwar die Präsenz erhöhen, aber auch dazu führen, dass DolmetscherInnen am Ende eines Auftrags verwirrt sind, wenn sie in die „reale“ Welt zurückkehren. Die empfundene Verwirrung am Ende eines Auftrags, die häufig mit dem wahrgenommenen Präsenzniveau korrespondiert, ist ebenfalls ein Thema beim Realismus, d. h. der letzte von Witmer & Singer (1998) und Moser-Mercer genannte Einflussfaktor (s. nächstes Unterkapitel).

Schließlich können auch die Technik und Ausstattung der Kabine die Aufmerksamkeit der NutzerInnen beeinflussen, indem sie die Illusion einer unvermittelten Kommunikation unterbrechen oder verstärken. Ein oder mehrere Bildschirme geben DolmetscherInnen beispielsweise das Gefühl, dass die virtuelle Umgebung zu ihnen gebracht wird. Dadurch werden sie ständig daran erinnert, dass die Kommunikation nur virtuell stattfindet und dass sie lediglich Teil ihrer physischen Umgebung sind. Auch die Lichtanlage in entfernten Kabinen spielt eine Rolle, besonders in dunklen Umgebungen, die von schwarzen Tafelungen umgeben sind. Diese Ausstattung kann zwar die Versunkenheit der DolmetscherInnen fördern, sie kann aber auch Bedenken hinsichtlich der Gesundheit und des Wohlbefindens der DolmetscherInnen aufkommen lassen (Roziner & Schlesinger 2010:223).

3.3.4 Realismusfaktoren

Der Realismus, der sich auf die Qualität und den Inhalt der aus der vermittelten Umgebung resultierenden Stimuli bezieht, wird von Witmer & Singer (1998) besonders mit der Qualität der Bilder assoziiert, die an die NutzerInnen übertragen werden. Beim Ferndolmetschen wird der Realismus in der Regel mit Bildauflösung, Bildsynchronisierung und Breite der Gesichtsfelder, aber auch mit dem Realismus der vermittelten Inhalte in Verbindung gebracht. Wenn die virtuelle Umgebung und die darin stattfindende Interaktion realistisch sind, werden sie von den NutzerInnen häufiger als *salient* erachtet, was ihre Beteiligung und damit ihre Präsenz erhöht.

Wie im vorigen Unterkapitel in Bezug auf Versunkenheit und Beteiligung erwähnt, kann auch der Realismus zu einem Gefühl der Verwirrung seitens der DolmetscherInnen führen, sobald sie den Auftrag beendet haben und in die physische Umgebung „zurückkehren“ (Witmer & Singer 1998:230; Moser-Mercer 2005a:732).

Um den Realismus zu verbessern, fordert Mouzourakis, die Interaktivität der übertragenen Bilder zu erhöhen, beispielsweise durch den Einsatz von computergenerierten Bildern. Eine weitere Lösung ist laut Mouzourakis die Erweiterung des Gesichtsfeldes, das auf den Bildschirmen zu sehen ist. Dies würde es den DolmetscherInnen ermöglichen, mehr außersprachliche Informationen aus dem Kontext abzuleiten (Mouzourakis 2003:2).

3.4 Der Einfluss des Arbeitsplatzes auf die Präsenz

Der Einfluss des Arbeitsplatzes auf die Wahrnehmung der Kommunikationssituation und folglich auf das Präsenz- bzw. Entfremdungsgefühl wurde u. a. von Mouzourakis (2003; 2006), Moser-Mercer (2005a; 2005b) sowie Ziegler & Gigliobianco (2018) untersucht. Ziegler & Gigliobianco stellen verschiedene Arbeitsplätze vor, die künftig beim Ferndolmetschen eingesetzt werden könnten.

Unter den möglichen Arbeitsplätzen für das Ferndolmetschen erkennen Ziegler & Gigliobianco sowie die AIIC (AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2019) sogenannte „Dolmetsch-Hubs“ bzw. „Ferndolmetsch-Hubs“, deren Anwendung bei Ferndolmetschaufträgen von der AIIC empfohlen wird. Darunter sind Räume oder Standorte zu verstehen, an denen DolmetscherInnen-Teams in einer Kabine zusammenarbeiten können. Mouzourakis (2006:47) hatte bereits eine ähnliche Lösung für die Zukunft vorgeschlagen: „in the future, perhaps interpreters could work from one of a dense network of decentralized interpreting stations linking all the major cities of the globe“. Der künftige Einsatz und die Verbreitung dieser Lösung wird u. a. von Ziegler & Gigliobianco (2018) und Havelka (2020) begrüßt. Obwohl Dolmetsch-Hubs nicht die einzige Lösung für die künftige Entwicklung des Ferndolmetschens darstellen, wird ihnen in der vorliegenden Arbeit besondere Aufmerksamkeit gewidmet, da sie das Setting des empirischen Teils dieser Untersuchung darstellen. Tatsächlich werden Dolmetsch-Hubs zwar beim Ferndolmetschen eingesetzt, aber sie weisen auch Elemente des Vor-Ort-Dolmetschens auf, z. B. die Teamarbeit oder die Anwesenheit von TechnikerInnen vor Ort. Die Distanz, die für das Ferndolmetschen typisch ist, spielt auch in diesem Setting eine Rolle, dennoch könnte sie aufgrund des stattfindenden menschlichen Kontakts verringert werden. Daher gehört es zur Zielsetzung dieser Arbeit, die Erfahrung von DolmetscherInnen mit Präsenz in Dolmetsch-Hubs zu untersuchen, um den Einfluss dieses Arbeitsplatzes auf die Präsenz zu diskutieren.

Sowohl ortsfeste als auch mobile Dolmetsch-Hubs müssten den einschlägigen ISO-Normen und Qualitätsanforderungen für Dolmetschkabinen entsprechen, die in der Untersuchung von Ziegler & Gigliobianco (2018) sowie in den AIIC-Leitlinien (AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2019) ausführlich dargestellt werden. Diese Mindestanforderungen bzw. erwünschten Arbeitsbedingungen wurden von der AIIC anhand der ISO-Normen 2603, 4043, 20108 und 20109 für mobile und ortsfeste Kabinen definiert (Ziegler & Gigliobianco 2018:128).

Wie bereits erwähnt, stellen Dolmetsch-Hubs nicht nur die einzige Möglichkeit dar, die in Zukunft eingesetzt werden könnte. Das Experiment von Ziegler & Gigliobianco (2018), das in Düsseldorf durchgeführt wurde, konzentriert sich auf drei innovative technische Lösungen für

Dolmetschkabinen: das Bild-in-Bild Video-Input, eine Kamera, die von DolmetscherInnen selbst gesteuert werden kann und die Anwendung von VR-Brillen (Virtuelle Realität). Ziel des Experiments war es, Lösungen zu testen, die eine bessere Versunkenheit und Beteiligung in der entfernten Kabine ermöglichen können. Die Ergebnisse des Experiments, das auch einen Fragebogen umfasste, zeigten, dass die drei getesteten Methoden von den befragten DolmetscherInnen positiv aufgenommen wurden. Möglicherweise können alle drei Lösungen die Leistung positiv unterstützen, wobei die Autoren bezweifeln, dass sie dauerhaft helfen können, wenn die negativen Einstellungen zum Ferndolmetschen weiterhin anhalten (Ziegler & Gigliobianco 2018:130ff.). Die Einführung technischer Lösungen, die Versunkenheit und Beteiligung ermöglichen können, kann dazu beitragen, die Einstellung zum Ferndolmetschen zu verbessern. Dies sollte durch weitere Untersuchungen und Befragungen, die diese Kriterien berücksichtigen, untersucht werden.

Im dritten Teil ihres Experiments setzten Ziegler & Gigliobianco VR-Brillen ein. VR-Brillen sollten als Hilfsmittel dienen, um die fehlende Versunkenheit zu kompensieren. Obwohl die Erfahrung positiv aufgenommen wurde, wurden VR-Brillen trotzdem als belastend empfunden, nachdem sie kognitive bzw. ergonomische Probleme verursacht hatten. In der Zukunft könnten jedoch Hilfsmittel wie VR-Brillen verbessert werden, um die festgestellten Mängel zu überwinden, und könnten so die Kabinenausstattung ergänzen (Ziegler & Gigliobianco 2018:135f.).

Hinsichtlich der Kabinenausstattung plädieren Ziegler & Gigliobianco ebenfalls für die Einhaltung von ISO-Normen und Mindestanforderungen. So stellen die Autoren beispielsweise die Nachhaltigkeit der Ausführung von Aufträgen von zu Hause aus in Frage, auch wenn dies aus Gründen der Kosteneinsparung eine nachvollziehbare Lösung zu sein scheint. Die Gründe dafür seien hauptsächlich die Notwendigkeit einer zuverlässigen Internetverbindung, Sorgen um Datenschutz, Haftung und Vertraulichkeit, sowie die Einhaltung von Standards bezüglich des dolmetschspezifischen Arbeitsplatzes, einschließlich Isolierung und Lüftung. In diesem Sinne betrachten Ziegler & Gigliobianco Dolmetsch-Hubs als ideale Lösung, die im Rahmen des technologischen Fortschritts ständig weiterentwickelt und verbessert werden muss. Ziegler & Gigliobianco fordern vor allem, dass die DolmetscherInnen das gewünschte Bild auf dem Bildschirm sehen können. Nach Ansicht der Autoren würde diese Lösung dazu beitragen, dass DolmetscherInnen in der Kommunikationssituation versinken (Ziegler & Gigliobianco 2018:135f.). Wie bereits erwähnt, ist diese Aufforderung jedoch nicht neu, Moser-Mercer (2005a:735) hatte ebenfalls darauf hingewiesen, dass den DolmetscherInnen eine Reihe verfügbarer Bilder des Konferenzraums angeboten werden sollten.

Abgesehen von den individuellen Merkmalen identifiziert die Studie von Ziegler & Gigliobianco (2018:137) die Umsetzung von Dolmetsch-Hubs als bestmögliche Lösung im Sinne einer optimalen Arbeitsplatzgestaltung für das Ferndolmetschen. In dieser Studie wird dem Arbeitsplatz eine wesentliche Rolle zugewiesen, wie auch die Untersuchung von Seeber et al. (2019) zeigt. Den Ergebnissen zufolge wird die Möglichkeit für DolmetscherInnen, sich mit KollegInnen auszutauschen oder Briefings bzw. Debriefings im Team durchzuführen, sehr geschätzt. Sie wird nämlich oft als Ausgleich für den erhöhten empfundenen Stress gesehen. Aus der Studie von Seeber et al. geht hervor, dass ein Setting mit Ferndolmetsch-Hubs im Vergleich zum Home-Office (*hub-to-venue* vs *home-to-venue*) überwiegend bevorzugt wird, nachdem DolmetscherInnen der Teamarbeit große Bedeutung zuweisen (Seeber et al. 2019:301).

3.4.1 Technische Lösungen für entfernte Kabinen

Dolmetsch-Hubs sind nicht die einzige Möglichkeit für die optimale Durchführung von Ferndolmetschaufträgen. Ziegler & Gigliobianco (2018:125f.) listen einige davon aus, darunter LAN-basierte Lösungen, die unter anderem vom Generaldirektorat Dolmetschen der Europäischen Kommission (DG SCIC) verwendet werden. Diese Lösungen basieren auf einem lokalen Netzwerk (*Local Area Network* oder LAN) und ermöglichen die Einrichtung ortsfester Dolmetschkabinen am gleichen Tagungsort, aber in einem anderen Raum. Dies kann eine praktikable Lösung sein, beispielsweise im Hinblick auf mögliche räumliche Probleme.

Vier hochauflösende Bildschirme werden dann vor den Kabinen aufgestellt. Darauf werden den DolmetscherInnen verschiedene Bildausschnitte gezeigt: Ein Bildschirm zeigt zwei Aufnahmen des Konferenztisches aus zwei verschiedenen Blickwinkeln, so dass DolmetscherInnen alle Gesichter der TeilnehmerInnen sehen können. Zwei weitere Bildschirme zeigen dann Aufnahmen der aktiven RednerInnen, während der letzte Bildschirm ein statisches Bild des Vorsitzes zeigt (Ziegler & Gigliobianco 2018:125f.). Diese Lösung ermöglicht es zwar den DolmetscherInnen mehrere Bildausschnitte gleichzeitig zu sehen, aber sie können nicht selbst entscheiden, welches Bild angezeigt werden soll, wie von Ziegler & Gigliobianco bzw. Moser-Mercer (2005a; 2005b) erwünscht. Nichtsdestotrotz trägt dies dazu bei, dass DolmetscherInnen stärker in die Kommunikation einbezogen werden.

Im Gegensatz zu LAN-basierten Kabinen ermöglichen Lösungen, die auf einer externen Datenübertragung beruhen, die Dolmetschung von einem entfernten Standort aus und können dadurch als flexibler und rentabler bezeichnet werden. Hier ergeben sich jedoch Probleme hin-

sichtlich der Qualität des von DolmetscherInnen erhaltenen Inputs. Ton und Bild werden nämlich an der Quelle aufgezeichnet und verschlüsselt, dann auf parallele Leitungen übertragen und am Zielort wieder entschlüsselt, so dass Ton und Bild wieder hörbar bzw. sichtbar werden. Die Verschlüsselung erfolgt durch Komprimierung von Ton und Bild, beispielsweise durch Komprimierung von Frequenzbereichen, was die Qualität des Signals leicht beeinträchtigen kann (Ziegler & Gigliobianco 2018:126f.). Eine ähnliche Lösung wird in der Untersuchung von Braun (2015) vorgestellt: Der *Ninth Judicial Circuit* in Florida richtete einen zentralisierten Hub für GerichtsdolmetscherInnen ein, um *On-Demand*-Dolmetschleistungen für alle in seine Zuständigkeit fallenden Gerichtssäle zu bieten (Braun 2015:359).

Während der COVID-19-Pandemie forderten viele Organisationen die Umstellung auf das Home-Office, auch für DolmetscherInnen. Wie bereits erwähnt (s. Teil 1.4) wird diese Lösung von der AIIC jedoch als Extremfall betrachtet. Hier werden entweder hardwarebasierte oder softwarebasierte Dolmetschkonsolen eingesetzt, die in beiden Fällen mit einer Videokonferenz- bzw. Ferndolmetschplattform verbunden sind. Die AIIC weist jedoch darauf hin, dass die Anforderungen für das Ferndolmetschen gemäß ISO-Normen derzeit von keiner der verfügbaren Videokonferenz- bzw. Ferndolmetschplattformen vollständig erfüllt werden und dass auch die von DolmetscherInnen verwendete Hardware oft unzureichend ist. Daher rät die AIIC davon ab, im Home-Office zu dolmetschen (AIIC 2020b:1). Nach Ansicht des Verbandes sollte der Arbeitsplatz adaptiert und standardisiert werden, um das schnellere Nachlassen von Qualität, mögliche Gesundheitsbelastungen u. Ä. zu vermeiden (AIIC 2000:2).

3.4.2 Mindestanforderungen für (entfernte) Kabinen laut AIIC

Ungeachtet der bevorzugten Lösung für das Ferndolmetschen erschien es im Hinblick auf das Wohlbefinden von DolmetscherInnen notwendig, gemeinsame Standards und Mindestanforderungen für die Arbeit in entfernten Kabinen festzulegen. Viele Organisationen bzw. Unternehmen verfügen über interne Leitlinien für die Arbeit mit Videokonferenz-Tools sowie für das Ferndolmetschen (Braun 2015:361). Wie bereits erwähnt, hat die AIIC im Laufe von zwanzig Jahren ebenfalls umfassende Leitlinien veröffentlicht. Zunächst wurde im Jahr 2000 eine erste Version der Leitlinien mit dem Titel *Code for the use of new technologies in conference interpreting* veröffentlicht, die im Januar 2019 aktualisiert wurde. Die überarbeitete Version der Leitlinien (AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2019) erschien kurz nach nämlich einem Position Paper zum Ferndolmetschen (2018) und einer technischen Studie zum Thema Über-

tragung von Ton- und Bildsignalen. Die AIIC betont jedoch die Notwendigkeit weiterer objektiver und unabhängiger Forschung zum Ferndolmetschen und seinen Arbeitsbedingungen (AIIC 2018:2).

Die Leitlinien dienen als Hilfsmittel sowohl für FerndolmetscherInnen als auch für KonferenzveranstalterInnen, für beratende DolmetscherInnen, die ihren KundInnen einen optimalen Arbeitsmodus auf der Grundlage ihrer Wünsche und Ersuchen empfehlen (sog. *consultant interpreters*), sowie für EntwicklerInnen und AnbieterInnen von technischen Lösungen für das Ferndolmetschen, darunter auch AnbieterInnen von Dolmetsch-Hubs für das RSI (AIIC Taskforce on Distance Interpreting 2019:1). Dies sollte das Bewusstsein für die Bedürfnisse von DolmetscherInnen schärfen und vor allem die EntwicklerInnen von Ferndolmetschanlagen darauf aufmerksam machen, dass ein geeigneter Arbeitsplatz für die Qualität der Endleistung wesentlich ist. Es folgt eine kurze Darstellung dieser Mindestanforderungen für die Arbeit in entfernten Kabinen anhand der Empfehlungen der Taskforce on Distance Interpreting der AIIC (2019).

a. Ton- und Bildsignale: Die Übertragung von Bildsignalen zusätzlich zu Tonsignalen wird stark empfohlen, wie bereits in Teil 1.2.1 erwähnt. Wenn machbar, sollten DolmetscherInnen die Möglichkeit haben, die RednerInnen, den Konferenzraum, sowie alle Konferenzunterlagen, die dem Publikum gezeigt werden, darunter PowerPoint-Folien bzw. Videos, zu sehen. Die Bilder können entweder auf einem einzigen Bildschirm oder auf mehreren Bildschirmen angezeigt werden. Nach Ansicht von Braun (2015:362) sollte die Anzahl der benötigten Kameras und Bildschirme direkt von der Größe bzw. dem Umfang der Kommunikationssituation abhängen. Sie betont jedoch die Wichtigkeit, über eine separate Kamera zur Anzeige aller Konferenzunterlagen zu verfügen. Außerdem wäre es nach Braun von Vorteil, wenn den DolmetscherInnen auch ein Bild von sich selbst dargestellt wird, vor allem wenn sie für die primären TeilnehmerInnen sichtbar sind. Dies dient dazu, die eigene Körpersprache bzw. das eigene Auftreten zu überwachen (Braun 2015:362). Die Bildschirme können sich entweder direkt in der Kabine oder vor der Kabine befinden. Die gezeigten Bilder sollten immer von hoher Qualität sein, vor allem im Hinblick auf Schärfe, Farbe, Helligkeit, Kontrast u. A. Von den genannten Parametern sollten zumindest Kontrast und Helligkeit von den DolmetscherInnen selbst eigestellt werden können. Das Bildsignal sollte immer frei von Störungen sein, wie Verschwimmen und Einfrieren des Bildes. Im Fall einer Störung wird empfohlen, die Verdolmetschung zu unterbrechen, bis das Bild wieder deutlich sichtbar wird. Die Qualität des Videoeingangs sollte mindestens 1280 x

720 bei 50 Hz mit einem Seitenverhältnis von 16:9 betragen (Ziegler & Gigliobianco 2018:129). Auch die Lippensynchronizität spielt eine wichtige Rolle und wird in den Leitlinien behandelt. Das Tonsignal sollte spätestens 45 ms nach dem Bild eintreffen. Hinsichtlich der Latenzzeit sollten Bild und Ton spätestens 500 ms nach ihrer Erzeugung bei den DolmetscherInnen ankommen. Die Gesamtlatenzzeit zwischen der Originalrede und der Simultandolmetschung sollte 1000 ms nicht überschreiten.

- b. Teamarbeit:** Das Thema der Teamarbeit wurde bereits in Teil 3.4 angesprochen (vgl. Seeber et al. 2019). Auch die AIIC befürwortet die Rolle der Teamarbeit beim Ferndolmetschen. Nach Ansicht des Verbandes kann dies am besten durch die Anwendung von Dolmetsch-Hubs erreicht werden. Die AIIC hält die physische Zusammenarbeit zwischen DolmetscherInnen eines gleichen Sprachenteams für unerlässlich, um die Kommunikation zu erleichtern, sich gegenseitig mit Terminologie zu helfen und sich abzuwechseln. Im Hinblick auf die Abwechslung wird oft argumentiert, dass sie aufgrund der höheren Anstrengungen des Ferndolmetschens öfter stattfinden sollte (Moser-Mercer 2003:15; Braun 2015:363). Auch die AIIC scheint diese Ansicht zu vertreten, da es in den älteren Leitlinien (AIIC 2000:2) den FerndolmetscherInnen empfohlen wurde, nicht länger als zwei Stunden pro Tag zu arbeiten. Begründet wurde dies mit den spezifischen Herausforderungen des Ferndolmetschens, wie der Mangel an kontextuellen Informationen, fehlendes Sonnenlicht, schnellere Ermüdung der Augen vor einem Bildschirm, höherer Konzentrationsbedarf und erhöhter Stress. Im AIIC-Positionspapier zu COVID-19 (2020b:3) wurde die empfohlene Dauer der Einsätze auf drei Stunden erhöht. Auch wenn ein Sprachenteam von verschiedenen Orten aus arbeitet, sollten DolmetscherInnen immer in der Lage sein, mit ihren KollegInnen zu kommunizieren. Im Regelfall kommunizieren sie über Text-Chat-Tools, die die Kommunikation erleichtern und gleichzeitig das Verständnis und das Dolmetschen nicht beeinträchtigen sollten. Dadurch soll die Kommunikation mit verschiedenen AkteurInnen ermöglicht werden: mit TechnikerInnen, ModeratorInnen der Veranstaltung, KollegInnen des gleichen Sprachenteams sowie mit allen anderen DolmetscherInnen.
- c. Technische Assistenz:** Es wird empfohlen, mindestens ein/e KonferenztechnikerIn vor Ort zu haben. Die Fachkräfte vor Ort haben die Aufgabe, die DolmetscherInnen bei der Nutzung der verfügbaren Technik zu unterstützen und dafür zu sorgen, dass diese reibungslos funktioniert.
- d. Kabinenausstattung:** Entfernte Dolmetschkabinen sollten schallisoliert und gelüftet sein. RSI-Anlagen sollten über eine benutzerfreundliche Schnittstelle verfügen, die auch von DolmetscherInnen mit Hör- und Sehbehinderungen bedienbar ist. DolmetscherInnen

sollten eine technische Einweisung in die Anwendung der verwendeten Software oder Hardware sowie eine Vergütung für die aufgewendete Zeit erhalten. RSI-Plattformen bzw. Dolmetschanlagen sollten sicherstellen, dass jeweils nur ein Mikrofon eingeschaltet ist. Die anderen Mikrofone sollten bei Bedarf von einer zuständigen Person ausgeschaltet werden können. Um sicherzustellen, dass RSI-Plattformen gut bedienbar sind und funktionieren, sollten vor dem Einsatz Tests mit den jeweiligen EndkundInnen durchgeführt werden. Diese multilateralen Treffen zwischen DolmetscherInnen, KonferenzorganisatorInnen und RednerInnen können die Form eines Briefings annehmen und dienen u. a. dazu, den roten Faden bzw. die Tagesordnung vorzustellen und die DolmetscherInnen mit den Stimmen und Redestilen der einzelnen AkteurInnen vertraut zu machen (Braun 2015:363).

- e. Frequenzgang, Vorbeugung von Rückkopplungen und Knalltrauma:** Alle Mikrofone von RednerInnen und DolmetscherInnen, auch wenn sie in der Relais-Funktion verwendet werden, sollten den gesamten Frequenzbereich zwischen 125 und 15.000 Hz $\pm$ 3 dB wiedergeben. Mögliche Rückkopplungen der Mikrofone bzw. Knalltraumata sollten ebenfalls vermieden werden, beispielsweise durch die Verwendung eines Kompressors oder von Gehörschutzgeräten. Zudem sollten auch eine akustische Echokompensation und die Verringerung der Tonverschlechterung gewährleistet sein. Letzteres kann auftreten, wenn viele Mikrofone auf einmal eingeschaltet sind.
- f. Vertraulichkeit, Datenschutz, personenbezogene Daten, Haftung:** Fragen der Vertraulichkeit und des Datenschutzes sollten von den Parteien schriftlich festgelegt werden, um zu bestimmen, wer für die Einhaltung der relevanten Vorschriften haftet. Aufgrund der Haftung rät die AIIC davon ab, im Home-Office zu dolmetschen. Der Verband fordert, dass die DolmetscherInnen einen Haftungsausschuss unterzeichnen, der sie von der Haftung für technische Probleme bei der Übertragung von Ton- und Bildsignalen freistellt. Anbieterfirmen von Dolmetschanlagen sind ebenfalls für bestimmte Aspekte verantwortlich, wie für die Qualität und Kontinuität der Datenverbindung, den visuellen Zugang zu der Konferenz bzw. die Vertraulichkeit der gesamten Kommunikation. Bei jeder Veranstaltung muss sichergestellt werden, dass die Vorschriften über die Verarbeitung und den Verkehr personenbezogener Daten im Sinne der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) eingehalten werden.

3.5 Fazit

Zu Beginn der Verbreitung des Ferndolmetschens wurde in der Literatur behauptet, dass die damals aufkommende Technik für das Entstehen von Entfremdungsgefühlen und niedrige Präsenz verantwortlich war. Mouzourakis (2006) und Braun (2006) weisen jedoch darauf hin, dass diese Gefühle bzw. die von FerndolmetscherInnen empfundenen physischen und psychischen Unannehmlichkeiten auch bei unterschiedlicher technischer Ausstattung und in unterschiedlichen Umgebungen immer vorhanden sein würden. Nach Mouzourakis sind sie in der Tat dem Ferndolmetschen innewohnend und hängen nicht von einem bestimmten Arbeitsplatz ab. Daraus folgt, dass die Entstehung von Entfremdungsgefühlen und die niedrige Präsenz eher damit zusammenhängen, dass DolmetscherInnen die Distanz zur Kommunikationssituation beim Ferndolmetschen als etwas Unüberwindbares wahrnehmen und nicht als etwas, das mit verschiedenen bzw. neueren Geräten überwunden werden kann (Mouzourakis 2006:52; Braun 2006:7).

Aus der Studie von Koller & Pöchlhammer (2018:102) geht jedoch hervor, dass die Distanz zur Kommunikationssituation beim Dialogdolmetschen auch eine überschaubare Rolle spielen kann. In den geführten Interviews wird festgestellt, dass trotz der Vermittlung durch eine Videokonferenz-Software ein „feeling of being there“ besteht, sofern die Kamera richtig eingestellt ist, sodass die DolmetscherInnen die anderen TeilnehmerInnen sehen können. Der Blickkontakt trägt beispielsweise positiv zum Sprecherwechsel bei und kompensiert die körperliche Distanz. Es wird jedoch festgestellt, dass das Fehlen von situativen und nonverbalen Informationen die Aufgaben erschwert. Da es sich um eine junge Studie handelt, könnte dies darauf hindeuten, dass neuere Technologien die empfundene Distanz und Entfremdung abmildern können. Trotz der positiven Einstellung zum Ferndolmetschen wird in der Studie jedoch betont, dass die Tatsache, dass DolmetscherInnen in diesem besonderen Umfeld in Teams arbeiten, zu berücksichtigen ist. So können DolmetscherInnen Erfahrungen austauschen und sich gegenseitig bei der Vor- und Nachbereitung unterstützen. Das kann den Stress kompensieren, der aus der Komplexität der Aufgaben resultiert (Koller & Pöchlhammer 2018:103).

Die nachfolgenden Interviews werden sich ebenfalls mit einem kooperativen und neu eingerichteten Arbeitsumfeld befassen, nämlich einem Dolmetsch-Hub-Studio. Hierbei werden Präsenz und Entfremdungsgefühl untersucht, um festzustellen, ob die Zusammenarbeit und die moderne Technologie sich positiv darauf auswirken können oder ob diese Gefühle unüberwindbar und immer vorhanden sind, wie Mouzourakis (2006) und Braun (2006) anzunehmen schienen.

4. Die Wahrnehmung des Präsenz- und Entfremdungsgefühls beim Ferndolmetschen

In den vorangegangenen Kapiteln wurde die Grundlage für die Diskussion des Themas dieser Arbeit erörtert. Anhand einer Darstellung der typischen Elemente des Ferndolmetschens, des Arbeitsumfelds von FerndolmetscherInnen sowie der dieser Tätigkeit zugrunde liegenden Wahrnehmungsprozesse wurde der Schwerpunkt dieser Arbeit theoretisch eingeführt: Die Gefühle der Präsenz und der Entfremdung. Diese bilden auch den Schwerpunkt des empirischen Teils der Arbeit, der im vorliegenden Kapitel skizziert und begründet wird. Hierbei handelt es sich um eine qualitative Untersuchung, die auf Leitfadeninterviews und einer anschließenden thematischen Analyse dieser beruht.

4.1 Zielsetzung

Das Ziel dieser Arbeit liegt in der Untersuchung des Präsenz- und Entfremdungsgefühls aus der Perspektive von FerndolmetscherInnen, die Erfahrungen mit der Arbeit in Dolmetsch-Hubs haben. Ziel der Interviews ist es daher, einen Einblick in die persönlichen Erfahrungen der ProbandInnen mit dem Ferndolmetschen zu gewinnen. Zunächst soll die persönliche Einstellung zur Arbeit in Dolmetsch-Hubs im Vergleich zum Ferndolmetschen von zu Hause aus untersucht werden. Des Weiteren wird der Frage nachgegangen, was DolmetscherInnen unter den Begriffen Präsenz und Entfremdung verstehen, ob sie diese erleben und ob diese Gefühle beim Ferndolmetschen stärker ausgeprägt sind als beim Vor-Ort-Dolmetschen. Außerdem soll herausgefunden werden, von welchen Bedingungen Präsenz und Entfremdung nach Einschätzung der DolmetscherInnen abhängen. Hierbei soll untersucht werden, ob Präsenz und Entfremdung auch von bestimmten Arbeitsbedingungen des Ferndolmetschens abhängig sind. Daher soll ebenfalls diskutiert werden, ob Dolmetsch-Hubs dazu beitragen können, das Entfremdungsgefühl zu überwinden und die Präsenz zu stärken.

Die Fragestellungen dieser Arbeit werden hierbei wiederholt, um das Untersuchungsdesign nachvollziehbar darzustellen: Empfinden DolmetscherInnen ein Entfremdungsgefühl bzw. einen Mangel an Präsenz, wenn sie Ferndolmetschaufträge durchführen? Welche Gründe sehen die Befragten für eine mögliche Entfremdung oder mangelnde Präsenz? Können Elemente der Arbeit in Dolmetsch-Hubs, wie z. B. Teamarbeit oder Ausstattung, bei der Überwindung dieser Gefühle vorteilhaft sein?

In den folgenden Unterkapiteln wird die Methodik in der Präsenz-Forschung vorgestellt, danach die Methodik dieser Arbeit erörtert. Im Folgenden werden die Stichprobe und den Interviewleitfaden skizziert, anschließend werden die Transkriptionsmethode und die Art der qualitativen Analyse festgelegt und begründet.

4.2 Methodik in der Präsenz-Forschung

Neben den zahlreichen Definitionen und Klassifizierungen, die die Präsenz-Forschung im Laufe der Jahre präsentiert hat, haben diverse AutorInnen (Witmer & Singer 1998; Ijsselsteijn & Riva 2003; Mouzourakis 2003; Moser-Mercer 2005, Lombard et al. 2009 u. a.) diskutiert, wie Präsenz gemessen werden kann. Wie Lombard et al. (2009:2) hervorheben, ist der Mangel an systematischer Forschung in diesem Bereich auf das Fehlen eines festgelegten Maßes sowie entsprechender Kriterien für die Präsenz-Messung zurückzuführen. Die Instrumente für die Präsenzmessung sollten laut den AutorInnen nicht nur alle Arten von Präsenz adressieren (s. hierzu 3.2.1), sondern auch für alle Medien und virtuellen Umgebungen kompatibel sein.

Lombard et al. (2009:2) unterscheiden hierbei zwischen objektiven und subjektiven Ansätzen der Präsenz-Messung. Bei den objektiven Ansätzen werden automatische, physiologische Reaktionen der ProbandInnen gemessen, die als Indikatoren für Präsenz verwendet werden. Dazu zählen z. B. Messungen von elektrodermalen Aktivität (EDA), Blutdruck, Herzschlag, Augenaktivität, Muskelspannung, Atmung und Ähnliches. Bei den subjektiven Ansätzen hingegen können entweder Fragebögen oder qualitative Untersuchungen zur Datenerhebung eingesetzt werden.

Da beide Ansätze Beschränkungen vorweisen, wäre eine Kombination der beiden von Vorteil. Objektive Ansätze erlauben meistens keine gründliche Untersuchung des Themas und können häufig nur mit sehr ausgeprägten Stimuli eingesetzt werden. Subjektive Ansätze, die ebenfalls Beschränkungen in Bezug auf Validität und Reliabilität vorweisen, erlauben jedoch einen tieferen Einblick in das Thema. Zudem lässt sich die qualitative Forschung leichter an verschiedene Medien bzw. Umgebungen anpassen.

Auch Mouzourakis (2003:2) schlägt sowohl qualitative als auch quantitative Ansätze für die Präsenz-Forschung vor. In Bezug auf qualitative Ansätze verweisen Mouzourakis und Lombard et al. (2009:3ff.) insbesondere auf den Fragebogen. Wie Lombard et al. unterstreichen, sind Fragebögen die am meisten verwendeten Instrumente für die Präsenz-Messung. In ihrer Studie analysieren sie einige Beispiele bestehender Fragebögen, darunter auch jener von Witmer & Singer (1992), der im Laufe dieses Unterkapitels ebenfalls kurz vorgestellt wird.

In Bezug auf quantitative Ansätze erwähnt auch Mouzourakis (2003:2) außerdem die Messungen der elektrodermalen Aktivität (*skin conductance*). Dabei wird die physiologische Reaktion von DolmetscherInnen durch Hautproben gemessen. Eine ähnliche Untersuchung wurde durch die Messung der Stresshormone von DolmetscherInnen in dem bereits zitierten ITU/ETI Experiment zum Ferndolmetschen durchgeführt, das 1999 stattfand und von Moser-Mercer (2003) analysiert wurde.

Ijsselsteijn und Riva (2003:5) unterscheiden ebenfalls zwischen zwei Arten der Präsenzmessung: einer qualitativen Analyse anhand von Fragebögen und einer quantitativen Analyse, bei der die psychophysiologischen und verhaltensbezogenen Reaktionen der DolmetscherInnen gemessen werden. Nach Ansicht von Ijsselsteijn und Riva ist die erste Variante die häufigste, aber der ideale Ansatz sollte beide Varianten kombinieren, um ihre jeweiligen Schwächen zu überwinden. Das wird auch später von Lombard et al. (2009:2) hervorgehoben.

Witmer und Singer (1998:225) fördern hingegen nur den qualitativen Ansatz zur Präsenzmessung. Sie behaupten, dass die empfundene Präsenz schwierig zu bemessen ist und nur durch eine qualitative Analyse erforscht werden kann. Zudem sollte die Intensität der empfundenen Präsenz nur durch eine parallele Analyse der individuellen Merkmale der NutzerInnen einer virtuellen Umgebung sowie der Merkmale der virtuellen Umgebung untersucht werden. Witmer und Singer argumentieren darüber hinaus, dass die individuelle Neigung, mehr oder weniger Präsenz zu empfinden, sowohl von der Persönlichkeit der NutzerInnen als auch von den Merkmalen der virtuellen Umgebungen abhängt.

Zu diesem Zweck entwickelten Witmer und Singer 1992 das Fragebogenmodell *Presence Questionnaire* (PQ), welches auch in ihrem späteren Artikel (1998:230ff.) diskutiert wird. Das Ziel des Fragebogens war die Untersuchung des Präsenzempfindens in virtuellen Umgebungen sowie des Einflusses von Kontroll-, Ablenkungs-, Realismusfaktoren bzw. sensorischen Faktoren auf die Erfahrung. Parallel dazu entwickelten sie einen zusätzlichen Fragebogen, den *Immersive Tendencies Questionnaire* (ITQ), mit dem sie die individuelle Neigung zur Wahrnehmung von Präsenz analysieren wollten. Die meisten Items des ITQ messen die Fähigkeit der Befragten, sich in alltäglichen Aktivitäten beteiligt und versunken zu fühlen (Witmer & Singer 1998:230f.). Der Fragebogen von Witmer & Singer ist bis heute einer der bekanntesten und wurde vielfach erforscht sowie in Frage gestellt. Auch Lombard et al. (2009) analysieren ihn als Muster für die Diskussion der verschiedenen Arten von Präsenz-Messung.

Moser-Mercer (2005) geht davon aus, dass Präsenz ein subjektives Gefühl ist, das sich nur schwer messen lässt. Sie hebt hervor, dass die Präsenz nur durch die Analyse von Einflussfaktoren der virtuellen Umgebung sowie der Persönlichkeit der NutzerInnen untersucht werden

kann. Im Rahmen einer Meta-Analyse früherer Experimente – darunter das ITU/ETI-Experiment (1999) – analysiert Moser-Mercer beispielsweise vier Elemente, die für die Präsenz-Messung von besonderer Bedeutung sind: der visuelle Zugang zum Konferenzraum, der visuelle Zugang zu den RednerInnen, Entfremdung vom Konferenzraum und Motivation (Moser-Mercer 2005a:733, Tabelle 1).

Unabhängig von dem angewendeten Ansatz ist es für die Forschung jedoch unerlässlich, ein zuverlässiges und gültiges Maß für Präsenz zu finden. Die NutzerInnenperspektive in den Mittelpunkt der Forschung zu stellen, kann dazu beitragen, die Medien so zu strukturieren, dass die NutzerInnenerfahrung und die damit erzeugte Präsenz optimiert werden. Die Präsenz-Forschung kann folglich dazu beitragen, die NutzerInnenerfahrung effizienter, effektiver und attraktiver zu gestalten (Ijsselsteijn und Riva 2003:5ff.). Dies kann auch auf das Ferndolmetschen übertragen werden, wenn davon ausgegangen wird, dass das Ferndolmetschen die NutzerInnenerfahrung darstellt. Die Forschung zur Förderung der Präsenz kann außerdem dazu beitragen, die negative Einstellung gegenüber dem Ferndolmetschen zu verbessern.

4.3 Versuchsdesign

Wie bereits unter 1.1 erwähnt, handelt es sich hierbei um eine qualitative Untersuchung, in der Leitfadeninterviews als Methode eingesetzt werden. Leitfadeninterviews wurden gewählt, um ein umfassendes Verständnis über die Themen Präsenz und Entfremdung beim Ferndolmetschen zu gewinnen. Da es sich bei beiden Aspekten um subjektives Empfinden handelt, soll diese Untersuchung vielmehr die individuelle Erfahrung der Befragten dokumentieren als statistische Daten zu gewinnen.

Leitfadeninterviews gehören zur ethnographischen Forschung, deren Fokus eine begrenzte soziale Gruppe ist (Hale & Napier 2013:83ff.). In dieser Untersuchung werden zwar ethnographische Grundsätze verwendet, z. B. die Beschreibung des Settings und der Befragten, die Forschung ist jedoch nicht ethnographisch im eigentlichen Sinne. Die Befragten werden nicht in die Auswertung einbezogen, wobei sie während der Interviews aktiv an der Ko-Konstruktion der Bedeutung teilnehmen. Außerdem wird aus Zeitgründen auf die Beobachtungsphase verzichtet.

Obwohl Fragebögen in der Präsenz-Forschung üblicherweise als Untersuchungsmethode eingesetzt werden (Lombard et al. 2009:3), werden sie für die Methodik dieser Masterarbeit nicht berücksichtigt. Dies kann durch den Umfang der Stichprobe gerechtfertigt werden, der für einen Fragebogen zu klein wäre.

Witmer und Singer (1998:230) betonen, dass bei der Präsenzmessung die persönlichen Merkmale der Befragten berücksichtigt werden sollten, da die Präsenz in hohem Maße von der individuellen Neigung sowie von der Art des Mediums abhängt. Daher werden Leitfadenterviews als geeignete Methode betrachtet, da sie ein Eintauchen in die persönlichen Erfahrungen der Befragten ermöglichen (vgl. Seidman 2013:9ff.). Beim Empfinden von Präsenz bzw. Entfremdung handelt es sich nämlich um eine subjektive Erfahrung der DolmetscherInnen. Folglich sollte eine qualitative Studie die persönlichen Meinungen der DolmetscherInnen sowie ihre Kommentare und Überlegungen erfassen.

In den durchgeführten Interviews wurden – ausgehend von den Forschungsfragen dieser Arbeit – offene Fragen formuliert, die zu komplexen Antworten und Überlegungen führen sollten. Wie bereits erwähnt, wurden hier die Perspektive sowie die Erfahrungen der befragten DolmetscherInnen mit dem Ferndolmetschen und mit dem bestimmten Kontext der Dolmetsch-Hubs berücksichtigt.

Mit den Befragten wurden Einzelinterviews für eine Dauer von zwanzig bis dreißig Minuten durchgeführt. Die Interviews waren nicht detailliert strukturiert, sondern folgten bestimmten Leitfäden. Auf diese Weise können die gewünschten Informationen in Erfahrung gebracht werden, es bleibt aber auch Raum für persönliche Überlegungen zu den Themen Präsenz und Entfremdung.

Für die Untersuchung dieser Masterarbeit wird ein datengestützter Ansatz angewendet, bei dem weder eine spezifische Theorie als Ausgangspunkt verwendet wird noch eine bestimmte Hypothese getestet wird. Vielmehr soll eine breitere, gründliche Diskussion zum Thema ausgelöst werden, bei der die Perspektive der DolmetscherInnen berücksichtigt wird. Nichtsdestotrotz wird die im theoretischen Teil dieser Arbeit vorgestellte Theorie als Grundlage für die darauffolgende Analyse betrachtet. Folglich ist es nicht Ziel der vorliegenden Masterarbeit, Hypothesen zu bestätigen bzw. zu widerrufen, die Rolle der bereits vorgestellten Theorie kann dennoch nicht außer Acht gelassen werden.

Aufgrund ihrer Methode hat diese Untersuchung einen subjektiven Ansatz, wobei ein Höchstmaß an Objektivität angestrebt wird. Zudem wird maximale Transparenz und Intersubjektivität angestrebt, um die Qualität dieser Forschung zu gewährleisten. Darüber hinaus hat diese Untersuchung aufgrund der Stichprobe keinen Anspruch auf externe Validität und Reliabilität. Die erhobenen Daten können nicht verallgemeinert werden und dienen lediglich als Diskussionsgrundlage für mögliche weitere Untersuchungen.

4.3.1 Stichprobe und Datenerhebung

Die Zielgruppe der vorliegenden Untersuchung besteht aus einer Stichprobe von sechs italienischen KonferenzdolmetscherInnen, die mindestens über zehn Jahre Berufserfahrung verfügen und Erfahrung mit dem Ferndolmetschen sowie der Arbeit in Dolmetsch-Hubs haben. Die verschiedenen Dolmetsch-Hub-Studios, in denen die Befragten gearbeitet haben, entsprechen mindestens den ISO-Normen 9001 und 17100 und sind daher vergleichbar. Die Stichprobe umfasst sechs Befragte unterschiedlichen Alters sowie beider Geschlechter. Diese Daten wurden erhoben, sind jedoch für die Ergebnisse der Untersuchung nicht relevant. Daher wird einerseits das Alter nicht berücksichtigt und andererseits das Geschlecht anonymisiert. Die Befragten arbeiten weiterhin mit verschiedenen Sprachkombinationen, die in diesem Kontext ebenfalls nicht relevant sind, da die untersuchten Gefühle der Präsenz und der Entfremdung in einer sprachunabhängigen Perspektive erforscht wurden. Aufgrund eines Missverständnisses führte ein/e Befragte/r das Gespräch, ohne in Dolmetsch-Hubs gearbeitet zu haben. Dennoch ist eine Analyse dieses Interviews relevant, da die Überlegungen und Erfahrungen, die diese befragte Person zu den Themen Ferndolmetschen, Präsenz und Entfremdung im Interview erläutert hat, eine Diskussion verdienen. Um dies zu korrigieren, wird die Stichprobe in Bezug auf die Diskussion über die Erfahrung in Hubs auf fünf Befragte reduziert, wobei die Erfahrungen aller sechs Befragten zu den anderen Themen berücksichtigt werden. Das Interview wird nicht vollständig ausgeschlossen, da, wie bereits im vorangehenden Unterkapitel erläutert, diese Studie nicht darauf abzielt, eine bestimmte Hypothese zu testen, sondern die persönlichen Erfahrungen der Befragten zu erfassen und zu analysieren. Wie bereits erwähnt, würde eine größere Stichprobe eine höhere Reliabilität gewährleisten, diese würde jedoch den Umfang dieser Masterarbeit übersteigen.

Die Stichprobenerhebung erfolgte nach dem *Snowballing-Prinzip*. Dies bedeutet, dass die erste Kontaktaufnahme mit einer kleinen Anzahl von Befragten stattfindet, welche die Kontaktdaten weiterer Personen zur Verfügung stellen, die zur Stichprobe passen (Hale & Napier 2018:71ff.). Zunächst wurde ein Dolmetsch-Hub-Studio kontaktiert, um von der Kontaktperson weitere Kontaktinformationen zu dort tätigen DolmetscherInnen zu erhalten. Anschließend wurden die Befragten individuell kontaktiert und um weitere Kontakte gebeten, die ebenfalls der gewünschten Zielgruppe entsprachen. Die Befragten wurden dann per E-Mail kontaktiert und unterschrieben eine Zustimmungserklärung, mit der sie der Teilnahme am Interview, dessen Aufzeichnung und der Verwendung der erhobenen Transkripte für die qualitative Analyse zustimmten.

Vor den Terminen für die Interviews bzw. per E-Mail erfolgte eine kurze Einführung in das Thema der Masterarbeit per E-Mail, in der auch die Art der Untersuchung und die Aufgabe der Befragten erläutert wurden. Alle Interviews wurden digital über Zoom geführt. Danach wurden diese bei der Transkription anonymisiert. Es folgt eine Tabelle mit Angaben zu Alter, Erfahrung als DolmetscherIn und Sprachkombination der Befragten. Das Durchschnittsalter der Befragten liegt bei 55,5 Jahre, während die durchschnittliche Berufserfahrung als KonferenzdolmetscherIn 28,3 Jahre beträgt. Alle Befragten haben Italienisch und Englisch in ihrer Sprachkombination.

Tabelle 1: Stichprobe

Identifikationscode der Befragten	Alter	Berufserfahrung als KonferenzdolmetscherIn	Sprachkombination	Hauptbereich (falls angegeben)
B1	62	35	IT-EN-FR	Mode; Technik; Institutionelles
B2	48	25	IT-EN-DE	Recht; Technik
B3	54	10	IT-ZH-EN	Technik
B4	50	25	IT-EN-ES	
B5	62	40	IT-EN-FR-ES	Marktforschung; Pharmazie
B6	57	35	IT-EN-FR	

4.3.2 Interviewleitfaden

Die Struktur der Leitfadeninterviews umfasst drei Hauptebenen (vgl. Seidman 2013:17). Zuerst wird der Kontext untersucht, in dem die Befragten arbeiten, in diesem Fall die Dolmetschtätigkeit in Form von Ferndolmetschen und die Arbeit in Dolmetsch-Hubs. Daraufhin werden die Details der Erfahrung besprochen, die hierbei Präsenz und Entfremdung darstellen. Abschließend wird eine Selbstreflexion angeregt, bei der die Befragten Einflussfaktoren, Probleme, Ursachen und Erfahrungen zu den oben genannten Themen diskutieren.

Tabelle 2: Interviewleitfaden

Kategorie	Item Nr.	Frage
Ferndolmetschen	1	Wie lange sind Sie schon im Bereich des Ferndolmetschens tätig? Wie oft führen Sie Ferndolmetschaufträge aus? — Da quanto tempo si occupa di interpretariato remoto? Con che frequenza svolge incarichi di interpretariato remoto?
	2	Wo üben Sie diese Tätigkeit üblicherweise aus? Von zu Hause aus oder in Dolmetsch-Hubs? — Di solito, da dove svolge questa attività? Da casa o da hub di interpretariato remoto?
Dolmetsch-Hubs	3	Können Sie mir von Ihrer Erfahrung mit Dolmetsch-Hubs erzählen, insbesondere was die Ausstattung betrifft? — Mi può raccontare la sua esperienza con le hub di interpretariato e in particolar modo descrivere il loro allestimento?
	4	Gibt es Unterschiede zwischen dem Ferndolmetschen von zu Hause aus und der Arbeit in Dolmetsch-Hubs? — Percepisce delle differenze tra l'interpretariato remoto svolto da casa e il lavoro in hub?
Präsenz; Entfremdung	5	Das Konzept von Präsenz wird in der Translationswissenschaft als „feeling of being there“ und in der Präsenz-Forschung als „perceptual illusion of nonmediation“ beschrieben. Kennen Sie dieses Gefühl? Was bedeutet es für Sie, in einer Dolmetschung präsent zu sein? — Il concetto di presenza viene definito negli studi traduttologici come un „feeling of being there“ e nella ricerca sulla presenza come una „perceptual illusion of nonmediation“. Conosce questa sensazione? Cosa significa per lei essere presente durante l'interpretazione?
	6	Mit dem Konzept von Präsenz wird oft der Begriff „Entfremdung“ verbunden. Es wird als subjektives Gefühl definiert, das wegen der Distanz von der Kommunikationssituation beim Ferndolmetschen entsteht und dazu führt, sich von dieser ausgeschlossen zu fühlen. Kennen Sie dieses Gefühl? Was bedeutet es für Sie, sich während einer Dolmetschung entfremdet zu fühlen? — Spesso, al concetto di presenza viene affiancato il concetto di alienazione, il quale viene definito come una sensazione soggettiva che nasce a causa della distanza dalla situazione comunicativa tipica dell'interpretariato a distanza. Ciò porterebbe a sentirsi esclusi, o alienati, dalla stessa. Ha mai sperimentato questa sensazione? Cosa significa per lei sentirsi alienati durante un'interpretazione?
	8	Wie äußert sich das Gefühl von (mehr oder weniger) Präsenz beim Ferndolmetschen? — Come si manifesta la sensazione di maggiore o minore presenza durante un'interpretazione a distanza?
	9	Welche Gründe sehen Sie für ein Präsenz-Gefühl? —

		Secondo la sua percezione, da cosa dipende la sensazione di presenza?
	10	Was hilft Ihnen, sich während des Ferndolmetschens in der Kommunikationssituation präsent zu fühlen? — Cosa la aiuta a sentirsi presente nella situazione comunicativa durante un'interpretazione a distanza?
	11	Wie kann das Arbeitsumfeld Ihrer Meinung nach das Empfinden von Präsenz und Entfremdung beeinflussen? — A suo parere, come può l'ambiente lavorativo influenzare la percezione di presenza e alienazione?
	12	Gibt es Elemente des Ferndolmetschens, die sich bestimmt positiv oder negativ auf Präsenz und Entfremdung auswirken? — Ci sono elementi dell'interpretariato remoto che influiscono particolarmente su presenza e alienazione, sia positivamente che negativamente?
	13	Welche Elemente des Ferndolmetschens wären Ihrer Meinung nach zu verbessern, um die Präsenz zu stärken und das Entfremdungsgefühl zu verringern? — Secondo lei, quali sarebbero gli elementi dell'interpretariato remoto da migliorare per aumentare la presenza e ridurre la sensazione di alienazione?

Die Items 1 bis 4 sollen den Kontext untersuchen, in dem die Befragten arbeiten. Dieser Teil wird dazu dienen, die Überlegungen zur Präsenz in Zusammenhang mit dem Kontext zu analysieren. Items 5 bis 8 sollen die erste Forschungsfrage beantworten, nämlich ob DolmetscherInnen Entfremdungsgefühle bzw. einen Mangel an Präsenz beim Ferndolmetschen erleben. Items 9 und 10 sollen weiterhin die zweite Forschungsfrage beantworten, die die Gründe für das Erleben von Entfremdung und mangelnder Präsenz untersuchen soll. Abschließend beziehen sich die Items 11 bis 13 auf die dritte Forschungsfrage, nämlich ob Elemente des Arbeitsplatzes bei der Überwindung der Entfremdung vorteilhaft sein können.

4.3.3 Transkriptionsmethode

Die durchgeführten Interviews wurden wortwörtlich von der Verfasserin transkribiert. Verzögerungen, Lachen und Husten wurden ebenfalls transkribiert. Wie Lester et al. (2020:99) betonen, unterstützt eine vollständige wörtliche Transkription die thematische Analyse, da explizite und implizite Aussagen der Befragten ohne Auslassungen kategorisiert werden können. Hierbei handelt es sich jedoch um eine semantische Analyse, die sich eher auf die expliziten Aussagen der Befragten bezieht. Die Transkription diene weiterhin dazu, sich erstmals mit den Themen

und Aussagen der Befragten auseinanderzusetzen und erste Ähnlichkeiten oder Unterschiede sowohl zwischen den Befragten als auch mit der berücksichtigten Literatur zu identifizieren.

4.6 Thematische Analyse laut Braun und Clarke (2006)

Es gibt viele Ansätze zur Analyse qualitativer Daten, die von verschiedenen ForscherInnen vorgestellt wurden (u. a. Seidman 2006; Silverman 2011; Ngulube 2015; Lester et al. 2020). Einer der am häufigsten verwendeten Ansätze ist die thematische Analyse, die auch die Grundlage für die qualitative Analyse dieser Arbeit darstellt. Wie Braun & Clarke (2006:78), Ngulube (2015:9) und Lester et al. (2020:95) argumentieren, wird die thematische Analyse häufig als geeigneter Ansatz für die erste Auseinandersetzung neuer ForscherInnen mit qualitativen Studien angesehen. Diese bietet grundlegende Verfahren, die verschiedenen Ansätzen wie der *Grounded Theory*, der Konversationsanalyse, der Diskursanalyse und der narrativen Analyse gemeinsam sind. Daher wird diese Analysemethode in der vorliegenden Untersuchung verwendet, da dieses die erste Auseinandersetzung der Verfasserin mit qualitativer Forschung ist.

Braun & Clarke (2006) kritisieren das Fehlen eines theoretischen Rahmens, der die thematische Analyse klar abgrenzt. Die Autorinnen bieten daher Leitlinien für die thematische Analyse an, welche sie wie folgt definieren: „[...] thematic analysis involves the searching *across* [sic.] a data set – be that a number of interviews or focus groups, or a range of texts – to find repeated patterns of meaning“ (Braun & Clarke 2006:86).

In der vorliegenden Untersuchung wird die thematische Analyse induktiv durchgeführt, da die gesammelten Daten als Ausgangspunkt für die Identifizierung wiederkehrender Themen dienen. Die Kodierung und Kategorisierung der Daten erfolgten anhand der Transkriptionen und nicht auf der Grundlage der berücksichtigten Literatur. Abschließend werden die Themen mit der zuvor analysierten Theorie und den Forschungsfragen verknüpft.

Die in dieser Arbeit durchgeführten thematische Analyse stützt sich hauptsächlich auf die Werke von Braun & Clarke (2006), wobei auch Silverman (2011) und Lester (2020) berücksichtigt wurden. Der Artikel von Braun & Clarke (2006) bezieht sich auf die qualitative Analyse im Bereich der Psychologie, wobei es angegeben wird, dass die im Artikel beschriebene thematische Analyse auf andere Bereiche angewendet werden kann. Dies wird auch von Lester et al. (2020:97) bestätigt, welche die Flexibilität dieses Ansatzes betonen. Der Prozess besteht aus sechs Schritten, die aus der Arbeit von Braun & Clarke (2006) abgeleitet und in Abbildung 3 zu finden sind: Einarbeitung in die erhobenen Daten durch Transkription, mehrmaliges Lesen und Nachdenken, Kodierung der gesammelten Daten, Gruppierung des resultierenden Codes in

Themen, Gruppierung des resultierenden Kodes in Themen, Überprüfung der resultierenden Themen, Definition und Benennung der Themen und Analyse der Daten, Themenübersicht, Darstellung von Beispielen, Vergleich mit der ausgewerteten Literatur und Beantwortung der Forschungsfragen.

Phase	Description of the process
1. Familiarizing yourself with your data:	Transcribing data (if necessary), reading and re-reading the data, noting down initial ideas.
2. Generating initial codes:	Coding interesting features of the data in a systematic fashion across the entire data set, collating data relevant to each code.
3. Searching for themes:	Collating codes into potential themes, gathering all data relevant to each potential theme.
4. Reviewing themes:	Checking if the themes work in relation to the coded extracts (Level 1) and the entire data set (Level 2), generating a thematic 'map' of the analysis.
5. Defining and naming themes:	Ongoing analysis to refine the specifics of each theme, and the overall story the analysis tells, generating clear definitions and names for each theme.
6. Producing the report:	The final opportunity for analysis. Selection of vivid, compelling extract examples, final analysis of selected extracts, relating back of the analysis to the research question and literature, producing a scholarly report of the analysis.

Abb. 3: Phases of thematic analysis (Braun & Clarke 2006:87, Tabelle 1)

Diese Schritte beschreiben einen Ansatz, der erst nach der Datenerhebung beginnt. Jedoch beginnt die Analyse der Daten bereits während der Datenerhebung (Braun & Clarke 2006:86; Ngulube 2015:3). Lester et al. (2020:98) beschreiben die qualitative Analyse als „nonlinear, iterative process“, was häufig zu sich überschneidenden Phasen führt. Bei Leitfadeninterviews werden die Daten bereits bei der Erhebung unbewusst analysiert und gegebenenfalls für die Herstellung neuer Items bzw. für die Anpassung des Leitfadens an die Befragten verwendet.

5. Ergebnisse

Nach der Datenerhebung und der anschließenden Transkription wurde eine thematische Analyse mit dem Ziel durchgeführt, wiederkehrende Themen in den Erfahrungen der Befragten zu identifizieren und zu beschreiben. Die identifizierten Themen sind in der nachstehenden Tabelle 3 aufgeführt und werden daraufhin in diesem Kapitel erläutert.

Tabelle 3: Themen

Themen	Subkategorien
Ferndolmetschen	Vorteile des Ferndolmetschens a. Bequemlichkeit b. Kosteneffizienz c. Netzwerkbildung Nachteile des Ferndolmetschens a. Technische Probleme b. Fehlende technische Assistenz vor Ort c. Veränderung der Rolle der DolmetscherInnen d. Mangelnder Blickkontakt und visueller Zugang e. Erschwerte menschliche Interaktion f. Unerfahrenheit der TeilnehmerInnen mit Videokonferenzen g. Psychologische Faktoren Psychologischer Einfluss des Ferndolmetschens auf DolmetscherInnen a. Konzentration b. Ablenkung c. Sinnlosigkeit d. Einsamkeit e. Stress f. Hilflosigkeit g. Empathie h. Langeweile Ferndolmetschen in Dolmetsch-Hubs a. Technische Assistenz vor Ort b. Sicherheitsgefühl c. Arbeitssituation
Charakteristika der Arbeitssituation	Anpassung an das Ferndolmetschen; Konzentrations- und Ablenkungsfaktoren;

	Bildschirm und visueller Zugang;
Präsenz	Menschlicher Kontakt; Visueller Zugang und Blickkontakt; Räumliche Entfernung; Konzentration und Ablenkung; Motivation; Verhalten von RednerInnen und TeilnehmerInnen; Dolmetschmodus
Entfremdungsgefühl	Räumliche Trennung von den TeilnehmerInnen; Menschlicher Kontakt; Rolle der DolmetscherInnen
Bedürfnisse der DolmetscherInnen	Einweisung aller TeilnehmerInnen in die besten Verfahren für Videokonferenzen; Sichtbarkeit der DolmetscherInnen; Menschlicher Kontakt

5.1 Ferndolmetschen

Das Ferndolmetschen war das Hauptthema in allen Interviews, in denen seine Merkmale, Vor- und Nachteile sowie sein Potential diskutiert wurden und entsprechende persönliche Erfahrungen geteilt wurden. Alle Befragten sind aufgrund der COVID-19-Pandemie seit 2020 hauptsächlich als FerndolmetscherInnen tätig. B4 und B5 hatten bereits vor der Pandemie Erfahrung mit dem Ferndolmetschen, betrachten diese jedoch als unzureichend. B4 führt dies vor allem auf die Unerfahrenheit der RednerInnen und TeilnehmerInnen mit Videokonferenzen zurück. B5 berichtet, dass er/sie seine/ihre ersten Erfahrungen mit dem Ferndolmetschen nach 9/11 machte. Damals ermöglichte das Ferndolmetschen die Teilnahme von Menschen aus den Vereinigten Staaten an europäischen Konferenzen, ohne dass diese eine Flugreise antreten mussten, was für jene eine Alternative darstellte, die nach 9/11 Angst vor Reisen hatten (B4:10-26; B5:17-19). Obwohl B2 seine/ihre ersten Erfahrungen mit dem Ferndolmetschen als „traumatisch“¹ bezeichnet, stellt er/sie fest, dass das Ferndolmetschen nicht zwangsläufig eine schlechtere Qualität der Leistung bedeutet. Um eine qualitativ hochwertige Verdolmetschung zu erzielen, sei laut B2 ein zusätzlicher Aufwand erforderlich. Daher wären laut B2 mehr Investitionen in das Ferndolmetschen notwendig, um diesen zusätzlichen Aufwand zu bewältigen (B2:15;

¹ Alle Zitate aus den Interview-Transkripten, die in diesem Kapitel direkt zitiert werden, wurden von der Verfasserin übersetzt und sind im Anhang zu dieser Arbeit in der Originalsprache zu finden.

185-190). Laut B1 und B4 erfordert das Ferndolmetschen aufgrund des technischen Aufwands und der noch anhaltenden Unerfahrenheit der RednerInnen und TeilnehmerInnen ein hohes Maß an Anpassungsfähigkeit, insbesondere in Bezug auf die Tonqualität (B1:137-138; B4:17-26). Es wird jedoch die Ansicht vertreten, dass das Ferndolmetschen aufgrund seines Potentials auch in Zukunft eingesetzt werden wird: „Ich denke, dass diese Art der Arbeit aus der Ferne, auch wenn wir wieder vor Ort arbeiten werden, sicherlich weiterhin eine Nische darstellt, aber nicht wirklich eine Nische, denn sie wird bleiben. Weil es viel bequemer ist“ (B1:197-199).

5.1.1 Vorteile des Ferndolmetschens

Obwohl die Vorteile des Ferndolmetschens in keiner der Interviewfragen ausdrücklich angesprochen wurden, wurden diese von den Befragten hervorgehoben. Sie adressieren vor allem die Chancen, die sich aus der Dezentralisierung von DolmetscherInnen und der Entmaterialisierung des Arbeitsplatzes ergeben. Trotz der Anforderungen, die das Ferndolmetschen mit sich bringt, sind die Befragten diesen Technologien gegenüber sehr aufgeschlossen. Diese haben ihnen ermöglicht, während der COVID-19-Pandemie weiterzuarbeiten. Die hervorgehobenen Vorteile lassen sich in die folgenden Kategorien einteilen: Bequemlichkeit, Kosteneffizienz und Netzwerkbildung.

Bequemlichkeit: Die Bequemlichkeit der Arbeit von zu Hause aus ist der am häufigsten genannte Vorteil des Ferndolmetschens. Die Arbeit von zu Hause aus ist in vielerlei Hinsicht zeitsparend. Tatsächlich entfallen lange Anreisen sowie die Notwendigkeit der Benutzung von öffentlichen bzw. privaten Verkehrsmitteln, was wiederum häufig mit Staus verbunden sein kann (B1:34-36; B1:215-216). Obwohl die Arbeit von zu Hause aus in den Interviews mehrfach kritisiert wurde und nur 33 % der Befragten diese Lösung befürworteten, gaben B2 und B5, dass sie eine bessere Vereinbarkeit von beruflichen und privaten Verpflichtungen ermöglicht. Es wurde außerdem angeführt, dass es möglich sei, ohne Ausfallzeiten Berufliches und Privates zu vereinbaren (B2:192-193). B5 führt dies konkreter aus: „Alles in allem war die Arbeit von zu Hause aus für mich nützlich, weil man... vielleicht zwischendurch, zwischen den Wechseln... Abendessen oder Mittagessen kocht oder das Bett macht“ (B5:27-29).

Kosteneffizienz: Die Kosteneffizienz ist weiterhin einer der größten Vorteile des Ferndolmetschens. OrganisatorInnen können mittels Ferndolmetschen Kosten einsparen, z. B. bei den Reisekosten (B1:82-83; B5:19-22). Laut B1 kann dieser Vorteil auch aus einer anderen Per-

spektive betrachtet werden, denn DolmetscherInnen können ebenfalls finanziell vom Ferndolmetschen profitieren, da sie mehrere Aufträge an einem Tag annehmen können, was beim Vor-Ort-Dolmetschen unmöglich wäre (B1:209-212).

Netzwerkbildung: Die Möglichkeit der Netzwerkbildung stellt laut B1 einen weiteren Vorteil des Ferndolmetschens dar. Das Ferndolmetschen ermöglicht es nämlich, das eigene Wissensnetzwerk auf AkteurInnen aus der ganzen Welt auszuweiten. B1 gibt an, dass

[...] die Kontakte mit KollegInnen [beim Vor-Ort-Dolmetschen] etwas begrenzter waren. Mit dem Ferndolmetschen kann man jetzt mit einem/r KollegIn in London oder Barcelona sprechen [...] die Kontakte und die Zusammenarbeit sind viel umfassender geworden, während früher alles auf die lokale Ebene beschränkt war. (B1:76-80)

5.1.2 Nachteile des Ferndolmetschens

Aufgrund der Art der Befragung, die darauf abzielte, die Unterschiede zwischen dem Ferndolmetschen und dem Vor-Ort-Dolmetschen zu untersuchen, übersteigen die Nachteile, die im Laufe der Interviews genannt wurden, bei weitem die genannten Vorteile. Die aus der Befragung hervorgegangenen Nachteile werden im Folgenden zusammengefasst und beziehen sich auf folgende Kategorien: technische Probleme, fehlende technische Assistenz vor Ort, mangelnder Blickkontakt und visueller Zugang, erschwerte menschliche Interaktion, die Unerfahrenheit von RednerInnen und TeilnehmerInnen mit Videokonferenzen sowie verschiedene psychologische Faktoren. Hierbei wird nicht unterschieden, ob das Ferndolmetschen im Home-Office oder von Dolmetsch-Hubs aus geschieht, stattdessen wird eine allgemeine Darstellung dieser Aspekte vorgenommen.

Technische Probleme: Die befragten DolmetscherInnen sind sich bewusst, dass technische Probleme beim Ferndolmetschen wahrscheinlicher sind als beim Vor-Ort-Dolmetschen – unabhängig davon, ob sie von zu Hause aus oder in Dolmetsch-Hubs arbeiten. Sie haben sich mit dieser Wahrscheinlichkeit abgefunden, gleichzeitig aber auch Anpassungsstrategien entwickelt, um diese Probleme zu bewältigen bzw. zu vermeiden. Beispiele hierfür sind Absprachen mit KollegInnen, um an einem gemeinsamen Ort zu arbeiten, zusätzliche WiFi-Leitungen, Kabelverbindungen und Ähnliches. Zu den genannten technischen Problemen gehören u. a. Schwierigkeiten mit der Verbindungsstabilität und der Tonqualität. Die DolmetscherInnen beklagen sich beispielsweise über einen fragmentierten Ton mit zahlreichen Unterbrechungen in der Übertragung (B1:58-61; B1:192-195; B2:18-20; B4:25-26; B4:105-108; B5:59-60). Es wird außerdem darauf hingewiesen, dass die suboptimale Tonqualität durch das Verhalten der TeilnehmerInnen noch verschlimmert wird. Da diese häufig nicht bzw. nicht ausreichend für das

richtige Verhalten in Videokonferenzen geschult wurden, verwenden sie teilweise keine Mikrofone und schalten sich mit Umgebungsgeräuschen zu (B2:50-52; B4:19-24). Als weiteren Nachteil in Bezug auf die Tonqualität nennt B1 (126-128), dass es nicht möglich ist, hohe und tiefe Töne unabhängig voneinander einzustellen. Außerdem weist B3 darauf hin, dass die Lösung technischer Probleme aus der Ferne zu langsam erfolgt. Zwischen der Kontaktaufnahme mit den TechnikerInnen per Chat und der Lösung des Problems vergehe nämlich viel Zeit (B3:49-50). B4 weist auf ein ähnliches Problem hin, indem er/sie betont, dass bestimmte technische Probleme ohne direkte menschliche Interaktion schwieriger zu lösen sind (B4:189-191). Aus dem Interview mit B1 geht hingegen hervor, dass das Ferndolmetschen trotz der häufig auftretenden Probleme, die die Aufgabe erschweren, eine Chance zur Vertiefung der eigenen technischen Kompetenzen darstellt (B1:58-61).

Fehlende technische Assistenz vor Ort: Dieser Aspekt betrifft die Anwesenheit von TechnikerInnen am Arbeitsplatz, die technische Hilfe leisten. Im Homeoffice wird das Fehlen von TechnikerInnen als einer der Hauptnachteile des Ferndolmetschens angeführt (B1:63-64; B3:44-45; B5:171-173). B2 weist darauf hin, dass sich dadurch auch die Rolle der DolmetscherInnen verändert hat: „[...] normalerweise setzt sich der/die DolmetscherIn hin, der/die TechnikerIn erledigt alles, in diesem Fall war allerdings der/die DolmetscherIn selbst der/die TechnikerIn“ (B2:21-22). Laut B2 erhöht die Anwesenheit von TechnikerInnen außerdem das Sicherheitsgefühl der DolmetscherInnen, die beim Vor-Ort-Dolmetschen auf technische Assistenz angewiesen sind (B2:58-61). B1 stimmt B2 in diesem Punkt zu und führt dies konkreter aus:

Natürlich haben wir uns zu Hause [beim Ferndolmetschen] alle Sorgen gemacht, denn wir mussten als TechnikerInnen eingreifen, [vor Ort] wurden wir von den TechnikerInnen verwöhnt, wir gingen in die Kabine, [...] wir hatten Kopfhörer, die Konsole, also, wir mussten an nichts denken. (B1:55-57)

Veränderung der Rolle der DolmetscherInnen: Die oben erwähnten Aussagen von B1 und B2 decken sich mit einem weiteren Nachteil des Ferndolmetschens, der in den Interviews genannt wurde, nämlich der Veränderung der Rolle der DolmetscherInnen. Wie B1 und B2 argumentieren, seien DolmetscherInnen zu „TechnikerInnen“ geworden, während ihre Zuständigkeiten und Kompetenzen woanders liegen (B1:54-55; B2:21-22). In ähnlicher Weise betont B6, dass die Rolle der DolmetscherInnen beim Ferndolmetschen weit darüber hinausgeht, „in die Kabine oder den Raum zu kommen, sich hinzusetzen und einfach das Mikrofon einzuschalten und den Kanal zu wechseln“ (B6:48-49). B4 beklagt außerdem, dass die Sichtbarkeit der DolmetscherInnen und damit die Aufmerksamkeit für ihre Bedürfnisse deutlich abgenommen hat,

da entfernte RednerInnen die Rolle der DolmetscherInnen als VermittlerInnen noch weniger wahrnehmen, als sie es beim Vor-Ort-Dolmetschen tun:

[...] beim Ferndolmetschen ist es etwas problematischer, da der/die RednerIn häufig ebenfalls aus der Ferne zugeschaltet ist und die Vermittlung [der DolmetscherInnen] gar nicht wahrnimmt, [...] oft wurde er/sie von den OrganisatorInnen darüber auch nicht informiert. (B4:219-221)

Mangelnder Blickkontakt und visueller Zugang: Die Befragten beklagen sowohl den mangelnden Blickkontakt zu den TeilnehmerInnen und RednerInnen als auch den eingeschränkten visuellen Zugang. Dies passiert vor allem bei der Verwendung von Zoom als Videokonferenzplattform. Hierbei werden die RednerInnen lediglich in einem kleinen Format angezeigt – insbesondere, wenn zusätzlich eine Präsentation angezeigt wird – oder die TeilnehmerInnen sind gar nicht zu sehen (B1:64-65; B4:79-82). Auch B6 äußert sich zu diesem Thema:

[...] ein normaler PC ist nicht groß genug, um sich beteiligt zu fühlen. Um die Folien zu sehen, sieht man den Kopf des/der RednerIn oft nur als ein sehr kleines Quadrat auf der rechten Seite. Und man überlebt, macht aus der Not eine Tugend, aber die Situation ist nicht ideal, überhaupt nicht. (B6:147-150)

Erschwerte menschliche Interaktion: Vor allem wird auf die Tatsache hingewiesen, dass es unmöglich sei, mit anderen TeilnehmerInnen zu interagieren und Netzwerke zu bilden (B2:33-34; B3:131-133; B5:23-25). Beispielsweise beklagt B1 das Fehlen der Teamarbeit, die beim Ferndolmetschen nicht mehr oder nur unter erschwerten Bedingungen möglich sei, sowie von Kaffeepausen, in denen ein Austausch mit anderen TeilnehmerInnen möglich war (B1:62-63; B1:138-141). Laut B5 stellt das Dolmetschen von zu Hause aus, im Gegenteil zum Dolmetschen vor Ort, kein soziales Ereignis dar (B5:30-33). Auch die Zusammenarbeit zwischen KollegInnen sei schwieriger, insbesondere beim DolmetscherInnenwechsel und der Interaktion vor und während des Einsatzes (B1:92-95; B6:176-177). B2 (132-133) zufolge ist der menschliche Austausch nicht nur verloren gegangen, sondern auch verzerrt worden. Es sei nämlich schwierig, die menschliche Interaktion auf Zoom zu reproduzieren, da sich jede/r in einer anderen Situation befindet.

Unerfahrenheit von RednerInnen und TeilnehmerInnen mit Videokonferenzen: Dieses Thema bezieht sich hauptsächlich auf das Fehlen bewährter Verfahren für virtuelle Sitzungen. B3 (100-104) gibt beispielsweise an, dass entfernte RednerInnen in Online-Settings dazu neigen, häufiger abzulesen als frei zu sprechen. Dies würde eine höhere Konzentration erfordern. B4 (221-223) beklagt darüber hinaus, dass den DolmetscherInnen weniger Vorbereitungsmaterial zur Verfügung gestellt wird als beim Vor-Ort-Dolmetschen. Oftmals sind RednerInnen

nicht mit Mikrofonen ausgestattet, drehen sich beim Sprechen um oder sprechen nicht direkt in das Richtmikrofon, was die Tonqualität verschlechtert (B4:19-24; B4:191-194; B6:103-104). B2 erklärt darüber hinaus, dass sich die TeilnehmerInnen in verschiedenen (häuslichen) Situationen befinden oder dass sie beliebige Hintergründe wählen. Dies ermöglicht es den DolmetscherInnen nicht, sich völlig in eine Arbeitssituation hineinzusetzen, die verschiedenen Situationen stellen vielmehr eine Ablenkung dar (B2:149-164).

5.1.3 Psychologischer Einfluss des Ferndolmetschens auf DolmetscherInnen

Die Auswirkungen des Ferndolmetschens auf das psychologische Wohlbefinden der Befragten war eines der am häufigsten angesprochenen Themen in den Interviews. Verschiedene Gefühle und psychologische Zustände wurden angesprochen, wobei hier wiederkehrende Kategorien berücksichtigt werden, nämlich Konzentration, Ablenkung, Sinnlosigkeit, Einsamkeit, Stress, Hilflosigkeit, Empathie sowie Langeweile.

Konzentration: Die Befragten sind der Meinung, dass beim Ferndolmetschen eine höhere Konzentration erforderlich ist, was durch die vielen Ablenkungsfaktoren in einer häuslichen Umgebung erschwert wird. Im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen wird es beim Ferndolmetschen als schwieriger empfunden, sich zu konzentrieren. B2 merkt beispielsweise an, dass man sich im Vergleich zu Vor-Ort-Einsätzen „sehr konzentrieren muss, um das Gefühl zu haben, ‚dort‘ zu sein“ (B2:129). Das Gefühl, während des Einsatzes präsent zu sein, würde ebenfalls eine erhöhte Konzentration erfordern. Allerdings haben nicht alle Befragten Konzentrationschwierigkeiten beim Ferndolmetschen, da B3 beispielsweise behauptet, sich zu Hause besser konzentrieren zu können (B3:96-98). Laut B3, B5 und B6 hängt die Konzentrationsfähigkeit auch von der Art des Einsatzes ab, z. B. kann diese bei technischen Aufgaben höher sein. Das Interesse an dem Thema und die Kommunikationsfähigkeiten der RednerInnen könnten die Konzentration ebenfalls fördern (B6:92-93; B6:110-116). Laut B5 sei es zudem leichter, die Konzentration bei Einsätzen aufrechtzuerhalten, die häufige und sichtbare Reaktionen des Publikums erfordern (B5:194-200).

Ablenkung: Dieses Thema wurde vor allem im Zusammenhang mit der Arbeit in einer häuslichen Umgebung angesprochen. Zu Hause sind DolmetscherInnen mit mehreren Ablenkungsfaktoren konfrontiert, die sich negativ auf die Konzentration auswirken. Diese können laut B6 nur mit einer erheblichen Konzentrationsanstrengung auf das Thema bzw. auf den Vortrag ig-

noriert werden. Die Verwendung von Chats für die Kommunikation mit TechnikerInnen, TeilnehmerInnen bzw. KollegInnen – um die Übergabe zu koordinieren – wird beispielsweise als Ablenkungsfaktor wahrgenommen. Es wird zudem auf die Schwierigkeit hingewiesen, die Aufmerksamkeit auf mehrere Prozesse zu verteilen: z. B. das Dolmetschen und das Schreiben in einem Chat. Wie B1 feststellt, „ist es ziemlich kompliziert [...], sich beim Simultandolmetschen zu konzentrieren, während man zwei Chats beobachten muss [...], das ist überhaupt nicht einfach. Es ist schwer, all diese Konversationen zu führen“ (B1:89-92). Während B1 auf jene Ablenkungsfaktoren hinweist, die direkt mit der Ausführung des Ferndolmetschens in Verbindung stehen, verweist B2 auf externe Ablenkungsfaktoren, mit denen DolmetscherInnen insbesondere beim Arbeiten von zu Hause aus konfrontiert sind. B2 erzählt:

Da ist das Kind, das herumläuft, man bemerkt den Fleck auf dem Fernseher, wenn man in einem Wohnzimmer ist... oder, man bemerkt verschiedene Dinge, [...] dann finde ich mich sogar vor dem Fernseher wieder, da ist die Katze, die über die Tastatur streicht und alles... das beeinflusst mich schon sehr, ganz zu schweigen von der Nachbarin, die ganz freundlich, weil sie dich zu Hause hat reden hören, anruft, um zu fragen, wie es dir geht. (B2:88-90; 173-196)

Sinnlosigkeit: Das Gefühl der Sinnlosigkeit, die von den Befragten empfunden wird, hängt sowohl mit dem Thema der Motivation als auch mit der Frage der Rolle der DolmetscherInnen zusammen, die in Unterkapitel 5.5 behandelt wird. Tatsächlich erachten B1, B2, B4 und B5 ihre Rolle beim Ferndolmetschen als weniger wichtig und scheinen folglich weniger motiviert zu sein. Beispielsweise gibt B1 an, sich wie ein/e „Callcenter-MitarbeiterIn“ zu fühlen, während B2 kommentiert, dass das Dolmetschen von zu Hause aus „ein bisschen so ist, als würde man es für sich selbst tun“ (B1:141; B2:86-87). B4 und B5 zufolge könne dieses Gefühl der Sinnlosigkeit auch auf das fehlende Feedback des Publikums zurückgeführt werden (B4:264-266; B5:214-216). B4 erklärt z. B., dass „man manchmal, um ehrlich zu sein, eine Dolmetschung beginnt und beendet und sich nicht sicher ist, ob jemand bemerkt hat, dass man da war, dass die Dolmetschung da war“ (B4:250-252). Die Unsicherheit, nicht zu wissen, ob jemand der Verdolmetschung zuhört, beeinflusst auch die Motivation. Auch B5 bestätigt dies und fügt hinzu, dass „man weiterhin so [dolmetscht], wie, ich würde nicht wie ein Roboter sagen, aber wissen Sie, weil Sie es tun müssen...“ (B5:150-151). B2 führt dieses Gefühl der Sinnlosigkeit ebenfalls auf die Ablenkungen des Ferndolmetschens zurück, die ihn/sie daran hindern, seine/ihre Rolle als VermittlerIn zu erfüllen. (B2:90-92).

Einsamkeit: Die Befragten geben an, sich während des Ferndolmetschens einsam oder zurückgelassen gefühlt zu haben. Dies hängt damit zusammen, dass der menschliche Kontakt

fehlt, sowie dass sie sich z. B. bei der Lösung von technischen Problemen auf die eigenen Kompetenzen verlassen müssen (B1:70-71; B2:58-61; B4:175-184). B4 äußert sich zum Aspekt der Einsamkeit wie folgt:

Auf psychologischer Ebene fühlt man sich viel isolierter, weil man sich auf die eigenen Kompetenzen verlassen muss, die überhaupt nicht mit denen eines/r TechnikerIn vergleichbar sind, denn das ist nicht mein Job... (B4:182-184)

Dieses Gefühl steht zudem mit dem Gefühl der Hilflosigkeit in Verbindung, das im folgenden Absatz thematisiert wird. Die Befragten sind etwa der Meinung, dass sie nicht über das erforderliche technische Fachwissen verfügen und glauben oft, dass sie keine passende und schnelle Lösung für technische Probleme finden können. B4 fasst dies auf folgende Weise zusammen: „Die Schwierigkeiten, die ich zu Hause habe, werden durch die Angst, allein zu sein, noch ein wenig verstärkt“ (B4:90-91). B4 räumt außerdem ein, dass das Gefühl der Einsamkeit den Stress erhöhe und folglich die Qualität der Leistung beeinträchtigen könnte. Um dem entgegenzuwirken, wünscht sich B6 eine Lösung, die eine direkte Verbindung mit dem/der KabinenpartnerIn herstellt. Dies könnte die Interaktion widerspiegeln, die bei Vor-Ort-Einsätzen stattfindet und die laut den Befragten zum Stressabbau beitragen würde.

Hilflosigkeit: Die Befragten äußern ein Gefühl der Hilflosigkeit, vor allem wenn sie mit unerwarteten technischen Problemen konfrontiert werden. Sie geben an, sich wegen Verbindungs-, Tonqualitäts- oder Systemproblemen überfordert zu fühlen. Sie stellen fest, dass sie nicht über die Kompetenzen von TechnikerInnen verfügen und diese auch nicht benötigen (B2:58-61; B3:44-46; B4:91-92; B4:109-111). Außerdem wird laut B3 (49-50) und B4 (275-276) das Gefühl der Hilflosigkeit dadurch verstärkt, dass es unmöglich ist, die TechnikerInnen in Echtzeit über technische Probleme zu benachrichtigen und dass es länger dauert, bis sie diese Probleme lösen können. Das Gefühl der Hilflosigkeit kann jedoch auch durch die Ablenkungsfaktoren einer häuslichen Umgebung ausgelöst werden, insbesondere wenn diese sich der Kontrolle der DolmetscherInnen entziehen, z. B. Hintergrundgeräusche. B4 erinnert sich in diesem Kontext an folgende Begebenheit:

Ich arbeitete, und mein Nachbar fing an, gegen die Wand zu hämmern, und ich konnte ihm nichts sagen, denn dies ist kein Büro, sondern eine Wohnung, und zu normalen Zeiten... hat man das Recht, in seinem eigenen Haus einen Nagel in die Wand zu schlagen. (B4:96-99)

Stress: Nach Angaben der Befragten werden Angst und Stress beim Ferndolmetschen vor allem durch technische Probleme bzw. deren mögliches Auftreten ausgelöst (B2:66-67; B5:131-135).

Sie werden durch die Tatsache verstärkt, dass DolmetscherInnen allein sind, wenn sie von zu Hause aus dolmetschen (B4:90-91). B4 geht auf diesen Punkt wie folgt ein:

Ich denke, dass das Gefühl der totalen Ausgrenzung das Stressniveau beeinflusst. Anspannung entsteht, wenn man denkt, dass etwas passieren kann, man es aber niemandem sagen kann. Dies könnte den Stress erhöhen und sich folglich auf die Qualität auswirken. (B4:279-273)

Das Thema der Angst kann jedoch aus zwei unterschiedlichen Perspektiven betrachtet werden. Einerseits wird die Angst als negatives Gefühl wahrgenommen, andererseits wird sie z. B. von B5 als positives und motivierendes Gefühl empfunden. B5 beschreibt diese Art von Angst als motivierend, da sie durch verbales und nonverbales Feedback vom Publikum ausgelöst wird. Er/sie stellt fest: „Es ist nicht so, dass man sich entspannt und spontan dolmetscht, aber man hat nicht diese Angst... die man bei einer Konferenz hat, wo man alle ZuhörerInnen mit Kopfhörern sieht“ (B5:212-213).

Empathie: B2 (95-96) weist darauf hin, dass es schwieriger ist, sich beim Ferndolmetschen in die RednerInnen einzufühlen, während dies in der Kabine bereits eine große Herausforderung darstellt. Allerdings ist B2 (101-112) in der Lage, diese Schwierigkeiten aufgrund seiner/ihrer ausgeprägten Empathie zu überwinden. Eine starke Empathie wirkt sich laut B6 (99-100) erheblich auf die Leistung aus, da diese ihm/ihr ermöglicht, die Absichten und den Redestil der RednerInnen getreu wiederzugeben.

Langeweile: Laut den Befragten kann dieser Aspekt leichter auftreten als beim Vor-Ort-Dolmetschen. Laut B6 (77-80) ist Langeweile nicht themenabhängig, sondern wird durch die virtuellen Situationen verursacht. Diese seien – z. B. im Fall von Videokonferenzen und virtuellen Veranstaltungen – langweiliger als Vor-Ort-Veranstaltungen. Die empfundene Langeweile könnte laut den Befragten zu einem Rückgang der Konzentration und Motivation führen (B2:94-95; B6:81-88). B6 erklärt dies folgendermaßen:

Beim Ferndolmetschen ist es leichter, sich ablenken zu lassen, sich zu langweilen. Was online ist, ist für mich nach einer Weile uninteressant. Ganztägige Veranstaltungen sind sowohl für die TeilnehmerInnen als auch für die DolmetscherInnen eine Herausforderung, denn bei sieben Stunden Arbeit vor dem Computer ist es schwer, die Konzentration und den Willen aufrechtzuerhalten, um gute Leistungen zu erbringen. Man langweilt sich schnell und sieht sich im Raum um. (B6:81-87)

5.1.4 Das Ferndolmetschen in Dolmetsch-Hubs

Wie im vorangegangenen Kapitel erwähnt, wird in diesem Unterkapitel eine reduzierte Stichprobe von fünf DolmetscherInnen berücksichtigt. Aus den Interviews haben sich auch die Vor-

und Nachteile der Dolmetsch-Hubs herauskristallisiert, die hier vorgestellt werden. Die Nachteile entsprechen denen des Ferndolmetschens, d. h. schlechtere empfundene Tonqualität, eingeschränkter visueller Zugang zu den RednerInnen bzw. TeilnehmerInnen und fehlender menschlicher Kontakt. Hingegen wird die Tatsache, dass Dolmetsch-Hubs einer Arbeitssituation in einer Kabine ähneln, als Hauptvorteil anerkannt. Dies liegt z. B. an der Ausstattung, den größeren Bildschirmen, auf denen die RednerInnen bzw. TeilnehmerInnen angezeigt werden, und an der Tatsache, dass die TeilnehmerInnen manchmal in den bewährten Verfahren für Videokonferenzen geschult werden, was die Tonqualität verbessern kann. Die nachstehenden aufgeführten Kategorien beziehen sich hingegen ausdrücklich auf die technische Assistenz vor Ort, das Sicherheitsgefühl und die Arbeitssituation in Dolmetsch-Hubs.

Technische Assistenz vor Ort: Laut allen Befragten stellt die technische Assistenz vor Ort eine unmittelbare Möglichkeit dar, um etwaige technische Probleme zu lösen. Die Befragten heben vor allem hervor, dass es einfacher sei, die TechnikerInnen vor Ort zu kontaktieren als über einen Chat (B1 66-71; B2:58-61; B3:44-50; B4:203-204). Die Hub-Studios, in denen die Befragten gearbeitet haben, verfügen über einen Raum für TechnikerInnen, der die notwendige Ausstattung besitzt und leicht zugänglich ist. Einer der Gründe, warum die Befragten die Assistenz vor Ort bevorzugen, ist die Tatsache, dass die Verantwortung für technische Probleme von kompetenten TechnikerInnen übernommen wird (B2:71-72). Das Ferndolmetschen von zu Hause aus bringe hingegen die Angst mit sich, die Verantwortung für technische Probleme übernehmen zu müssen. Die oben genannten Argumente werden von B6 wie folgt zusammengefasst:

Im Hub ist man viel entspannter, weil es dort ohnehin spezialisierte TechnikerInnen gibt, die die gleiche Arbeitssituation wie bei echten Vor-Ort-Konferenzen schaffen, bei denen die DolmetscherInnen nicht auch als TechnikerInnen gefordert sind, sondern einfach dolmetschen. (B6:44-47)

Sicherheitsgefühl: Das obenstehende Zitat adressiert auch den Aspekt des höheren Sicherheitsgefühls in Dolmetsch-Hubs. Die Befragten fühlen sich sicherer, weil sie wissen, dass sie nicht auf sich allein gestellt sind und dass sie sich auf technische Unterstützung verlassen können (B6:41-46). Sie haben zu Hause „viel weniger Kontrolle über die Variablen“, wie B4 feststellt (B4:104-105).

Arbeitssituation: Die Befragten beschreiben Dolmetsch-Hubs als „Standard“ oder „Normal“ und vergleichen sie sowohl mit einer Kabine als auch mit einem Büro (B2:32-36; B3:124-125; B4:65-66; B6:41-42). Die Umgebung sei konzentrationsfördernder, da sie an eine traditionelle Arbeitssituation ohne die Ablenkungen einer häuslichen Umgebung erinnere. Laut den

Befragten sollte der Arbeitsplatz nicht mit der häuslichen Umgebung übereinstimmen (B2:145-146; B3:127-128). Verglichen mit dem Ferndolmetschen zu Hause ist darüber hinaus der visuelle Zugang zu den RednerInnen aufgrund von größeren Bildschirmen besser. Die Interaktion mit KollegInnen verschiedener Sprachkombinationen sowie TeilnehmerInnen, welche die Veranstaltung vor Ort besuchen, ist zudem ein nennenswerter Faktor, der von den DolmetscherInnen besonders positiv aufgenommen wird (B6:137-139).

5.2 Charakteristika der Arbeitssituation

Das Thema der Arbeitssituation wurde in den Interviews ausführlich behandelt und wird hier näher erläutert. Dies bezieht sich auf die Wahrnehmung der Arbeitssituation vor Ort, beim Ferndolmetschen sowie auf die Anforderungen an den Arbeitsplatz. Die im Folgenden berücksichtigten Kategorien sind die Anpassung an das Ferndolmetschen, Konzentrations- und Ablenkungsfaktoren sowie Bildschirme und der visuelle Zugang zu den TeilnehmerInnen vor Ort.

Anpassung an das Ferndolmetschen: Mit Ausnahme von B3 geben alle Befragten an, ihren Arbeitsplatz an das Ferndolmetschen angepasst zu haben, wobei B3 hauptsächlich in Dolmetsch-Hubs arbeitet. Dies würde erklären, dass er/sie keine besonderen Maßnahmen für die Anpassung des Arbeitsplatzes zu Hause ergriffen hat. Die Anpassung betrifft u. a. die Ausstattung, beispielsweise Headsets, LAN-Anschlüsse und Backup-Netzwerke. B2 und B4 zeigen sich zudem bereit, ihren physischen Arbeitsplatz zu wechseln, um technische Probleme zu vermeiden bzw. zu umgehen, indem sie beispielsweise zu einem/r KollegIn gehen (B2:25-29; B4:105-108). B4 gibt außerdem an, Vorsichtsmaßnahmen zu treffen, um beim Ferndolmetschen von zu Hause aus nicht abgelenkt zu werden:

Jedes Mal gehe ich nach unten und hänge einen Zettel an die Klingel, und ich bitte darum, nicht zu klingeln, denn ich arbeite, dann hänge ich den Zettel an die Haustür, sonst kommt der/die PostbotIn oder Kurier an, er/sie weiß das nicht, und man ist mitten im Satz und hört plötzlich nichts mehr. (B4:100-103)

Der erforderlichen Anpassung an das Ferndolmetschen scheinen die Befragten mit Resignation zu begegnen (B1:147; B4:12-14; B5:23-25; B6:149-150), aber auch mit einer gewissen Bereitschaft, sich mit dieser Arbeitsweise auseinanderzusetzen und in entsprechende Ausrüstung zu investieren (B1:58-61; B5:111-113; B6:16-17).

Konzentrations- und Ablenkungsfaktoren: Obwohl 50 % der Befragten mit der Arbeit von zu Hause aus zufrieden sind, wird die häusliche Umgebung aufgrund zahlreicher Ablenkungsfaktoren (z. B. Hintergrundgeräusche, persönliche Gegenstände oder Verwandte) als

nicht neutral betrachtet. Wie B2 zusammenfasst, „sollte der Arbeitsplatz ein neutraler Arbeitsplatz sein, an dem man sich auf seine Arbeit konzentrieren kann“ (B2:170-171). Ein neutrales Arbeitsumfeld sei konzentrationsfördernd, da es von den DolmetscherInnen nur zu diesem Zweck genutzt würde (B2:145-146; B3:127-128). B3 gibt an, sich während des Ferndolmetschens der Distanz zu den TeilnehmerInnen bewusst zu sein, aber da er/sie sehr konzentriert ist, könnte er/sie dieses Bewusstsein überwinden, um so die Entfernung zu ignorieren. Außerdem stellt B3 fest, dass er/sie die Konzentration stets aufrechterhalten kann und es deshalb keinen Unterschied macht, ob er/sie vor Ort oder *remote* dolmetscht (B3:90-92).

Bildschirm und visueller Zugang: Dieses Thema bezieht sich auf die Ausstattung der Bildschirme beim Ferndolmetschen und auf die Möglichkeit, andere TeilnehmerInnen während der Veranstaltung zu sehen. Beim RSI ist es jederzeit möglich, die RednerInnen sowie ihre Präsentationen zu sehen, womit die Befragten zufrieden sind. Für B1 ist beispielsweise die Möglichkeit, beim Ferndolmetschen im Konsekutivmodus visuellen Zugang zu den RednerInnen zu haben, von besonderer Bedeutung. Das ist darauf zurückzuführen, dass Körpersprache und Gestik für die Übermittlung der Botschaft relevant sind (B1:110-115). Da die meisten Befragten hauptsächlich mit der Videokonferenzplattform Zoom arbeiten, werden die TeilnehmerInnen nur dann angezeigt, wenn ihre Anzahl begrenzt ist, weshalb die Reaktion der TeilnehmerInnen in manchen Fällen nicht sichtbar ist (B4:79-82). In Dolmetsch-Hubs hingegen gibt es hybride Formen, in denen die TeilnehmerInnen per Fernzugriff verbunden sind, wobei die RednerInnen und ModeratorInnen persönlich teilnehmen. Im letzteren Fall sei der visuelle Zugang zu den Personen vor Ort mehr oder weniger optimal, könne aber nach Angaben der Befragten durch zusätzliche Bildschirme verbessert werden. Optimal sei laut B6 ein größerer Bildschirm, mit dem versucht wird, die Details der menschlichen Interaktion wiederzugeben. Dies sei jedoch aufgrund der gewünschten Größe und der erforderlichen Investitionen nur in Hubs möglich (B6:156-167).

5.3 Präsenz

Den Befragten war die Präsenz-Forschung nicht bekannt, auch die folgenden vorgestellten Definitionen von Präsenz waren ihnen unbekannt: „perceptual illusion of nonmediation“ (Lombard & Ditton 1997) und „feeling of being there“ (Mouzourakis 2003). 50 % der Befragten haben ein Gefühl der Präsenz erlebt, das von B6 z. B. als ein Gefühl der mehr oder weniger intensiven Beteiligung bezeichnet wird. B2 und B4 beschreiben das Gefühl als Bewusstsein der physischen Trennung von den anderen TeilnehmerInnen. Nur B3 verneint, jemals ein Gefühl

der Präsenz erlebt zu haben. Beim Simultandolmetschen vor Ort als auch beim RSI sei er/sie sich stets der eigenen Trennung von den TeilnehmerInnen bewusst. Dies führe dazu, sich immer abgetrennt zu fühlen und nie das Gefühl der Präsenz zu empfinden (B3:90-92). In der Diskussion über die Präsenz wurden hauptsächlich jene Einflussfaktoren besprochen, die die Präsenz positiv bzw. negativ beeinflussen können. Diese werden hier vorgestellt und lassen sich in menschlichen Kontakt, visuellen Zugang und Blickkontakt, räumliche Entfernung, Konzentration und Ablenkung, Verhalten der TeilnehmerInnen und Dolmetschmodus unterteilen.

Menschlicher Kontakt: Diese Kategorie umfasst sowohl die Zusammenarbeit mit KollegInnen als auch die Interaktion mit anderen TeilnehmerInnen. B5 erklärt beispielsweise, sich präsenter zu fühlen, wenn er/sie weiß, dass der/die KollegIn seiner/ihrer Verdolmetschung zuhört, z. B. auf WhatsApp (B5:221-223). Die Präsenz entstehe zudem durch die Möglichkeit, vor bzw. nach dem Einsatz mit RednerInnen, TeilnehmerInnen und TechnikerInnen zu interagieren. Sie werde durch körperliche Anwesenheit, menschlichen Kontakt, Empathie, Lächeln und Interaktionen außerhalb des Arbeitskontextes erzeugt. Der fehlende menschliche Kontakt führt deswegen zu einer erhöhten Wahrnehmung der eigenen Distanz (B1:135-136; B1:151-154; B4:143-145). Um dieses Gefühl zu lindern, schlägt B4 beispielsweise vor, vor der Konferenz einen Audiotest mit den RednerInnen durchzuführen (B4:215-217). Dies würde dazu beitragen, einen *rapport* (s. hierzu Unterkapitel 3.1.2) aufzubauen und Stress abzubauen. Außerdem wäre es laut B6 (169-180) wünschenswert, eine direkte Verbindung zwischen den KabinenpartnerInnen herzustellen, um die Vertrautheit und Interaktion zwischen ihnen zu reproduzieren, was die Arbeit erleichtern und den Stress abbauen würde. Darüber hinaus würden Feedback oder Reaktionen des Publikums die Präsenz und Motivation der DolmetscherInnen verstärken. Laut B5 sei dies jedoch nur in bestimmten Bereichen üblich, wie z. B. in der Marktforschung, in dem er/sie am häufigsten arbeitet. In diesem Setting seien TeilnehmerInnen, RednerInnen und ModeratorInnen daran gewöhnt, Fragen zu stellen oder die DolmetscherInnen um Wiederholungen bzw. Erläuterungen zu bitten. Dies würde B5 dabei helfen, sich so zu fühlen, als wäre er/sie vor Ort. (B5:96-102). Schließlich ist der visuelle Zugang zu den TeilnehmerInnen als positiver Einflussfaktor für die Präsenz zu nennen. B1 sagt dazu Folgendes:

Vor Ort ist es eindeutig eine ganz andere Welt, denn man sieht den Raum, man sieht die Dynamik, die Bewegung der TeilnehmerInnen, man sieht die anderen Kabinen, und man interagiert mit den KollegInnen. Sagen wir, ich bin in der englischen Kabine, daneben ist die spanische Kabine, während der/die KollegIn spricht, kann ich ein wenig mit den anderen in der spanischen Kabine interagieren. (B1:132-135)

Visueller Zugang und Blickkontakt: Der Blick auf die Dynamik des Raumes, wie von B1 im obigen Zitat hervorgehoben, sowie der visuelle Zugang zu den TeilnehmerInnen bzw. deren Reaktionen werden als positive Einflussfaktoren für Präsenz angesehen. Wie bereits in Bezug auf den Arbeitsplatz erwähnt, würde sich ein größerer Bildschirm positiv auf die Präsenz auswirken, da er ein Eintauchen in die Kommunikation ermöglichen und die Dynamik des Konferenzraums widerspiegeln würde (B6:160-165). Laut B6 würden größere Bildschirme in der Tat

[...] ein bisschen das Gefühl vermitteln, wie es ist, sich physisch in einem Konferenzraum zu befinden, so als wäre es eine Art virtuelle Realität, und nur mit dem visuellen Reiz [kann man] das Gehirn dazu bringen, zu denken, dass es so ist, als wäre man dort. (B6:168-172)

Um das Gefühl der Präsenz zu verstärken, verfolgen B2 und B6 zwei gegensätzliche Strategien. B2 zufolge erzeugt das konzentrierte Starren auf den Bildschirm die Illusion, sich in der Kommunikationssituation zu befinden (B2:144-145). B6 (112-115) hingegen erklärt, dass er/sie die Augen schließt, um die physische Umgebung auszublenden und nur die Stimmen der TeilnehmerInnen zu hören.

Räumliche Entfernung: Laut den Befragten führt die physische Entfernung zwangsläufig zu einem geringeren Präsenz-Gefühl. Bei Vor-Ort-Einsätzen erhöhen demnach alle Sinne, mit denen die Umgebung wahrgenommen wird, die Präsenz. Nach Ansicht der Befragten fördere dies die Konzentration und die Motivation (B1:151-153; B2:146-148; B4:143-147; B6:80-81). Beim Ferndolmetschen im Konsekutivmodus wird die Entfernung ebenfalls verstärkt wahrgenommen, insbesondere jene zu den RednerInnen. Nähe, Gestik, Körpersprache, nonverbale Sprache sowie der Aufbau eines *rapport* stellen beim Konsekutivdolmetschen notwendige Elemente für eine getreue Übermittlung der Botschaft dar, die beim Ferndolmetschen meistens nicht zugänglich sind (B1:110-113; B4:152-153).

Konzentration und Ablenkung: Wie bereits erörtert, ist das häusliche Arbeitsumfeld im Vergleich zu einem neutralen Arbeitsumfeld von vermehrten Ablenkungsfaktoren gekennzeichnet. Laut B2 (113-114) haben diese Ablenkungsfaktoren und die daraus resultierende nachlassende Konzentration das Potential, die Illusion der Präsenz zu zerstören. B6 hat eine Strategie zur Förderung der Konzentration und damit der Präsenz entwickelt, indem er/sie die Augen schließt und sich nur auf die Rede zu konzentrieren versucht. Dies steht im Gegensatz zu der bereits erwähnten Strategie von B2, die darin besteht, konzentriert auf den Bildschirm zu starren.

Motivation: Den Befragten zufolge verstärkt eine hohe Motivation die Präsenz. Laut B2 hängt die Motivation im Allgemeinen vom Willen ab, eine gute Leistung zu erbringen. Er/Sie

gibt an, das Gefühl zu haben, „dass man da ist und in jeder Situation sein/ihr Bestes geben muss“ (B2:112-113). Dies spiegelt sich in der Tatsache wider, dass B2 angibt, stets ein gewisses Maß an Präsenz zu empfinden. Für B6 ist die Motivation hingegen keine Voraussetzung und hängt hauptsächlich von dem Interesse an dem Bereich des Einsatzes ab (B6:92-93). Je größer das Interesse an einem bestimmten Bereich bzw. Thema ist, desto höher ist die Motivation. Die Motivation hängt zudem von der Kommunikationsfähigkeit der RednerInnen ab, die es den DolmetscherInnen ermöglicht, sich in die RednerInnen einzufühlen. Dies würde sich auch positiv auf die Leistung auswirken. Wie B6 feststellt, geschieht dies

[...] wenn die RednerInnen gute KommunikatorInnen sind [...] und dies durch ihre Stimme und Worte vermitteln [...], durch ihre psychische Präsenz und die Tatsache, dass sie mit Leidenschaft und Hingabe an ihrem Gespräch beteiligt sind... Diese Art und Weise des Redens überträgt sich auf mich. Wenn also eine Person sehr leidenschaftlich präsentiert, ist es wahrscheinlicher, dass ich dies auch bei meiner Verdolmetschung tue. (B6:93-98).

Verhalten der TeilnehmerInnen: B4 beklagt, dass TeilnehmerInnen und RednerInnen den DolmetscherInnen mit einer gewissen Gleichgültigkeit begegnen, indem sie zum Beispiel ihre Rolle oder ihre Bedürfnisse nicht berücksichtigen, weil sie diese oft gar nicht kennen. Einerseits argumentiert B4 (231-233), dass eine stärkere Beteiligung aller TeilnehmerInnen und insbesondere der RednerInnen die Präsenz der DolmetscherInnen erhöhen würde. Andererseits stellt B4 fest, dass FerndolmetscherInnen noch unsichtbarer geworden sind, weil „die RednerInnen, die ebenfalls aus der Ferne zugeschaltet sind, die Vermittlung der DolmetscherInnen gar nicht wahrnehmen [...], oft wurden sie von den OrganisatorInnen auch nicht darüber informiert“ (B4:219-221). Die Unsichtbarkeit führt daraufhin zu einer Verringerung der empfundenen Präsenz. Eine mögliche Lösung würde laut B4 darin bestehen, dass die ModeratorInnen die DolmetscherInnen zu Beginn der Konferenz vorstellen und das Publikum auf ihre Rolle und ihre Bedürfnisse aufmerksam machen, insbesondere im Hinblick auf die Tonqualität (B4:242-251). B5 erzählt von einer umgekehrten Situation im Bereich der Marktforschung:

Gestern musste ich mich zuschalten [...] und konnte ein Problem der Internetverbindung nicht lösen, also musste man sofort eine Lösung finden, denn alle warten auf dich, natürlich, wenn der/die DolmetscherIn nicht da ist... Man sucht mich überall. (B5:64-68)

Dieses Beispiel zeigt, dass FerndolmetscherInnen mit zwei verschiedenen Realitäten konfrontiert werden, einerseits mit der Unsichtbarkeit und andererseits mit der aktiven Einbeziehung der DolmetscherInnen.

Dolmetschmodus: Laut B1 und B4 ist das Simultandolmetschen wenig präsenzfördernd, da es sowohl beim Dolmetschen vor Ort als auch beim Ferndolmetschen entfremdender wahrgenommen wird als das Konsekutivdolmetschen. Beim Ferndolmetschen im Konsekutivmodus fühlen sich die Befragten präsenter, da es einen minimalen *rapport* zu den RednerInnen gibt (B1:109-110). B4 erklärt dies wie folgt:

[...] beim Ferndolmetschen im Konsekutivmodus ist man [...] präsenter. Es gibt eine minimale Interaktion, denn die Personen sprechen dich an [...]. Beim Konsekutivdolmetschen [aus der Ferne] würde ich die Entfernung zum Beispiel weniger wahrnehmen. Man nimmt sie trotzdem wahr, aber sie ist geringer. (B4:130-134)

Beim Simultandolmetschen fühlen sich die Befragten hingegen weniger präsent bzw. entfremdeter. So ist sich beispielsweise B3 (72-73; 91-92) beim Simultandolmetschen seiner/ihrer Rolle als Dritte/r sowie seiner/ihrer Entfremdung von der Kommunikationssituation stärker bewusst als beim Konsekutivdolmetschen.

5.4 Entfremdungsgefühl

Obwohl das Entfremdungsgefühl in direktem Zusammenhang mit Präsenz steht, geben die Befragten jedoch an, dass sie ersteres weniger stark als letzteres empfinden. Das Entfremdungsgefühl hängt genauso wie Präsenz vom Dolmetschmodus ab. Das Simultandolmetschen vor Ort sowie das RSI werden als entfremdender empfunden als das Konsekutivdolmetschen. Folglich empfinden die Befragten das Ferndolmetschen im konsekutiven Modus nicht als besonders entfremdend, weshalb der Aspekt der Entfremdung weniger diskutiert wird als jener der Präsenz. Das Entfremdungsgefühl kann in die folgenden Kategorien unterteilt werden: Räumliche Trennung von den TeilnehmerInnen, menschlicher Kontakt, Dolmetschmodus und die Rolle der DolmetscherInnen.

Räumliche Trennung von den TeilnehmerInnen: Die räumliche Trennung wird als größter Einflussfaktor für Entfremdung klassifiziert. Dazu gehören sowohl die physische Entfernung als auch die empfundene psychologische Distanz zu den anderen TeilnehmerInnen. B2 (132-133) gibt beispielsweise an, dass die Verwendung mehrerer Geräte die Interaktion verzerrt und entpersönlicht. Dies würde die Empathie sowie das Engagement verringern und das Entfremdungsgefühl verstärken. Wie B1 feststellt, „ist es undenkbar, empathisch zu sein, wenn die Distanz zwischen uns und den RednerInnen zwei Bildschirme und ein Jetlag beträgt“ (B1:135-136). B4 zufolge erzeugt die Trennung von den TeilnehmerInnen auch beim

Vor-Ort-Dolmetschen ein Entfremdungsgefühl, wenn die Kabinen dezentral in Räumen außerhalb des Konferenzraums untergebracht sind (B4:161-175).

Menschlicher Kontakt: Der menschliche Kontakt wird von den Befragten als einer der wichtigsten Einflussfaktoren betrachtet, die das Gefühl der Entfremdung beim Ferndolmetschen beeinflussen. B4 stellt fest, dass die Verdolmetschung selbst immer eine minimale Interaktion mit den TeilnehmerInnen darstellt. Dadurch wird ein völliges Entfremdungsgefühl während des Einsatzes ausgeschlossen (B4:129-130). Ein stärkeres Entfremdungsgefühl würde jedoch auftreten, wenn es keine Möglichkeit gibt, direkt und aus eigener Initiative mit den TeilnehmerInnen zu interagieren, z. B. aufgrund fehlender direkter Kommunikationskanäle. Dies würde dazu führen, dass sich die DolmetscherInnen „anderswo“ fühlen und nicht völlig in die Kommunikationssituation eingebunden sind (B4:153-156). In Bezug auf die Kommunikationskanäle fügt B6 hinzu, dass die Unmöglichkeit, die Verdolmetschung des/der Kollegen/Kollegin anzuhören, die Entfremdung erhöhen würde.

Rolle der DolmetscherInnen: Die Befragten befassten sich mit diesem Thema aus zwei unterschiedlichen Perspektiven. So stellt B2 beispielsweise fest, dass DolmetscherInnen als Dritte an der Kommunikation teilnehmen, was immer ein leichtes Entfremdungsgefühl mit sich bringt. Er/Sie führt weiter aus, dass diese anhaltende Entfremdung dadurch bedingt wird, dass er/sie keinerlei Einfluss auf die Themen hat.

Als DolmetscherInnen beschäftigen wir uns mit Dingen, die nicht unbedingt mit unserer Erfahrung zu tun haben. Wir interessieren uns also für diesen oder jenen Bereich, weil wir es müssen, aber nicht, weil wir uns mit diesem Unternehmen identifizieren oder dort arbeiten“ (B2:119-122).

B4 argumentiert außerdem, dass die DolmetscherInnen aufgrund ihrer Rolle als VermittlerInnen immer das Gefühl haben, an der Interaktion beteiligt zu sein, wenn auch in geringerem Maße beim Ferndolmetschen (B4:134-136).

5.5 Bedürfnisse der DolmetscherInnen

Aus den gesammelten Daten ergaben sich besondere Wünsche und Anforderungen der DolmetscherInnen. Diese werden im Folgenden in Bezug auf das Ferndolmetschen beleuchtet. In der Forschung wurde die Perspektive der DolmetscherInnen bisher häufig nicht ausreichend berücksichtigt, was mit dieser Analyse versucht werden sollte. Die Bedürfnisse der DolmetscherInnen können in folgende Kategorien unterteilt werden: die Einweisung aller TeilnehmerInnen

in die besten Verfahren für Videokonferenzen, die Sichtbarkeit der DolmetscherInnen und der menschliche Kontakt.

Einweisung aller TeilnehmerInnen in die besten Verfahren für Videokonferenzen: Insbesondere wurde der Wunsch geäußert, dass die TeilnehmerInnen über bewährte Verfahren im Zusammenhang mit der Tonqualität aufgeklärt werden. In den Interviews wird beispielsweise berichtet, dass manche RednerInnen nicht oder nur unzureichend mit Mikrofonen ausgestattet sind oder mit abgewandtem Kopf von den Richtmikrofonen sprechen. Eine kurze Einweisung könnte laut B4 vor Beginn der Veranstaltung erfolgen (B4:243-246). Zudem wünschen sich die Befragten, dass die RednerInnen den DolmetscherInnen Material zukommen lassen und versuchen, so frei wie möglich zu sprechen, anstatt ein Skript vorzulesen (B3:101-104; B4:221-223).

Sichtbarkeit der DolmetscherInnen: B2 und B4 äußern die Forderung nach einer größeren Anerkennung und Sichtbarkeit der DolmetscherInnen auch beim Ferndolmetschen, damit die TeilnehmerInnen die Bedürfnisse der DolmetscherInnen kennen und sich dementsprechend so gut wie möglich an diese anpassen können (B2:183; B4:249-253).

Menschlicher Kontakt: B1, B2, B4 und B5 wünschen sich beim Ferndolmetschen bessere Möglichkeiten, um mit anderen Menschen in Kontakt zu treten und sich auszutauschen. Ohne die Bequemlichkeit und Machbarkeit des Ferndolmetschens in Abrede zu stellen, reflektiert B2 beispielsweise: „Die Menschen müssen sich auch ein bisschen bewegen, [...] wie können wir die Ideen, die Emotionen anderer Menschen vermitteln, wenn wir ihnen nicht begegnen?“ (B2:194-196). Obwohl das Ferndolmetschen Vernetzungsmöglichkeiten mit AkteurInnen aus der ganzen Welt bietet, fehlt den Befragten die Möglichkeit zum Austausch bei Vor-Ort-Einsätzen (B1:138-140; B4:143-145; B5:23-25). Wie B1 feststellt, ist das Dolmetschen eine Beschäftigung, die sich durch ein hohes Maß an Kommunikation und Geselligkeit mit anderen auszeichnet“ (B1:141-142).

6. Diskussion der Ergebnisse

Im vorigen Kapitel wurden die Ergebnisse der Befragung zusammengefasst und vorgestellt. Die Erwartung dieser Untersuchung war es, einen tiefen Einblick in die Erfahrungen von professionellen KonferenzdolmetscherInnen zu gewinnen, insbesondere im Hinblick auf die Wahrnehmung von Präsenz und Entfremdung. Im Folgenden wird daher versucht, die Ergebnisse so zu interpretieren, dass ihre Beziehung zu Präsenz und Entfremdungsgefühl deutlich wird.

In den Ergebnissen wurden besondere Vorteile des Ferndolmetschens hervorgehoben, etwa die Bequemlichkeit, die Kosteneffizienz und die Netzworkebildung. Diese Vorteile decken sich teilweise mit den von Braun (2015) angesprochenen Vorteilen in Bezug auf die Machbarkeit des Ferndolmetschens und werden durch die von Koller & Pöchlhammer (2018) durchgeführten Interviews bestätigt. Wie von Braun (2015) hervorgehoben, scheint die Kosteneffizienz der Hauptvorteil des Ferndolmetschens zu sein, da dieses es beispielsweise ermöglicht, DolmetscherInnen aus verschiedenen Teilen der Welt ohne zusätzliche Reisekosten einzusetzen. Gleichzeitig könnte dies jedoch zu einer Abwertung der Rolle der DolmetscherInnen führen, da ihre Verfügbarkeit viel höher sein könnte und DolmetscherInnen sich leicht ersetzbar fühlen könnten. Dennoch zeigen die Befragten eine positive Einstellung gegenüber der Tatsache, dass das Ferndolmetschen eine Verlagerung des Arbeitsplatzes ermöglicht.

Die Bequemlichkeit der Arbeit von zu Hause aus wird in der Befragung als wichtiger Vorteil eingestuft, während dies in der ausgewerteten Literatur nicht bestätigt wird. Die Leitlinien für das Ferndolmetschen der AIIC (2019) raten DolmetscherInnen davon ab, Einsätze von zu Hause aus durchzuführen, und auch Ziegler & Gigliobianco (2018) schließen sich dieser Empfehlung an. Die Befragten zeigen jedoch eine starke Anpassungsfähigkeit, die es ihnen ermöglichte, sich auf das Ferndolmetschen einzustellen. Wie bereits erwähnt, bevorzugen 50 % der Befragten das Ferndolmetschen von zu Hause aus. Jedoch heben sie hervor, dass die Schwierigkeiten, die vor allem auf technischer Ebene auftreten können, und die vielen Ablenkungen die Arbeit im Home-Office erschweren. Die Befragten dieser Studie sind dennoch im Allgemeinen zufrieden mit der Möglichkeit des Ferndolmetschens, da es ihnen ermöglichte, während der COVID-19-Pandemie weiterzuarbeiten. Dies findet in der analysierten Literatur keine Bestätigung, welche die überwiegend negative Einstellung von DolmetscherInnen zum Ferndolmetschen hervorhebt (u. a. Roziner & Schlesinger; Braun & Davitti 2017; Ziegler & Gigliobianco 2018). Die Untersuchung von Koller & Pöchlhammer (2018) zeigt jedoch, dass die Befragten mit dem Ferndolmetschen zufrieden sind. Dies spiegelt sich in dieser Befragung wider, obwohl die Untersuchungen nicht vollständig vergleichbar sind. Die Stichprobe der Studie von

Koller & Pöchlhammer (2018) bestand aus einer Gruppe von Angestellten, während die Stichprobe hier aus selbständigen DolmetscherInnen besteht. Es ist auch anzumerken, dass die genannten Untersuchungen vor der COVID-19-Pandemie stattfanden, so dass sie den Aspekt nicht berücksichtigen konnten, dass das Ferndolmetschen fast die einzige Option für das Dolmetschen darstellen könnte.

Wie aus der Untersuchung von Koller & Pöchlhammer (2018:107) hervorgeht, ist das Ferndolmetschen nicht unbedingt mit einer geringeren Qualität der Leistung verbunden. Professionelle DolmetscherInnen können qualitativ hochwertige Leistungen erbringen, was auch in dieser Befragung betont wird (B2:185-186). Aufgrund der Machbarkeit und des Erfolgs des Ferndolmetschens wird daher die Notwendigkeit weiterer Investitionen in der Befragung hervorgehoben, welche Braun (2015:353ff.) ebenfalls unterstreicht.

Zusätzlich zu den Vorteilen zeigen die erhobenen Daten auch Nachteile des Ferndolmetschens auf, die in der Literatur berücksichtigt werden, nämlich technische Probleme, fehlende technische Assistenz vor Ort, mangelnder Blickkontakt und visueller Zugang, erschwerte menschliche Interaktion sowie die Unerfahrenheit von RednerInnen und TeilnehmerInnen mit Videokonferenzen.

In Bezug auf die technischen Probleme werden in den Interviews vor allem die Stabilität der Internetverbindung und die Tonqualität angesprochen. Diese werden von Ziegler & Gigliobianco (2018) sowie von der AIIC (2019) als Mindestanforderungen für eine optimale Leistung beim Ferndolmetschen betrachtet. Trotz des technologischen Fortschritts treten beim Ferndolmetschen häufiger technische Probleme auf, denen die Befragten einerseits mit Resignation und andererseits mit Anpassungsbereitschaft begegnen.

Das Auftreten technischer Probleme ist ebenfalls mit der fehlenden technischen Assistenz vor Ort verbunden, da es länger dauert, bis TechnikerInnen ein Problem aus der Ferne lösen können. Dieser Punkt wird sowohl von Ziegler & Gigliobianco (2018) als auch in den AIIC-Leitlinien (2019) angesprochen und neben den Mindestanforderungen für das Ferndolmetschen ebenfalls aufgelistet. Laut Moser-Mercer (2003:7; 2005a:731) sowie Seeber et al. (2019:285) kann die fehlende technische Assistenz vor Ort zu einem Entfremdungsgefühl führen, was von den Befragten jedoch nicht explizit bestätigt wurde. Sie berichten über Gefühle der Einsamkeit und Hilflosigkeit, da sie sich beim Fehlen unmittelbarer technischer Hilfe auf ihre eigenen Kompetenzen verlassen müssen.

Ein weiterer Nachteil des Ferndolmetschens besteht laut den Befragten darin, dass die DolmetscherInnen bei Bedarf als TechnikerInnen agieren müssen. Dies wird auch in den ersten AIIC-Leitlinien aus dem Jahr 2000 angesprochen, in denen vor der Gefahr gewarnt wurde, dass

DolmetscherInnen die Rolle von TechnikerInnen übernehmen. Dies zeigt, dass dieses Thema nach wie vor sehr aktuell ist, weshalb dieser Punkt auch in die überarbeiteten AIIC-Leitlinien (2019) aufgenommen wurde. In den Leitlinien aus dem Jahr 2019 wird die Unterzeichnung eines Haftungsausschusses empfohlen, um dieser Gefahr zu begegnen.

Das Anliegen der AIIC-Leitlinien (2019) ist es nicht nur, Mindestanforderungen für KonferenzveranstalterInnen festzulegen, sondern auch die Bedürfnisse der DolmetscherInnen offenzulegen. TeilnehmerInnen an Online-Konferenzen sind sich der Bedürfnisse von DolmetscherInnen häufig nicht bewusst, was auch in der Befragung hervorgehoben wird. Dies zeigt einen aktuellen Bedarf an Schulungen für RednerInnen und TeilnehmerInnen in Bezug auf bewährte Verfahren für Videokonferenzen auf und bekräftigen die Wichtigkeit der AIIC-Leitlinien (2019).

Vor der Befragung wurde erwartet, dass das Thema des visuellen Zugangs häufiger genannt werden würde. Die Bedeutung des visuellen Zugangs zu RednerInnen und TeilnehmerInnen wird sowohl in der Literatur (u. a. Viaggio 1996; Moser-Mercer 2002; 2003; 2005a; Mouzourakis 2003; 2006; Rennert 2004; 2008; Ziegler & Gigliobianco 2018) als auch in der Befragung hervorgehoben. Während der visuelle Zugang beim Ferndolmetschen in der Literatur häufig als mangelhaft beschrieben wird, betrachten diesen die Befragten beim RSI als zufriedenstellend. Der einzige Kritikpunkt ist, dass es häufig unmöglich ist, das Publikum sowie seine Reaktionen zu sehen.

Laut Mouzourakis (2006:45ff.) kann der generell schlechtere visuelle Zugang zur Kommunikationssituation zu einem Konzentrationsverlust führen. Dieser Zusammenhang wird in der Befragung nicht deutlich gemacht, wobei die Befragten angeben, dass die Sicht der RednerInnen und TeilnehmerInnen sehr eingeschränkt ist. Das Betrachten dieser kleinen Bilder erfordert eine zusätzliche Anstrengung, welche die Konzentration beeinträchtigen kann (B6:148-150). B6 äußert den Wunsch nach einem größeren Bildschirm, um die Interaktion so originalgetreu wie möglich wiederzugeben. Dies entspricht dem Vorschlag von Mouzourakis (2003:2), der sich ebenfalls eine Erweiterung des Gesichtsfeldes wünscht. Die Befragten sehen die Hauptgründe für Konzentrationsschwierigkeiten jedoch vielmehr in den vielen Ablenkungen, denen sie in einem häuslichen Umfeld ausgesetzt sind. Dies spiegelt die Diskussion über Ablenkungsfaktoren in Witmer & Singer (1998) und Moser-Mercer (2005a) wider. Ablenkungsfaktoren teilen die Aufmerksamkeit auf und erschweren die Konzentration, was sich negativ auf die Präsenz auswirkt.

In der Literatur wird argumentiert, dass die wahrgenommene Entfremdung zu einem Rückgang der Konzentration führen kann (u. a. Mouzourakis 2003; 2006; Moser-Mercer 2005a;

2005b; Andres & Falk 2009). Aus der Befragung geht jedoch hervor, dass die geringere Entfremdung eine Folge der geringeren Konzentration ist und nicht umgekehrt. Beispielsweise stellen B5 und B6 fest, dass eine anhaltende Konzentration zur erhöhten Präsenz führt. Diese hänge besonders vom Interesse an dem Bereich des Einsatzes ab, daher sei die Konzentration geringer und die wahrgenommene Entfremdung größer, wenn das Thema nicht spannend ist. Wahrscheinlicher ist es jedoch, dass sich das Entfremdungsgefühl und die Konzentration wechselseitig beeinflussen, ohne dass ein eindeutiger Zusammenhang zwischen Ursache und Wirkung besteht.

Aus der Befragung ergibt sich, dass einer der Gründe für geringere Konzentration das Fehlen einer sichtbaren Reaktion des Publikums ist. Die Bedeutung des nonverbalen Feedbacks des Publikums wurde u. a. von Lang (1978), Poyatos (1996), Viaggio (1996) und Moser-Mercer (2002) erörtert. Dies wirkt sich einerseits unterstützend auf die Erhaltung kontextueller Informationen für DolmetscherInnen aus, andererseits fördert das nonverbale Feedback der TeilnehmerInnen die Motivation. Laut Lang (1978), Poyatos (1996) und Viaggio (1996) stellt die Unmöglichkeit, Feedback vom Publikum zu erhalten, eine Anstrengung für den Ablauf der Kommunikation dar. Dadurch wird die Motivation beeinträchtigt, was sich ebenfalls aus dieser Befragung ergibt.

Die Motivation wird von einem Gefühl der Sinnlosigkeit ebenfalls beeinträchtigt, was vor allem damit zusammenhängt, dass die DolmetscherInnen das Gefühl haben, ihrer Rolle als VermittlerInnen nicht gerecht zu werden. Dieses Gefühl wird u. a. von Havelka (2018:116) und Seeber et al. (2019:285) erörtert, die dieses als Folge von Entfremdung und mangelnder Präsenz einstufen. Havelka (2018) sowie Seeber et al. (2019) verbinden die Sinnlosigkeit mit einem Rückgang der Motivation, was auch in dieser Befragung bestätigt wird. Aus der Befragung geht hervor, dass die Sinnlosigkeit mit der fehlenden Reaktion des Publikums zusammenhängt. Hier ist ein Zusammenhang mit den Untersuchungen von Moser-Mercer (2002; 2005a) zu erkennen, welche die Bedeutung der Wahrnehmung situativer Faktoren betont, um das Gefühl der Kontrolle aufrechterhalten zu können.

Ein weiterer negativer Einflussfaktor für Motivation, der folglich das Entfremdungsgefühl verstärkt, ist die Einsamkeit. Die Befragten berichten, dass sie sich einsam fühlen, wenn sie von zu Hause aus arbeiten und keinen menschlichen Kontakt mit TeilnehmerInnen, RednerInnen und KollegInnen haben. Obwohl dieses Gefühl in der analysierten Literatur nicht thematisiert wird, könnte es die Annahmen von Seeber et al. (2019:30) über die zentrale Bedeutung des menschlichen Kontakts bestätigen.

Die Einsamkeit entsteht auch dadurch, dass DolmetscherInnen von den TechnikerInnen, die für die Lösung technischer Probleme verantwortlich sind entfernt sind. Die Befragten erleben ein Gefühl der Hilflosigkeit, wenn technische Probleme auftreten, welche sie ohne technische Assistenz nicht lösen können. Dieses Gefühl wird in der Literatur als Kontrollverlust bezeichnet und u. a. von Witmer & Singer (1998), Moser-Mercer (2005a) und Braun (2018:409ff.) erforscht. Witmer & Singer (1998) und Moser-Mercer (2005a) zählen ihn zu den Kontrollfaktoren, die Präsenz und Entfremdung besonders beeinflussen. Die Behauptungen von Moser-Mercer (2005a:731) werden in den Interviews bestätigt, indem die DolmetscherInnen die eigene Unfähigkeit, aufgrund der physischen Entfernung in die Kommunikation einzugreifen, wahrnehmen. Dies führt, wie Moser-Mercer (2005a) feststellt, zu einem Entfremdungsgefühl (B4:153-157). Die Befragung hat außerdem gezeigt, dass die DolmetscherInnen beim Ferndolmetschen, im Vergleich zum Vor-Ort-Dolmetschen, weniger Kontrolle über ihre Ausstattung haben, z. B. in Bezug auf Ton, Lautstärke und Bildschirmeinstellungen. Dies deckt sich mit der Untersuchung von Braun (2018), die von ähnlichen Schwierigkeiten berichtet.

Oft führen die zusätzlichen Anstrengungen, die das Ferndolmetschen für die Koordinierung der Technik und der Verdolmetschung voraussetzt, zum Auftreten von Angst, Stress und Anspannung. Der Einfluss von Angst, Stress und Anspannung wird in der Literatur häufig thematisiert (u. a. Mouzourakis 1996; 2003; Andres & Falk 2009; Roziner & Schlesinger 2010). Aus den bereits durchgeführten Untersuchungen ergibt sich, dass das Ferndolmetschen als stressiger wahrgenommen wird, weil z. B. der visuelle Zugang zu den TeilnehmerInnen eingeschränkt ist oder die technische Ausstattung unzulänglich ist. Die Befragung zeigt, dass die technische Ausstattung für die Befragten kein Problem darstellt. Sie haben sich an das Ferndolmetschen angepasst und einen angemessenen Arbeitsplatz geschaffen. Vielmehr wird der Stress durch die Angst vor technischen Problemen sowie durch die Abwesenheit von TechnikerInnen vor Ort ausgelöst. B6 erwähnt im Interview, dass die Interaktion mit KabinenpartnerInnen vor und während des Einsatzes eine Möglichkeit zum Stressabbau wäre (B6:169-180). Dies bestätigt die Untersuchung von Koller & Pöchlhammer (2018:103), in der die Rolle der Teamarbeit beim Stressabbau hervorgehoben wurde.

In der Befragung wurden außerdem die Erfahrungen der DolmetscherInnen mit Dolmetsch-Hubs untersucht. Das Potential von Dolmetsch-Hubs wurde u. a. von Ziegler & Gigliobianco (2018:137) sowie von der AIIC (2019; 2020a; 2020b) hervorgehoben. Die Befragung zeigt eine hohe Akzeptanz der Arbeit in Dolmetsch-Hubs, jedoch bevorzugt nur die Hälfte der Befragten diese Lösung. Dies steht im Gegensatz zur Hypothese von Seeber et al. (2019:301), die davon

ausgehen, dass die meisten DolmetscherInnen eine *hub-to-venue* statt eine *home-to-venue* Lösung bevorzugen. Laut den Befragten bieten Dolmetsch-Hubs den DolmetscherInnen Unterstützung, werden jedoch nicht als unerlässlich für die Bereitstellung qualitativ hochwertiger Ferndolmetschdienste betrachtet, was der Position der AIIC (2019) widerspricht. Wie Ziegler & Gigliobianco (2018) betonen, sind Dolmetsch-Hubs nicht die einzige Option für die Entwicklung des Ferndolmetschens, jedoch wird ihr Potential in dieser Befragung aufgrund der technischen Assistenz vor Ort, des größeren Sicherheitsgefühls und der ähnlichen Ausstattung im Vergleich zu einer traditionellen Dolmetschkabine anerkannt.

Gemäß den Empfehlungen der AIIC (2019) sollten ihre Mitglieder in einer gut ausgestatteten Umgebung arbeiten. Daher werden Dolmetsch-Hubs als mögliche Lösung vorgeschlagen. Die Befragten schätzen die Tatsache, dass Dolmetsch-Hubs einem typischen Arbeitsplatz ähneln. Sie stimmen mit der Position der AIIC (2019; 2020a; 2020b) überein, dass der Arbeitsplatz neutral und ablenkungsfrei sein sollte. Jedoch schätzen die Befragten gleichzeitig die Arbeit im Home-Office, weil sie so beispielsweise Berufliches und Privates besser vereinbaren und die Reisezeit reduzieren können. Dies zeigt, dass es keine Einheitslösung gibt und DolmetscherInnen die Freiheit haben sollten, eigene Entscheidungen in Bezug auf ihren Arbeitsplatz zu treffen.

Die Anwesenheit spezialisierter TechnikerInnen vor Ort wird von den Befragten als Hauptvorteil von Dolmetsch-Hubs angesehen, was der Empfehlung von Ziegler & Gigliobianco (2018:128) sowie jenen der AIIC (2019) entspricht. Die Empfehlung wurde als erfüllt betrachtet, da die Dolmetsch-Hubs, in denen die Befragten arbeiten, über einen leicht zugänglichen Raum für TechnikerInnen verfügen.

Die Anwesenheit von TechnikerInnen gibt außerdem den DolmetscherInnen ein Sicherheitsgefühl, da diese bei etwaigen technischen Problemen direkt eingreifen zu können. Dieses Sicherheitsgefühl hängt mit dem Kontrollgefühl zusammen. Letzteres wird von Witmer & Singer (1998:229) sowie Moser-Mercer (2005a:731) hervorgehoben und unter den Kontrollfaktoren aufgeführt, die sich ebenfalls positiv auf die Präsenz auswirken.

Die Diskussion über Dolmetsch-Hubs kann mit der Diskussion über den Einfluss des Arbeitsplatzes auf Präsenz und Entfremdung verknüpft werden. Der Einfluss des Arbeitsplatzes wurde in der Befragung angesprochen und in der Literatur u. a. von Mouzourakis (2003; 2006), Moser-Mercer (2005a; 2005b) sowie Ziegler & Gigliobianco (2018) untersucht. Laut den Befragten kann sich der Arbeitsplatz auf die Dolmetschleistung auswirken, da dieser die Konzentration fördern bzw. beeinträchtigen kann.

Um ihre Arbeitsbedingungen zu verbessern, änderten die Befragten ihren Arbeitsplatz und passten ihn an das Ferndolmetschen an. Dies entspricht den Empfehlungen der AIIC-Leitlinien (2019), insbesondere im Hinblick auf die Optimierung von Ton- und Bildsignalen sowie der Verbindungsstabilität. Insgesamt zeigt dies eine Anpassungsbereitschaft, die ebenfalls anhand der Befragung von der AIIC Canada (2021) festgestellt wurde. Dies bestätigt zudem die Annahme von Moser-Mercer (2005b:77f.; 2011:132), die darauf hinweist, dass FerndolmetscherInnen ein hohes Maß an Anpassungsfähigkeit benötigen.

Beim Ferndolmetschen im Home-Office ist der Einfluss von Ablenkungsfaktoren laut den Befragten jedoch nicht zu übersehen. Dieser Aspekt wird sowohl von der AIIC (2019) als auch von den Befragten hervorgehoben. Dieses Thema erinnert an die Diskussion über Aufmerksamkeit und Ablenkungsfaktoren, die sich auf die Forschung von Witmer & Singer (1998) sowie Moser-Mercer (2005a) bezieht. Das Vorhandensein mehrerer Ablenkungsfaktoren stellt eine zusätzliche Herausforderung für DolmetscherInnen dar, da dies eine Aufteilung der Aufmerksamkeitsressourcen erfordert. Das wird auch in der Befragung bestätigt und als Hauptnachteil des Ferndolmetschens im Home-Office betrachtet.

Eines der Ziele dieser Untersuchung war es, Einflussfaktoren für Präsenz und Entfremdung in den Erfahrungen der Befragten zu identifizieren. Die identifizierten Kategorien sind menschlicher Kontakt, visueller Zugang und Blickkontakt, räumliche Entfernung, Konzentration und Ablenkung, das Verhalten der TeilnehmerInnen sowie der Dolmetschmodus.

Den Befragten wurden zwei Definitionen von Präsenz vorgestellt, die diese als „perceptual illusion of nonmediation“ (Lombard & Ditton 1997) und „feeling of being there“ (Mouzourakis 2003:1) beschreiben. Obwohl den Befragten das Konzept der Präsenz vor den Interviews nicht bekannt war, würden sie diese anhand der Definition von Mouzourakis (2003) beschreiben. Die Art der Präsenz, welche die Befragten empfinden, kann daher mit dem Konzept der räumlichen Präsenz verbunden werden. Die Befragten würden nämlich das Gefühl als Wahrnehmung der Trennung oder der Distanz zu den anderen TeilnehmerInnen beschreiben.

Laut den Befragten verringert dieses Gefühl die Präsenz, auch wenn die DolmetscherInnen bei Vor-Ort-Einsätzen in einen anderen Raum verlegt werden. Im Home-Office, wo die Distanz größer ist, gibt es zudem viele Ablenkungsfaktoren, welche an diese Distanz zur Kommunikationssituation erinnern. Laut den Befragten wird die Präsenz durch die räumliche Entfernung niedriger, da eine medienvermittelte Erfahrung von den Sinnen wahrgenommen wird. Die Unmittelbarkeit der Erfahrung spielt laut den Befragten eine entscheidende Rolle beim Empfinden von Präsenz, da die daran beteiligten Sinne eine bessere Wahrnehmung der Kommunikations-

situation ermöglichen. O'Hagan & Ashworth (2002) heben ebenfalls die Bedeutung der Unmittelbarkeit der Erfahrung für die Wahrnehmung der Situation hervor und empfehlen, neue Wege zu erforschen, um alle Sinne in das Ferndolmetschen einzubeziehen. Unter räumlicher Entfernung wird ebenfalls die Trennung zu den anderen TeilnehmerInnen verstanden, ohne die eine Kommunikation unmöglich wird. Selbst wenn eine Kommunikation möglich ist, wird sie über mehrere Geräte oder Chats gesteuert, was nach Aussage der Befragten das Entfremdungsgefühl verstärkt. Die Aufteilung der Aufmerksamkeit auf mehrere Geräte, um die Entfernung zu überwinden, führt laut Witmer & Singer (1998) und Moser-Mercer (2005a) ebenfalls zu einem Entfremdungsgefühl.

Laut den Befragten spielt der zwischenmenschliche Kontakt eine wichtige Rolle, insbesondere im Hinblick auf die Teamarbeit mit KollegInnen sowie die Interaktion mit TeilnehmerInnen, OrganisatorInnen und RednerInnen vor und nach dem Einsatz. Der Mangel an Interaktion hingegen verstärkt das Gefühl der Entfremdung. Dies bestätigt die Position von Seeber et al. (2019:301) zur Bedeutung der Teamarbeit für den Stressabbau bzw. die Steigerung der empfundenen Präsenz. Die Bedeutung der menschlichen Interaktion kommt auch beim Konsektivdolmetschen zum Ausdruck. Beim Ferndolmetschen im Konsektivmodus müssten die Befragten einen *rapport* zu den RednerInnen aufbauen, um sich präsent zu fühlen. Braun (2017:166) stellt ebenfalls fest, dass ein fehlender *rapport* die Produktionsfähigkeit der Verdolmetschung beeinträchtigen kann, was von den Befragten bestätigt wird.

Den Befragten fehlt darüber hinaus die Möglichkeit, die Reaktion oder Feedback des Publikums in Echtzeit wahrzunehmen. Wie bereits erwähnt, wurde dieses Thema auch von Lang (1978), Poyatos (1996) und Viaggio (1996) berücksichtigt. Die Befragung bestätigt, dass eine fehlende Reaktion des Publikums die Präsenz verringert und das Entfremdungsgefühl erhöht. Häufig sind die TeilnehmerInnen auf dem Bildschirm nicht zu sehen, was sich nach Ansicht der Befragten ebenfalls negativ auf die Präsenz auswirkt. Der fehlende visuelle Zugang wird in der Literatur häufig als negativer Einflussfaktor für Präsenz identifiziert, u. a. von Mouzourakis (1996; 2003; 2006), Moser-Mercer (2002; 2005a; 2005b), Rennert (2004; 2008) sowie Ziegler & Gigliobianco (2018).

Darüber hinaus stellen die Ablenkungsfaktoren laut den Befragten ein negativer Einflussfaktor für Präsenz dar, welche die Konzentration beeinträchtigen können. Besonders im Hofe-Office können diese die Illusion der Präsenz zerstören. Dies bestätigt die Untersuchungen von Witmer & Singer (1998) sowie Moser-Mercer (2005a).

Die Motivation wird u. a. von Witmer & Singer (1998:229) Moser-Mercer (2005a: 731ff.), Andres & Falk (2009:15) sowie Seeber et al. (2019:285) mit mehr oder weniger Präsenz in

Verbindung gebracht. In der Literatur wird die fehlende Motivation als Folge der geringeren Präsenz betrachtet, während die Befragten sie eher als Grund dafür identifizieren. Wenn die DolmetscherInnen unmotiviert bzw. gelangweilt sind, neigen sie nach Ansicht der Befragten zu einem stärkeren Entfremdungsgefühl.

Die Präsenz kann laut den Befragten auch vom Verhalten der TeilnehmerInnen beeinflusst werden. Dieses Thema wird in der ausgewerteten Literatur nicht berücksichtigt, wobei es in den Interviews ausführlich diskutiert wurde. Für die Steigerung der Präsenz fordern die Befragten einerseits eine aktivere Einbeziehung der DolmetscherInnen in die Kommunikation, andererseits wünschen sie sich eine stärkere Sensibilisierung aller Beteiligten für die Anforderungen der gedolmetschten Interaktion beim Ferndolmetschen. Dies könnte die Präsenz erhöhen und das oben diskutierte Gefühl der Sinnlosigkeit verringern.

In der ausgewerteten Literatur fehlt zudem eine Auseinandersetzung mit dem Dolmetschmodus bzw. seinen Auswirkungen auf die Präsenz. Aus den Befragungen ergibt sich, dass die DolmetscherInnen beim Konsekutivdolmetschen mehr Präsenz empfinden als beim Simultandolmetschen. Dies ist auch bei Vor-Ort-Einsätzen der Fall, da das Simultandolmetschen grundsätzlich eine physische Entfernung voraussetzt. Das Konsekutivdolmetschen erlaubt hingegen den Aufbau eines *rapport*, welcher die Präsenz erhöht (vgl. Braun 2017).

7. Conclusio

Aus der Datenerhebung ging hervor, dass die Themen der Präsenz und der Entfremdung den Befragten nicht bekannt waren, was die geringe Anzahl an translationswissenschaftlicher Literatur zu diesem Thema widerspiegelt. In den Interviews weisen jedoch die Befragten Gefühle von Präsenz und Entfremdung auf, indem sie sich während des Ferndolmetscheinsatzes mehr oder weniger beteiligt an bzw. ausgeschlossen von der Kommunikationssituation fühlen. Außerdem kristallisierten verschiedene Einflussfaktoren für Präsenz und Entfremdung heraus, die in der Literatur bereits betrachtet wurden. Jedoch scheinen die Befragten nicht über Präsenz und Entfremdung zu reflektieren und entwickeln nicht bewusst Strategien, um diese zu erhöhen oder zu verringern. Aus den erhobenen Daten geht hervor, dass diese Gefühle für die Befragten keine entscheidende Rolle spielen und den Erfolg der Leistung nicht signifikant beeinflussen.

In dieser Untersuchung wurden die Perspektiven und persönlichen Erfahrungen einer begrenzten Gruppe von italienischen KonferenzdolmetscherInnen analysiert. Es ergaben sich mehrere Einblicke in das Ferndolmetschen, das zu Beginn der COVID-19-Pandemie als unerwünschte Notwendigkeit angesehen wurde, aber heute, nach einer Anpassungsphase als sinnvolle Arbeitsweise betrachtet wird. Beim Ferndolmetschen können nach Ansicht der Befragten qualitativ hochwertige Leistungen erbracht werden, jedoch gibt es Raum für Verbesserungen und Investitionen, um die Bedürfnisse der FerndolmetscherInnen zu erfüllen.

In der Zusammenfassung der Ergebnisse und in der Diskussion wurden die Vor- und Nachteile des Ferndolmetschens erörtert, die sich aus der Befragung ergaben. Als Hauptvorteile können Bequemlichkeit und Kosteneffizienz identifiziert werden, während als Hauptnachteile das häufigere Auftreten technischer Probleme und die fehlende technische Assistenz vor Ort. Diese sind außerdem der Grund für die meisten psychologischen Unannehmlichkeiten, welche die Befragten teilweise empfinden. Dazu gehören Stress, Konzentrationsschwierigkeiten, leichtere Ablenkbarkeit, Einsamkeit und Hilflosigkeit.

Darüber hinaus wurden die Erfahrungen der Befragten mit Dolmetsch-Hubs untersucht. Aus der Befragung geht hervor, dass die Arbeit in Dolmetsch-Hubs technische Assistenz vor Ort gewährleistet und somit die oben genannten Gefühle verringern kann. Obwohl die technischen Probleme des Ferndolmetschens auch bei der Arbeit in Dolmetsch-Hubs vorhanden sind, stellen diese ein neutrales Arbeitsumfeld dar. Nach Ansicht der Befragten fördert dies zudem die Konzentration.

Obwohl die Diskussion über Präsenz und Entfremdung geringere Einblicke als erwartet erbrachte, können die Forschungsfragen dieser Arbeit anhand der erhobenen Daten beantwortet

werden, ohne jedoch verallgemeinerbare Antworten vorzuschlagen. Zu Beginn dieser Arbeit wurden folgende Forschungsfragen gestellt: Empfinden DolmetscherInnen ein Entfremdungsgefühl bzw. einen Mangel an Präsenz, wenn sie Ferndolmetschaufträge durchführen? Was verstehen sie unter den Begriffen Präsenz und Entfremdung? Welche Gründe sehen sie dafür? Können sich Elemente des Ferndolmetschens positiv bzw. negativ darauf auswirken?

Die erste Frage zielte darauf ab, herauszufinden, ob FerndolmetscherInnen ein Gefühl der Präsenz und der Entfremdung empfinden. In der untersuchten Stichprobe geben 50 % der DolmetscherInnen an, dass sie das Gefühl der Präsenz verstehen und erleben. Die restlichen 50 % verneinen, dieses Gefühl beim Ferndolmetschen zu empfinden. Auch in Bezug auf das Entfremdungsgefühl sind die Ergebnisse gleichmäßig verteilt. 50 % der Befragten verneinen, ein Entfremdungsgefühl wahrzunehmen, während 50 % behaupten, dies zu empfinden. Diese Hälfte argumentiert jedoch, dass das empfundene Entfremdungsgefühl sehr gering ist und nicht als ein typischer Aspekt des Ferndolmetschens bezeichnet werden könnte. Da die Ergebnisse zeigen, dass die Hälfte der DolmetscherInnen sowohl Präsenz als auch Entfremdung erleben, können weitere Untersuchungen zu diesem Thema gerechtfertigt werden.

Die zweite Forschungsfrage zielte darauf ab, die Konzepte der Präsenz und der Entfremdung näher zu erforschen. Dafür wurden die Befragten gebeten, diese Konzepte zu beschreiben. Obwohl die Befragten nicht vertraut mit der Literatur zum Thema Präsenz sind, würden sie das Konzept in den Rahmen der räumlichen Präsenz einordnen, wobei ein besonderer Schwerpunkt auf der Kategorie „presence as transportation“ liegt (s. hierzu 3.1.1). Dies bedeutet, dass die empfundene Präsenz als Ausgleich für die physische Entfernung zwischen DolmetscherInnen und TeilnehmerInnen dient. Der Rest der Stichprobe würde das Konzept der Präsenz eher als ein Gefühl größerer oder geringerer Beteiligung beschreiben. Hingegen wird das Entfremdungsgefühl hauptsächlich als „Fremdheit“ gegenüber der Kommunikationssituation, aber auch als Oberbegriff für Ablenkung und Langeweile definiert. Es wird außerdem festgestellt, dass der Begriff „Entfremdung“ zu übertrieben ist, da die DolmetscherInnen eine inhärente Rolle als VermittlerInnen spielen und sich daher nicht völlig ausgeschlossen bzw. isoliert fühlen.

Die dritte Forschungsfrage verlangte eine Reflexion über die Einflussfaktoren von Präsenz und Entfremdung. Im Laufe der Interviews kristallisierten sich mehrere Themen heraus, die in den Abschnitten 5.3 und 5.4 näher erläutert wurden. Um die Präsenz zu stärken, ist für die Befragten der Aufbau eines *rapport* mit den RednerInnen – beim Konsekutivdolmetschen – und mit den anderen TeilnehmerInnen besonders wichtig, da beim Ferndolmetschen die eingeschränkte menschliche Interaktion ein Gefühl der Unsicherheit und der Entfremdung auslöst. Der visuelle Zugang zu den RednerInnen und ihren Präsentationen sowie die Möglichkeit, die

Reaktion des Publikums in Echtzeit wahrzunehmen, wird ebenfalls als positiver Einflussfaktor betrachtet. Die Reaktion des Publikums verstärkt die Motivation und wirkt sich positiv auf die Endleistung aus. Darüber hinaus fördern ein neutraler Arbeitsplatz sowie die Arbeit in einer ablenkungsfreien Umgebung die Konzentration, wodurch die Präsenz verstärkt wird. Der letzte bemerkenswerter Einflussfaktor ist das Gefühl der Kontrolle über die Situation, welche die Präsenz positiv beeinflusst.

Die vierte Forschungsfrage fokussierte sich auf die typischen Aspekte des Ferndolmetschens, die die Präsenz negativ oder positiv beeinflussen können. Die Einrichtung eines neutralen Arbeitsplatzes scheint ohnehin das größte Bedürfnis von FerndolmetscherInnen zu sein, das aus der Befragung hervorging. Obwohl die Befragten das Arbeiten von zu Hause aus als sehr bequem empfinden und sich an diese Arbeitsweise gewöhnt haben, geben sie an, dass die vielen Ablenkungen einer häuslichen Umgebung ihre Präsenz verringern. 50 % Prozent der Befragten sind außerdem der Ansicht, dass ein Arbeitsplatz mit TechnikerInnen vor Ort das Entfremdungsgefühl verringert. Die DolmetscherInnen fühlen sich weniger einsam und die Angst bzw. der Stress, sich auf die eigenen Fähigkeiten verlassen zu müssen, wenn sie von zu Hause aus arbeiten, verringern sich. Nichtsdestotrotz äußerten jedoch nur 50 % der Befragten eine Präferenz für die Arbeit in Dolmetsch-Hubs, auch wenn dies nicht ausdrücklich gefragt wurde. Die Bequemlichkeit des Ferndolmetschens von zu Hause aus überwiegt oft die größeren technischen Schwierigkeiten, die diese Situation mit sich bringen kann.

Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu beachten, dass der Umfang dieser Untersuchung begrenzt war. Obwohl die Ergebnisse einen interessanten Einblick in die Erfahrung professioneller DolmetscherInnen mit dem Ferndolmetschen ermöglichen, können die Ergebnisse nicht verallgemeinert werden. Ihre Validität kann nur in Bezug auf diese Stichprobe angenommen werden.

Trotz des kleinen Umfangs der Stichprobe wurden die Erwartungen an diese Untersuchung erfüllt, indem die Befragung die Perspektive von DolmetscherInnen in Bezug auf das Ferndolmetschen und die Wahrnehmung von Präsenz und Entfremdung beleuchtet. Außerdem wurde eine Reihe von Einflussfaktoren identifiziert, die auch in der Literatur berücksichtigt und somit bekräftigt wurden. Die Diskussion über Präsenz und Entfremdung war weniger ausgeprägt als erwartet, da die Befragten vor den Interviews keinerlei Vorkenntnisse über die Forschung zu diesen Themen hatten. Es bleibt jedoch zu hoffen, dass die Interviews den Befragten Denkanstöße gegeben haben. Durch das Reflektieren über Präsenz und Entfremdung könnten Strategien entwickelt werden, um erstere zu verstärken bzw. letztere zu verringern.

Für künftige Forschung wird vorgeschlagen, die Untersuchung auf größere und vielfältigere Stichproben auszudehnen, um beispielsweise DolmetscherInnen mit weniger Erfahrung einzubeziehen. Es wäre außerdem wünschenswert, DolmetscherInnen in die Analyse einzubeziehen, die eine Ausbildung im Bereich Ferndolmetschen erhalten haben, beispielsweise im Laufe eines Studiums oder einer Weiterbildung. Es wäre dann ratsam, die Forschung auf bestimmte der oben genannten Einflussfaktoren zu beschränken, beispielsweise könnte mit gezielten Interviews der visuelle Zugang bzw. die Sicht beim Ferndolmetschen sowie die Rolle der menschlichen Interaktion analysiert werden.

Bibliografie

- AIIC (2000). Code for the use of new technologies in conference interpretation. https://www.staff.uni-mainz.de/fantinu/class/files/cai/aiic_code_interpreting%20technologies.pdf (Stand: 15.05.2022).
- AIIC (2018). Position on distance interpreting. <https://aiic.org/document/4837/18E-AIIC%20Position%20on%20Distance%20Interpreting.pdf> (Stand: 11.05.2022).
- AIIC (2020a). AIIC interpreter checklist: performing remote interpreting assignments from home in extremis during the COVID-19 Pandemic. <https://aiic.org/document/4845/AIIC-Interpreter-Checklist.pdf> (Stand: 15.05.2022).
- AIIC (2020b). Position paper: distance interpreting from hub, temporary guidance while measures to fight the COVID-19 pandemic are in effect and until negotiations concerning distance/remote interpreting with the UN System Organizations are concluded. <https://aiic.ch/wp-content/uploads/2020/06/aiic-un-sector-position-paper-di-from-hub-17062020.pdf> (Stand: 15.05.2022).
- AIIC Canada (2021). Distance interpreting during the pandemic: a survey of official language interpreters employed by the Federal Translation Bureau. <https://aiic.org/uploaded/web/Interpreter%20survey%20report%20FINAL.pdf> (Stand: 15.05.2022).
- AIIC Taskforce on Distance Interpreting (2019). Leitlinien der AIIC für das Ferndolmetschen (Distance Interpreting) (Version 1.0). <https://aiic.de/wp-content/uploads/2019/08/aiic-leitlinien-ferndolmetschen-20190802-2.pdf> (Stand: 15.05.2022).
- AIIC Taskforce on Distance Interpreting (2020a). TFDI newsletter: issue 1. <https://aiic.org/document/9500/20E-%20TFDI%20Newsletter.pdf> (Stand: 15.05.2022).
- AIIC Taskforce on Distance Interpreting (2020b). AIIC COVID-19 Distance Interpreting Recommendations for institutions and DI hubs. https://aiic.org/document/4839/AIIC%20Recommendations%20for%20Institutions_27.03.2020.pdf (Stand: 15.05.2022).
- AIIC Technical Committee & AIIC Taskforce on Distance Interpreting (2020). AIIC best practices for interpreters during the COVID-19 crisis. <https://aiic.org/document/4840/AIIC%20best%20practices%20for%20interpreters%20during%20the%20Covid-19%20crisis%20-%20ENG.pdf> (Stand: 15.05.2022).
- Amato, Amalia; Spinolo, Nicoletta & González Rodríguez, María Jesús (eds.) (2018). *Handbook of remote interpreting - SHIFT in orality*. Bologna: University of Bologna, Department of Interpretation and Translation.

- Andres, Dörte & Falk, Stefanie (2009). Information and communication technologies in interpreting: remote and telephone interpreting. In: Andres, Dörte & Pöllabauer, Sonja (eds.) *Spürst Du, wie der Bauch rauf-runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich*. München: Meidenbauer, 9-27.
- Argyle, Michael (1990). *Bodily communication*. 2nd ed. London/New York: Routledge.
- Braun, Sabine (2004). *Kommunikation unter widrigen Umständen? Fallstudien zu einsprachigen und gedolmetschten Videokonferenzen*. Tübingen: Narr.
- Braun, Sabine (2006). Multimedia communication technologies and their impact on interpreting. In: Carroll, Mary; Gerzymisch-Arbogast, Heidrun & Nauert, Sandra (eds.) *MuTra 2006: audiovisual translation scenarios: conference proceedings, Copenhagen, 1-5 May 2006*. [o. O.] http://www.euroconferences.info/proceedings/2006_Proceedings/2006_proceedings.html (Stand: 15.05.2022).
- Braun, Sabine (2015). Remote interpreting. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renee (eds.) *Routledge handbook of interpreting*. London/New York: Routledge, 352-367.
- 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* 107, 165-177.
- Braun, Sabine (2018). Video-mediated interpreting in legal settings in England: interpreters' perceptions in their sociopolitical context. *Translation and interpreting studies* 13 (3), 393-420.
- Braun, Sabine (2020). Technology and interpreting. In: O'Hagan, Minako (ed.) *The Routledge handbook of translation and technology*. London/New York: Routledge, 271-288.
- Braun, Sabine & Davitti, Elena (2017). Video-mediated communication. *Report 1: Characteristic features of remote discourse*, 150-157. http://www.shiftinorality.eu/en/system/files/download/REPORT%201%20_%20SHIFT_0.pdf (Stand: 15.05.2022).
- Braun, Virginia & Clarke, Victoria (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative research in psychology* 3 (2), 77-101. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa> (Stand: 15.05.2022).
- Bühler, Hildegrund (1985). Conference interpreting: a multichannel communication phenomenon. *Meta* 30 (1), 49-54. <https://doi.org/10.7202/002176ar> (Stand: 15.05.2022).
- Causo, Esteban Jose (2012). Conference interpreting with information and communication technologies: experiences from the European Commission DG Interpretation. In: Braun, Sabine & Taylor, Judith (eds.) *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Cambridge [u. a.]: Intersentia, 199-203.

- Hale, Sandra & Napier, Jemina (2013). *Research methods in interpreting: a practical resource*. London: Bloomsbury Publishing Plc.
- Havelka, Ivana (2018). *Videodolmetschen im Gesundheitswesen: Dolmetschwissenschaftliche Untersuchung eines österreichischen Pilotprojektes*. Berlin: Frank & Timme.
- Havelka, Ivana (2019). Konferenzdolmetschen ON AIR: Hubs als Knotenpunkte des RSI-Dolmetschens. *UNIVERSITAS Mitteilungsblatt* 2 (20), 18-20. https://www.universitas.org/wp-content/uploads/Universitas_220_web.pdf (Stand: 15.05.2022).
- Ijsselsteijn, Wijnand & Riva, Giuseppe (2003). Being there: the experience of presence in mediated environments. In: Davide, Fabrizio; Ijsselsteijn, Wijnand & Riva, Giuseppe (eds.) *Being there: concepts, effects and measurement of user presence in synthetic environments*, Amsterdam: IOS Press, 3-13.
- Imhof, Margarete (2010). What is going on in the mind of a listener? The cognitive psychology of listening. In: Wolvin, Andrew D. (ed.) *Listening and human communication in the 21st century*. 5th ed. Hoboken: Wiley-Blackwell, 97-126.
- International Listening Association (1995). A ILA definition of listening. *The listening post* 53, 1-5.
- International Society for Presence Research (2000). The concept of presence: explication statement. <https://ispr.info/about-presence-2/about-presence/> (Stand: 15.05.2022)
- ISO/TC 37/SC 5 Translation, interpreting and related technology (2017). ISO 20108:2017
- Jiménez Serrano, Óscar (2019). Foto fija de la interpretación simultánea remota al inicio del 2020. *Revista tradumàtica: tecnologies de la traducció* 17, 59-80. <https://revistes.uab.cat/tradumatica/article/view/n17-jimenez-serrano> (Stand: 15.05.2022).
- Koller, Myriam & Pöchhacker, Franz (2018). “The work and skills”: a profile of first-generation video remote interpreters. In: Napier, Jemina; Skinner, Robert & Braun, Sabine (eds.) *Here or there: research on interpreting via video link*. Washington: Gallaudet University Press, 89-110.
- Lang, Rainer (1978). Behavioural aspects of liaison interpreters in Papua New Guinea: some preliminary observations. In: Gerver, David & Symposium on Language Interpretation Communication (eds.) *Language interpretation and communication: proceedings of the NATO Symposium on language interpretation and communication held at the Giorgio Cini Foundation on the Isle of San Giorgio Maggiore, Venice, Italy, September 26 - October 1, 1977*. New York: Plenum Press, 231-243.
- Lester, Jessica Nina; Cho, Yonjoo & Lochmiller, Chad R. (2020). Learning to do qualitative data analysis: a starting point. *Human resource development review* 19 (1), 94-106.

- Lombard, Matthew & Ditton, Theresa B. (1997). At the heart of it all: the concept of presence. *Journal of computer-mediated communication* 3 (2), <https://doi.org/10.1111/j.1083-6101.1997.tb00072.x> (Stand: 15.05.2022).
- Lombard, Matthew; Ditton, Theresa B. & Weinstein, Lisa. (2009). Measuring presence: the Temple Presence Inventory. https://www.researchgate.net/publication/228450541_Measuring_Presence_The_Temple_Presence_Inventory (Stand: 15.05.2022).
- Lombard, Matthew; Lee, Songyi; Sun, Weimei; Xu, Kun & Yang, Hocheol (2017). Presence theory. In: Rössler, Patrick; Hoffner, Cynthia A. & Van Zoonen, Liesbet (eds.) *The international encyclopedia of media effects*. Hoboken: John Wiley & Sons. <https://doi.org/10.1002/9781118783764.wbieme0087> (Stand: 15.05.2022).
- Massaro, Dominic W.; Cohen, Michael M. & Gesi, Antoinette T. (1993). Long-term training, transfer, and retention in learning to lipread. *Perception & psychophysics* 53 (5), 549-562.
- Moser-Mercer, Barbara (2002). Situation models. The cognitive relation between interpreter, speaker and audience. In: Israël, Fortunato (ed.) *Identité, altérité, équivalence? La traduction comme relation: actes du colloque international tenu à L'ÉSIT les 24, 25 et 26 Mai 2000*. Paris: Lettres Modernes Minard, 163-180.
- Moser-Mercer, Barbara (2003). Remote interpreting: assessment of human factors and performance parameters. https://aiic.org/document/516/AIICWebzine_Summer2003_3_MOSER-MERCER_Remote_interpreting_Assessment_of_human_factors_and_performance_parameters_Original.pdf (Stand: 15.05.2022).
- Moser-Mercer, Barbara (2005a). Remote interpreting: issues of multi-sensory integration in a multilingual task. *Meta* 50 (2), 727–738. <https://doi.org/10.7202/011014ar> (Stand: 15.05.2022).
- Moser-Mercer, Barbara (2005b). Remote interpreting: the crucial role of presence. *Bulletin VALS-ASLA (Swiss association of applied linguistics)* 81, 73-97.
- Moser-Mercer, Barbara (2011). Remote interpreting. In: Gambier, Yves & Doorslaer, Luc van (eds.) *Handbook of translation studies*. Vol. 2. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 131-134.
- Mouzourakis, Panayotis (1996). Videoconferencing: techniques and challenges. *Interpreting* 1 (1), 21-38.
- Mouzourakis, Panayotis (2003). That feeling of being there: vision and presence in remote interpreting. *Communicate!* https://www.academia.edu/25852376/That_feeling_of_being_there_Vision_and_presence_in_remote_interpreting (Stand: 15.05.2022).

- Mouzourakis, Panayotis (2006). Remote interpreting: a technical perspective on recent experiments. *Interpreting: international journal of research and practice in interpreting* 8 (1), 45-66.
- Napier, Jemina; Skinner, Robert & Braun, Sabine (2018). Interpreting via video link: mapping of the field. In: Napier, Jemina; Skinner, Robert & Braun, Sabine (eds.) *Here or there: research on interpreting via video link*. Washington: Gallaudet University Press, 11-35.
- Ngulube, Patrick (2015). Qualitative data analysis and interpretation: systematic search for meaning. In: Mathipa, Elias R. & Gumbo, Mishack T. (eds.) *Addressing research challenges: making headway for developing researchers*. Noordwyk: Mosala-MASEDI Publishers & Booksellers, 131-156.
- O'Hagan, Minako & Ashworth, David (2002). *Translation-mediated communication in a digital world: facing the challenges of globalization and localization*. Clevedon/Buffalo: Multilingual Matters.
- Paneth, Eva (1957). *An investigation into conference interpreting (with special reference to the training of interpreters)*. Dissertation, University of London.
- Pöchhacker, Franz (1994). *Simultandolmetschen als komplexes Handeln*. Tübingen: Narr.
- Pöchhacker, Franz (2020). "Going video": mediality and multimodality in interpreting. In: Salaets, Heidi & Brône, Geert (eds.) *Linking up with video: perspectives on interpreting practice and research*. Amsterdam/ Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 13-45.
- Poyatos, Fernando (1996). The reality of multichannel verbal-nonverbal communication in simultaneous and consecutive interpretation. In: Poyatos, Fernando (ed.) *Nonverbal communication and translation: new perspectives and challenges in literature, interpretation and the media*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 249-282.
- Price, Erika Leeman; Pérez-Stable, Eliseo J.; Nickleach, Dana; López, Monica & Karliner, Leah S. (2011). Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters. *Patient education and counseling* 87 (2), 226-232.
- Rennert, Sylvi (2004). *Nonverbale Kommunikation und Sichtkontakt beim Simultandolmetschen*. Diplomarbeit, Universität Wien.
- Rennert, Sylvi (2008). Visual input in simultaneous interpreting. *Meta* 53 (1), 204-217. <https://doi.org/10.7202/017983ar> (Stand: 11.05.2022).
- Rennert, Sylvi (2015). Visual access. In: Pöchhacker, Franz (ed.) *Routledge encyclopedia of interpreting studies*. London: Routledge, 439-440.

- Roziner, Ilan & Schlesinger, Miriam (2010). Much ado about something remote: stress and performance in remote interpreting. *Interpreting: international journal of research and practice in interpreting* 12 (2), 214-247.
- Seeber, Kilian G.; Keller, Laura; Amos, Rhona & Hengl, Sophie (2019). Expectations vs. experience: attitudes towards video remote conference interpreting. *Interpreting: international journal of research and practice in interpreting* 21 (2), 270-304.
- Seidman, Irving (2013). *Interviewing as qualitative research: a guide for researchers in education and the social sciences*. 4. ed. New York, NY [u. a.]: Teachers College Press.
- Silverman, David (2011). *Interpreting qualitative data: a guide to the principles of qualitative research*. London: SAGE.
- UNESCO (1977). *A teleconference experiment: a report on the experimental use of the Symphonie satellite to link UNESCO headquarters in Paris with the Conference Centre in Nairobi during the nineteenth session of the General Conference, 26 October-30 November 1976*. Paris: UNESCO. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf00000025069> (Stand: 15.05.2022).
- Viaggio, Sergio (1996). Kinesics and the simultaneous interpreter: the advantages of listening with one's eyes and speaking with one's body. In: Poyatos, Fernando (ed.) *Nonverbal communication and translation: new perspectives and challenges in literature, interpretation and the media*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company, 283-293.
- Viljanmaa, Anu (2020). *Professionelle Zuhörkompetenz und Zuhörfilter beim Dialogdolmetschen*. Berlin: Frank & Timme.
- Watzlawick, Paul (1976). *How real is real? Communication, disinformation, confusion*. New York: Random House.
- Witmer, Bob G. & Singer, Michael J. (1998). Measuring presence in virtual environments: a presence questionnaire. *Presence* 7 (3), 225-240.
- Ziegler, Klaus & Gigliobianco, Sebastiano (2018). Present? Remote? Remotely present! New technological approaches to remote simultaneous conference interpreting. In: Fantinuoli, Claudio (ed.) *Interpreting and technology*. Berlin: Language Science Press, 119-139.

Interview-Transkripte

INT#1 – B1

1 Interviewerin: Innanzitutto, volevo chiederle un paio di dati anagrafici, se va bene: età e anni
2 di esperienza.

3 B1: Allora, guardi, la mia età, ho compiuto 62 anni e ho iniziato a lavorare nel 1982, quando
4 ero ancora studente alla scuola interpreti siccome avevo un ottimo profitto iniziai. Però diciamo
5 che la partita IVA ce l'ho da 35 anni, insomma sono un interprete con una grossa esperienza
6 professionale e ho sempre fatto cabina, non ho mai fatto traduzioni scritte. Molti alternano la
7 traduzione scritta alla cabina, io ho sempre lavorato bene con l'interpretazione consecutiva,
8 simultanea e lo *chuchotage*. Ho tre lingue attive, perché oltre alla lingua madre ho anche l'in-
9 glese e il francese, sono entrambe due A, e quindi ho sei combinazioni linguistiche. Poi sono
10 stato fortunato perché ho iniziato quando c'era il boom delle conferenze mediche, la medicina,
11 tutte le cose scientifiche, ho fatto tantissimi convegni nel settore medico-farmaceutico e quando
12 c'era proprio una grossa necessità di interpretazione simultanea. E da lì poi, insomma, ho fatto
13 insomma una carriera che, insomma, giudico abbastanza positiva, ecco, nel suo... nella sua
14 totalità, ecco. Sono contento di quello che ho fatto fin qua, certo.

15 Interviewerin: Benissimo. E per quanto riguarda l'interpretariato remoto, da quanto tempo si
16 occupa di interpretariato remoto?

17 B1: Allora, l'interpretariato remoto, diciamo ahimè ormai da due anni. Allora, mi ricordo che
18 l'ultima conferenza in presenza la feci proprio per un convegno organizzato dalla signora ***,
19 il SIOP, un convegno praticamente di psicopatologia a Roma, all'hotel... credo fosse l'hotel
20 Ergife, e dopodiché fu tutto bloccato per la pandemia. Allora, io lavoro da due anni con l'inter-
21 pretazione da remoto, allora, nel mese di marzo e di aprile del '19... scusi, del '20, tutto era
22 bloccato, allora, non c'era possibilità di lavorare in presenza, non c'erano convegni. Poi, da
23 maggio, ecco, ho iniziato a lavorare. Quindi, a maggio sono due anni quest'anno.

24 Interviewerin: E solitamente con che frequenza svolge questi incarichi?

25 B1: Mah, guardi, all'inizio... all'inizio erano le cose piuttosto rarefatte, però mi ricordo che nel
26 mese di luglio del 2020 ho fatto 20 giornate da remoto, pur essendo... pur essendo un mese
27 fiacco, perché lei, come sicuramente altri docenti o altri miei colleghi gliel'hanno detto, è molto
28 stagionale il nostro lavoro, l'estate c'è un po' una decrescita di impegni. Invece ho avuto un po'
29 questo boom e... molto frequentemente. Ho fatto una cosa ieri, ne farò una lunedì. Però al
30 momento stanno anche entrando cose in presenza o ibride, però dopo ne parleremo, se ha biso-
31 gno di ulteriori informazioni.

32 Interviewerin: Certo, assolutamente. Solitamente, quando interpreta da remoto, dove si svolge
33 questa attività? In casa, oppure da hub?

34 B1: No, allora, stia a sentire. Io preferisco lavorare da casa, perché in effetti non sto a Firenze,
35 sto sopra Forte dei Marmi, in collina, e quindi mi devo spostare anche con la macchina, queste
36 cose qui. Io lavoro da casa, ho il mio studio oppure mi metto accanto al modem, dove mi trovo
37 stamani, che praticamente è una sala adibita all'interpretazione da remoto. Però ho lavorato
38 spesso anche in hub, in centri dedicati con assistenza tecnica. Certo, avere un tecnico a fianco

39 è tutto un altro paio di maniche, aiuta molto il nostro lavoro, soprattutto persone qualificate
40 come i cari amici di Tecnoconference con cui collaboro da tantissimi anni ormai, ecco.

41 Interviewerin: Benissimo. E... parlando sempre delle hub di Tecnoconference, ma anche delle
42 altre nella sua esperienza, mi può descrivere un allestimento tipico?

43 B1: Mah, un allestimento tipico è così fatto: ci sono le cabine di interpretazione, allora, di solito
44 è una cabina per lingua con *retour* in italiano perché siamo in Italia, giustamente. Poi c'è la
45 postazione dei tecnici, dove hanno le console e tutte le loro strumentazioni necessarie per l'in-
46 terpretazione. E poi di solito vi sono anche questionari, come dire, un pochino più ibride, abbiamo
47 i partecipanti che sono tutti collegati da remoto, quindi si collegano tramite la piattaforma
48 Zoom, quella che poi viene data a noi per interpretare dalla cabina, e ci sono però dei relatori
49 anche talvolta presenti in sala, oppure da remoto entrambi. Questi sono un po' le situazioni
50 ibride da hub.

51 Interviewerin: Benissimo, molto interessante, grazie.

52 B1: Figurati.

53 Interviewerin: Solitamente percepisce differenze rispetto a quando lavora da casa o in hub?

54 B1: Beh, sicuramente da casa all'inizio eravamo un pochino tutti preoccupati, perché ci siamo
55 dovuti improvvisare anche tecnici, abbiamo dovuto, noi eravamo coccolati dai tecnici, anda-
56 vamo in cabina, insomma, avevamo le nostre cuffie, la nostra console, insomma, non dovevamo
57 pensare a niente, che è una grossa espressione, perché poi dovevamo interpretare, che è il grosso
58 del lavoro che è nelle nostre mani. Da casa invece abbiamo imparato ad usare il modem, ab-
59 biamo imparato la LAN e non il Wi-Fi, mettiamo il cavetto USB, e certi computer non hanno
60 più l'attacco del cavetto USB, quindi bisogna trovare computer che siano diciamo adattabili
61 diciamo alla connessione da casa... la cuffia con l'attacco USB, insomma siamo soli, nel senso
62 che dobbiamo gestire, non c'è più quell'attività, come dire, quell' *esprit de corp*, quel lavoro di
63 gruppo, questo non c'è più, perché siamo individualmente nella nostra *location*, nel nostro posto
64 da cui noi interpretiamo, e non c'è quel contatto diretto con il tecnico, non c'è il contatto visivo,
65 abbiamo sì delle chat, quando iniziamo a lavorare chiediamo una chat con il tecnico in modo
66 che possiamo interloquire nel caso vi fossero eventuali problemi, però io preferisco da hub,
67 perché c'è un'assistenza fisica del tecnico che può insomma intervenire al meglio delle sue
68 potenzialità, perché anche poi dopo lui adopera comunque anche lui una piattaforma, è colle-
69 gato al discorso del remoto anche il tecnico, però abbiamo il... l'assistenza tecnica immediata.
70 Da casa, dobbiamo fare più, insomma, fondo sulle nostre capacità tecniche, che abbiamo dovuto
71 nostro malgrado sviluppare, ahimè, ecco, recentemente. Questo sì.

72 Interviewerin: Ha citato delle chat con i tecnici. Di che chat si tratta?

73 B1: WhatsApp, WhatsApp.

74 Interviewerin: Ah, WhatsApp.

75 B1: Adesso noi lavoriamo con il computer acceso e con il cellulare. Le spiego: io lavoro spesso
76 anche per la Commissione Europea, con colleghi che poi, voglio dire, anche i contatti con i
77 colleghi a livello locale erano un pochino più limitati. Adesso, col fatto che noi possiamo inter-

78 pretare da remoto, io posso parlare con un collega che sta a Londra, con un collega da Barcel-
79 lona, quindi c'è, come dire, si è esteso molto il contatto, le collaborazioni tra colleghi, mentre
80 prima era molto più localizzato ad una zona, chiaramente ti sposti molto per il tuo operato, vai
81 all'estero, perché l'interprete è sempre in viaggio, ma col fatto che non si poteva più viaggiare,
82 potevamo contattare anche colleghi da remoto che erano disponibili, con costi inferiori perché
83 non c'erano più le spese di viaggio e di alloggio. Quindi, è cambiato un po' anche il pacchetto
84 marketing della nostra... della nostra attività. Però, ecco, posso dire questo, che in effetti, in-
85 somma, eh... sì, con WhatsApp. Però talvolta ci sono anche due chat, perché abbiamo una chat
86 col tecnico e lo *chef d'équipe*, colui che organizza l'équipe, si chiama capo interprete, lo *chef*
87 *d'équipe*. Deve contattare i vari colleghi, le varie cabine, e poi c'è la chat diretta col tuo *coéqui-*
88 *pier*, con il collega con cui lavori, per il cambio, per la turnazione. Insomma, è complicato,
89 perché stare, essere concentrati nell'interpretazione simultanea e anche controllare due chat,
90 insomma, lei studia, è il mio lavoro, sarà la sua futura professione mi auguro, gliel'auguro di
91 cuore, però è... non è così semplice, ecco, insomma, questo talvolta crea un po' di difficoltà a
92 gestire tutte queste conversazioni, insomma, anche quando c'è il cambio tra interprete e inter-
93 prete, insomma, noi non siamo vicini, diciamo, facciamo una turnazione ogni 20-30 minuti.
94 Dobbiamo tenere d'occhio praticamente il cellulare. Lei immagini, quando c'ho un americano
95 che va a tutta velocità concentrato a tradurre, devi guardare l'orario, poi devi mandare un mes-
96 saggio al collega o alla collega che hai bisogno del cambio, di solito mandiamo uno zero, così
97 facciamo molto prima, e quando la collega o il collega è pronto risponde con zero. Poi, con
98 Zoom, che è la piattaforma più utilizzata, vediamo quando spengi il microfono o quando lo
99 riaccende. Quindi, abbiamo imparato a gestire la turnazione di cabina, che è fondamentale da
100 remoto, ma questo implica, insomma, notevoli difficoltà, nel senso che non è sempre facile.
101 Però ormai, insomma, ci siamo dovuti abituare, ecco.

102 Interviewerin: Benissimo. Adesso passiamo un po' al fulcro della... dell'intervista, parlando
103 dei concetti di presenza e alienazione. Partiamo dal concetto di presenza; le mando in chat un
104 paio di definizioni, che troviamo sia nella traduttologia che nello studio sulla presenza. Viene
105 spesso descritta, appunto, come una "sensazione di essere presente con l'oratore", un *feeling of*
106 *being there*, oppure come "un'illusione percettuale di assenza di mediazione". Conosce questa
107 sensazione?

108 B1: Mah, allora, stia a sentire, allora... Il fatto di esserci, io farei un distinguo fondamentale tra
109 l'interpretazione simultanea e l'interpretazione consecutiva. È chiaro che quando lei ha accanto
110 un relatore e interpreta in consecutiva, c'è il discorso della vicinanza, della maggiore gestualità,
111 tutto il linguaggio corporeo, non verbale, che aiuta molto l'interprete a interpretare, a veicolare
112 un concetto nell'altra lingua. In simultanea, diciamo che è diverso, perché comunque da remoto
113 noi vediamo il relatore, vediamo le sue presentazioni. Non c'è più quella vicinanza immediata
114 come nell'interpretazione consecutiva, non so se mi sono espresso in modo chiaro.

115 Interviewerin: Certo.

116 B1: Sennò... no, non più di tanto, ecco. Lavorando in simultanea, questo senso di alienazione
117 rispetto al relatore non più di tanto. Poi se consideriamo le difficoltà dell'audio... per esempio,
118 noi che eravamo abituati, in cabina... vede che io sto calzando la cuffia con entrambe le orec-
119 chie. Quando interpretiamo abbiamo sempre in cabina un orecchio libero, perché? Perché per-
120 mette di ascoltare quello che diciamo noi, il primo messaggio che viene insegnato alle scuole
121 di interpretazione, e quello che dice il relatore, perché chi ascolta te sente quello che dirai tu.
122 Se tu non hai il controllo di questi due flussi, quello in arrivo e quello in uscita tuo, chiaramente
123 un po'... un po' di frastuono c'è, capito, perché noi abbiamo questa voce interna che ci permette

124 di elaborare le informazioni che riceviamo. Con la cuffia messa da entrambi i padiglioni auri-
125 colari non sentiamo noi stessi. E poi il fatto è che con la cuffia da remoto, cosa diciamo a favore
126 della cabina, non possiamo regolare i toni alti e i toni bassi. E questo, insomma, è una grossa
127 difficoltà. Questo crea veramente più che alienazione frustrazione, sì, difficoltà.

128 Interviewerin: Benissimo E... ci sono momenti però in cui si sente più presente o meno presente
129 all'interno dei vari incarichi, durante le varie mansioni svolte, oppure...?

130 B1: Intende da remoto questo?

131 Interviewerin: Sia da remoto che in loco.

132 B1: Mah, stia a sentire, chiaramente in loco è tutto un altro mondo, perché insomma vedi la
133 sala, vedi proprio quella che è la dinamica, il movimento dei partecipanti, vedi le altre cabine,
134 e interloquisci con i colleghi, mettiamo: io sono nella cabina inglese, accanto c'è la cabina
135 spagnola, mentre parla il collega io posso un po' interagire con l'altro della cabina spagnola.
136 Questo un po' non c'è più, s'è creato un modo di lavorare completamente diverso, sinceramente
137 non mi piace, mi sono dovuto adattare, ci siamo dovuti tutti adattare. Il discorso, non so, le
138 faccio un esempio molto semplice: il *coffee break*, la pausa caffè, no? Adesso, niente, abbiamo
139 il caffè qui a portata di mano, non c'è più la pausa pranzo, il parlare con i colleghi, incontrare
140 le persone... Il nostro rapporto è un rapporto lavorativo di alta comunicazione e socialità con
141 gli altri. Ci troviamo un po' a fare un po' gli operatori di *call center*, adesso, mi sento, ecco,
142 anche con altri colleghi. Questo sì, questo indubbiamente. Poi, la consecutiva è tutto un altro
143 paio di maniche, perché nella consecutiva c'è il rapporto diretto con il relatore, lo conosci,
144 ehm... ci scambi due parole... La simultanea, potrei tradurre benissimo quello che lei sta di-
145 cendo adesso in inglese o in francese, non c'è questo rapporto diretto. Sono due livelli diversi,
146 però... ripeto, ci siamo dovuti nostro malgrado adattare, ecco.

147 Interviewerin: Benissimo, ehm... Io appunto, ricerco e studio queste sensazioni. Se dovesse
148 esprimere un parere, secondo lei da cosa dipende la sensazione di maggiore o minore presenza
149 o di alienazione?

150 B1: Mah, ehm... La presenza dipende sicuramente dal fatto fisico di essere presenti, con quello
151 che comporta il contatto umano, l'empatia, il sorriso... dirsi qualcosa che, diciamo... fuoriesce
152 da quello che è il contesto lavorativo. Quando siamo da remoto questo non c'è, siamo collegati
153 con una connessione, siamo da remoto. Io credo che questa sensazione sia comune con tutti i
154 settori lavorativi, come andare in ufficio con i colleghi, non so, penso adesso una *utility* pubblica
155 oppure un ufficio privato, oppure lavorare da remoto. C'è questa sensazione di essere due per-
156 sone a distanza, ma anche il rapporto umano senza dubbio, alla fine questo lo si sente molto, il
157 rapporto con i colleghi, voglio dire, io lavoro ormai con tanti colleghi ma che non vedo ormai
158 quasi più da... da due anni, voglio dire, anche se ripeto, adesso gli incarichi da presenza stanno
159 ritornando, varie conferme di congressi grossi, medi, c'ho altre, insomma, tipo di lavori, io
160 lavoro anche molto nella moda. Per esempio, alla moda... ci sono tutte le sfilate di moda, di
161 giornalismo, tutto il *glamour* della moda... Da remoto questo non c'è più, sparisce. Sono due
162 modi completamente diversi, ma ripeto, questo è comune a tutte le altre attività lavorative, non
163 solamente all'interprete di conferenza.

164 Interviewerin: Benissimo. Passiamo alle ultime due domande dell'intervista, stiamo conclu-
165 dendo. Secondo lei, come può l'ambiente lavorativo o il posto di lavoro influenzare la presenza
166 e anche, eventualmente, l'alienazione?

167 B1: Mah, stia a sentire... Il posto lavorativo sicuramente, se tu ti trovi in un centro congressi
168 molto, diciamo... ehm... ricettivo, con delle buone strutture, ti senti... ehm... come dire, più...
169 più a proprio agio quando lavori, sei molto più sicuro, sai che avrai qualcuno che ti porta l'acqua
170 in cabina quando hai bisogno, per esempio, c'è un servizio di catering che è pronto ad ascoltarti,
171 c'è un tecnico se hai un problema con un oratore che parla distante dal microfono, ti dà più
172 audio sulla cuffia. Quando sei da solo, puoi organizzare il tuo piccolo nido, il tuo piccolo guscio
173 interpretativo secondo le tue aspettative, però eventuali imprevisti, per quanto tu sia previdente,
174 sarà sempre più difficile, insomma, gestirli e fargli fronte, credo, ecco. Questo causa quel senso
175 di frustrazione e di maggiore difficoltà nel lavoro. Non so se sono stato chiaro.

176 Interviewerin: Certo, chiarissimo, grazie. E, secondo lei, se potesse esprimersi, quali sarebbero
177 gli elementi dell'interpretariato da remoto da migliorare, anche per influire positivamente su
178 presenza e alienazione?

179 B1: Eh... Da remoto sicuramente è una battaglia persa in partenza, perché noi interpreti dob-
180 biamo sempre dire, anche a livello di associazione di categoria, insomma, eccetera, che tutti gli
181 attori devono presenziare ed esprimersi come sta facendo lei, con una cuffia microfonata e con
182 un attacco USB al computer. Ci troviamo spesso persone che parlano con la testa girata dall'al-
183 tra parte, non sul microfono del computer. Lei immagini, quando traduciamo cose talmente
184 tecniche, perché adesso l'interprete, a parte i discorsi istituzionali, perché l'inglese è più parlato,
185 viene chiamato proprio quando non... non lo so, c'è l'americano naturalizzato scozzese col
186 difetto di pronuncia, il labbro leporino... se poi parla a destra, noi non lo sentiamo. È chiaro
187 che non sentire, questo è... No, la faccio ridere, ma è successo, insomma... molto molto fru-
188 strante. Ecco, si dovrebbe trovare un modo, non so, ma questo non dipende dai tecnici, dipende
189 dalla tecnologia, avere delle cuffie dove si possano regolare gli alti e i bassi, io se voglio un
190 suono più cristallino, più ovattato, meno ovattato... con la mia cuffia, anche se c'ho l'attacco
191 USB da casa non riesco a farlo. Poi c'è il problema delle connessioni, però sono cose che esu-
192 lano dalle capacità e dalle competenze professionali dell'assistenza tecnica. Quante volte suc-
193 cede che ci sono delle connessioni che cadono, che non sono chiare, relatori che devono ripe-
194 tere... e questo, insomma, potrebbe... potrebbe migliorare molto le cose, però non so come,
195 effettivamente, credo che dipenda dall'industria delle nuove tecnologie, sicuramente an-
196 dremo... sicuramente questo lavoro qui da remoto, anche se si tornerà da presenza, io credo che
197 rimarrà non più un lavoro, sì, sempre di nicchia, ma non così di nicchia. Perché rimarrà. Perché
198 è molto più comodo, le faccio un piccolo esempio che esula un po', sono un po' logorroico per
199 default con la mia professione, mi scusi.

200 Interviewerin: Perfetto, è perfetto per questa intervista.

201 B1: Ah, è perfetto! Ecco, volevo dire, qui esula, no, voglio dire, perché, voglio dire... da soli,
202 puoi fare, ma se c'è qualcuno che ti aiuta, che ti sostiene, il lavoro viene fatto molto meglio,
203 però, insomma, credo che non dipenda, dipenda proprio dalla nuova tecnologia, da questa nuova
204 industria che deve sicuramente potenziare questa modalità perché rimarrà. Perché, voglio dire,
205 non spostarsi, voglio dire, non ci sono le spese di viaggio, non c'è la spesa di sistemazione
206 alberghiera. Per riunioni piccole, i sindacati a Bruxelles, 20 persone, noi lavoriamo tantissimo.
207 Addirittura hanno acquistato loro la piattaforma Zoom, senza il supporto tecnico c'è una per-
208 sona che impara e lavoriamo così, però è molto più pratico, poi un piccolo, diciamo, come dire,
209 ritorno anche a livello economico, perché siamo tutti in una professione liberale, insomma, è
210 anche un fatto di proventi, di rincari. Da remoto si riescono a fare anche due o tre riunioni al
211 giorno. In presenza questo, sì, può essere possibile, ma non sempre. È successo con dei colleghi

212 di essere presenti in due riunioni contemporaneamente con due computer, passare da una lingua
213 all'altra. Questo aumenta molto il fatturato, da presenza non sarebbe stato possibile. Come vedi,
214 ci sono pro e contro. I primi lavori in presenza, quando mi chiamavano in presenza, dovevo
215 guidare, prendere la macchina, il traffico... Qui è molto immediato. Però questo, ripeto, è co-
216 mune a tutti i settori lavorativi, non solamente all'interpretazione da remoto. Però credo, se
217 vogliamo migliorare l'interpretazione da remoto spetta all'industria delle grandi telecomunica-
218 zioni potenziare questa modalità. Sicuramente.

219 Interviewerin: Benissimo, allora, l'intervista sarebbe conclusa, ma se ci tiene ad aggiungere
220 qualcosa, prego.

221 B1: Mh... No, non ho niente, penso di aver detto più di quello che avrei dovuto dire, perché
222 insomma, sono spaziatto da un argomento all'altro, però penso di essere stato utile. Dobbiamo
223 comunque ringraziare queste nuove tecnologie, perché noi eravamo disperati all'inizio, sta-
224 vamo pensando, io non ho mai insegnato alle scuole di interpretazione anche se ho avuto varie
225 richieste, perché ho lavorato sempre molto con la libera professione, però stavo pensando di
226 accettare qualche proposta di insegnamento, qualche cattedra, perché non si lavorava più. Gra-
227 zie a queste nuove tecnologie, insomma, abbiamo ripreso a lavorare e speriamo... però, anch'io
228 caldamente mi auguro che si possa ritornare, insomma, a lavorare come si lavorava un tempo,
229 insomma, tutta la parte bella del nostro lavoro, i viaggi, voglio dire, i viaggi all'estero... in-
230 somma, ho delle esperienze lavorative molto, molto *rewarding*, quindi mi piacerebbe rifare
231 altrettanto, ecco. Speriamo di uscire da questa modalità *call center* e tornare alla nostra vera
232 attività per cui noi tutti abbiamo studiato e lei sta studiando, si sta laureando a breve. Grazie
233 comunque del suo tempo, è stato un piacere conoscerla, Matilde.

234 Interviewerin: Grazie a lei!

INT #2 – B2

- 1 Interviewerin: Innanzitutto le volevo chiedere un paio di dati anagrafici per la statistica, quindi,
2 se è d'accordo, età, anni di esperienza e combinazione linguistica.
- 3 B2: Ahh... Allora... Età... dovrei avere all'anagrafe 48 anni. Quindi... nat* 6 marzo 1974,
4 anni di esperienza... Ho iniziato a professare... ehm... attorno al '97-'98, ancora prima... un
5 po' prima della laurea... ehm... Combinazione linguistica, questa è fantastica... Perché, com-
6 binazione linguistica... mettiamo... ehm... tedesco e inglese. Ehm... In e verso in tutte e due,
7 quindi secondo... ehm... diciamo, le regole europee sono inglese e tedesco in B.
- 8 Interviewerin: Benissimo. Perfetto, la ringrazio. Allora, passiamo alle vere e proprie domande.
9 Da quanto tempo si occupa di interpretariato remoto? E con che frequenza svolge incarichi di
10 questo tipo?
- 11 B2: Dalla pandemia, quindi, dal 2020... ehm... con che frequenza... mmh... diciamo, durante
12 la pandemia avevo incarichi praticamente ogni mese, adesso con il post pandemia... ehm... più
13 diradati e più in presenza.
- 14 Interviewerin: Benissimo. Come è iniziata l'esperienza con l'interpretariato remoto?
- 15 B2: In maniera traumatica. Perché abbiamo un po' come tutti gli altri interpreti, abbiamo tutti...
16 c'è stato richiesto dalle agenzie di ehm... fare dei corsi, uno era stato fatto dalla mia associa-
17 zione, l'Assitig, e... poi... abbiamo fatto anche quello su Kudo, quindi... poi ci siamo tutti più
18 o meno specializzati in Kudo... ehm... abbiamo, c'è stata fatta della formazione, diciamo, nei
19 primi... ehm... programmi, che comunque avevano tantissimi *bug* all'inizio... quindi... con
20 una rete che reggeva molto meno i programmi di quella di adesso, okay? E con un'esperienza
21 molto inferiore, cioè, normalmente l'interprete si siede, fa tutto il tecnico, e in quel caso l'in-
22 terprete si è trovato a fare da tecnico.
- 23 Interviewerin: Capisco. E solitamente da dove svolge questa attività, principalmente da casa o
24 da hub specializzate?
- 25 B2: Allora. Ehm... mi sono trovata a svolgerlo da casa. Mi sono trovata a svolgerlo da casa di
26 colleghi che per ovviare al fatto di non avere il tecnico a disposizione ci siamo ritrovati in due
27 in maniera da avere comunque due computer, due canali, quindi sempre un canale *spare* e ma-
28 gari l'altro... uno faceva da tecnico all'altro al momento che c'era un problema più o meno di
29 natura tecnica. Ehm... poi, anche in hub specializzati.
- 30 Interviewerin: Benissimo. E parlando sempre di hub, mi può raccontare la sua esperienza con
31 le hub specializzate e in particolar modo descrivere il loro allestimento?
- 32 B2: Okay. Allora, l'hub specializzato praticamente funziona come la cabina, come se tu fossi
33 nella cabina di regia... ehm... di un evento. Quindi, non hai il contatto diretto con il pubblico,
34 la sala e tutto quanto. Tu vieni mess* in una stanza, da solo o con il collega, questo rispetto al
35 tipo di lavoro che vai a svolgere, e... ehm... ti comporti esattamente come uno si comporta in
36 cabina... ehm... l'unica, cioè, la cosa buona, non l'unica, l'unica è un parolone, perché in realtà
37 la differenza è che se c'è un qualsiasi problema, di rete, di suono, di input, di canale... c'è un
38 tecnico e quindi il concabina, generalmente in caso di simultanea, va a chiamare il tecnico che
39 poi ripristina la situazione. In caso di essere da soli o in consecutiva, uno lascia un attimo il

40 microfono, allerta il primo tecnico a disposizione, generalmente nell'hub in cui ho lavorato,
41 ogni... c'erano delle divisioni per gruppi di sale, quindi ogni gruppo di sale aveva un tecnico,
42 e quindi sapevamo dove trovarlo e gli si diceva "Guarda che lì c'è un problema, non stiamo
43 sentendo..."

44 Interviewerin: E invece, per esempio, per quanto riguarda schermi, inquadrature... Mi sa dire
45 qualcosa?

46 B2: Ah, allora... Lo schermo e l'inquadratura sono, nell'hub, posizionati ad hoc dai tecnici che
47 comunque collaborano e sistemano la situazione in remoto. Quindi, sicuramente si vedeva
48 molto meglio, sicuramente le persone erano preparate, erano microfonate nella maniera cor-
49 retta, ehm... anche se si collegavano da casa si vede che gli era stato fornito un briefing, cosa
50 che invece nel... ehm... nella connessione remota pura e semplice delle volte manca. Io ho
51 avuto gente che mi si connetteva... non lo so, dal treno, dalla jeep mentre erano in mezzo alla
52 giungla quando facevo l'antiterrorismo, oppure gente che parlava con l'audio ambientale... Li
53 probabilmente gli era stato detto già da prima di usare tutte quelle accortezze tipo, di non usare
54 l'audio ambientale, di essere microfonati... ehm... di collegarsi due secondi prima, giusto per
55 provare la connessione... ehm... gli si chiedeva un *soundcheck*, allora, io in questo devo dire
56 che, nonostante io faccia collegamento remoto da casa, ehm... c'è un'agenzia belga alla quale
57 mi appoggio che invece fa tutto ciò, cioè quindi ti fa collegare due secondi prima, ti fa il *soun-*
58 *dcheck*, fa il *soundcheck* ai partecipanti e tutto quanto, però rispetto all'hub, che se tu non senti,
59 il microfono non funziona, si piglia e si cambia un cavo, quando tu sei a casa da solo, nonostante
60 tu abbia di là dei tecnici che fanno il *soundcheck*, che fanno tutto, poi sei con le tue forze, cioè,
61 quindi... se il programma quel giorno non ti vuole girare... ehm... allora devi prendere che
62 cosa? Due computer, ma chi ce li ha in casa? Cioè, probabilmente sì, computer, tablet, l'ultima
63 spiaggia il telefono... Io mi sono trovata a fare interpretariato da remoto... dal telefono! Cioè,
64 perché non stava funzionando niente. Quindi... ehm... prendo il relais, non prendo il relais...
65 Cioè, ovviamente nell'hub, anche la situazione del relais esiste il tecnico, è lui che ti mette il
66 relais. Non ti funziona il relais in casa, prega di conoscere tutte le lingue in cui stanno parlando
67 in quel meeting.

68 Interviewerin: Benissimo, grazie. E... secondo la sua percezione, percepisce delle differenze, a
69 parte quelle tecniche, quando svolge interpretariato remoto da casa o in hub? Facendo riferi-
70 mento ad altri aspetti.

71 B2: Come... pulizia del suono? Ehm... sì, cioè, se ne occupa sempre un altro, quindi quella
72 persona è concentrata perché quelle cose vadano bene. Io, di mio, che ne so se il suono è pulito,
73 sporco, dovrei avere un'altra persona che con un ricevitore mi fa il *soundcheck* come si fa, per
74 esempio come fanno i tecnici del suono ai concerti.

75 Interviewerin: Va bene, grazie. Benissimo, allora adesso arriviamo... Grazie delle considera-
76 zioni. Arriviamo un attimo al fulcro della... della mia intervista. Adesso le mando in chat un
77 paio di brevi definizioni del concetto di presenza. E... le chiederei di... ehm... dirmi se cono-
78 sce, se ha presente questa sensazione, se le capita mai, e cosa ne pensa.

79 B2: Allora... *feeling of being there*, eh, non ho letto la seconda. Aspetta aspetta aspetta
80 aspetta... devo mettere in chat. Oh... là. Fammi vedere. *Feeling of being there*, okay, perceptual
81 illusion of nonmeditation.

82 Interviewerin: Nonmediation, esatto.

83 B2: Nonmediation.

84 Interviewerin: Quindi, la sensazione che non sia presente il mezzo che veicola l'interpretazione,
85 in questo caso.

86 B2: Certo, se tu lo fai da casa, c'è quindi... come se non fosse, cioè... come se tu lo facessi un
87 po' per te stesso. Ehm... Mah, io cioè, allora... La prima secondo me è molto calzante, perché...
88 cioè... te non sei concentrato sul tuo lavoro, cioè, in quel momento... c'è il figliolo che gira,
89 ehm... c'è... ti accorgi della macchia sul televisore, cioè, se sei in un salotto... oppure, ti ac-
90 corgi di varie cose... per esempio, come in questo momento... [Richiama il/la figlio/a] Cioè,
91 quindi, succedono tutte quelle cose per cui... ehm... insomma, non ci sono, cioè, non sei lì nella
92 situazione. Okay? Cioè, non sei... non... non ti stai occupando della mediazione. Cioè... è...
93 è... sei ancora, sei fin troppo distratto dalla situazione intorno a te, perché comunque sei a casa,
94 quindi, la sensazione è che questi stanno parlando... Speriamo finiscano presto perché sincera-
95 mente, di cosa stanno parlando... Se già è difficile immedesimarsi da una cabina, immaginati
96 quando è difficile immedesimarsi se tu fai un interpretariato a casa, okay?

97 Interviewerin: Certo, grazie mille. Spesso, poi, al concetto di presenza viene anche associato il
98 concetto di alienazione, che viene descritto come un sentimento soggettivo che porta a sentirsi
99 estraniati, quindi... esclusi dalla situazione comunicativa. E anche questo, si riconosce in que-
100 sto? Che cosa ne pensa?

101 B2: No. No, questo no, perché... Uno... ehm... Cerca sempre di essere presente. Anzi, io mi
102 ricordo molto bene che durante una... discussione molto accesa con un sindacalista... ehm...
103 cioè, quindi, c'era questo sindacalista francese che stava... cioè... che stava... che, che, che...
104 stava proprio difendendo la sua posizione... Ora, è vero che io francese non ce l'ho diretto, però
105 in quel caso lì mi faceva molto più gioco prenderlo diretto che altro. Quindi, lo presi diretto
106 perché era molto rapida la cosa, non potevo aspettare il collega che me lo traducesse in inglese,
107 e al momento che l'ho preso diretto, l'ho tradotto in italiano diretto, e questa era una persona
108 che era molto... presa dal discorso. E mi sono arrivati poi, per WhatsApp, tramite la mia collega
109 che conosceva... ehm... le persone che stavano parlando, per avere già avuto quel cliente prima,
110 mi sono arrivati complimenti dalla sindacalista italiana che c'era proprio scritto "Dì a [Nome
111 dell'intervistato/a] complimenti di aver reso in maniera così viva le istanze del nostro collega
112 francese, ecco. Mh... no, cioè, la sensazione che comunque tu sei lì e devi dare il massimo in
113 ogni situazione. E certamente, cioè, sei deconcentrato, cioè, come dire... gli... i fattori di de-
114 concentrazione sono molti di più se tu non sei in un ambiente di lavoro, e questo penso che sia
115 un po' così per tutti i nostri colleghi e anche per tutti i lavori.

116 Interviewerin: Benissimo, grazie mille. Okay, quindi abbiamo parlato di queste sensazioni e
117 anche di come si manifestano, perché mi ha raccontato anche come si manifestano. Però, se-
118 condo la sua idea, da cosa possono dipendere, oltre alla non presenza fisica?

119 B2: Mah, fondamentalmente da... Allora, fondamentalmente secondo me dal fatto che noi in-
120 terpreti poi ci occupiamo di cose che non fanno necessariamente parte del nostro vissuto.
121 Quindi, ehm... Noi ci interessiamo di quel campo, di quell'altro, perché un po' dobbiamo inte-
122 ressarci, ma non perché noi viviamo in quell'azienda, siamo in quell'azienda... ehm... È una
123 qualità di immedesimazione che ovviamente se tu non sei presente, fisicamente presente, poi
124 un po' si va secondo me... si va a perdere, perché, per la serie, okay, sì, questi stanno discu-
125 tendo, però io, fra poco m'escono i figlioli, fra poco questi tornano a casa, ma che me ne frega,

126 cioè, di questi qui che stanno discutendo di come si ritorna a lavorare, o di quelle che sono le
127 regole HS, ecco. È un po' secondo me... il fatto che noi non siamo specializzati in un ambito.
128 Siamo degli esperti linguisti, l'ambito viene dopo. Quindi, il non essere una condizione di la-
129 voro ci porta magari ad essere ancora più distaccati, cosa che non fa sempre bene all'interpre-
130 tazione.

131 Interviewerin: Cosa intende con questo?

132 B2: Che l'interprete funziona se mostra empatia con l'oratore, nel bene e nel male. Quindi non
133 c'è lo scambio che ci può già essere, anche se molto falsato, in presenza di una cabina. Non
134 parliamo poi della consecutiva, cioè, noi comunque dobbiamo cercare anche di respirare quello
135 che c'è attorno a noi, non possiamo pensare di essere empatici quando la distanza fra noi e
136 l'oratore è due schermi, un *jet-lag*, ehm... insomma, si aumentano i fattori di distanza, e poi
137 alla fine si rischia di non essere efficaci perché non ci si è immedesimati, ecco. Ho risposto?

138 Interviewerin: Certo, assolutamente. Benissimo. E... adesso siamo alle ultime domande. Le
139 chiedo ancora se c'è qualcosa che la aiuta a sentirsi più presente, più *empathic**, più *immedesi-*
140 *mat** all'interno della situazione comunicativa.

141 B2: E... quando sono in hub, quando sono in... diciamo in remoto? Oppure quando sono dentro
142 la situazione comunicativa?

143 Interviewerin: Principalmente in remoto e da hub. Però se vuole aggiungere qualcosa...

144 B2: In remoto. In remoto... Mhh... In remoto... mh... Fissare molto lo schermo in maniera da
145 essere lì. Cioè, di pensare di essere lì. In hub sei già un attimino più concentrato, perché sei in
146 una situazione che vedi che stai lavorando. In presenza ti aiuta tutto, cioè, da... dalla forma del
147 cartellino che ti metti, dai colori che sono stati utilizzati nel cartellino, fino diciamo a... ehm...
148 all'ambientazione, al luogo, a... cioè, anche a come gira il sole, cioè... in presenza ti aiuta tutto.
149 E... da remoto, bisogna fare uno sforzo di concentrazione di essere lì, però che cosa ti vedi, uno
150 schermo diviso in quattro o cinque in cui uno è, c'ha lo sfondo dello sgabuzzino, l'altro c'ha il
151 letto col peluche, l'altro ha messo lo schermo finto quindi c'ha New York, quell'altra ancora
152 ha messo un altro schermo finto e ha messo tutto, diciamo, bianchiccio, *blurred*, confuso, no?
153 Quindi fai anche fatica a capire questi che stanno facendo, se ognuno poi si porta dietro anche
154 la sua situazione personale... Cioè, è... quando sei in situazione lavorativa siamo tutti in situa-
155 zione lavorativa. Questi, qui, invece, sei in una situazione personale in cui la situazione lavora-
156 tiva... fa un'incursione e... che si porta dietro le altre quattro o cinque situazioni personali di
157 chi vedi nello schermo. E questo non aiuta, cioè, questo distrae, cioè, se avessero tutti uno
158 sfondo con magari, non lo so, sipario rosso? Oppure uno sfondo con il nome dell'azienda? Beh,
159 allora, magari... Ma lì, eh, confonde, perché magari... il capo c'ha lo sfondo della sua cucina,
160 perché se lo può permettere perché è il capo, perché nessuno andrà a rompergli le scatole o a
161 prenderlo in giro che c'ha lo sfondo della cucina che è il capo. La segretaria no, la segretaria
162 c'ha lo sfondo di New York [ride] perché deve darsi un tono, quindi fai anche fatica a capire i
163 ruoli delle persone, rischi di maltrattare il capo e di trattare come capo la segretaria [ride].

164 Interviewerin: Grazie mille, perfetto, benissimo. Invece, per quanto riguarda proprio il posto di
165 lavoro, la postazione o l'ambiente lavorativo, come possono influenzare secondo lei la presenza
166 e l'alienazione?

167 B2: Uff... Eh... La postazione, mah, la postazione deve essere di lavoro, cioè, io non posso
168 lavorare sul tavolo dove la mi figliola viene, mi porta via una matita perché deve fare i compiti,
169 okay? Oppure... sul tavolo di cucina, dove prima di metterci il computer devo dargli la pulita,
170 cioè, la postazione deve essere di lavoro e fatta apposta per quello. Quindi... ehm... la posta-
171 zione di lavoro è una postazione neutra che ti porta a concentrarti sul lavoro. Se io in hub c'ho
172 davanti lo schermo grande, che mi mostra i partecipanti... Eh, questa è già un'altra cosa, ma se
173 io devo vedere i partecipanti al meeting nello schermettino mio del computer, e poi mi ritrovo
174 addirittura la televisione davanti, c'è il gatto che mi passa sui tasti e tutto quanto... quello lì già
175 me lo influenza male, per non parlare della vicina che, molto gentilmente perché ti ha sentito
176 parlare in casa, ti suona per sapere come stai, cioè... [ride].

177 Interviewerin: [Ride]

178 B2: È successo.

179 Interviewerin: Ci credo, purtroppo. Benissimo. E... perfetto. E se potesse esprimere un parere
180 anche utopico, che cosa vorrebbe, quali elementi dell'interpretariato remoto vorrebbe che cam-
181 biassero, che fossero migliorati, per migliorare anche la presenza?

182 B2: Allora. Remoto, mah, intanto un po' più di comprensione verso l'interprete, allora, in Ger-
183 mania l'interpretariato remoto mi dicevano dei miei colleghi che operano lì, costa 20% in più
184 perché è uno sforzo in più per l'interprete. Quindi, che venisse riconosciuto il fatto che l'inter-
185 pretariato remoto non è un interpretariato che non funziona e quindi viene svalutato. È un in-
186 terpretariato in cui per avere un'ottima resa ci vuole più sforzo. Uno, numero uno. Ehm... Nu-
187 mero due, l'interpretariato da hub, beh, quello lì già è un costo ulteriore perché viene fatto...
188 viene... come dire, scelto da aziende che di per sé vogliono un'ottima resa, quindi si sono presi
189 a carico l'idea... ehm... io spererei sempre meno interpretariato da casa, cioè, o in hub o in
190 presenza. Cioè, se l'hub me lo metti sotto casa, io ho un altro che si piglia le responsabilità e
191 son ben contenta. Ehm... L'interpretariato da casa, sì, può essere comodo perché magari tu stai
192 facendo una cosa, poi apri la tua finestra del computer e subito passi nell'altra situazione. Però,
193 mettilo una volta, due volte, tre volte, fai quattro passaggi al giorno... diventa alienante, cioè,
194 l'essere umano ha bisogno anche un attimo di muoversi, anche perché, come facciamo noi a
195 riferire quelle che sono le idee, le emozioni... ehm... di altre persone se poi noi le persone non
196 le incontriamo?

197 Interviewerin: Va benissimo, perfetto. Allora, l'intervista sarebbe conclusa, se vuole aggiun-
198 gere altro può farlo, sennò la lascio andare.

199 B2: No, devo andare.

INT #3 – B3

- 1 Interviewerin: Allora, intanto per iniziare, se le va bene, le... ti chiederei gli anni di esperienza
2 come interprete e la combinazione linguistica.
- 3 B3: Eh... quanti anni... sai che non mi ricordo... mah, circa dieci.
- 4 Interviewerin: Circa dieci, perfetto.
- 5 B3: Mh-mh. Allora... la combinazione, anzi le combinazioni linguistiche sono cinese italiano
6 e cinese inglese.
- 7 Interviewerin: Perfetto. Invece la sua... l'età anagrafica, se non è un problema?
- 8 B3: Eh... Cosa devo dirti, indirizzo, tutto?
- 9 Interviewerin: No no, semplicemente l'età, per una statistica...
10
- 11 B3: L'età. Ah no, scusa, non avevo sentito. Eh... 54.
- 12 Interviewerin: Perfetto. Benissimo, allora passiamo alla prima domanda.
- 13 B3: Okay.
- 14 Interviewerin: Da quanto tempo ti occupi di interpretariato remoto, e con che frequenza?
- 15 B3: Remoto diciamo... soprattutto questi due anni. Frequenza... mh... boh, ma tu... ehm...
16 con remoto intendi anche quando lavoro, quando vado in qualche agenzia, come hub?
- 17 Interviewerin: Sì, esattamente. Entrambe.
- 18 B3: Allora... diciamo... in media fai boh, tre volte al mese, tre quattro volte.
- 19 Interviewerin: Benissimo. Quindi, solitamente fai più interpretariato remoto da casa o da hub?
- 20 B3: No, da hub.
- 21 Interviewerin: Da hub.
- 22 B3: [Annuisce]
- 23 Interviewerin: Allora se ti va mi puoi descrivere l'allestimento, come sono fatte dal punto di
24 vista tecnico e fisico, queste hub?
- 25 B3: Allora, di solito... mh... ci sono sempre due tecnici, loro stanno in una stanza e io, con...
26 con un altro collega o un'altra collega stiamo in un'altra stanza. Quindi, nella stanza dei tecnici
27 c'è tutto... tutto un set, quello standard... Poi noi abbiamo solo due console, quelle standard.
- 28 Interviewerin: Okay. Per quanto riguarda invece gli schermi?

29 B3: Schermi... abbiamo uno schermo per due... mh... di solito sullo schermo vediamo l'elenco
30 dei partecipanti, così vediamo anche chi alza la mano, chi sta parlando, e poi... mh... se c'è...
31 se... se c'è anche la parte fisica, quindi nel senso il cliente finale, se ci sono i partecipanti in un
32 luogo fisico, vediamo anche quel luogo, e poi soprattutto la parte principale sullo schermo, e
33 vediamo le slide di presentazione.

34 Interviewerin: Perfetto, quindi vede tutto su un unico schermo?

35 B3: Sì sì.

36 Interviewerin: Benissimo, grazie mille.

37 B3: Prego.

38 Interviewerin: Ad esclusione delle differenze tecniche, percepisci delle differenze tra quando
39 lavori da casa in remoto o da quando lavori in hub?

40 B3: In realtà come anche ho detto a *** quando mi ha chiesto di questa cosa... ehm... gli ho
41 detto forse diversamente da tanti colleghi, io in questi due anni ho fatto pochissimo da casa, in
42 totale avrò fatto boh, cinque o sei volte, usando sempre Zoom.

43 Interviewerin: E qual è stata la sua impressione quando... paragonando le diverse modalità?

44 B3: Eh... Lì... Non essendoci i tecnici a fianco, quindi succedesse qualsiasi cosa, soprattutto
45 alla qualità dell'audio eccetera... e io non posso gestire, no, ovviamente non dipende da me e
46 quindi... non è una cosa... immediata, nel senso quando vado, quando lavoro lì, a questo hub,
47 se succedesse qualsiasi cosa... eh... apro la porta, entro nell'altra stanza, dico ai tecnici... E poi
48 comunque loro hanno anche almeno una linea di backup, e quindi lo sanno, quindi, anche senza
49 bisogno che glielo dica io... mh... invece da casa, se ci sono rumori, se non sento bene, devo
50 scrivere, chat, se qualcuno legge... eh... sistema, quindi passa un po' di tempo.

51 Interviewerin: Ho capito, grazie mille. Adesso passiamo un po' al fulcro della tesi che sto scri-
52 vendo. Le mando in chat due brevissime definizioni di uno dei concetti che sto ricercando,
53 quello di presenza, così almeno... può vedere come è stata definita sia negli studi traduttologici
54 che nello studio sulla presenza. Conosce questa sensazione? Che cosa significa per te essere
55 presente durante l'interpretazione?

56 B3: Ma questo... mh... cioè stai parlando della differenza tra in presenza, da remoto, o da
57 remoto avere questa sensazione?

58 Interviewerin: Esatto, da remoto avere questa sensazione che dà l'illusione di essere con i par-
59 tecipanti oppure di trovarsi nella situazione.

60 B3: No, no, zero.

61 Interviewerin: In cosa, in che senso?

62 B3: No, che... mh... non so come spiegarti, non mi è mai venuta questa illusione, o questa
63 sensazione, so benissimo di essere in remoto e anzi, anche con partecipanti, ognuno... è in un
64 luogo, quindi... Non ho, non ho questa sensazione di essere presente o... No.

65 Interviewerin: Okay, e questo qua soltanto da remoto o anche... anche effettivamente quando
66 è in presenza a svolgere incarichi?

67 B3: In presenza... Mh...

68 Interviewerin: Quello che voglio chiedere è: si sente, ti senti distaccata anche durante l'inter-
69 pretazione in loco o soltanto durante quella effettivamente da remoto?

70 B3: Tu dici staccata nel senso, cioè, non sentirmi parte dei partecipanti, non parte dell'evento?

71 Interviewerin: Esatto, consapevole di esserlo.

72 B3: Allora, sì sì, anche in presenza, siccome faccio soprattutto simultanea, quindi sono sempre
73 chiusa in una cabina, fisicamente staccata dagli altri partecipanti, quindi anche in presenza.

74 Interviewerin: Perfetto, grazie.

75 B3: Prego.

76 Interviewerin: Un secondo concetto che sto ricercando viene spesso associato al concetto di
77 presenza ed è quello di alienazione, ovvero la sensazione di sentirsi estraneo alla situazione
78 specialmente nell'interpretariato a distanza. E invece, la sensazione di alienazione la sperimenti
79 mai, la conosci...

80 B3: Mh... nel senso di sentirmi un'estranea, in quel senso?

81 Interviewerin: Nel senso di sentirsi esclusi, così viene definita rispetto alla situazione.

82 B3: Ma... esclusa... in che senso? Cioè da quale punto di vista?

83

84 Interviewerin: Eh... Dal punto di vista, ad esempio, essendo un'interpretazione da remoto...
85 ehm... È la sensazione che fa sì che gli interpreti si sentano... meno partecipi rispetto a
86 quando... a quanto possono essere in presenza.

87 B3: Mh... sinceramente, non ho sentito tanta differenza. Forse... forse è in qualche modo legato
88 a quello che ho detto prima...

89 Interviewerin: Certo, sicuramente.

90 B3: Anche in presenza, non mi sento esclusa ma non mi sento neanche parte dei partecipanti.
91 Mi sento comunque staccata anche perché il lavoro... eh... richiede una certa... mh... concen-
92 trazione, no? Quindi... no, da questo punto di vista... mh... nessuna differenza.

93 Interviewerin: Quindi... lei ha... scusa, mi confondo con il lei e con il tu [ride]. Hai parlato di
94 concentrazione. Quindi, può dire di sentirsi concentrata anche durante l'interpretazione da re-
95 moto?

96 B3: Sì, sì, sì. E... anche perché... per... mh... per la mia scelta, no? Quindi, faccio soprattutto
 97 le cose molto tecniche, e quindi o in presenza o da remoto comunque richiede una tale concen-
 98 trazione. Anzi, forse da remoto ancora di più.

99 Interviewerin: Ancora più concentrata.

100 B3: Sì, perché da remoto tante cose sono preregistrate, e quindi tanti relatori, diversamente da
 101 quando... quando sei in presenza, che almeno una parte dei... degli... mh... gli interventi dei
 102 relatori parlano, e invece da remoto tanti leggono. E quindi... e quando leggono, e quando
 103 parlano... sono completamente due cose diverse, quando leggono è relativamente più difficile,
 104 richiede più concentrazione.

105 Interviewerin: Ho capito, grazie. Benissimo, quindi abbiamo parlato della presenza, questa do-
 106 manda la saltiamo perché era collegata a quella di prima... E... e quindi se dovessi fare una...
 107 una valutazione, da cosa, per i colleghi che effettivamente si sentono più o meno presenti, da
 108 cosa dipende secondo te la sensazione di presenza?

109 B3: Tu dici... anche in remoto, comunque, mi sento in qualche modo abbastanza... presente,
 110 in presenza, in questo senso?

111 Interviewerin: Esatto, esatto.

112 B3: Mh... se ci penso, forse, forse principalmente viene dal fatto, proprio quello che ho detto
 113 prima, alla... che richiede la concentrazione, quindi, se sono in presenza sono talmente concen-
 114 trata, da remoto sono talmente concentrata, quindi questo aspetto in presenza o da remoto non...
 115 non posso dire non me ne accorgo, me ne accorgo, però... non mi fa differenza.

116 Interviewerin: Okay, grazie.

117 Interviewerin: E... adesso arriviamo alle ultime due domande e parliamo della postazione di
 118 lavoro e dell'ambiente lavorativo. Come può secondo te l'ambiente lavorativo e la postazione
 119 influenzare la sensazione di presenza e la sensazione di alienazione? C'è un modo in cui può
 120 farlo?

121 B3: Quindi... tu dici, da remoto e come ambiente può fare sentire di più o meno in presenza?
 122 In questo senso?

123 Interviewerin: Esatto, se secondo te è possibile, in caso se c'è un modo...

124 B3: Secondo me... la maggior parte io ho lavorato in un hub, quindi comunque in un ufficio,
 125 quindi anche per questo non ho sentito tanta differenza, quindi la differenza è stare chiusa in un
 126 box o stare chiusa in una stanza, anzi in una stanza è molto meglio, e... siccome ho lavorato
 127 pochissime volte da casa... da casa... sì, si sente la differenza, no, perché ambiente non è quello
 128 lavorativo e... si sente la differenza, però siccome ho fatto così poche volte, quindi...

129 Interviewerin: Quindi principalmente è secondo te perché rispecchia un ambiente di lavoro? Ho
 130 capito bene?

131 B3: Sì, sì sì. Se vuoi, la differenza è spesso, se si tratta di una conferenza, in presenza ci son
132 tante cabine, e quindi vedo gli altri interpreti, invece in questo... a questo hub vedo sempre io
133 e un collega. Questa è l'unica differenza.

134 Interviewerin: Okay, benissimo. Perfetto, allora... Va bene, avremmo finito, non so se vuole...

135 B3: Ah, così breve!

136 Interviewerin: Sì, sì sì, erano più domande però comunque dipende anche dalle risposte prece-
137 denti, quindi se approfondiamo di più, ovviamente se parliamo della sensazione di presenza, di
138 alienazione, però comunque sicuramente mi hai già lasciato degli spunti molto interessanti. E...
139 ti chiedo se vuoi aggiungere altro, se vuoi raccontarmi l'esperienza con il remoto in qualche
140 modo... Anche liberamente.

141 B3: Mh... Io sono forse un po'... stran*, quindi nel senso sono i clienti che mi chiamano, e io
142 non cerco niente, quindi sono molto passiv* [ride], non cerco clienti, non mando il curriculum
143 se non viene richiesto e... e poi comunque per fortuna in questi due anni ho questo... diciamo
144 questo gruppo di clienti che vanno avanti regolarmente con le riunioni... e quindi non ho sentito
145 neanche... per fortuna non ho sentito neanche la pressione o... diciamo la crisi. E quindi prin-
146 cipalmente in questi due anni per me è più o meno standard. Ci sono molto meno lavori di quelli
147 in qualche modo occasionali, no? Non sono clienti, questi... questi... fissi. Quelli sono quasi
148 spariti... mh... poi, il resto... più o meno normale.

149 Interviewerin: Mi hai detto che si occupa... ti occupi principalmente di incarichi tecnici, giusto?

150 B3: Sì, preferisco scegliere quella categoria.

151 Interviewerin: Bene, bellissimo.

152 B3: C'è meno... non so, c'è meno competizione strana, diciamo. Devo solo annotare i prezzi,
153 eccetera, e poi comunque come argomenti sono più interessanti. Molto più difficili.

154 Interviewerin: Sì, sono d'accordo, grazie mille, è stato un piacere conoscerla. Grazie dell'aiuto.

155 B3: Figurati. Sono content*.

INT #4 – B4

- 1 Interviewerin: Per motivi statistici dovrei chiederle, se non è un problema, età, anni di espe-
2 rienza come interprete e combinazione linguistica.
- 3 B4: Okay, allora età... eh... non li ho compiuti ma quest'anno compio cinquant'anni; quindi,
4 non so se dirti 49 o 50, non... Okay. Vabbè allora 50, perché non manca neanche tanto... E
5 dunque... anni di esperienza, io mi sono laureata nel '97, quindi sono venticinque a questo
6 punto, tutto wow, che impressione, vabbè. E... combinazioni linguistiche, eh... uso l'inglese e
7 lo spagnolo, quindi italiano inglese italiano spagnolo e viceversa.
- 8 Interviewerin: Perfetto, bene grazie. Arriviamo quindi al dunque. Da quanto tempo ti occupi di
9 interpretariato remoto e con che frequenza?
- 10 B4: Dunque... eh... diciamo che dall'inizio della pandemia, nel senso che prima avevo avuto
11 un paio di esperienze, ehm... isolate, proprio. Mi avevano chiesto appunto di tradurre qualcuno
12 che era collegato da remoto. E non erano state delle esperienze strepitose... Poi ovviamente
13 con l'arrivo della pandemia siamo stati tutti reclusi e quindi... abbiamo cominciato a fare...
14 non ho fatto tantissime cose però insomma, si è cominciato per forza [espressione rassegnata].
- 15 Interviewerin: E... che cosa intendi quando dici che non sono state strepitose anche quelle...
16 pre-pandemia?
- 17 B4: Dunque, quelle pre-pandemia... eh... la mia impressione è quella che nessuno avesse esat-
18 tamente idea di quello che stava facendo, e quindi ci trovavamo da una parte con un suono
19 che... eh... era spesso e volentieri... frammentato. Dall'altra parte i relatori non avevano la più
20 pallida idea di quello che stavano facendo, per cui... ehm... ci trovavamo in delle situazioni in
21 cui... eh... il suono come dicevo era... eh... non era di grande qualità, per cui si faceva molto
22 affidamento sul labiale, invece trovavamo relatori che, appunto non avendo mai fatto cose di
23 questo tipo... si giravano, dandoci completamente le spalle o... tre quarti, per parlare con...
24 non so, un'altra persona che stavano... con cui stavano conversando. Cosa che... eh... ovvia-
25 mente rendeva tutto molto molto difficile, e poi i problemi tecnici proprio di connessione, per
26 cui come dicevo prima appunto il suono, ogni tanto... spariva.
- 27 Interviewerin: Okay, bene, grazie mille. E... ad oggi quindi, nell'ultimo anno diciamo, con che
28 frequenza svolgi incarichi da remoto?
- 29 B4: Dunque, nell'ultimo anno... eh... comunque la maggior parte dei miei incarichi sono
30 tutt'ora in presenza. Quando ovviamente, con le limitazioni della... cosa. E... nell'ultimo anno
31 mi verrebbe da dire... Meno di una decina, quindi non sono tanti... eh... se ti devo dir la verità,
32 contarli non me li ricordo, però sì, ti direi meno di una decina sicuramente, come...
- 33 Interviewerin: Quindi diciamo... circa una volta al mese, a esagerare.
- 34 B4: Sì, diciamo la frequenza in alcuni mesi, assolutamente... nulla magari, in altri mesi... come
35 sempre dai, eh, nel lavoro dell'interprete, che insomma... non è prevedibile.
- 36 Interviewerin: Grazie mille. E... Solitamente quanto svolgi questi incarichi lo fai da casa o da
37 hub specializzate?

38 B4: Dunque, mi sono capitate entrambe le situazioni. E... Non direi che c'è una predominanza.
 39 Nel senso che... soprattutto da casa, uhm, quando siamo stati confinati, per cui per forza, non
 40 potevi avere alternative. Diciamo che da quando hanno allentato un po' le restrizioni... è au-
 41 mentato il numero di, di volte magari che siamo... che sono stata in un'hub. Quindi in un posto
 42 con dei tecnici, insomma, che è tutta un'altra situazione, ovviamente.

43 Interviewerin: Okay. E... Quindi soffermiamoci un secondo sulle hub. In una delle hub in cui
 44 ha lavorato o comunque in quella in cui ha lavorato di più. Mi può descrivere l'allestimento, la
 45 situazione... Sia dal punto di vista tecnico che della postazione.

46 B4: Dunque, sì... ehm... noi avevamo, eh... ovviamente i nostri computer. E... che venivano
 47 collegati e... in un caso eravamo proprio nella sala regia insieme ai tecnici, quindi... eh...
 48 vabbè. Però sono riusciti comunque un po' a... a isolarci. E... in un'occasione, in un paio di
 49 occasioni c'era un moderatore in presenza, quindi fisicamente presente sul posto, ma tutte le
 50 persone con cui interagiva erano online, e quindi c'era un po' questo... ehm... questa diffe-
 51 renza, insomma, del moderatore che era fisicamente lì e invece degli altri, degli altri relatori
 52 che erano spostati. Altre volte invece era... era tutto, diciamo... ehm... spostato. No... scusami,
 53 mi sbaglio perché quando ho lavorato in hub in realtà c'era sempre qualcuno in presenza, al-
 54 meno uno degli interlocutori era in presenza, o il moderatore o comunque... la parte... la parte
 55 organizzatrice, insomma.

56 Interviewerin: E in questi casi gli altri partecipanti erano collegati tramite videoconferenza?

57 B4: Dunque... In un caso... mi ricordo che i partecipanti erano sia presenti sia collegati in
 58 videoconferenza, in altri casi erano collegati, magari c'era solo il moderatore nella sala vuota,
 59 e tutti erano collegati online, quindi da... distanza.

60 Interviewerin: Okay.

61 B4: Principalmente sì, a distanza. Mh... Diciamo che è più l'eccezione che ci... uhm... i pre-
 62 senti, ecco. Mh.

63 Interviewerin: Va bene, grazie. E... per quanto riguarda la... la collaborazione eravate in più
 64 interpreti o ti trovavi da sola?

65 B4: No, quando sono stata nell'hub e... eravamo sempre due interpreti, quindi una situazione
 66 di cabina normale. Anche perché erano comunque dei lavori... abbastanza lunghi, per cui ine-
 67 vitabilmente saremmo, saremmo stati in due, ecco. Però sì, nell'hub eravamo sempre in due.

68 Interviewerin: Va bene, grazie. E per quanto riguarda invece gli schermi?

69 B4: Dunque... ehm... sto pensando... se non mi sbaglio avevamo il nostro... eh... sto, sto
 70 pensando perché è più di una situazione. Direi il nostro computer per il collegamento, dopodi-
 71 ché c'erano degli altri schermi perché... magari non si vedeva benissimo la sala e... quindi se
 72 proiettavano qualcosa... Mi sembra avessimo comunque... uhm... Nell'hub mi sembra co-
 73 munque sempre un altro schermo. Anche perché magari eravamo in delle posizioni in cui...
 74 fisicamente non si riusciva a vedere bene la... un eventuale schermo, perché a volte c'è...
 75 quando per esempio c'erano altre persone in presenza c'era comunque uno schermo, però ma-
 76 gari non eravamo molto... non avevamo una gran visibilità.

77 Interviewerin: E sullo schermo erano... trasmesse le persone collegate oppure l'oratore?

78 B4: No, in realtà sullo schermo veniva trasmesso, eh... l'oratore di quel momento e... interval-
79 lato dalle slide, quindi come sempre a seconda del momento, però i partecipanti nella maggior
80 parte dei casi no, mi vien da dire in tutti i casi... non erano visibili, perché sarebbero stati troppi,
81 suppongo, non me l'hanno specificato però... ipotizzando, il numero di partecipanti sì, non
82 sarebbe stato fattibile.

83 Interviewerin: Benissimo, grazie mille. E... Facendo un paragone tra le volte in cui hai svolto
84 l'interpretariato da remoto da casa e da hub. Ha percepito, hai percepito delle differenze, se sì
85 quali?

86 B4: Dunque... e... se parliamo in termini di, ehm... qualità del lavoro, ehm... però, ecco, qui
87 non sono sicura se sia una *mia* sensazione o altro, perché quando sei in hub, io perlomeno eh...
88 non dico che sia come lavorare in una situazione di presenza fisica normale, però... ehm...
89 diciamo che mi fa sentire molto più tranquilla il fatto di avere i tecnici comunque a disposizione,
90 cosa che a casa non c'è. E quindi probabilmente, magari le difficoltà che trovo a casa vengono
91 anche ingigantite un po' dall'ansia di sapere che sono da sola e che... io non sono un tecnico,
92 quindi... se succede qualcosa, il suono non si sente bene, io non so cosa fare. Magari un tecnico
93 può più... mh... lavorarci sopra per riuscire a migliorare la cosa. In generale da... da casa ho
94 avuto tutte le problematiche che si hanno lavorando da casa... da quelle che sembrano delle
95 barzellette ma non lo sono, cioè quando stai lavorando, il tuo vicino di casa decide di mettere
96 su un quadro. Ripeto, sembra una... una cosa da barzelletta, ma è successo: io stavo lavorando
97 e il mio vicino di casa ha cominciato a martellare contro la parete, e io non gli posso dire nulla
98 perché questo non è un ufficio, questo è un appartamento, e in orari normali... uno ha tutto il
99 diritto di piantare un chiodo in casa sua, quindi tutte queste problematiche qui sono molto forti
100 quando lavori a... da casa. E... per esempio, io tutte le volte scendo di sotto e attacco dei cartelli
101 al mio campanello per pregare di non suonare il campanello perché sto lavorando, poi li metto
102 alla porta di casa, perché, il postino, un corriere, che arriva e non lo sa, ti suona il campanello,
103 se tu sei a metà di una frase non senti più nulla. Quindi insomma, e... sicuramente lavorare da
104 casa... rispetto a un hub ti fa sentire molto più insicura, perché hai molto meno controllo sulle
105 variabili, e... a partire da, non so... cade la linea, mi è capitato anche quello, mezz'ora prima
106 dell'inizio, no, grazie a Dio un'ora prima dell'inizio del lavoro, io non avevo la connessione.
107 Quindi... ho dovuto crearmi un piano B e... organizzarmi per andare a lavorare da un'altra
108 parte, fortunatamente, nel giro di mezz'ora il problema si è risolto, però è chiaro che sono cose
109 che ti lasciano abbastanza... cioè, ti rendi conto che se c'è un problema... io non, se il mio
110 *provider* internet non mi fornisce più perché che ne so, è caduto un albero, ha tranciato un
111 cavo... io non ci posso fare nulla. Quindi... direi che sì, mi sento molto più tranquilla andando
112 a lavorare in un hub, quello sicuramente.

113 Interviewerin: Grazie mille. Molto interessante, ovviamente, quello che ha appena detto. Va
114 bene, adesso arriviamo al fulcro della tesi che sto scrivendo, ovvero un concetto che viene de-
115 finito concetto di "presenza". Ti mando un paio di brevissime definizioni in chat, così mi puoi
116 dire se... conosci questa sensazione e che cosa ne pensi, se ti è mai capitato di sperimentarla.
117 Sempre parlando di interpretariato remoto.

118 B4: Eh... Nel senso, cioè, la sensazione di essere dove è il relatore.

119 Interviewerin: O dove sono i partecipanti, esatto, essere proprio nella situazione che si va a
120 interpretare.

121 B4: Mh... no, devo dire che una delle sensazioni principali che ho è proprio quella di essere
122 altrove, cioè il distacco, la separazione e... la, tra virgolette lontananza, per quanto comunque
123 ci vediamo e ci sentiamo però la mia... mh... la mia sensazione più immediata è quello proprio
124 di lontananza.

125 Interviewerin: Va bene, grazie. Allora ci colleghiamo direttamente al punto successivo, in cui
126 parliamo proprio di un concetto che viene spesso associato a quello di presenza, ovvero quello
127 di alienazione. Che viene definito come una sensazione soggettiva che ti porta a sentirti estraneo
128 alla situazione comunicativa. E questa sensazione, la conosce, che cosa ne pensa?

129 B4: Dunque. Ehm... La totale estraneità magari... mh... è un pochino più... difficile, nel senso
130 che comunque io interagisco, soprattutto io ho fatto abbastanza consecutiva da remoto. E con
131 la consecutiva da remoto tu sei... mh... comunque più presente. E... cioè, c'è un minimo di
132 interazione in più perché le persone si rivolgono a te comunque, quindi è un po' diverso, e per
133 cui nel caso della consecutiva, per esempio, sentirei meno magari la lontananza. Si sente co-
134 munque, però è più attenuata. Con la simultanea invece secondo me la... mh... il fatto di essere
135 proprio altrove, mh... non direi proprio estranea alla situazione comunicativa perché proprio il
136 ruolo che hai, mh... difficilmente ti fa sentire totalmente estraneo. Però, con la simultanea sei
137 molto più distaccato, molto più lontano rispetto alla consecutiva.

138 Interviewerin: E... secondo lei, secondo te, scusami, ehm, questo senso di distaccamento di-
139 ciamo che provi in simultanea è comparabile da remoto e in presenza?

140 B4: Mh... mh, no, assolutamente, perché in presenza io comunque sono parte della situazione
141 comunicativa. È chiaro che ci sono delle volte in cui tu sei fisicamente separato, perché magari
142 non hanno trovato posto nella sala conferenze e quindi ti mettono altrove. E... però diciamo
143 che tutto quello che c'è intorno ti fa sentire presente, ti fa sentire lì. Anche solo il fatto di andare
144 a interagire con i relatori prima dell'inizio del lavoro, di chiedere qualcosa, di parlare con i
145 tecnici... È comunque tutta una serie di elementi che contribuiscono a farti sentire che tu sei lì,
146 mentre ovviamente quando sei... quando sei... a distanza, al contrario ci sono un sacco di ele-
147 menti che ti fanno sentire il... il distacco, insomma.

148 Interviewerin: Mi puoi fare un esempio di questi elementi?

149 B4: Ehm, dunque. Mah, di partenza, eh... L'ambiente. Perché per quanto io possa essere con-
150 centrata nel lavoro, comunque io intorno qui ho il mio ambiente domestico. E quello è un, è un
151 ambiente che comunque non ha nulla a che fare con il lavoro, quindi sono tante piccole cose,
152 e... un'altra cosa, per esempio, che è un continuo *reminder*, un continuo promemoria della tua
153 distanza è il fatto che tu non hai nessuna relazione con i relatori. Tu non puoi influire in nessun
154 modo su quello che stanno facendo, molto spesso non puoi comunicare con loro perché non
155 tutte le piattaforme ti danno comunque la possibilità di raggiungerli... e questo comunque è un
156 elemento che ti fa sentire una certa estraneità alla cosa, come se tu... sì, fossi proprio... altrove,
157 in tutto e per tutto.

158 Interviewerin: Okay, grazie mille. E... quindi abbiamo detto che, non so, abbiamo parlato di
159 queste sensazioni, e... secondo la tua percezione da cosa dipendono, a parte la presenza fisica
160 e quella effettivamente da remoto, anche a livello psicologico o situazionale?

161 B4: Eh... Dunque, diciamo che, mh... Per quanto riguarda la sensazione di lontananza e di
162 vicinanza mi stavi dicendo, quella sensazione di essere altrove, ehm... diciamo che a volte mi
163 viene da pensare che potresti sentirla anche in presenza, appunto come dicevo in tutte quelle
164 situazioni che grazie a dio sono poche, in cui magari l'organizzatore si è svegliato all'ultimo
165 momento e si è reso conto che la cabina non ci sta nella sala, e che quindi ti devi mettere da
166 un'altra parte. A volte mi hanno messo da altre parti che erano veramente molto altre parti.
167 Cioè, a me è capitato di lavorare in un'azienda in cui, siccome non c'era posto nella sala con-
168 ferenze c'hanno messo... praticamente nella... mh... non saprei come dire, nel magazzino?
169 Quindi noi avevamo queste cabine in fila, queste quattro cabine, ma in un magazzino in cui
170 passavano muletti, eh, da una parte, a caricare cose... A un certo punto è suonata la sirena della
171 pausa pranzo... Cioè, sono tutte situazioni che chiaramente sono estreme, perché sono estreme,
172 però ti ricordano dappertutto che tu non sei veramente parte della situazione comunicativa, per-
173 ché... Un'altra volta ci hanno messo in uno sgabuzzino, insomma... queste cose, in generale,
174 eh... il tuo ambiente, il tuo... tutto ciò che hai intorno secondo me è, è un promemoria molto
175 forte, e... a livello psicologico comunque, il fatto di sapere per esempio per me, il fatto di sapere
176 che appunto, se c'è qualche problema io sono in gran parte da sola, perché chiaro, posso avere
177 un tecnico collegato, ma perlomeno mi è capitato in più di un'occasione che, magari, tu mandi
178 un messaggio, mandi, però non riesci, magari non lo vede immediatamente, non lo... a volte
179 puoi avere anche un cellulare di riferimento, ma magari non è il cellulare di quel tecnico, ma è
180 il cellulare dell'altro, che in questo momento sta facendo un'altra cosa... L'immediatezza che
181 c'è quando sei in presenza, che tu bussi, oppure il tuo collega mentre tu lavori si alza, esce e va
182 a farsi vedere, eh... non c'è. E quindi psicologicamente ti senti molto più, secondo me, isolato
183 e... di dover far conto sulle tue forze, che comunque... non sono neanche minimamente para-
184 gonabili a quelle di un tecnico, perché non è il mio mestiere... Io, sono abituata ad andare a
185 lavorare con un'attrezzatura che però io non devo saper gestire oltre un certo punto. E' chiaro
186 che dopo anni di esperienza magari se c'è un problema puoi fare un'ipotesi su cosa può essere,
187 ma comunque... tu non sei un tecnico e quindi, mh... non, non sai e soprattutto non vuoi met-
188 terci le mani, perché... e quindi... sì, sicuramente... la, la cosa principale è, da una parte tutto
189 l'ambiente, ovviamente quei mille piccoli problemi tecnici che vengono fuori e che, per essere
190 risolti richiedono comunque un'interazione che tu non riesci magari ad avere con il relatore
191 direttamente... il relatore che... probabilmente anche il fatto che, siccome la qualità del suono
192 comunque è inferiore, cose che... magari quando sei in presenza sarebbero, mh... seccanti, però
193 a cui siamo abituati, tipo il relatore che ha un microfono davanti e parla, e si gira a commentare
194 le slide e tu non senti più quasi nulla perché il microfono è di quelli direzionali che prende
195 solo... eh... tutte queste piccole cose qui dopo vengono amplificate quando sei a distanza, per-
196 ché comunque la qualità del suono è inferiore, e quindi... l'impatto è molto maggiore. Non so
197 se ho risposto, dopo...

198 Interviewerin: Ampiamente, grazie mille, anzi! Tutto molto, molto interessante, davvero, gra-
199 zie. Okay. E quindi, secondo te, cosa può, quali sono gli elementi dell'interpretariato da remoto
200 che possono... cioè, come si può influire nell'interpretariato da remoto per aumentare la sensa-
201 zione di presenza?

202 B4: Eh... sicuramente il fatto di avere un collegamento diretto... con il tecnico. Nel senso,
203 spesso e volentieri quando sei a distanza, se sei nell'hub non c'è problema, perché nell'hub uno
204 dei due interpreti esce e va a chiedere aiuto. Quindi, quell'elemento lì è in gran parte risolto.
205 Restano magari i problemi tecnici del remoto, però sei lì. Quando sei veramente da remoto, nel
206 senso a casa, o in un altro posto, il fatto di poter... eh, definire prima, questa è una cosa che si
207 fa magari in sede di organizzazione eccetera, una... persona di riferimento, quindi un tecnico
208 di riferimento, avere il suo cellulare... e, e assicurarti che lui sia sempre comunque... cioè, di

209 poterlo contattare, perché la chat, siccome purtroppo, almeno per quella che è la mia esperienza
210 che ripeto, è comunque limitata... la chat che tu puoi avere con i tecnici o con gli organizzatori
211 la usano diverse persone. Quindi non è detto che la persona che tu vuoi contattare in quel mo-
212 mento sia, la stia guardando, o comunque che reagisca immediatamente. E... e poi a volte ti
213 dicono che il problema non è risolvibile, perché magari è un problema di potenza della connes-
214 sione, o che ne so. Però quello magari potrebbe aiutare dal punto di vista psicologico a farti
215 sentire un pochino più... eh, collegata. Ehm... Sicuramente... la possibilità di avere, di fare un
216 test anche con i relatori, sarebbe importante. Quando mi è capitato, eh... un pochino di diffe-
217 renza la fa. Non, mh... non tanta, perché poi quando sei lì non... Però, il fatto che i relatori si
218 rendano conto che ci sei, come sempre, ma questo vale anche in presenza, in effetti, però da, da
219 remoto è molto più problematica la cosa, perché il relatore, essendo anche lui collegato spesso
220 da distanza, non ha la minima percezione del fatto che ci sei tu come intermediario, e quindi
221 non... molto spesso non è neanche poi informato da, mh... dagli organizzatori. Io è rarissimo
222 che riceva materiale quando lavoro da remoto, cosa che invece, sarebbe molto molto molto
223 necessaria, molto di più... Ma mi rendo conto che i relatori spesso non si rendono proprio
224 conto... E anche che, per la stragrande maggioranza delle persone, per alcuni no, perché alcuni
225 lo facevano già da prima, quindi si vede la differenza di approccio, ma per la stragrande mag-
226 gioranza delle persone questa è una cosa molto nuova. Quindi ti trovi persone che parlano dal
227 salotto di casa, con il computer, e quindi usano l'audio del computer. Che una qualsiasi persona
228 si renderebbe conto che è, se devi farci una simultanea sopra, è una qualità di suono assoluta-
229 mente vergognosa, ma una persona che è stata invitata a parlare e a cui non hanno spiegato
230 queste cose non lo sa, e a volte ti parla e sembra che sia in una caverna. Però ripeto, non lo
231 possono sapere, son tutte cose molto nuove... Sicuramente un maggiore coinvolgimento di tutti
232 gli attori, diciamo della situazione comunicativa aiuterebbe tanto. Quello aiuterebbe anche in
233 presenza, francamente, però... Qui abbiamo anche il problema che la qualità dell'audio è di-
234 versa qui; quindi, è molto più importante che ci sia la consapevolezza. Sì, se si riesce, insomma.

235 Interviewerin: Grazie mille. Spero anch'io. Quindi, va bene, adesso siamo arrivati praticamente
236 alla fine, e... quindi abbiamo, abbiamo parlato anche della postazione lavorativa brevemente.
237 Quindi non sto... a... ad approfondirlo ulteriormente. Ti chiedo soltanto se ci sono... elementi
238 che, anche in... diciamo, in maniera un po', un po' utopistica, potrebbero essere migliorati dal
239 punto di vista tecnico nell'interpretariato remoto, per aumentare la presenza. A parte... quelli
240 già citati, naturalmente. In base alle tue necessità.

241 B4: Sto pensando, sto pensando... Per aumentare, per farmi sentire più di essere lì. Forse mi
242 viene da pensare adesso una cosa che, la pura utopia, qui si sogna. Ecco, secondo me potrebbe
243 essere molto d'aiuto il fatto che il relatore... il moderatore... si rivolgesse a noi prima dell'ini-
244 zio del lavoro, o facesse presente che tutto verrà tradotto, che ci sono degli interpreti e che
245 quindi sarà necessario parlare vicino al microfono, assicurarsi di avere un buon audio... Questo
246 in realtà è una cosa che si dovrebbe fare prima, però anche per la sensazione di vicinanza o
247 lontananza il fatto che per esempio il moderatore del convegno a inizio convegno, ehm... faccia
248 presente che ci siamo, e che quindi ci sono queste necessità... potrebbe essere una piccola cosa,
249 che però da una parte aiuta magari i relatori a essere un pochino più consapevoli, e dall'altra ci
250 fa... ci farebbe sentire che qualcuno sa che ci siamo, perché a volte, io dico la verità, uno inizia
251 e finisce un lavoro e non è sicuro che qualcuno si sia accorto che c'era, che c'era l'interpreta-
252 zione. Cioè, perlomeno se ne accorgeranno per il fatto che c'è una voce femminile che parla
253 nella loro lingua e sta parlando un uomo, quindi si suppone che... ma molte volte non fanno
254 neanche, cioè chi ascolta non fa neanche questo... questo passaggio, è una cosa molto... molto
255 strana, difficile da, da concepire. Però a volte ti senti proprio che non... si rendono conto che

256 c'è qualcuno oltre loro, ecco. Non so, però utopia, ecco, che il relatore presenti gli interpreti,
257 vabbè.

258 Interviewerin: No, certo... E questo secondo te ha, l'ultima cosa citata, il non sapere se qual-
259 cuno effettivamente sta ascoltando e ti percepisce, ha effetti sulla prestazione?

260 B4: Mah, mh... In realtà no, nel senso che... capita spesso di non essere sicuro che qualcuno ti
261 stia ascoltando. Nel senso: quando sei a un convegno in cui ci sono quattro lingue, in realtà non
262 lo sai se c'è qualcuno che ti sta ascoltando, perché magari tu vedi persone con le cuffie, però
263 magari ascoltano altre lingue. E... a meno che non ci sia qualcosa, per cui magari c'è qualcuno,
264 tu chiedi qualcosa e qualcuno si gira eccetera... a volte il dubbio, anzi capita che il collega esce,
265 va a parlare con i tecnici per capire se c'è qualcuno che ascolta... se sanno di qualcuno che
266 ascolta l'inglese, o lo spagnolo. Con lo spagnolo magari meno, l'inglese a volte lo mettono di
267 default per eventuali persone straniere, però non lo sai... Quindi in realtà no, nel senso che tu
268 vai, fai il tuo lavoro, però sicuramente, mh... Secondo me la sensazione di essere completa-
269 mente isolati, a livello di stress personale; quindi, di... ehm... tensione all'idea che possa suc-
270 cedere qualcosa e tu magari non riesci a comunicarlo, o non... potrebbe aggiungersi, potrebbe
271 un po'... aumentare lo stress, e quindi di riflesso magari sì, potrebbe avere un impatto sulla
272 qualità. Perché comunque la tensione che senti ha un impatto sicuramente sulla tua resa, sulla...
273 quindi, in minima parte sì. Mh... non necessariamente perché non sai se ti ascoltano o meno
274 ma perché ti preoccupi che nel caso di una problematica non ci sia qualcuno direttamente pronto
275 a reagire, insomma. Sì, non mi viene in mente... non mi viene in mente nient'altro.

276 Interviewerin: Non ti preoccupare, va benissimo. Bene, allora niente, siamo arrivati alla fine.

INT #5 – B5

1 Interviewerin: Quindi, per iniziare, per motivi statistici le chiedo, se le va bene, età, anni di
2 esperienza e combinazione.

3 B5: Okay. Allora... età, 62. Anni di esperienza, considera, da quando ho lasciato la scuola
4 interpreti, anzi, ancora prima, perché ancora dovevo finire la scuola interpreti e... quindi...
5 diciamo dal... avrò avuto, che c'avevo, vent'anni forse, quindi puoi immaginare, insomma.
6 Quindi, quaranta se non di più anni di esperienza. E... la combinazione, inglese e francese, però
7 io poi ho fatto, ho studiato spagnolo per conto mio alla Casa Argentina, però... diciamo lo
8 spagnolo l'ho avuto sempre come passivo, come lingua passiva, e... ho fatto incrociato francese
9 inglese, però diciamo che la mia lingua sostanzialmente è l'inglese e attualmente lavoro soltanto
10 con l'inglese. Può capitare un francese passivo, uno spagnolo passivo, ma è raro anche perché
11 ormai in tutti i congressi lo sai che la lingua franca per tutti è l'inglese, quindi... Parlano tutti
12 inglese, compresi i francesi e gli spagnoli. Okay, yes, dimmi pure.

13 Interviewerin: Okay, grazie mille. Per quanto riguarda l'interpretariato remoto, da quanto
14 tempo se ne occupa e con frequenza?

15 B5: Okay, l'interpretariato remoto... Diciamo che ho cominciato ancora prima del *lockdown*,
16 perché io lavoro molto nel campo della ricerca di mercato, quindi soprattutto nel settore farma-
17 ceutico. Per cui... ehm... abbiamo, diciamo a partire dal... mh... dalla caduta delle Torri Ge-
18 melle, diciamo l'attentato alle Torri Gemelle, soprattutto appunto gli americani sono venuti,
19 magari preferivano... non affrontare il viaggio, hanno cominciato a lavorare da remoto. Per cui
20 io, diciamo, da quel momento molto raramente, però... però ero già in teleconferenza con gli
21 Stati Uniti, altre parti del mondo, perché era più semplice, piuttosto che far viaggiare tutti, e
22 anche forse più economico per loro. Però, a partire poi dal *lockdown* praticamente quasi, quasi
23 esclusivamente da remoto. E... ti dico, ahimè da una parte, perché insomma, a me poi, io sono
24 una persona estremamente socievole, io sono, mi descrivo come un* che parla con i muri, per
25 cui, insomma per me [ride] è una cosa abbastanza frustrante e alienante. Però, d'altro canto...
26 Beh, innanzitutto ho avuto la possibilità di lavorare, perché a questo punto potendo lavorare da
27 casa va bene. E poi avendo un *menage* anche abbastanza complicato e faticoso, tutto sommato
28 lavorare da casa è stato, mi è stato anche utile perché... magari, fra una cosa e l'altra, fra un
29 cambio e l'altro... cucini la cena, il pranzo, oppure rifai il letto, cioè, ecco. E alla fine non smetti
30 mai di lavorare, insomma, non ti distrai, non è quella distrazione soprattutto anche... la, la, la
31 cosa diciamo bella del congresso appunto è che incontri persone, che ti vesti con il... insomma,
32 vai in un certo modo... Non dico che a casa sto in pigiama, ovviamente no, però certo... [si
33 schiarisce la gola] non è il congresso; quindi, non è che ti sistemi per benino, ecco. Dimmi pure,
34 che poi magari continuo, se mi vuoi chiedere qualche altra cosa.

35 Interviewerin: Certo, volentieri. E... più o meno quindi con che frequenza direbbe...

36 B5: Allora, la frequenza, hai ragione. Allora la frequenza... Diciamo... Eh, almeno una decina
37 di giorni al mese, almeno. Sì.

38 Interviewerin: Perfetto, benissimo, grazie mille.

39 B5: Prevalentemente, come ti dicevo, io lavoro nel settore della ricerca di mercato, per cui che
40 cosa facciamo, sostanzialmente, e nel settore farmaceutico. Per cui, fanno interviste ai medici
41 o ai pazienti, agli infermieri, diciamo, personale sanitario e farmacisti, su... mh... argomenti

42 vari, che spaziano in tutto il campo della medicina, ma che può essere anche una ricerca sulla,
43 per esempio, *disease awareness*, la conoscenza di una certa malattia, piuttosto che... un nuovo
44 farmaco che viene lanciato e cioè, la, la... eventualmente il posizionamento sul mercato, lo
45 spazio sul mercato per questo nuovo farmaco... e... e quindi sono normalmente delle interviste,
46 in genere interviste di un'ora che fa un moderatore e noi lavoriamo appunto da, io lavoro su una
47 piattaforma, sono piattaforme varie, che possono essere appunto Zoom, sicuramente è una delle
48 più quotate tra virgolette, però anche su altre piattaforme, e... e appunto dove sono collegati
49 c'è sia il moderatore, il rispondente, vabbè il traduttore o nel mio caso l'interprete... e poi tutti
50 i possibili clienti, che possono essere i clienti dell'agenzia de, di ricerca di mercato, ma anche
51 il cliente finale, che è, cioè, l'azienda farmaceutica.

52 Interviewerin: Va bene, grazie mille.

53 B5: Prego.

54 Interviewerin: Quindi solitamente quando svolge incarichi di interpretariato remoto lo fa da
55 casa sua o da un hub?

56 B5: Da casa mia, da casa mia sì sì, perché mi sono attrezzata, ero già attrezzata ancora prima
57 del *lockdown*, però mi sono proprio attrezzata per bene, ho comprato una nuova cuffia con
58 microfono e... insomma, per esempio in questo momento io ti parlo dal mio portatile, cioè sto
59 usando, utilizzando il mio portatile perché ho avuto un problema da ieri, e questo appunto è uno
60 dei problemi della connessione, del lavoro da remoto. Praticamente, a casa non ho... non c'è
61 internet insomma, non, non c'è collegamento, non c'è connessione, per cui io sto utilizzando
62 una saponetta che è bella potente, e... perché io ho un contratto diciamo annuale, che me la
63 porto sempre con me *just in case*, e quindi sto utilizzando la saponetta e la... cioè, qui non,
64 diciamo Wi-Fi portatile, e il mio, il mio portatile. Quindi, questo, ieri infatti mi dovevo colle-
65 gare, tra l'altro appunto dovevo fare cinque interviste, e panico, perché non riuscivo a risolvere
66 il problema della connessione principale, per cui, vabbè, insomma devi trovare la soluzione
67 immediatamente, anche perché poi aspettano tutti te, ovviamente, nel caso della traduzione se
68 non c'è l'interprete... mi cercano dappertutto.

69 Interviewerin: Certo. E... lei ha detto che comunque le è capitato anche di lavorare da hub,
70 giusto?

71 B5: Scusami, hai detto?

72 Interviewerin: Da centri specializzati.

73 B5: Mh... mah, in realtà no. No. Cioè, vuoi [si schiarisce la gola], intendi centri dove c'è la
74 possibilità di connettersi, dove c'è la postazione eccetera eccetera?

75 Interviewerin: Esatto.

76 B5: Quello no, non mi è mai capitato ma perché non c'è mai stato bisogno, ecco.

77 Interviewerin: Ah, quindi ha sempre lavorato da casa.

78 [L'intervistatrice spiega che c'è stato un malinteso e l'aver lavorato in hub costituiva un requi-
79 sito per la partecipazione all'intervista. Intervistatrice e soggetto decidono di proseguire ugual-
80 mente e di soffermarsi su altri punti della scaletta]

81 Interviewerin: Bene, passiamo oltre. Allora, un altro punto focale della mia tesi è il concetto di
82 presenza, che, non si intende quella fisica ma un concetto studiato in traduzione, e interpreta-
83 zione, come una sensazione di, durante l'interpretariato remoto, trovarsi nella stessa situazione
84 comunicativa degli interlocutori, nonostante si sia a distanza. Le mando in chat un paio di de-
85 finizioni, così, due brevissime definizioni, così può vedere a cosa mi riferisco, e la mia domanda
86 è questa: se conosce questa sensazione, se la sperimenta mai e che cosa ne pensa.

87 B5: Sì, mi è scomparso dal, vabbè, *feeling of being there*, e l'altro era *perception*...?

88 Interviewerin: *Perceptual illusion of nonmediation*. La sensazione di non avere la mediazione
89 di internet, oppure di un mezzo.

90 B5: Sì, sì, sì, certo, certo. Ah eccola, sì, ce l'ho sulla chat, giusto eccolo, lo trovo adesso, sì, sì.

91 Interviewerin: Perfetto, grazie.

92 B5: Eh... sì, certo... Ehm... sì, devo dire sì, ehm... sensazioni che ho provato in entrambi,
93 entrambe le sensazioni, sì.

94 Interviewerin: In che situazione? Per esempio.

95 B5: Allora, eh... Allora. Il... nel caso, vabbè, io ti dico, prevalentemente il mio lavoro è in
96 queste ricerche di mercato, quindi noi, per esempio, in quel caso abbiamo una chat e abbiamo,
97 vabbè, come nel caso di Zoom, come in tutte le piattaforme presumo, e... e, è, c'è la sensazione
98 di essere lì perché in realtà ti senti proprio tutt'uno con il moderatore, con i clienti che ti, magari
99 che ti mandano dei messaggi, oppure capisci, cioè, tu vedi anche la reazione del cliente perché
100 loro seguono la traduzione, e se c'è qualcosa di poco chiaro, oppure se c'è qualcosa che è stato
101 lasciato nel... per esempio dal moderatore, ti... fanno immediatamente la domanda, quindi è
102 come se stessi lì con loro praticamente, no? E... e il... l'illusione... e poi, anche per quanto
103 riguarda scusami, per quanto riguarda i, i congressi... ehm... diciamo questo forse questo un
104 pochino di meno, perché per... per i congressi forse vale più la seconda, la seconda *quote* di-
105 ciamo, no, la seconda citazione perché... in realtà mi sembra di essere insieme a loro però come
106 se tu non stessi effettivamente traducendo, cioè sei uno dei tanti partecipanti al congresso e...
107 perché in quel caso non hai una reazione immediata, capito, come potrebbe essere invece come
108 nel primo caso che ti ho descritto, non so se sono stata chiara, eh, okay?

109 Interviewerin: Sì, certo, chiarissima. Va bene, grazie. Personalmente, si definirebbe una persona
110 che ha facilità a immedesimarsi nelle situazioni?

111 B5: Direi di sì, io... mi considero... una persona piuttosto flessibile, piuttosto, anche resiliente,
112 cioè un* che si adatta facilmente, capito, e quindi... Insomma, con un... tempi di risposta rapidi.
113 Se è questo che vuoi dire.

114 Interviewerin: Certo, sì, sì, anche. Assolutamente.

115 B5: Infatti... Mi ricordo, guarda, una cosa... Eh... quando ho fatto la maturità, maturità clas-
116 sica, io portai come materia fisica, e c'era mia professoressa di matematica e fisica che mi
117 adorava, e che andai a trovare dopo, appunto la maturità e già mi ero iscritt* a scuola interpreti,
118 e... e lei mi disse, "Ah come stai? Come ti sei, come stai, come va?" E io le dissi "Ah, benis-
119 simo, sì sì, mi trovo benissimo". E lei disse "Certo, perché tu sei capace di adattarti a qualsiasi
120 ambiente". Capito? È così.

121 Interviewerin: Perfetto. Al concetto di presenza viene spesso associato un concetto che in realtà
122 ha già nominato nel corso dell'intervista, che è quello di alienazione. Spesso questo viene defi-
123 nito come una sensazione soggettiva che nasce a causa della distanza dell'interpretariato remoto
124 e che porta a sentirsi estranei alla situazione, esclusi. L'ha mai sperimentata, la sperimenta, che
125 ne pensa?

126 B5: [Mormorii di assenso] Eh... sì, un pochino sì, devo dire un pochino sì, soprattutto all'inizio,
127 quando cominci il convegno, quando cominci il lavoro, quando cominci la traduzione, poi...
128 però quando parti con la traduzione dopo non ci pensi più, insomma ti concentri sulla tradu-
129 zione. Però, devo dire, ecco, la differenza che ci potrebbe essere tra, appunto la ricerca di mer-
130 cato, dove io sono da sola e continuo a tradurre ogni intervista, bla bla bla. Con invece la...
131 eh... quando, quando... mh... traduco in conferenza naturalmente ci diamo il cambio con il
132 collega, e anche lì devi fare in modo che non ci siano vuoti, non ci siano vuoti nella traduzione.
133 Per cui devi stare, eh... fai, o con WhatsApp, messaggi di WhatsApp, la chat di Zoom, qualsiasi
134 cosa, e ti senti un pochino... Ehm... Più che, sì, più che alienante direi un po' angosciante,
135 ecco. C'è una sorta di ansia perché devi attaccare esattamente dove il collega ha finito, e nel
136 frattempo mentre il collega parla se tu non, normalmente non lo segui, perché c'ho una mia
137 collega, per esempio, che dice "Ci facciamo una chiamata su WhatsApp così tu mi segui co-
138 stantemente", ma in realtà non è che mi metta a seguire la sua traduzione, ecco. E, cosa che non
139 succede in cabina, quindi in questo senso forse sì, è un pochino alienante sì, decisamente.

140 Interviewerin: Perfetto, la ringrazio. Benissimo, allora, abbiamo parlato di presenza e aliena-
141 zione. Quindi mi soffermo ancora un attimo e le chiedo, come si manifestano durante l'inter-
142 pretazione a distanza?

143 B5: Presenza e alienazione? Beh, la presenza, presenza come ti ho detto, insomma, normal-
144 mente ti senti presente quando hai un riscontro e che, tutto sommato, c'è un'alienazione, perché
145 tu comunque sei fuori, cioè non stai fisicamente nel congresso, no? Non vedi le reazioni dei
146 partecipanti, non vedi... sì, vedi il relatore, ma magari lo vedi soltanto, vedi l'immagine sul
147 video e non hai l'immagine di... invece di coloro che partecipano, che ascoltano la tua tradu-
148 zione, un'altra cosa che può essere alienante è anche il fatto che per esempio, quando, questo
149 succede per i convegni, che tu non sai se c'è qualcuno che sta ascoltando la tua traduzione,
150 quanti sono... la reazione che hanno, per cui continui a tradurre così, come, non ti dico come
151 un automa, però insomma, perché lo devi fare... però, insomma, è piuttosto alienante, invece,
152 contrariamente al congresso dove comunque tu hai una reazione perché vedi quello in cuffia
153 che, per dire, ecco, un'altra cosa, per esempio, no, che può capitare, di spegnere e riaccendere
154 il, il tuo microfono e... per esempio, se sei in un congresso, se sei in cabina, spegni il microfono
155 e magari tossisci o non lo so, bevi un bicchiere d'acqua e se ci sono persone che ti stanno
156 ascoltando perché il relatore è estremamente interessante, immediatamente si girano per vedere
157 che è successo, perché dice "Oddio non sento più", invece sto magari semplicemente bevendo
158 un bicchiere d'acqua, invece questa cosa non succede, non l'avrai mai questa reazione nel caso
159 del remoto. E... però, invece la, la, appunto la sensazione, la presenza ce l'hai secondo me più,
160 appunto nella ricerca di mercato. Io scusa ma sono un po' *biased* in questo caso, però... in

161 effetti nella ricerca di mercato tu ti senti presente, perché prima di tutto, in genere appunto i
162 clienti, quando entrano in piattaforme io... io entro sempre molto prima, anche perché faccio
163 le prove audio, perché tutto deve essere perfetto eccetera eccetera. E... vedi i clienti che magari
164 ti salutano, c'è quello che conosci, che ti saluta, "Ciao come stai, è tanto tempo, mah, speriamo
165 di vederci presto, di abbracciarci..." e questo, purtroppo succede appunto con i clienti che co-
166 nosci. E poi, ripeto, la senti la presenza, ti senti presente, dentro, perché loro proprio ti ascol-
167 tano. Cioè se c'è qualcosa che non va, o se per esempio ecco, cade la connessione, immediata-
168 mente se ne accorgono, ti chiamano... cosa che invece nel congresso, sì, ci può essere il tecnico
169 che ti chiama, però succede dopo un pochino, poi ti ricolleggi... insomma, un pochino più alie-
170 nante, più... ti senti più fuori, insomma diciamo, nel congresso. E poi anche una cosa, rispetto
171 all'interpretariato in cabina, ecco la cosa diciamo che manca è la, il supporto del tecnico, perché
172 c'è sempre il supporto del tecnico diciamo, perché hai visto, comunque ci sono i tecnici che
173 seguono, perché devono seguire ovviamente, fanno la registrazione, però non è immediata la
174 reazione del tecnico come può essere invece nel caso... in cui succede qualcosa in un congresso
175 dove addirittura sei te che vai a chiamare il tecnico, "Guarda non sento più, guarda, il relatore
176 non parla nel microfono", ecco, quello anche è un aspetto alienante, perché se si sente male da
177 remoto è un problema, perché tu puoi scrivere in chat al volo, mentre stai traducendo, altra cosa
178 alienante, mentre stai traducendo scrivi in chat al tecnico, devi cercare a, per esempio su Zoom,
179 no, tutti, devi cercare il nome del tecnico, ma nel frattempo traduci, poi scrivi, mentre traduci
180 scrivi: "Non sento bene il relatore, puoi chiedergli, puoi alzare il volume, puoi chiedergli di
181 parlare più vicino al microfono, puoi chiedergli...", capito? Questo è decisamente, è... è alie-
182 nante, terribile.

183 Interviewerin: Grazie mille per la risposta.

184 B5: Figurati, non so se ho risposto esaurientemente alle tue domande, non so se è questo quello
185 che cercavi...

186 Interviewerin: Non cerco niente, cerco esperienze da poi mettere a confronto con altre espe-
187 rienze. Benissimo, mi sta rispondendo veramente bene, grazie.

188 B5: È un piacere.

189 Interviewerin: Anche per me. Secondo lei, la maggiore o minore presenza durante un incarico
190 da remoto ha ripercussioni anche sulla qualità, sull'output?

191 B5: Sì, secondo me sì. Decisamente sì. Proprio, te lo dico molto francamente, perché... sempre
192 per il motivo che ti ho detto prima, perché tu non vedi la reazione della persona che ti sta ascol-
193 tando. Allora, di nuovo qui devo fare una distinzione fra i due, fra il convegno e la ricerca di
194 mercato, nella ricerca di mercato c'è una reazione, perché se per esempio c'è, tu non vedi,
195 quindi traduci un po', non dico automaticamente insomma, ma più rilassata, ecco. E... se si
196 perdono qualcosa, immediatamente nella chat dicono, per esempio non so, c'è il punteggio da
197 uno a dieci, e... tu magari hai detto sette, non so, l'hai tradotto, però manco ti ricordi quello che
198 ha detto, e nel frattempo il... non so, la, il cliente scrive "Scusa ma qual era il punteggio, che
199 cosa ha detto?" Hai chiesto il punteggio, nel frattempo insomma te eri rilassata, magari a pen-
200 sare a quale'altra cosa. E... nel caso del convegno, come ti dicevo, tu siccome, cioè non è che
201 traduci, la qualità è sicuramente peggiore, però ti, almeno nel mio caso, poi dopo per carità, ti
202 rilassi un pochino di più, nel senso dici boh, ci starà qualcuno a sentirmi.... Nessuno fa do-
203 mande, avranno capito... E insomma stai un pochino più rilassato perché non hai la reazione
204 immediata, non vedi perché cioè, quando sei nel convegno, quando stai dentro alla cabina, tu,

205 ripeto, la vedi la reazione immediata, se chiudi il microfono per un po' si girano, oppure chie-
206 dono "Ma la traduzione non funziona?" immediatamente. Se per esempio sbagli canale, per
207 esempio una tavola rotonda con... con le due lingue, no? E a un certo punto... che switchano
208 continuamente dall'italiano all'inglese, italiano all'inglese, italiano all'inglese, fai due versi, a
209 un certo punto sbagli e metti, ti metti sull'inglese invece che sull'italiano, oppure viceversa, e
210 il relatore dice "No, non mi arriva la traduzione, che cosa, che cosa è successo?" Capito,
211 quindi... insomma, in quel caso vabbè, la reazione... cosa che non hai quando lavori da remoto,
212 per cui, ripeto, non è che ti rilassi e traduci così, a caso, però non c'hai quell'ansia, quell'ansia...
213 che puoi avere in un convegno dove vedi tutti i... i tuoi ascoltatori che hanno la cuffia, che al
214 contrario a volte succede pure che il relatore parla, tu traduci... e poi ti dicono... "Avete capito,
215 chi è che vuole fare una domanda?" E stanno tutti praticamente facendo i fatti loro... Cioè,
216 stanno con la cuffia, ma non ascoltano nulla, capito, questo succede pure nei congressi, quindi...
217 Okay.

218 Interviewerin: Capisco, grazie. C'è qualcosa, siamo alle ultimissime domande, un paio di do-
219 mande. C'è qualcosa che la aiuta a sentirsi, che fa lei o che sono altri, che la aiuta a sentirsi più
220 presente?

221 B5: Ehm... Che fanno altri... Sì, quando sono in un convegno, eh purtroppo il fatto del collega
222 che magari ti segue in chat, che ti segue su WhatsApp, cioè, senti che insomma in qualche modo
223 ti supporta, cioè sai che, diciamo hai maggiore consapevolezza della tua presenza. E... per
224 qualcosa che faccio io, no, stare... stare semplicemente concentrato, focalizzato sull'argo-
225 mento, seguire, ecco seguire, perché, una cosa buffissima che mi è successa, ehm... non dico
226 agli albori della mia carriera, però insomma ero piuttosto giovane, dico... non so quanti anni
227 hai ma insomma, probabilmente l'età tua. E ci fu un, ehm... venne un congressista e disse a un
228 collega: "Ah, mamma mia che bravo, traduci proprio parola per parola, ogni singola parola!" e
229 poi si rivolse a me e a un'altra collega e disse: "Voi invece, voi invece aspettate prima di parlare
230 e pensate". Allora io ho detto "Cavolo, cioè, io penso perché voglio capire quello che sto tra-
231 ducendo", quindi, cosa mi fa sentire più presente, anche seguire il discorso, seguire il discorso
232 per cui alla fine mi sento un po' più dentro diciamo, capito? Seguo la discussione, se seguo il
233 discorso mi sento più... all'interno proprio del congresso, del, della ricerca in genere, nella
234 ricerca in genere ti senti presente perché devi seguire perché ti dico, c'è una reazione immediata
235 dai clienti, quindi... Così.

236 Interviewerin: Benissimo, grazie mille. L'ultima domanda: secondo lei, l'ambiente lavorativo
237 o la postazione di lavoro può in qualche modo avere influenza sulla presenza? E se sì come?

238 B5: Allora, la postazione di lavoro da remoto dici?

239 Interviewerin: Da remoto sempre, sì.

240 B5: Da remoto. Eh... sì, sicuramente [esitante] perché da remoto puoi avere delle distrazioni.
241 Ti dico soltanto che ho due nipotine piccoline, bellissime, che a volte vengono a casa quando
242 io sto lavorando, e c'è quella piccola che c'ha neanche due anni, che mi bussa alla porta e mi
243 fa "Nonn*! Nonn*!". E quindi io ovviamente tengo la porta chiusa a chiave in quel caso, perché
244 sennò altrimenti me la apre, e quello decisamente mi confonde molto e mi... insomma, mi
245 distrae tantissimo. Per cui, avere una stanza proprio... ehm... diciamo dedicata, al tuo lavoro è
246 fondamentale. Io in questo momento sto parlando dalla mia camera da letto perché c'ho, come
247 ti ho detto, il Wi-Fi portatile, il mio computer, il computer portatile, perché non ho connessione
248 su quello centrale, e... e quindi, diciamo sono abbastanza distratta dal, da tutto quello che c'è

249 nella camera, e sto pensando che devo mettere a posto eccetera eccetera, quindi è fondamentale
250 sì, avere un, essere in un ambiente dedicato, cioè stare in una stanza come se fossi in una cabina,
251 cioè se puoi riprodurre la situazione della cabina questo aiuta moltissimo, a mantenere la con-
252 centrazione, sì.

253 InterviewerIn: Benissimo, allora avremmo finito, la ringrazio tanto.

254 B5: Ma di che figurati, è stato un piacere, Matilde.

B6 – INT #6

- 1 Interviewerin: Intanto, per motivi statistici, se per lei non è un problema, le chiedo la sua età,
2 gli anni di esperienza come interprete e la combinazione linguistica.
- 3 B6: Allora io sono, ho 57 anni, ehm... sono interprete di conferenza... in maniera quasi esclu-
4 siva dalla... mh, dalla metà, cioè insomma, fine anni '90... e... ho cominciato a lavorare prima
5 ma più come traduttore/traduttrice, ho impiegato degli anni a fare dell'interpretazione la mia
6 professione principale, le mie lingue di lavoro sono inglese e francese, oltre l'italiano natural-
7 mente.
- 8 Interviewerin: Benissimo, la ringrazio, perfetto. E... invece da quanto tempo si occupa di in-
9 terpretariato remoto e con che frequenza svolge incarichi di questo tipo?
- 10 B6: Dal... marzo più o meno, 2020. E... quindi dall'inizio della pandemia, prima mai, non
11 l'avevo mai fatto in remoto, e... Con che frequenza... Mah, io direi... di media... un paio di
12 incontri brevi la settimana. Di media, sì.
- 13 Interviewerin: Perfetto, grazie. E... solitamente quando lavora in remoto, da dove si svolge
14 questa attività, da casa o da hub, prevalentemente?
- 15 B6: Principalmente da casa.
- 16 Interviewerin: Bene. E ha una postazione dedicata a casa...?
- 17 B6: Sì, sì sì ho la mia postazione con cavi, collegata alla rete Wi-Fi col cavo, cuffie, piano piano
18 ho attrezzato il tutto.
- 19 Interviewerin: Bene, grazie mille. E... Parlando invece sempre delle hub di interpretariato, mi
20 può raccontare la sua esperienza in hub e in particolar modo descrivere un allestimento tipico,
21 diciamo?
- 22 B6: Ehm... Mah, io sono stat* principalmente solo in uno. Ehm... Gli allestimenti sostanzial-
23 mente due, uno proprio la cabina di traduzione a tutti gli effetti all'interno di una stanza,
24 quindi... [tossisce] Scusa. Quindi una cabina montata all'interno di una stanza con... con lo
25 schermo per la videoconferenza, la, all'interno della cabina le normalissime console, il pannello
26 interpreti... standard, insomma. E, oppure anche direttamente in stanze dedicate, quindi senza
27 cabina ma con, in una stanza vera e propria con due grandi scrivanie, in particolare ai tempi
28 peggiori del COVID in cui con la collega eravamo sedut* ognun* al proprio tavolo abbastanza
29 distanziat*, anzi parecchio distanziat* l'un* dall'altr*, però in una stanza grande con la finestra,
30 da poter insomma, favorire la circolazione dell'aria. E in quel caso anche lì sul tavolo pannello
31 interprete tradizionale. E poi aspetta, in altre occasioni ancora, solita stanza o solita cabina, però
32 a volte direttamente collegat* senza pannello interprete ma direttamente collegat* al computer,
33 principalmente su Zoom.
- 34 Interviewerin: Okay, ho capito. E... invece sugli schermi di cui mi ha parlato, che cosa veniva
35 visualizzato? L'oratore, i partecipanti...
- 36 B6: Lo schermo... Allora sullo schermo fuori dalla cabina o nella stanza o dentro la cabina,
37 dipende un po' dalle configurazioni, dagli spazi che c'è nei vari hub. Dunque, quando è Zoom

38 si vede... è come se... si vedesse... cioè, avendo il pannello interprete, non avendo il computer
 39 collegato a Zoom sul, sullo schermo TV fuori dalla cabina o all'interno della cabina è come
 40 essere collegati allo schermo di Zoom, perché si vede il relatore, ehm... appunto, le presenta-
 41 zioni e... però in un formato molto grande, quindi un megaschermo, insomma.

42 Interviewerin: Va bene, grazie mille. E... secondo la sua esperienza, percepisce o ha percepito
 43 delle differenze rispetto a quando interpreta da casa in remoto e da quando interpreta in hub?

44 B6: Mh. Ehm... in hub uno è molto più tranquillo, perché comunque in hub ci sono tecnici
 45 dedicati, che ricreano la stessa situazione di lavoro come in presenza nelle conferenze vere e
 46 proprie, in cui l'interprete non è chiamato a fare anche da tecnico ma semplicemente interpreta
 47 e basta, mentre nella situazione a casa è evidente che c'è anche tutta una serie di piccoli diciamo
 48 dettagli tecnici che vanno... ehm... a volte oltre l'arrivare in cabina o in stanza, sedersi e ac-
 49 cendere semplicemente il microfono e cambiar canale, e basta.

50 Interviewerin: Perfetto, grazie mille. Bene, allora adesso... grazie intanto per le risposte, pas-
 51 siamo al fulcro della tesi che sto scrivendo. E... come le ho anticipato io ricerco principalmente
 52 negli studi traduttologici due sensazioni: la presenza e l'alienazione. Parliamo intanto di pre-
 53 senza e le invio in chat, non so se riesce a vederlo... un paio, ancora non ho mandato, un paio
 54 di definizioni, sono molto brevi, che descrivono appunto il concetto di presenza in letteratura.
 55 Mi... e la domanda sarebbe se conosce questa sensazione, se le è mai capitato di provarla e cosa
 56 significa per lei essere presente durante l'interpretazione.

57 B6: Allora. Facciamo un piccolo chiarimento: quando io parlo "in presenza" intendo una cosa
 58 ben specifica, ora qui... ho visto al volo la chat, mi è sparita, me la rimetti per cortesia la defi-
 59 nizione, perché è durata pochissimo...

60 [Il soggetto apre la chat]

61 B6: Ehm, allora, queste sono definizioni che non corrispondono a quello che intendevo io, no,
 62 in presenza.

63 Interviewerin: Certo, certo, lei intendeva in loco, immagino.

64 B6: È un'altra cosa, è tutta un'altra cosa. Quindi, rifammi un attimo la domanda.

65 Interviewerin: Allora, diciamo che per non confonderci possiamo parlare di interpretazione in
 66 loco e di sensazione di presenza, che viene descritta come la sensazione di sentirsi nella situa-
 67 zione comunicativa e con i partecipanti anche se si interpreta da remoto. E appunto la mia do-
 68 manda è se conosce questa sensazione e se le è familiare.

69 B6: No. Il lavoro in remoto... è... è tutta un'altra cosa, cioè per quanto uno si faccia prendere
 70 dall'argomento che sta interpretando, però io almeno non ho mai la stessa sensazione di coin-
 71 volgimento rispetto all'essere fisicamente lì. Per me non, non è così, c'è concentrazione, ci si
 72 concentra sul, sul parlato del relatore, si guarda il labiale... però la sensazione di essere lì con
 73 loro no [ride], assolutamente no per me.

74 Interviewerin: Capisco, grazie mille. E... va bene. Spesso al concetto di presenza viene affian-
 75 cato appunto il concetto di alienazione. Che viene definito invece come una sensazione sogget-
 76 tiva che nasce a causa del non essere fisicamente presenti e che porta a sentirsi esclusi dalla

77 situazione comunicativa. Ha mai sperimentato invece questa sensazione, che cosa significa per
78 lei sentirsi alienati durante un'interpretazione?

79 B6: Mah, più che alienazione... mi sembra un termine non consono rispetto a quello che provo
80 io. Nella situazione in remoto, quindi, è più probabile, cioè, se la, se l'argomento non è interes-
81 sante o se l'interprete quel giorno ha meno voglia, è più probabile provare noia, non è aliena-
82 zione secondo me, è più una sensazione di... di noia, di poco interesse, in cui uno non mette il
83 mille per mille come farebbe in altre situazioni. Può accadere anche fisicamente in presenza,
84 però il solo fatto di essere lì fa sentire un po' più, appunto presenti, coinvolti, dedicati. Lavo-
85 rando online è molto facile distrarsi, annoiarsi, come tutte le cose, cioè almeno per me online,
86 dopo un po' perdono un po' di interesse, infatti i... i convegni lunghi giornate intere sono deli-
87 ranti sia per chi li, diciamo, vi partecipa come partecipante, ma chi, anche per chi vi interpreta
88 perché la lunghezza del tempo da dedicare di fronte ad un computer, non so, sette ore di lavoro,
89 è molto difficile mantenere la... appunto l'attenzione, ma anche la, come posso dire, lo stimolo
90 a cercare di far meglio possibile, ecco, è molto facile annoiarsi e cominciare a guardarsi intorno
91 alla stanza a... così, per, e al contempo distrarsi da quello che si sta facendo, ecco.

92 Interviewerin: Certo, grazie. E... Nella sua esperienza, nei momenti in cui le capita diciamo di
93 essere più coinvolta, anche magari, lei ha parlato di argomenti più coinvolgenti... E... come si
94 manifesta la sensazione di maggiore coinvolgimento? E da cosa dipende secondo lei?

95 B6: Mh. La... la situazione di maggiore coinvolgimento, mh, a me personalmente viene quando
96 sono argomenti che minimamente mi interessano. Cioè non minimamente, che mi interessano.
97 Quando i relatori veramente riescono, sono buoni comunicatori e quindi, come posso dire...
98 trasmettano loro in primis nella voce e, e nelle parole, no? La loro, come posso dire, la loro
99 presenza psichica, quindi il loro essere veramente partecipanti a quello che stanno dicendo, con
100 passione, con dedizione... E... questo modo loro di parlare normalmente mi si trasmette, e
101 quindi più trovo una persona che ci mette l'anima nella propria presentazione ed è più probabile
102 che lo faccia anche io nella mia interpretazione, sì, e... E allora a quel punto, quelle sono le
103 situazioni in cui interpreto meglio, perché mi immedesimo quasi, nel relatore, no? E mi vengono
104 meglio le parole, mi viene le espressioni... Cioè lavoro molto meglio perché sono, a quel punto,
105 appunto può capitare anche in remoto, però ecco ci vogliono relatori eccezionali in remoto
106 perché questo accada. In presenza questo è già un po' più semplice, ma comunque dipende tutto
107 dal relatore, perché il relatore che parla con voce monotona, mezzo leggendo, lontano dal mi-
108 crofono, eh... insomma, non mettendo alcuna nota, no? Nella propria voce, nella propria espres-
109 sione... Non, non invita l'interprete a... a essere enfatico, no? Con un, una locuzione, ehm,
110 come posso dire, stimolante, con la voce... che comunque oscilla e che non è piatta e monotona,
111 almeno a me fa così.

112 Interviewerin: Certo, grazie mille. E... e secondo lei l'essere più o meno coinvolti durante l'in-
113 terpretazione ha una ripercussione sulla resa anche?

114 B6: Sì. Sì sì. Secondo me sì. Perché quando uno è coinvolto è più concentrato, cioè, io parlo
115 sempre per me, quando io sono coinvolta sono più concentrata, e quando sono più concentrata,
116 ehm... come ho detto anche in altre occasioni, divento "parola". Cioè, il massimo della con-
117 centrazione per me, e quindi il massimo del coinvolgimento è quando, come posso dire, sono
118 così pres* dall'atto dell'interpretazione che chiudo tutti i sensi, tutti gli altri sensi, addirittura
119 sia in cabina che in remoto, quindi nel mio studiolo, chiudo gli occhi, e tutte le mie capacità
120 cerebrali... sono utilizzate per la parola, infatti mi ricordo una volta dissi, pensando a... non mi
121 ricordo, ad un cartone animato di qualche anno fa di quando i miei figli erano piccoli, che c'era,

122 forse *Cars*, che c'era uno che diceva, il protagonista diceva "Quando guido, corro, così, io di-
123 vento velocità". [Ride] A me questa definizione m'era rimasta tanto impressa e a un certo punto
124 ho detto "Io ci sono delle occasioni in cui divento parola, perché tutto il resto non esiste." Cioè,
125 è come se il mio cervello funzionasse solo ed esclusivamente come parola, perché tutto il resto
126 non esiste. E quello lì, almeno per me, è la, come posso dire, è la cosa più sublime che c'è
127 nell'interpretazione. E'... la cosa, non lo so, sì, più sublime, la sensazione più sublime che c'è
128 nell'interpretazione, in cui uno diventa parola, trova le parole istantaneamente, è concentratis-
129 simo, diventa quasi una sorta di stato di boh, non lo saprei come definire, di *trance*, non è *trance*
130 perché è troppo dire *trance*, però si avvicina tanto, uno è così preso a... preso dalla materia, dal
131 relatore, dal ritmo, da tutto, che tutto il resto, non si pensa ad altro, non si vede altro, non si
132 scribacchia più, non si fa più niente eccetto che interpretare.

133 Interviewerin: Che bello, grazie mille, sì.

134 B6: Che bello non lo so!

135 Interviewerin: No, certo, sicuramente. Benissimo, grazie, grazie, mi ha dato degli spunti molto
136 interessanti. Allora adesso passiamo alle ultime, alle ultime due domande dell'intervista, così
137 poi la lascio andare. Intanto questa: a suo parere come può l'ambiente lavorativo o la postazione
138 o il posto di lavoro influenzare il modo in cui ci si sente più o meno presenti o distanti in senso
139 metaforico in un'interpretazione da remoto?

140 B6: Secondo me... Con la grandezza dello schermo. Perché, dello schermo dove passano le
141 immagini dei visi dei relatori, perché... l'interprete è abituato a stare chiuso in cabina, no?
142 Sostanzialmente. E tanti hub sono organizzati anche con cabine l'una accanto all'altra, che un
143 po' ricostruiscono la situazione della conferenza fisica in cui le cabine spesso sono, appunto,
144 una accanto all'altra, eh, adiacenti, molto molto vicine, quindi con i colleghi ci si può vedere.
145 Però dalla cabina tutta a vetri c'è anche questa visione normalmente ottima di quello che accade
146 in sala, dello schermo, dei relatori... E un modo per forse, come accade nelle sale molto grandi,
147 dove per esempio ci sono tanti partecipanti e quindi comunque ci sono dei grandi schermi per
148 far vedere il podio o il viso dei relatori agli spettatori e anche agli interpreti che forse sono un
149 po' lontani, ecco, oltre ad avere per esempio in cabina un... una televisione accanto a circuito
150 chiuso, di nuovo, dove vedere i relatori, e... Un modo per aiutare sono appunto, è avere, vedere
151 con gli occhi quello che uno, quasi, vedrebbe se fosse fisicamente lì, e quindi appunto, schermi
152 molto grandi, perché per esempio lo schermo di un computer su Zoom mettiamo, salvo uno non
153 abbia un megaschermo al computer, ma grande grande grande, un normale PC non ha, non è
154 abbastanza grande per sentirsi coinvolti, spesso per vedere le diapositive si finisce col vedere
155 la testa del relatore come un quadratino minuscolo a destra, e si sopravvive, cioè, di necessità
156 virtù, ma non è, non è la situazione ideale ecco, per niente.

157 Interviewerin: Grazie mille. E... va bene, quindi ricollegghiamoci un attimo per l'ultima do-
158 manda a quello che ha appena detto, la situazione ideale diciamo. Se dipendesse da lei, ma
159 anche un po', parlando così, un po' utopisticamente, ci sono... Quali elementi dell'interpreta-
160 riato remoto vorrebbe che cambiassero per migliorare la sensazione di coinvolgimento e per
161 ridurre anche la distanza fisica? Se ci sono, ovviamente.

162 B6: No, secondo me... Allora, in un contesto casalingo è impossibile, perché bisognerebbe,
163 cioè, avere uno schermo grande, che ne so, 49 pollici, 50 pollici, che nessuno ha nel proprio
164 studiolo, salvo che non sia un traduttore che allora ha bisogno di grandi schermi, l'interprete

165 per antonomasia prima era uno che andava in giro, non ha mai grandi computer, perché l'obiet-
166 tivo era portarselo indietro nelle varie, nei vari giri di lavoro, e... e quindi nel contesto casalingo
167 lo vedo molto difficile. In un contesto hub, possono mettere dei grandi schermi davanti alle
168 cabine. Però, appunto, per dare un po' la sensazione di com'è essere fisicamente in una sala,
169 come se fosse una sorta di realtà virtuale, ed è solo con lo stimolo visivo, no, di un grande
170 schermo, grande grande, tipo come lo chiamano, il *wall*, qualcosa del *wall*, ecco, quello lì,
171 grande grande, può dare la sensazione proprio visiva, può indurre il cervello a pensare che è
172 come essere lì, ecco. Però questo si può fare solo nelle situazioni più importanti, dove in un hub
173 hanno lo spazio e anche il desiderio di mettere megaschermi per gli interpreti, cosa che dubito
174 faranno.

175 Interviewerin: Okay, grazie.

176 B6: Ah sì poi un'altra cosa, aspetta, no, mi è venuta in mente un'altra cosa. Un'altra cosa che
177 potrebbe essere utile, che potrebbe essere utile, è ricostruire quei chiacchiericci da cabina che
178 si fanno inevitabilmente con le colleghe, con la collega di cabina prima, durante gli intervalli
179 eccetera eccetera, perché per noi quella è il normale, e quindi avere un qualcosa a livello tecnico
180 che permette di ricostruire fino, fino sai, al momento in cui inizia la conferenza, no? Il chiac-
181 chiericcio che si... a volte non è chiacchiericcio, a volte si parla proprio di termini, di relazioni,
182 di presentazioni, di chiarimenti, però a volte sono anche così, chiacchiere del più e del meno
183 dopo che uno ha preso in esame gli aspetti più terminologici, no? Ecco, nell'attesa che inizi il
184 convegno si fa due chiacchiere con la collega, con il collega, e quella è una cosa che nel re-
185 moto... cioè quando si riesce a ricostruirla, tipo con un doppio collegamento eccetera eccetera,
186 solo tra gli interpreti o quantomeno solo col compagno di cabina, aiuta, aiuta, perché a quel
187 punto ci si sente meno soli, perché appunto a livello audio uno è collegato con la collega fissa,
188 quindi la battuta, la risata, la parola, qualunque cosa, quello può aiutare.

189 Interviewerin: Va benissimo, grazie mille. Perfetto, noi siamo arrivate alla fine, se vuole ag-
190 giungere qualcos'altro prego, sennò la ringrazio ancora...

191 B6: Sto pensando... sì, una cosa da aggiungere ce l'ho. In un mondo ideale io, cioè allora, io in
192 un mondo... io non sono nativ* digitale, naturalmente. E... e quindi per me il remoto comunque
193 resta un qualcosa... mh, come posso dire, utile in certi contesti, perché comunque allarga gli
194 orizzonti lavorativi, e capita di lavorare con persone che stanno dall'altra parte del mondo, dove
195 uno poi si trova, non importa più, no? La fisicità di dove sei, non gliene importa più a nessuno.
196 E... però, il convegno lungo in remoto, io non lo vedo di buon occhio, vedo di buon occhio
197 invece i brevi *webinar*, un'ora, un'ora e mezzo, due... Dove, al limite anche se non c'è la stessa
198 partecipazione, non c'è lo stesso scambio umano, non c'è perché non c'è, però insomma, si
199 riesce a fare quello che si deve fare, no? Dopodiché ci si saluta e ci si mette, ci si mette a fare
200 altro. Il convegno lungo di tre giorni online, è, veramente non è la stessa cosa ecco, mentre il
201 *webinar* di un'ora e mezzo o due tutto sommato, pur con qualche mancanza, però si può fare,
202 ecco. Basta.

203 Interviewerin: Perfetto. Grazie davvero.

Abstract (Deutsch)

Das Ferndolmetschen ist heutzutage eine verbreitete Art des Dolmetschens, die viele Vorteile in Bezug auf Zugänglichkeit und Rentabilität hat und gleichzeitig qualitativ hochwertige Dienstleistungen ermöglicht. In der Literatur werden jedoch vermehrt psychologische Unannehmlichkeiten diskutiert, die FerndolmetscherInnen empfinden können, wie beispielsweise den Mangel an Präsenz oder ein Entfremdungsgefühl. Diese Masterarbeit verfolgt das Ziel, die Erfahrung von FerndolmetscherInnen mit Präsenz- und Entfremdungsgefühlen zu untersuchen. Zu diesem Zweck werden folgende Forschungsfragen gestellt: Empfinden DolmetscherInnen ein Entfremdungsgefühl bzw. einen Mangel an Präsenz, wenn sie Ferndolmetschaufträge durchführen? Was verstehen sie unter den Begriffen Präsenz und Entfremdung? Welche Gründe sehen sie dafür? Können sich Elemente des Ferndolmetschens positiv bzw. negativ darauf auswirken? Zur Beantwortung dieser Forschungsfragen wurde eine qualitative Untersuchung anhand von leitfadengestützten Interviews durchgeführt. Hierbei wurde eine Stichprobe von sechs professionellen KonferenzdolmetscherInnen aus Italien untersucht. Aus den Untersuchungsergebnissen geht hervor, dass die Befragten zwar ein Präsenz- und Entfremdungsgefühl empfinden, ihnen die Forschung zu diesem Thema jedoch unbekannt ist. Daher neigen sie dazu, die Rolle dieser Gefühle abzuschwächen und ihnen keine Bedeutung für den Erfolg einer Dolmetschleistung beizumessen. Die Befragten beschreiben Präsenz als ein Gefühl der mehr oder weniger intensiven Beteiligung an der Kommunikationssituation. Laut den Befragten reicht dies nicht allerdings aus, um die Illusion einer unmittelbaren Kommunikation zu erzeugen. Sie nehmen die Distanz zur Kommunikationssituation wahr, fühlen sich jedoch nicht völlig ausgeschlossen, da sie sich ihrer Rolle als VermittlerInnen stets bewusst sind. Daher ist der Begriff „Entfremdung“ laut den Befragten zu stark konnotiert und sollte nicht verwendet werden. Die Ergebnisse geben außerdem Aufschluss über eine Reihe von positiven Einflussfaktoren auf Präsenz und Entfremdung, z. B. die menschliche Interaktion mit RednerInnen, TeilnehmerInnen und KollegInnen, den visuellen Zugang zu den TeilnehmerInnen, einen neutralen und ablenkungsfreien Arbeitsplatz und das Gefühl, die Kontrolle über die Ausstattung bzw. die Kommunikation zu haben. Weiterführende Forschung in diesem Bereich könnte größere Stichproben analysieren und spezifische Einflussfaktoren, wie beispielsweise den visuellen Zugang oder die menschliche Interaktion, beleuchten.

Abstract (Englisch)

Remote interpreting has become a widespread mode of interpreting, offering many advantages in terms of accessibility and profitability of the service, as well as high-quality outputs. However, literature reports psychological distress that remote interpreters may experience, such as a lack of presence or a sense of alienation. This Master's thesis aims to investigate the experience of remote interpreters in terms of the feelings of presence and alienation. For this reason, the following research questions were posed: Do conference interpreters experience a lack of presence or a feeling of alienation when interpreting remotely? What do they understand by the terms presence and alienation? What reasons do they identify for the perception of these feelings? Can specific elements of remote interpreting influence these feelings? In order to answer these research questions, a qualitative study was conducted using semi-structured interviews. The chosen sample consisted of six professional conference interpreters from Italy. The results showed that although the respondents experience a sense of presence and alienation, they are unfamiliar with research on this topic. Therefore, they tend to diminish the impact of these feelings and do not regard them as significant for the success of an interpreting task. The respondents describe presence as a feeling of more or less intense involvement in the communicative situation. According to the respondents, this is not sufficient to create the illusion of non-mediated communication. The interpreters interviewed perceive distance from the communicative situation, but never feel completely excluded from it, as they are always aware of their role as mediators. Therefore, according to the respondents, the term alienation has a too strong connotation and should not be used. The results also highlight a number of positive factors influencing presence and alienation, e. g. human interaction with speakers, participants and colleagues, visual access to the participants, a neutral and distraction-free workplace, and the feeling of being in control of the equipment and communication. Further research in this area could focus on larger samples or shed light on specific impact factors such as visual access or human interaction.