



universität  
wien

# MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

## „Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen: Perspektiven und Implikationen aus der Sicht der DolmetscherInnen“

verfasst von / submitted by

Myriam Koller, BA (FH)

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of

Master of Arts (MA)

Wien, 2016 / Vienna 2016

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

A 065 342 351

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

Masterstudium Dolmetschen Englisch Spanisch  
Master in Conference Interpreting English Spanish

Betreut von / Supervisor:

Ao. Univ.-Prof. Mag. Dr. Franz Pöchhacker  
Associate Prof. Mag. Dr. Franz Pöchhacker



## **Kurzfassung**

Gegenstand der vorliegenden Masterarbeit ist das Videokonferenz-gestützte Teledolmetschen aus Sicht der DolmetscherInnen. Zunächst wird in zwei Kapiteln der Forschungsstand zu den einzelnen Methoden des Teledolmetschens und Videokonferenz-Dolmetschens aufgearbeitet. Das methodische Vorgehen umfasst fünf problemzentrierte Leitfadeninterviews mit ExpertInnen, nämlich TeledolmetscherInnen mit Universitätsausbildung, die bei der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH fest angestellt sind. Die besonderen Anforderungen dieser Methode werden aus der Sichtweise von DolmetscherInnen mit der Sprachkombination Deutsch und BKS bzw. Arabisch, Türkisch, Russisch oder österreichische Gebärdensprache beleuchtet. Die DolmetscherInnen arbeiten in vielen verschiedenen Bereichen im Gesundheits-, Sozial-, Geschäfts- und Asylwesen. Das Interviewmaterial wurde in qualitativer Hinsicht in die sechs Hauptkategorien Einsatzbereiche, Arbeitsablauf und besondere Erfahrungen, Vorzüge, Dolmetschstrategien, Schwierigkeiten, Probleme, Herausforderungen und Fähigkeiten und Kompetenzen eingeteilt und analysiert. Danach wurden die Ergebnisse in einer SWOT-Analyse mit den Darlegungen vorhergehender Studien verglichen. Die qualitativen Resultate zeigen eine sehr positive Beurteilung von Videokonferenz-gestütztem Teledolmetschen. Der eruierte Optimierungsbedarf könnte in das existierenden Master-Programm oder weitere Ausbildungsprogramme einfließen, damit die Bedürfnisse der DolmetscherInnen, die diese Methoden anwenden, besser berücksichtigt werden.

## **Abstract**

This Master's Thesis examines the method of videoconference-based remote interpreting from the interpreters' point of view. The two first chapters cover the research status of remote interpreting and videoconference interpreting. In methodological terms, five semi-structured in-depth interviews with a guide following a thematic and problem-centred approach were conducted with university-trained interpreters employed by the Vienna-based provider of videoconference-based remote interpreting services SAVD Videodolmetschen GmbH. The special demands of this method are discussed from the perspective of interpreters working with different language combinations (Arabic, BCS, Russian, Turkish and Austrian Sign Language) and in a variety of settings, ranging from asylum and social welfare to business and healthcare. Subsequently, the interviews were analysed using seven codes: range of settings, work routine, particular experiences, advantages, interpreting strategies, difficulties, skills and competences. These results were then compared in a SWOT analysis with results from previous studies. Qualitative results show a very favourable assessment of videoconference-based remote interpreting, though some need to optimise was determined, which may need to be incorporated into existing or new training programs in order to make these more sensitive to the needs of future generations of video remote interpreters.

## Danksagung

Das Forschungsvorhaben, wie es in dieser Arbeit aufgerollt wurde, war von Beginn an darauf ausgerichtet, nicht nur die Ergebnisse verschiedener ForscherInnen, sondern auch Meinungen und Beiträge praktizierender DolmetscherInnen zusammenzutragen und aufzubereiten. Dennoch wäre es bei bloßen theoretischen Überlegungen geblieben, hätte mich nicht Prof. Dr. Franz Pöchhacker von Anfang an in meinem Bestreben unterstützt, DolmetscherInnen zu ihrer Ansicht zu diesem neuartigen Forschungsfeld zu befragen. Durch seine wertvolle Betreuung, Förderung und Mitwirkung konnte das Projekt, so wie ich es mir vorgenommen habe, aufgeleist und umgesetzt werden. Daher gilt ihm mein spezieller Dank.

Ein besonderer Dank geht an alle DolmetscherInnen der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH, die zur Erhebung der Daten beigetragen haben und mit denen ich die Interviews durchführen konnte. Ihnen kann ich nicht genügend danken, denn sie haben die Umsetzung des Projekts erst möglich gemacht. Um die Vertraulichkeit zu wahren, führe ich ihre Namen nicht auf, sondern bedanke mich für ihren Zeitaufwand, um mit mir zu sprechen und mich an ihrer Erfahrung, an ihrem Enthusiasmus und an ihrer Einstellung teilhaben zu lassen.

Ein Dankeschön gebührt Dr. phil. Cornelia Griesser-Bertram für das aufmerksame Korrekturlesen, was ein unschätzbarer Beitrag zu dieser Arbeit ist. Ganz herzlich sei meinen StudienkollegInnen gedankt, von denen ich viele bereichernde Anregungen und Inspirationen erhalten habe und mit denen ich hoffentlich bald die Kabine im „echten Leben“ teilen werde. Meinen Eltern bin ich für ihre Liebe und Ermutigung, meine Träume zu verwirklichen, von ganzem Herzen dankbar. Dies hat mich zu der Person gemacht, die ich heute bin.

Pero sobre todo le doy las gracias a Alexander por aguantarme y apoyarme, por su paciencia ilimitada, sus consejos, las discusiones largas y por ser mi roca emocional frente al oleaje de nuevos retos, y finalmente, por aportar su granito para desatascar los bloqueos mentales y descubrir nuevos horizontes relacionados no únicamente con este trabajo de fin de máster.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung.....</b>	<b>1</b>
<b>2 Teledolmetschen.....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Grundlegende Begriffe und Gegenstandsbestimmung .....</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Teledolmetschen mit extern zugeschalteten DolmetscherInnen .....</b>	<b>12</b>
2.2.1 Telefondolmetschen .....	13
2.2.2 Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen.....	26
2.2.3 Simultanes bilaterales Teledolmetschen im medizinischen Bereich.....	37
2.2.4 Video Remote Interpreting .....	45
<b>2.3 Videokonferenz-Dolmetschen.....</b>	<b>50</b>
2.3.1 Gerichtsdolmetschen über Videokonferenz-Verbindungen .....	53
2.3.2 Business Interpreting über Videokonferenz-Verbindungen .....	57
2.3.3 Video Relay Service .....	60
<b>3 Interviewbasierte Analyse .....</b>	<b>62</b>
<b>3.1 Definition und Begründung der Methodenwahl.....</b>	<b>62</b>
<b>3.2 Vorgehensweise der Methode.....</b>	<b>63</b>
3.2.1 Forschungsleitende Fragestellungen .....	64
3.2.2 Erläuterungen zur Transkriptionsweise .....	65
3.2.3 Grenzen der Studie .....	67
3.2.4 Auswertungsverfahren.....	67
<b>4 Forschungsergebnisse der Studie .....</b>	<b>70</b>
<b>4.1 InterviewpartnerInnen .....</b>	<b>70</b>
<b>4.2 Arbeitsumgebung und Hintergründe .....</b>	<b>71</b>
<b>4.3 Inhaltsanalyse .....</b>	<b>74</b>
4.3.1 Einsatzbereiche.....	75
4.3.2 Arbeitsablauf .....	77
4.3.3 Besondere Erfahrungen .....	81
4.3.4 Vorzüge .....	82
4.3.5 Dolmetschstrategien .....	83
4.3.6 Schwierigkeiten, Probleme, Herausforderungen.....	86
4.3.7 Fähigkeiten und Kompetenzen .....	88

<b>5 SWOT-Analyse des Dolmetschens unter Telebedingungen.....</b>	<b>91</b>
<b>5.1 Stärken, Vorzüge und Vorteile.....</b>	<b>91</b>
<b>5.2 Schwächen, Einschränkungen und Herausforderungen .....</b>	<b>92</b>
<b>5.3 Risiken und Gefahren .....</b>	<b>94</b>
<b>5.4 Möglichkeiten und Perspektiven.....</b>	<b>95</b>
<b>6 Schlussfolgerungen und Ausblick.....</b>	<b>97</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>100</b>
<b>Anhang.....</b>	<b>115</b>
<b>1. Interviewleifaden (9. Juli 2015) .....</b>	<b>115</b>
<b>2. Interviewleifaden (29. September 2015) .....</b>	<b>119</b>

## **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Teledolmetschen im Überblick .....	12
Abbildung 2: Transkriptionsregeln .....	66

## **Abkürzungsverzeichnis**

ADA	Americans with Disabilities Act
AIIC	Association internationale des interprètes de conference
AMS	Arbeitsmarktservice
ASL	Amerikanische Gebärdensprache
Auslan	Australische Gebärdensprache
BDÜ	Bundesverband der Dolmetscher und Übersetzer (Deutschland)
BKS	Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
DSGS	Deutschschweizer Gebärdensprache
ETH	Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
ETI/FTI	École/Faculté de Traduction et d'Interprétation
FCC	Federal Communicatoins Commission
GD SCIC	Generaldirektion Dolmetschen der Europäischen Kommission
IERM	Institut für Ethik und Recht in der Medizin
ISDN	Integrated Services Digital Network
ISO	International Organization for Standardization
ITU	Internationale Fernmeldeunion
LGB	Lautsprachenbegleitendes Gebärdensprache
LIS	Italienische Gebärdensprache
LSF	Französische Gebärdensprache
NAATI	National Accreditation Authority for Translators and Interpreters
NCIEC	National Consortium of Interpreter Education Centers
ÖGS	Österreichische Gebärdensprache
RI	Remote Interpreting
RID	Registry of Interpreters for the Deaf
RSMI	Remote Simultaneous Medical Interpreting
SAVD	SAVD Videodolmetschen GmbH
TD	Telefon-basiertes Teledolmetschen

TEPIS	Gesellschaft vereidigter ÜbersetzerInnen und FachübersetzerInnen (Polen)
VikiS	Videokonferenz mit integriertem Simultandolmetschen
VK	Videokonferenz
VRI	Video Remote Interpreting
VRS	Video Relay Service
VÜD	Verband der Übersetzer und Dolmetscher (Deutschland)
ZTW	Zentrum für Translationswissenschaft

# 1 Einleitung

Dolmetschen, wie wir es heute kennen, ist ein relativ junges Berufsfeld, das sich im Laufe des letzten Jahrhunderts entwickelte. Die verschiedenen Modi, wie Konsekutivdolmetschen (d. h. eine Dolmetschung nach einer Wortmeldung) und Simultandolmetschen (d. h. wenn gleichzeitig mit der Originalrede gedolmetscht wird) und verschiedene Hybridformen zeugen von der Entwicklung, die diese Jahrtausende alte Tätigkeit durchlaufen hat.

Eine neue Phase in dieser Entwicklung ist mit der modernen Informations- und Kommunikationstechnologie verbunden. Der Einsatz von Technik spielt seit der Entstehung des Konferenzdolmetschens eine große Rolle. Neue Entwicklungen führen zu einem Wandel im Zusammenhang mit sinkenden Kommunikationskosten, dem immer allgegenwärtigeren Internet und den mobilen digitalen Video- und Multimedia-Diensten, die immer ausgeklügelter und hochentwickelter werden und mit denen es möglich ist, von beliebigen Orten aus in Kommunikation bzw. in Verbindung mit anderen Personen zu treten. Dies alles macht Kommunikation immer flexibler, schafft neue Nachfrage und neue Möglichkeiten, um dieser Nachfrage nachzukommen (vgl. O'Hagan & Ashworth 2002: 1f.). Virtuelle Kommunikation gehört längst zu unserem Alltag und wird einerseits immer mehr eingesetzt und andererseits auch immer weiter entwickelt. Voice-Over-IP-Dienstleistungen wie Skype, Viber, FaceTime oder Google Hangout werden sowohl privat als auch beruflich immer mehr angewendet und ermöglichen Videotelefonie. Diese Technologien werden auf der einen Seite für Videokonferenzen genutzt, auf der anderen Seite entwickeln sich die Videokonferenzen als Instrument, um verbal und visuell in Echtzeit zu interagieren, auch wenn man sich an einem unterschiedlichen Standort befindet (vgl. Braun 2015a: 352). Die Unterschiede zwischen physischem und virtuellem Kontakt werden immer kleiner (vgl. van der Vlis 2012: 13).

Dieser Fortschritt der zunehmend vernetzten Welt schafft zwar neue Perspektiven und neue Möglichkeiten für ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen, stellt jedoch zweifellos auch einen gewissen Druck dar (vgl. Andres 2012: 22ff.). Übersetzen und Dolmetschen wird mehr denn je als eine Art „Handelsgut“ betrachtet, das in einer globalisierten Welt ohne raumzeitliche Beschränkungen angeboten werden soll (Cronin 2003: 20). Ein Konzept, das aus diesen Entwicklungen hervorging, stellt das „Teledolmetschen“ (*remote interpreting*) dar. Teledolmetschen bezieht sich auf den Einsatz von Kommunikationstechnologien, um Zugang zu DolmetscherInnen zu erhalten, die sich

nicht im gleichen Raum oder Gebäude, nicht in der gleichen Stadt oder im gleichen Land befinden (vgl. Braun 2015a: 352). In den letzten Jahren hat sich Teledolmetschen als neue Arbeitsmethode und als wirtschaftlicher Zweig etabliert und wurde immer wichtiger, trotz der anfangs starken Kritik wegen der physischen und psychischen Mehrbelastung für DolmetscherInnen und der Angst, dass die Qualität nachlassen könnte. Als kostensparende Maßnahme, Notwendigkeit, Mittel zum Zweck oder hilfreiche Unterstützung stellt Teledolmetschen eine Alternative zur direkten Kommunikations situation dar. Durch erweiterte und flexiblere Möglichkeiten eröffnen sich neue Horizonte, um Sprachbarrieren in der internationalen und interkulturellen Kommunikation zu überbrücken. Nicht zuletzt können durch das Beziehen von DolmetscherInnen bei Videokonferenzen der Gebrauch von Englisch als *Lingua franca* ersetzt und professionelle DolmetscherInnen auch in Situationen eingesetzt werden, bei denen sonst Laien oder Ad-hoc-DolmetscherInnen zur Sprachmittlung herangezogen würden. Teledolmetschen über eine Telefonverbindung und zunehmend auch über eine Videoverbindung wird schon seit einiger Zeit im medizinischen Bereich eingesetzt. Diesbezüglich darf nicht vergessen werden, dass hier der Einsatz von dislozierten DolmetscherInnen nicht immer einen Ersatz von Dolmetschen vor Ort darstellt, da diese Dienstleistung oft in Krankenhäusern implementiert wurde, in denen es zuvor gar nicht möglich war, eine Dolmetschung anzubieten: z.B. weil die Distanzen zu groß sind, weil es sich um selteneren Sprachen handelt, bei denen es schwierig ist, überhaupt DolmetscherInnen zu finden, oder um die Notfallversorgung zu gewährleisten. Verständlicherweise ist es in Notfallsituationen oft gar nicht möglich, DolmetscherInnen an Ort und Stelle schnell genug einzusetzen zu können.

Durch immer häufigere Migrationsbewegungen, wie sie auch derzeit im Rahmen der Personenfreizügigkeit oder der Krise im Nahen Osten beobachtet werden können, steigt die Nachfrage nach Dolmetschleistungen im medizinischen Bereich, bei Behörden, im Asylwesen oder bei Gericht. Über Teledolmetschen, vor allem via Telefon oder Videokonferenzschaltung, können DolmetscherInnen sehr schnell zu Gesprächen, Konsultationen oder Gerichtsverhandlungen hinzugezogen werden. Diese Entwicklung und die Debatte bezüglich Teledolmetschen und Videokonferenz-Dolmetschen spricht Sabine Braun folgendermaßen an:

[..] the actual development of remote and teleconference interpreting has sparked heated debate among practitioners and interpreting scholars and has raised questions of feasibility and working conditions; but the debate has also been linked to the efficiency of service provision and sustainability of the interpreting profession. While uptake in traditional conference interpreting has been relatively slow, there is a growing demand for remote and teleconference interpreting in legal, healthcare, business and educational settings, and

both methods are used to deliver spoken and sign-language interpreting alike. (Braun 2015a: 353)

Die hier aufgezeigten Aspekte in Bezug auf Teledolmetschen und Videokonferenz-Dolmetschen wie Machbarkeit, Effizienz, Nachhaltigkeit und Arbeitsbedingungen sind die thematischen Schwerpunkte der vorliegenden Arbeit, wobei diese Phänomene aus der Sicht von DolmetscherInnen beleuchtet werden. Die Perspektiven von Videokonferenz-DolmetscherInnen, die in diesem neuen Berufsfeld tätig sind, werden untersucht, um diese neue Form des Dolmetschens, die als neue Dolmetsch-Methode oder neue Form der Leistungserbringung<sup>1</sup> bezeichnet werden kann, umfassend zu beschreiben und Implikationen aufzuzeigen. Gegenstand der empirischen Untersuchung wird ein problemzentriertes Leitfadeninterview mit ExpertInnen sein, d. h. mit fest angestellten DolmetscherInnen der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH Wien. Anhand dieser Interviews wird ein Einblick in das zu erforschende Tätigkeitsfeld vermittelt.

Im Fokus dieser Forschungsarbeit stehen die persönlichen Erfahrungen, Meinungen und Gedanken der DolmetscherInnen zur allgemeinen Arbeitssituation, zu den situationsspezifischen Auffälligkeiten und zu den Herausforderungen beim Videokonferenz-gestützten Teledolmetschen, weshalb sich diese Methodologie anbietet. Diese Arbeit erhebt keinen Anspruch, Hypothesen zu verifizieren bzw. zu falsifizieren, sondern ist bestrebt, das Forschungsfeld induktiv zu erschließen und zu entdecken, um zu neuen Hypothesen, Ansätzen und Fragestellungen zu gelangen. Mit der Interviewstudie wird versucht, das neue Tätigkeitsfeld zu erkunden und einen deskriptiven Überblick über den Forschungsgegenstand zu bieten. Insbesondere werden die Herausforderungen und Belastungen des Teledolmetschens für DolmetscherInnen untersucht sowie die Grenzen und Umsetzungsmöglichkeiten ermittelt. Des Weiteren wird erforscht, inwiefern der Dolmetschprozess durch den Einsatz der Technik beeinträchtigt werden kann und ob optimale Bedingungen garantiert werden können, um eine qualitative und hochwertige Verdolmetschung gewährleisten zu können. Im Rahmen einer SWOT-Analyse werden zudem fachspezifisch Stärken, Schwächen, Möglichkeiten und Risiken dieser Dolmetschmethode eruiert. Dies geschieht in einem ersten Schritt mit einer literaturbasier-ten Studie des Forschungsstandes, in dem bisherige Experimente, Beobachtungen und Pilotstudien ausgewertet werden, wobei man in einem weiteren Schritt mit der empirischen Studie mittels Leitfadeninterviews Antworten von praktizierenden Teledolmet-scherInnen auf die Forschungsfragen sucht. Die Leitfadeninterviews werden im

---

<sup>1</sup> Braun (2015b: 346) bezeichnet Remote Interpreting als “modality or method of delivery”.

Anschluss mit einer qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2010) ausgewertet, um ein umfassendes Bild der gegenwärtigen Arbeitsbedingungen und der Meinungen unter den ersten Spezialisten auf diesem Feld zu zeichnen. Aspekte, auf welche besonderes Augenmerk gelegt wird, sind die Gefühle der Entfremdung, Distanziertheit, Isolation, Ermüdung, Interaktion und Sprecherwechsel, aber auch Störfaktoren, technische Ausstattung und Fachkompetenz.

Die Arbeit besteht aus sechs Kapiteln. Im nachfolgenden Kapitel 2 „Teledolmetschen“ werden zunächst die verwendeten Begriffe voneinander abgegrenzt, um danach auf den Stand der Forschung im Bereich Teledolmetschen und Videokonferenz-Dolmetschen einzugehen und damit die historische Perspektive, Entwicklungen und die gegenwärtige Situation sowie Umstände und die derzeitige Praxis aufzuzeigen. Dies erfolgt mit der Absicht, die Erkenntnisse von Studien aus der ganzen Welt so systematisch wie möglich wiederzugeben und zusammenfassend zu gliedern. Die Einteilung der Unterkapitel von Teledolmetschen und Videokonferenz-Dolmetschen ist nicht immer leicht und manchmal überschneiden sich die Kriterien. Versucht wird, nach Modus, Modalität und Einsatzbereichen zu unterscheiden. Zunächst wird der Forschungsstand zu Teledolmetschen per Telefon aufgearbeitet, danach kommen Videokonferenzgestütztes Teledolmetschen bzw. Teledolmetschen über Videokonferenzschaltung und simultanes bilaterales Teledolmetschen im medizinischen Bereich und schlussendlich Video Remote Intepreting (VRI) unter Einsatz der Gebärdensprache. Im Unterkapitel 2.3 wird Videokonferenz-Dolmetschen abgedeckt; dies erfolgt mit einer Unterteilung in Einsatzbereiche wie Gerichtsdolmetschen und Business Interpreting. Zum Schluss wird Video Relay Service (VRS), das insbesondere in den USA angewendet wird, besprochen.

Das Forschungsfeld wird insbesondere vom Blickwinkel der Einsatzbereiche aus, die auch von der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH bis jetzt abgedeckt werden, beleuchtet. Dies bedeutet, dass nicht so sehr auf den Konferenzbereich eingegangen wird, also auf den Einsatz von Teledolmetschen und Videokonferenz-Dolmetschen in supranationalen Institutionen. Das Kapitel 3 beschäftigt sich mit der Erhebung und Analyse der Interview-Daten, wobei das methodische Vorgehen und die Herleitung der Auswertungskriterien vorgestellt werden. Hierbei wird zuerst das problemzentrierte Leitfadeninterview nach Lamnek (2010) erläutert und der Aufbau des Interviewleitfadens erklärt und danach die Auswahl der Stichprobe der befragten DolmetscherInnen beschrieben. Nach der Erläuterung der Transkriptionsweise werden die Grenzen der Studie aufgezeigt. Im Anschluss daran wird das Auswertungsverfahren der qualitativen

Inhaltsanalyse nach Mayring (2010) besprochen. Im Kapitel 4 geht es um die Durchführung der Analyse.

Kapitel 5 bietet eine kritische Darstellung der Ergebnisse dieser Studien im Vergleich mit anderen Studien, Pilotprojekten und Experimenten im Forschungsfeld. Hierzu werden insbesondere Stärken, Schwächen, Möglichkeiten und Einschränkungen der Methode diskutiert. Danach werden die Ergebnisse zusammenfassend im Kapitel 6 präsentiert und vor dem Hintergrund der Perspektiven für die Forschung eingeordnet sowie weitere zukunftsweisende Aspekte und Forschungslücken erörtert.

In der vorliegenden Arbeit wird durchgehend Frauen sichtbar machende Sprache verwendet, was durch das Binnen- „I“ und die Präferenz für die weibliche Form umgesetzt wird. Männer sind selbstverständlich mitgemeint.

## 2 Teledolmetschen

In diesem Kapitel geht es um die Erklärung wichtiger Begriffe, wobei eine kurze Übersicht der Entwicklung des Berufs- und Forschungsfeldes Dolmetschen, insbesondere des Dolmetschens mit Technologie erstellt wird. Darüber hinaus bekommt man Einsicht in die notwendigen Unterscheidungen und in die in dieser Arbeit benutzte Fachterminologie, damit Verwechslungen vermieden werden.

### 2.1 Grundlegende Begriffe und Gegenstandsbestimmung

Die Tätigkeit Dolmetschen, wie wir sie heute erleben, ist eine relativ junge Berufsrichtung, die sich im Laufe des vorigen Jahrhunderts entwickelt hat. Das Konzept Dolmetschen existiert jedoch schon viel länger. Die Anfänge des Dolmetschens reichen weit in die Vergangenheit zurück, wie dies auch im Vorwort des „Handbuches für den Dolmetscher“ von Jean Herbert, einem Konferenzdolmetscher der ersten Generation, dargestellt wurde:

Le métier d’interprète est un très vieux métier, qui apparut lorsque s’établirent les premières relations entre les groupes humains parlant des idiomes différents. C’est aussi un des plus beaux métiers qui soient puisqu’il a pour objet de rapprocher les hommes, de leur permettre de se mieux comprendre. En supprimant l’obstacle de la langue qui les sépare, l’interprète introduit directement les hommes dans la pensée d’autrui remplit ainsi une fonction médiatrice [...]. (Stelling-Michaud 1952: VII)

Stelling-Michaud bezeichnet Dolmetschen demnach nicht nur als eine uralte Tätigkeit, sondern auch als einen der schönsten Berufe, der bestrebt ist, Menschen einander näher zu bringen und gegenseitige Verständigung als Vermittler möglich zu machen. Die ersten Nachweise dolmetscherischer Tätigkeit gehen auf das Alte Ägypten zurück und zwar auf die bildliche Darstellung eines Dolmetschers, die auf dem Grab des späteren Pharaos Haremhab (18. Dynastie) gefunden wurde und aus dem Jahr 1330 v. Chr. datiert (vgl. Baigorri-Jalón 2015: 12). Obgleich schon seit Jahrtausenden gedolmetscht wird, ist eine klare Begriffsbestimmung des Dolmetschens gar nicht so einfach.

Pöchhacker (2004: 9f.) sieht Dolmetschen in Anlehnung an Kade (1968) nicht als „mündliches Übersetzen“, sondern als eine „translatorische Tätigkeit“ (d.h. als eine spezielle Form der Translation), die durch ihre Unmittelbarkeit gekennzeichnet ist. Diese Definition nach Kade, die auf der einmaligen Darbietung des Ausgangstextes und der Nicht-Korrigierbarkeit des Zieltextes basiert, umschließt nicht nur die gesprochene Sprache, sondern auch die Gebärdensprache.

Um die verschiedenen Arten und Erscheinungsformen von Dolmetschen zu unterteilen und abzugrenzen, werden verschiedene Merkmale und Kriterien herangezogen. Als mögliches Unterscheidungskriterium erweist sich beispielsweise das Setting bzw. der Einsatzbereich. Hierbei unterscheidet Pöchhacker (2000: 122) in einer Grobgliederung zunächst „Konferenzdolmetschen“ und „Kommunaldolmetschen“, ohne einen Übergangsbereich für das Verhandlungsdolmetschen bzw. Dialogdolmetschen zu berücksichtigen. Im Bereich des Kommunaldolmetschens finden sich die Untergliederungen „Gerichts- und Gesprächsdolmetschen, Krankenhausdolmetschen, Behördendolmetschen, Polizeidolmetschen, Dolmetschen im Asylverfahren oder im Bildungswesen etc.“ (Pöchhacker 2000: 122).

Dann kommt eine Gliederung, die nach Modalität und Modus aufgebaut ist. Nach der Sprachmodalität wird Dolmetschen in Lautsprachen und Gebärdensprachen eingeteilt. Beim Dolmetschen mit Gebärdensprachen gibt es eine weitere Untergliederung in Lautsprachbegleitendes Gebärden (LGB), das in Anlehnung an die Lautsprache erfolgt, in Gebärdensprachdolmetschen, das in der jeweiligen Muttersprache einer gehörlosen Person erfolgt, z. B. der Österreichischen, der Amerikanischen oder Französischen Gebärdensprache, sowie in Taktiles Gebärden in die Hand für Taubblinde (vgl. Pöchhacker 2004: 17f.).

Nach dem Modus wird Dolmetschen in Konsekutiv- und Simultandolmetschen gegliedert. Konsekutivdolmetschen erfolgt nach dem Redebeitrag in der Ausgangssprache. Die Person, die spricht oder gebärdet, pausiert dann und es erfolgt die Dolmetschung in die Zielsprache. Beim Konsekutivdolmetschen kann zwischen kurzer Konsekutive (*short consec*) und langer Konsekutive (*long consec*) unterschieden werden. Dazu äußern sich Russell und Takeda folgendermaßen:

,Long consec’ is a phrase used to describe consecutively interpreting a lengthy passage (overall several minutes) or possibly an entire speech at a time, usually with the aid of notes, while ,short consec’ refers to consecutively interpreting a short passage, possibly a word to a few sentences, with or without the aid of notes. (Russell & Takeda 2015: 96)

Sowohl bei der mehrere Minuten dauernden Konsekutivverdolmetschung, die Andres (2015: 85) als *classic consecutive* bezeichnet, als auch bei der kürzeren Variante *short consecutive* wird demnach je nach Gedächtniskapazität und Schwierigkeit des Ausgangsbeitrags – bzw. wie viele Zahlen und Eigennamen verwendet werden – Notizentechnik verwendet. Um Notizen zu machen, wird die Ausgangsrede analytisch erfasst: Struktur und Gedankenfolge werden erkannt, die Hauptgedanken und untergeordneten Inhalte identifiziert und die Verknüpfungen zwischen den Gedanken ermittelt (vgl. Gillies 2005). Das Ziel der Notizentechnik ist es, das Gedächtnis effizient zu

unterstützen (Herbert 1952: 35). Die Notizentechnik dient als sprachunabhängige Notation, da sie als Gedächtnissstütze bei der Wiedergabe nützlich ist. Basierend auf einer Mischung verschiedener Grundsymbole, die DolmetscherInnen nach eigenem Ermessen individuell anpassen und durch Abkürzungen ergänzen, liegt der wesentliche Vorteil der Notizentechnik darin, dass Inhalte abstrakt gespeichert werden. Gesamtstruktur, logische Gliederung, Konzepte, Gedankenübergänge und logische Verbindungen werden im Gegensatz zur sprachgebundenen Stenographie auf einen Blick erfasst (vgl. Herbert 1952: 37). Notizen dienen auch der psychologischen Unterstützung, sie verstärken das professionelle Bild der DolmetscherInnen und sind nützlich zur Dokumentation für zukünftige Dolmetschungen zum gleichen Thema (vgl. Torres Díaz 1998: 33). Als wichtige Referenzwerke der Notizentechnik gelten u.a. jene von Herbert (1952), Rozan (1956) und Matyssek (2006).

Im Gegensatz zum Konsekutivdolmetschen erfolgt Simultandolmetschen – in Lautsprachen meist durch Einsatz technischer Hilfsmittel wie schalldichte Dolmetschkabinen, Kopfhörer und Mikrofone – mit einem Zeitabstand von nur wenigen Sekunden zur Ausgangsrede. Außerhalb der Kabine wird Simultandolmetschen als *chuchotage* praktiziert, d.h. einigen wenigen ZuhörerInnen wird direkt ins Ohr geflüstert oder eine Personenführungsanlage<sup>2</sup> verwendet. Auch zwischen gesprochener Sprache und Gebärdensprache oder zwei Gebärdensprachen wird simultan gedolmetscht. Da gesprochene Sprache und Gebärdensprache sich nicht akustisch überlagern, ist es hierbei nur wichtig, dass DolmetscherInnen und gehörlose Personen Sichtkontakt haben (vgl. Diriker 2015: 383). Der simultane Modus umfasst darüber hinaus Hybridformen wie das Vom-Blatt-Dolmetschen und das konsekutive Simultandolmetschen (vgl. Parkin 2012; Ferrari 2001:3; Pöchhacker 2007:103f.; Hamidi & Pöchhacker 2007). Der Begriff „Vom-Blatt-Dolmetschen“ oder „Stegreifübersetzen“ bezieht sich auf die mündliche oder gebärdete Wiedergabe eines schriftlich vorliegenden Textes; die Zieltext-Produktion erfolgt in Echtzeit (vgl. Pöchhacker 2004: 19). Dies geschieht ebenfalls in der kombinierten Form des Simultandolmetschens mit Manuskript (*simultaneous with text*), bei der DolmetscherInnen der schriftliche Text einer verlesenen Rede, die sie simultan dolmetschen, vorliegt (vgl. Diriker 2015: 383).

---

<sup>2</sup> Auch Flüsterkoffer oder *bidule* genannt; diese werden z.B. für Stadt- oder Werkführungen verwendet oder für eine größere Gruppe, die mehrmals den Standort wechselt (vgl. Schmitt-Lautenschlager & Hernanz o.J.).

Das *in situ* Simultandolmetschen, also das klassische Simultandolmetschen, entstand in den Zwanzigerjahren durch erste Experimente in der Internationalen Arbeitsorganisation mit der Simultandolmetschanlage, die von Edward Filene und Alan Gordon Finlay entwickelt wurde (vgl. Baigorri-Jalón 2015: 20). Mithilfe dieser Anlage, die einer tragbaren Telefonanlage ähnelte, wollte man den hohen Zeitaufwand des Konsekutivdolmetschens reduzieren (vgl. Kurz 1996: 20). Darin liegt wohl der größte Vorteil des Simultandolmetschens gegenüber dem Konsekutivdolmetschen, denn es kann erheblich Zeit gespart werden und es besteht die Möglichkeit, gleichzeitig in mehrere Sprachen zu dolmetschen. Mit dieser Entwicklung waren auch die ersten Schulungsinitiativen und die erste wissenschaftliche Untersuchung mit DolmetscherInnen durch Jesús Sanz – über die Arbeit und Fähigkeiten von KonferenzdolmetscherInnen – verbunden (Pöchhacker 2004: 28). Dennoch dauerte es noch einige Jahre, bis sich Simultandolmetschen etablierte. Diriker liefert einen gründlichen Abriss der Geschichte und Entwicklung des Simultandolmetschens:

The widespread use of SI in international organizations in the post-war era, particularly following its initial public success at the Nuremberg Trial, has led SI to be most closely associated with Conference Interpreting. Although this connection is undeniably present, interpreters had probably been rendering speeches simultaneously long before the institutionalization of simultaneous conference interpreting, both in the form of whispered interpreting and as the typical working mode in Signed Language Interpreting. On the other hand, the close linkage established in the twentieth century between SI and technology continues, paving the way for the new opportunities and challenges that have arisen with Remote Interpreting, and leading to new international standards for technical infrastructure. (Diriker 2015: 383)

Dieses Zitat bietet einen fließenden Übergang zum nächsten in dieser Arbeit behandelten Unterscheidungskriterium, dem Ortsbezug. Nach Ortsbezug wird eingeteilt in Dolmetschen vor Ort und disloziertes Dolmetschen, das Forschungsgegenstand dieser Arbeit ist. Grundsätzlich kann man bei disloziertem Dolmetschen zwischen Teledolmetschen über Audio- oder Videoverbindung und Videokonferenz-Dolmetschen (VK-Dolmetschen) unterscheiden. Maßgebend bei der Unterscheidung zwischen Teledolmetschen und Videokonferenz-Dolmetschen ist, dass sich bei Teledolmetschen die Gesprächsparteien am gleichen Ort befinden und die DolmetscherInnen via Audio- oder Videokonferenzschaltung hinzugezogen werden, während sie sich beim Video- oder Audiokonferenz-Dolmetschen am gleichen Ort wie eine der beiden Parteien befinden.

Das Teledolmetschen an sich ist keine ganz neue Idee. Erste Experimente zum Teledolmetschen wurden von den Vereinten Nationen zwischen Paris und Nairobi im Jahr

1976 sowie zwischen New York und Buenos Aires im Jahr 1978 mit Satelliten-Verbindungen durchgeführt (vgl. Moser-Mercer 2005a: 732). Gemäß Jesús Baigorri-Jalón (2000: 173) wurde Teledolmetschen jedoch schon bei den ersten Versuchen des Simultandolmetschens in den 1920er Jahren getestet, als Dolmetscher durch Telefonverbindungen in einem anderen Raum als dem Sitzungsraum dolmetschten. In der Masterarbeit von Eva Paneth ([1957] 2002 39f.) wurde Teledolmetschen vermutlich erstmals erwähnt. Paneth bezog sich auf Telefon-basiertes Teledolmetschen, das durch die Deutsche Post eingeführt werden sollte. Sie bezeichnete die Dienstleistung als „a very neat and obvious use of interpreters“, die „might easily be developed further, so that it should no more be necessary to displace interpreters for short conferences of a few hours“ (Paneth [1957] 2002: 39f.).

Die älteste und grundlegendste Form von disloziertem Dolmetschen ist demnach die Konversation über Telefonleitungen. Dies kann als bilaterales Dolmetschen beschrieben werden, denn der Dolmetscher oder die Dolmetscherin befindet sich an einem anderen Ort als die beiden Parteien, die nicht die gleiche Sprache sprechen. Heutzutage nimmt man in einer Zentrale einen Anruf entgegen und nach Abklärung der Zahlungsmodalität und der angefragten Sprache wird die Telefondolmetscherin bzw. der Telefondolmetscher zugeschaltet (vgl. Kelly 2008: 11). Im Gegensatz zum Teledolmetschen per Telefon, auch Telefondolmetschen (TD) oder Telefon-basiertes Dolmetschen genannt, kommt beim Videokonferenz-gestützten Dolmetschen die visuelle Komponente durch den Bildschirm hinzu. DolmetscherInnen sind damit zwar immer noch räumlich getrennt, haben aber Sicht auf den Raum und die RednerInnen. Diese Definition und Einteilung wird in der vorliegenden Arbeit in Anlehnung an Braun (2013; 2015a; 2015b) verwendet.

In Anlehnung an den von Braun (2013: 201; 2015a: 352) eingeführten Überbegriff für Teledolmetschen per Videokonferenz wird in der vorliegenden Arbeit der zwar etwas sperrige und umständliche, aber doch präzise beschreibende Ausdruck „Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen“ verwendet, wobei die Bezeichnung „Videokonferenz“ als „eine Form der technisch vermittelten Kommunikation“, wie Braun (2004: 8) anmerkt, „diese Kommunikationsform allerdings nur unzureichend charakterisiert.“ Denn „Video“ ist ungenau und schließlich handelt es sich um eine „audiovisuelle Fernverbindung, die eine Audioverbindung zur Sprachübertragung und Sprachkommunikation sowie eine Videoverbindung zur Übertragung von Bewegtbildern und zur visuellen Kommunikation einschließt“ (Braun 2004: 8). Der zweite Wortteil „Konferenz“ ist dahingehend irreführend, als dass es sich weniger um Konferenzveranstaltungen als

vielmehr um dyadische<sup>3</sup> und interpersonale Kommunikation handelt und Teledolmetschen auch insbesondere im Kommunaldolmetschbereich, wie z.B. Krankenhausdolmetschen in der ÄrztIn-PatientIn-Kommunikation eingesetzt wird. „Das schließt nicht aus, dass die VK-Technik auch für die Durchführung größerer Veranstaltungen („Telekonferenzen“) oder auch für Liveschaltungen im Fernsehen eingesetzt wird“ (Braun 2004: 8).

Teledolmetschen wird gemäß Braun (2015a: 352) am besten als Methode beschrieben, bei der sowohl Simultandolmetschen als auch Konsekutivdolmetschen bilateral (d.h. in beide Richtungen und Arbeitssprachen) verwendet werden können. Tele-dolmetschen im konsekutiven Gesprächsmodus setzt man beispielsweise bei Arztuntersuchungen, bei Behörden, Gerichts- oder Asylverfahren ein; Simultandolmetschen dagegen bei Konferenzen und Sitzungen.

Beim Dolmetschen über Videokonferenzschaltung (VK-Dolmetschen) befinden sich DolmetscherInnen mit einer der beiden Parteien am gleichen Ort, wobei die jeweils andere Partei hinzugeschaltet wird. Dies wird oft vor Gericht so praktiziert, indem sich DolmetscherInnen im Gerichtssaal befinden und ZeugInnen oder Beschuldigte von deren Standort hinzugeschaltet werden. Umgekehrt können sich die DolmetscherInnen an einem anderen Ort befinden, beispielsweise mit dem Häftling im Gefängnis oder in einem anderen Gerichtsgebäude (Braun & Taylor 2012b: 39f.). Beim Video Relay Interpreting, das gehörlose Menschen bei der Telekommunikation unterstützt, befinden sich alle Personen an einem anderen Ort (vgl. Brunson 2011: 22). Die gehörlose Person und die GebärdensprachdolmetscherIn sehen einander über den Bildschirm und die DolmetscherInnen sind zudem mit dem hörenden Gegenüber verbunden (Brunson 2011: 21).

Im Gerichtsfallbeispiel merken Braun und Taylor (2012b: 41) an, dass die Motivation beim Teledolmetschen und Videokonferenz-Dolmetschen eine andere ist. Da die Videokonferenzschaltung sowieso stattfindet, werden DolmetscherInnen einfach zusätzlich in die Videokonferenz integriert. Beim Teledolmetschen hingegen sind nur die DolmetscherInnen ausgelagert. Dies geschieht, um Anfahrtskosten zu sparen oder Wartezeiten einzuschränken.

---

<sup>3</sup> Als dyadische Kommunikation wird der Dialog zwischen zwei Personen bezeichnet. Wadensjö (1998) spricht von einer triadischen Interaktion, wenn DolmetscherInnen aktiv Teil des Dialogs sind. Braun (2007: 21f.) unterscheidet zwischen dyadischer Gesprächsform “e.g. peer-to-peer and small-group communication as well as panel discussions, workshops and seminars” und monologischer Redeform in Konferenzveranstaltungen, Radio oder Fernsehen.

Nachfolgend wird in einer Taxonomie versucht, eine klarere Übersicht über die verschiedenen Ausprägungen von dislozierten Dolmetschen zusammenzustellen.

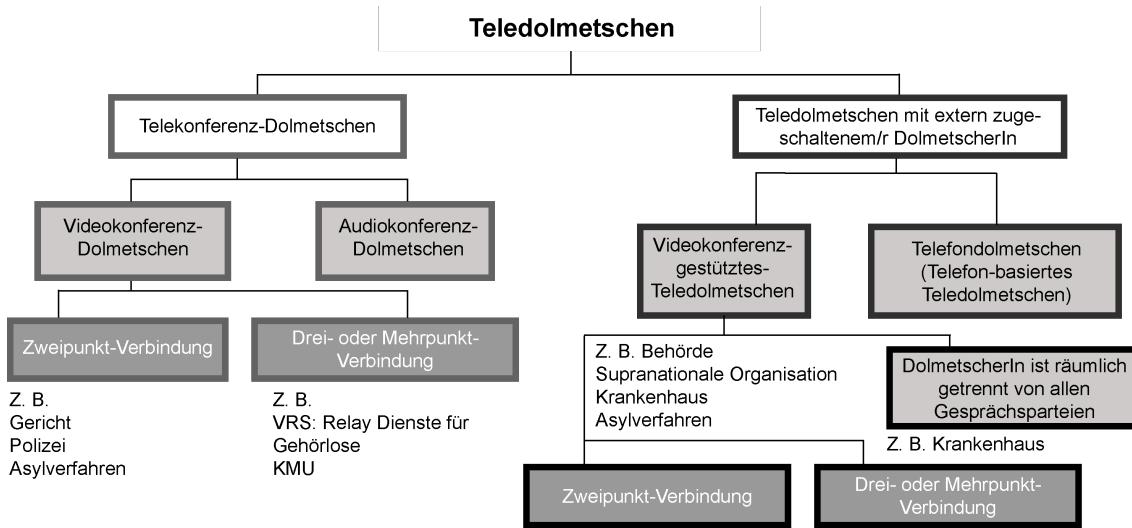


Abbildung 1: Teledolmetschen im Überblick

Unterscheidung und Einteilung sind nicht immer klar und einfach. Auch wird die Terminologie in den verschiedenen Studien nicht einheitlich verwendet. Außerdem überschneiden sich die einzelnen Methoden, wie auch von Braun (2001; 2015a) erläutert wird: DolmetscherInnen können sich auch an einem dritten Standort befinden, was eine Dreipunktverbindung in einer Mehrpunktkonferenz voraussetzt und eine Kombination von Teledolmetschen und Videokonferenz-Dolmetschen ergibt (vgl. Braun 2001: 264; 2015a: 352). Alle diese Methoden haben eines gemeinsam, nämlich dass sie für DolmetscherInnen Telearbeit beinhalten.

## 2.2 Teledolmetschen mit extern zugeschalteten DolmetscherInnen

Dieses Unterkapitel gibt einen Überblick über den Forschungsstand im Bereich Teledolmetschen, angefangen von Telefondolmetschen über Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen zu Video Remote Interpreting (VRI) mit Einsatz von Gebärdensprache. Wie im vorhergehenden Unterkapitel „Grundlegende Begriffe und Gegenstandsbestimmung“ besprochen sind beim Teledolmetschen die DolmetscherInnen nicht am gleichen Ort wie die GesprächsteilnehmerInnen. Die genauen Unterscheidungen zwischen den einzelnen Bezeichnungen und die Einteilung sind nicht immer leicht zu erkennen und können deshalb nicht klar definiert und differenziert werden. In dieser Arbeit wurde eine logische Gliederung erstellt, um die jeweiligen Studien demgemäß aufzuarbeiten.

Diese Gliederung erfolgte nach eingesetztem Medium (z. B. Telefon), nach Modus (Simultan und Konsekutiv), nach Modalität (Laut- und Gebärdensprache), nach Einsatzbereich (Institutionen, internationalen Organisationen, Gericht, Krankenhaus, Behörden etc.). Die Definitionen und Bezeichnungen sowie die Unterscheidungen zwischen Teledolmetschen und Videokonferenz-Dolmetschen lehnen sich an die Forschungsstudien von Sabine Braun (2004; 2006; 2007; 2013; 2015a; 2015b) an.

Im nächsten Unterkapitel folgt eine Übersicht im Bereich von Telefon-basiertem Teledolmetschen, einschließlich Beobachtungen, Experimenten und daraus gezogenen Schlussfolgerungen.

### **2.2.1 Telefondolmetschen**

Telefon-basiertes Teledolmetschen, oft Telefondolmetschen (TD) genannt, war schon in den 1950er Jahren Thema, wurde jedoch erst seit den 1980er und 1990er Jahren in intrasozietären Konstellationen im Gesundheitsbereich und bei Behörden wie der Polizei angewendet (vgl. Pöchhacker 2004: 21). Gemäß Kellys (2008) umfassender Beschreibung der logistischen, ethischen und wirtschaftlichen Aspekte des Telefondolmetschens wird es nicht nur in Bereichen des Kommunaldolmetschens angewendet, sondern auch in der Privatwirtschaft und im Tourismus. Der Dolmetscher oder die Dolmetscherin befindet sich meist nicht bei einem der beiden telefonierenden Parteien, sondern an einem anderen Standort und dolmetscht konsekutiv (vgl. Oviatt & Cohen 1992; Wadensjö 1999; Lee 2007; Mikkelson 2003). Über eine Telekonferenzbrücke könnte jedoch eine Simultandolmetschung möglich gemacht werden (vgl. O'Hagan 1996: 77). TD erfolgt über eine normale Telefonleitung oder über eine *three-way telephone conversation* bzw. Dreipunktverbindung oder Telekonferenz, bei der alle Parteien ein Telefon haben und sich an verschiedenen Orten befinden (vgl. Ko 2006: 327). Weitere Hilfsmittel, die eingesetzt werden können, sind kabellose Telefone, Mobiltelefone, Lautsprecherfunktion und das sogenannte *dual-receiver-phone*, das zwei Hörer hat (Lee 2007: 237; Kelly 2008: 31).

Die großen internationalen Dolmetschdienste bieten TD in der Regel an allen Wochentagen rund um die Uhr und in teilweise über 100 Sprachen an. In den Call Centern sind festangestellte TelefondolmetscherInnen tätig, die in die gängigeren Sprachen dolmetschen. Von zu Hause aus arbeitende freiberufliche DolmetscherInnen decken die selteneren Sprachen ab. Zusätzlich zu diesen großen Dolmetschdiensten kommen mittlere und kleinere Dolmetschdienste und Agenturen, ebenso

Nicht-Regierungsorganisationen, staatliche Einrichtungen<sup>4</sup>, Call Center und Krankenhäuser, die einen Telefondolmetschdienst bereitstellen (vgl. Kelly 2008: 49f.).

Vor allem in den Vereinigten Staaten ist TD schon recht weit entwickelt und einer der Marktführer, AT&T Language Line Services, bietet seine Dienste am Gericht, in Krankenhäusern, bei der Polizei, Feuerwehr und Unternehmen sowie bei Einzelpersonen an. Aber auch in Australien, Frankreich, den Niederlanden und im Vereinigten Königreich werden ähnliche Dienstleistungen angeboten (vgl. Phelan 2001: 23-27). Gemäß Gracia-García (2002) breitet sich das Telefondolmetschen in den USA und anderen Teilen der Welt immer mehr aus. Er führt dies auf die zunehmende Immigration und die Zahl der Personen zurück, die die Sprache des Landes, in dem sie leben, nicht flüssig sprechen. Dabei kann es zu Kommunikationsschwierigkeiten in Krankenhäusern, am Gericht und in anderen behördlichen Situationen kommen. Diese Institutionen sehen das Telefondolmetschen als eine im Vergleich zum Dolmetschen vor Ort kostengünstige Möglichkeit an, um erwähnte Probleme zu lösen und die Sprachbarrieren zu überbrücken (vgl. Gracia-García 2002: 3-7).

Hierzulande sind die Vorreiter auf diesem Gebiet das Landeskrankenhaus Graz, das seit dem Jahr 2009 auf einen Telefondolmetschdienst zurückgreift, und die Firma Sprache Direkt in Graz, die diese Form des Audiokonferenz-Dolmetschens anbietet und für die Sprachen Türkisch, Russisch, Albanisch, Arabisch, Bosnisch/Kroatisch/Serbisch (BKS), Rumänisch, Dari/Farsi und Ungarisch auf freiberufliche DolmetscherInnen zurückgreifen kann (vgl. Sprache Direkt 2010).

### *Bisheriger Forschungsstand*

Von vielen Forschern und Forscherinnen wird bemängelt, dass im Bereich des Telefon-dolmetschens immer noch viele Desiderata bestehen. So wird betont, dass wenige wissenschaftliche und empirische Untersuchungen vorhanden sind (Gracia-García 2002; Ko 2006; Lee 2007; Rosenberg 2007; Andres & Falk 2009). Ozolins (2011: 37) verdeutlicht, dass die mangelnde Berücksichtigung von TD im Vergleich zum Krankenhaus-, Gerichts- und Konferenzdolmetschen zeigt, dass es nicht viel empirische und

---

<sup>4</sup> Beispielsweise der nationale Telefondolmetschdienst in der Schweiz, welcher von AOZ Medios angeboten wird (vgl. BAG 2011). Diese Dienstleistung wird mittlerweile von Institutionen in den Bereichen Gesundheit, Bildung und Soziales landesweit genutzt. Das Angebot wurde im Auftrag des Bundesamtes für Gesundheit (BAG) geschaffen (vgl. Medios o. J.). In der Türkei wurde etwa zur gleichen Zeit ein ähnliches Angebot für sechs Sprachen vom türkischen Gesundheitsministerium realisiert (vgl. Ross 2016).

konzeptuelle Aufarbeitung gibt, die eindeutige Schlussfolgerungen bezüglich der Effektivität und den Zusammenhängen der Methoden und der Technologie rechtfertigen würden. Die wenigen vorhandenen Untersuchungen ergeben kein kohärentes Bild und erfolgten unter teils sehr unterschiedlichen Bedingungen. Nachfolgend wird eine Zusammenfassung der bisher durchgeführten Untersuchungen dargestellt.

Oviatt und Cohen führten im Jahr 1992 eine Studie über konsekutives Telefon-basiertes Teledolmetschen durch. In einem Experiment verglichen sie gedolmetschte mit einsprachigen Telefonaten und analysierten Strategien der DolmetscherInnen zur Organisation der Informationen und der Sprecherwechsel. Im Zusammenhang mit dieser Studie wurden 12 zwischen Japanisch und Englisch gedolmetschte und 12 nicht gedolmetschte auf Englisch geführte Telefongespräche untersucht. Die AnruferInnen wurden als amerikanische WissenschaftlerInnen bezüglich einer Konferenzteilnahme in Japan und der damit verbundenen Reise von einer Japanerin entweder auf Japanisch mit Dolmetschung ins Englische oder direkt auf Englisch beraten. Ihre Schlussfolgerungen waren, dass DolmetscherInnen eine aktive Rolle im Informations- und Gesprächsmanagement übernehmen. Sprecherwechsel gingen ohne Erschwernis vonstatten, indem es kaum zu Unterbrechungen durch die einzelnen Gesprächsparteien kam. Oviatt und Cohen (1992) wiesen auf die Gesprächsmanagementfunktion der DolmetscherInnen hin, die die erste Person für sich selbst verwendeten und die dritte Person, um auf eine andere Person hinzuweisen. Man vermutet, dass wegen der fehlenden visuellen Inputs auf diese Weise Verwechslungen vermieden werden. Die GesprächspartnerInnen setzten die dritte Person weniger ein, um sich auf die nicht sprechende Person zu beziehen.

In einer weiteren diskursbasierten Studie verglich Wadensjö (1999) Dolmetschen vor Ort mit Telefondolmetschen. Dieselbe Dolmetscherin dolmetschte eine Polizeibefragung einmal von zu Hause aus über das Telefon und einmal vor Ort. Im Gegensatz zur Studie von Oviatt und Cohen (1992) handelte es sich um eine reale Situation und nicht um ein Experiment. Eine schwedische Dolmetscherin dolmetschte zwischen Schwedisch und Russisch für ein russischsprachiges Opfer und eine Polizeibeamtin. Wadensjö (1999) fokussierte sich auf die Sprecherwechsel, wobei sich zeigte, dass diese reibungsloser abliefen, wenn die Dolmetscherin vor Ort dolmetschte als wenn sie am Telefon war. Die Konversation am Telefon erwies sich als weniger flüssig, da Unterbrechungen nicht gleich stark toleriert wurden wie im Setting vor Ort. Eine weitere Schwierigkeit stellte die nonverbale Kommunikation dar, denn zusätzliche Informationen mussten von

der Polizeibeamtin weitergegeben werden, da die Dolmetscherin nicht sehen konnte, was das Opfer gestisch andeutete. Wenn derartige Randinformationen erwähnt wurden, führte dies zu einem Unterbruch der natürlichen Konversation und erwies sich als Hindernis für die Dolmetscherin sowie für die Organisation und Koordination zwischen den Sprecherinnen (vgl. Wadensjö 1999: 251).

Eine andere interessante Schlussfolgerung von Wadensjö (1999) war, dass die Organisation oder Synchronisierung (*synchronization*) des Gesprächs durch die nonverbale Kommunikation vor Ort besser ermöglicht wurde. Tatsächlich gab es mehr Sprecherwechsel als in der TD-Situation und die Redebeiträge überlappten sich signifikant mehr, d.h. 155 Mal bei der Dolmetschung vor Ort und nur 11 Mal am Telefon (vgl. Wadensjö 1999: 259f.). Die meisten dieser Überschneidungen wurden durch die Dolmetscherin herbeigeführt, da sie z. B. schon zu dolmetschen begann, wenn noch ein Satz zu Ende gesprochen wurde, und sie somit antizipierte (vgl. Wadensjö 1999: 260). Daraus resümierte Wadensjö, dass die Äußerung der Dolmetscherin für die anderen Teilnehmerinnen als Rückmeldung aufgefasst werden kann, die Wortmeldung verstanden zu haben und fortfahren zu können (vgl. 1999: 261). Im Setting vor Ort wird diese zusätzliche Koordinationsfunktion der Dolmetscherin durch die visuellen Inputs und die Unmittelbarkeit der Situation erleichtert.

Diese Ergebnisse bezeugen, dass TD nicht in allen Situationen und mit allen DolmetscherInnen problemlos angewendet werden kann. Auch die Befragung der Dolmetscherin und der involvierten GesprächspartnerInnen zeigte auf, was schon die Studie von Hornberger et al. (1996) ergab, d.h., dass die Dolmetscherin Dolmetschen *in situ* bevorzugt. Die Dolmetscherin bestätigte, dass sie in stressigen und belastenden Sitzungen wie beispielsweise mit einem Psychiater oder Flüchtlingen TD nicht anwenden würde, da sie befürchtet „auszubrennen“. Dies begründete sie damit, dass sie vor Ort die Möglichkeit habe, mit der Therapeutin bzw. dem Therapeuten das Gespräch noch einmal durchzugehen, um die Situation auch besser zu verstehen, und nicht zu Hause auf sich allein gestellt sei (vgl. Wadensjö 1999: 250).

Außerdem fühlte sie sich im TD-Setting ausgeschlossen. In dieser Situation hatte auch das Opfer Schwierigkeiten, sich am Telefon auszudrücken, und bevorzugte die Dolmetschung vor Ort. In beiden Settings sprach sie über die Nacht, als ihr Mann sie schlug. Während sie über Telefon 38 Minuten lang sprach, dauerte es vor Ort nur 25 Minuten, wobei Wadensjö (1999: 262) die Kommunikation flüssiger erschien. Bei diesem Ergebnis muss jedoch auch berücksichtigt werden, dass in beiden Settings die gleichen Personen involviert waren und es sich um die gleiche traumatische Situation

handelte. Da die Dolmetschung vor Ort nach der Dolmetschung über Telefon erfolgte, fühlte sich das Opfer schon sicherer und gefasster, denn es hatte das Erlebte schon einmal erzählt. Auch lag es schon weiter zurück. Trotz der beschränkten Validität dieser Studie werden wichtige Aspekte und Eigenschaften von TD im Vergleich mit Dolmetschen vor Ort aufgezeigt.

Rosenberg (2007) wies die Forschungsergebnisse der diskursbasierten Untersuchungen von Oviatt und Cohen (1992) und Wadensjö (1999) zurück, da sie von zu kleinen Stichproben stammen und annehmen würden, dass alle gedolmetschten Telefonate sich ähneln würden und sich die mit ihnen verbundenen Probleme dadurch stellen würden, weil sie angeblich bestimmte Unterschiede gegenüber Dolmetsch-Settings vor Ort aufweisen (Rosenberg 2007: 67). In seinem eigenen Versuch, TD auf einer empirischen Grundlage zu verstehen, trug er während zweier Jahre im Rahmen einer teilnehmenden Beobachtung als selbstständiger Telefondolmetscher einen Datenkorpus von 1876 zwischen Englisch und Spanisch gedolmetschten Telefonaten zusammen. 63,4 % dieser Anrufe behandelten ein medizinisches Thema, 33,9 % erfüllten gewerbliche Zwecke und 2,7 % waren Fehlanrufe. In der Studie werden diese Anrufe in drei Kategorien eingeteilt: *three-way telephone conversation* bzw. Dreiwegverbindung, bei der alle Parteien ein Telefon hatten und sich an verschiedenen Orten befanden, Gespräche vor Ort, die über ein Telefon mit Freisprechanlage gedolmetscht wurden, sowie das Hin- und Herreichen eines einzigen Telefons. Bei 55 % der Anrufe erfolgte die Dreiwegverbindung. Fast alle gewerblichen Anrufe und ein Drittel der medizinischen Anrufe fielen in diese Kategorie. Dies waren die unproblematischsten Anrufe, denn alle TeilnehmerInnen hatten die gleichen Voraussetzungen, was die Tonqualität und die Organisation der Sprecherwechsel betraf. Bei den Telefonaten, die über Freisprechanlagen gedolmetscht wurden, war die Tonqualität das größte Problem. Zusätzlich stellten der Gebrauch der ersten Person und das Personalpronomen Auslöser für Verwirrung dar. Rosenberg (2007: 73) erklärt dies damit, dass z.B. im Gegensatz zum Englischen die Personalpronomen im Spanischen durch die grammatischen Kategorien von Person, Numerus, Genus und Kasus sowie das Register definiert werden. Das Weiterreichen des Telefons wurde nur in 3,7 % der Anrufe verwendet und stellte die für Probleme und Verwirrung anfälligste Form dar, da es sich dabei um zwei parallele Gespräche handelt, bei denen der Dolmetscher als Vermittler zwischen den GesprächspartnerInnen agiert (vgl. Rosenberg 2007: 73).

In dieser Untersuchung werden zwei wichtige Aspekte betont. Zum einen, dass sich die technischen Vorbedingungen unterscheiden, und zum anderen, dass Probleme oft dann auftreten, wenn weder der Dolmetschende noch die AnruferInnen genügend instruiert waren. Rosenberg (2007) vertritt die Meinung, dass der Grundsatz der Anwendung der ersten Person beim TD schwer umsetzbar sei. Er berichtet, dass 85 % der GesprächspartnerInnen die dritte Person verwenden, wenn sie sich auf andere TeilnehmerInnen beziehen, auch wenn vom Dolmetscher konsequent die erste Person verwendet wurde (Rosenberg 2007: 74). Wenn das Telefon weitergereicht wird, steigt diese Zahl gar auf 100 %. In den Schlussfolgerungen wird darauf hingedeutet, dass es für die GesprächspartnerInnen schwierig sei, sich auf die andere Person zu beziehen, wenn diese nicht die gleiche Sprache spricht, und dass beim TD oft nicht klar sei, auf wen man sich bezieht (Rosenberg 2007: 74). Bei diesen Ergebnissen, die es zu überprüfen gilt, sollte man kritisch anmerken, dass sich Rosenberg auf seine eigene Praxis bezieht und nicht auf die anderer TelefondolmetscherInnen.

Weitere Schwierigkeiten, die in der Studie aufzeigt wurden, waren das Fehlen visueller Informationen und die Tatsache, dass die Anrufer oft nicht mit der Zusammenarbeit mit Dolmetschenden vertraut waren. Dies konkretisiert Rosenberg mit der Ausführung, dass ihm oft von Pflegekräften Listen mit Fragen an die PatientInnen durchgegeben wurden, die er dann alleine mit diesen durchgehen sollte. Oft war es daher nicht klar, welche Rolle er einnahm, wobei ihm lange Erzählungen vorgetragen oder Fragen gestellt wurden – eine Erschwernis beim Notieren (vgl. Rosenberg 2007: 73). Aus seiner Sicht stellt TD eine größere Herausforderung dar als Dolmetschen vor Ort. Dies sei vor allem mit kontextabhängigen Schwierigkeiten in Verbindung zu bringen, wie mit der Spanne von verschiedenen Anrufern, die u. a. von einer Versicherung oder Bank über verschiedene medizinische Bereiche bis zu Behörden reiche, ebenso mit der Distanziertheit der Dolmetschenden zum Gespräch, der Lokalität und der GesprächsteilnehmerInnen. Daher ruft Rosenberg zu einer Neuausrichtung der Forschung auf, um Vorurteilen vorzubeugen:

Future research should study how semantic field effects interpreter accuracy, how the interpreter's physical distance and lack of a shared frame of reference can make interpreting far more difficult. Unlike those investigators who want to see something inherent in telephone communication that renders it linguistically unsuitable for quality interpretation, greater emphasis should be placed on the extra linguistic, situational demands being placed on interpreters who are suddenly being made available to a vast and heterogeneous population of non-English speaking clients. (Rosenberg 2007: 75)

Wie Rosenberg (2007) stützte sich Lee (2007) bei ihrer Erhebung hauptsächlich auf die Untersuchungen von Oviatt und Cohen (1992), bei der ihr die Eigenständigkeit der DolmetscherInnen auffiel, sowie Wadensjös (1999) Beobachtungen der stockenden Kommunikation über Telefon wegen fehlender nonverbaler Elemente. Lee (2007) führte Telefonbefragungen mit koreanischen TelefondolmetscherInnen in Australien durch, wobei ihr Schwerpunkt auf der Berufsausübung in Bezug auf Auftragshäufigkeit, Bezahlung und Rollenbild lag. Während 15 Tagen befragte sie insgesamt 20 TelefondolmetscherInnen über das Telefon zu ihren Erfahrungen und Sichtweisen. An der Studie beteiligten sich 45 % professionelle DolmetscherInnen und 55 % paraprofessionelle DolmetscherInnen gemäß der Akkreditierung der NAATI (National Accreditation Authority for Translators and Interpreters), der staatlichen Behörde, die ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen in Australien prüft und zulässt. Die meisten der Teilnehmenden dolmetschen auch vor Ort, TD macht bei 50 % die Hälfte ihrer Aufträge aus und bei 45 % sogar weniger als 10 % des Gesamtvolumens der Aufträge (vgl. Lee 2007: 237). Für die Befragten bestehen die Hauptvorteile darin, von zu Hause aus zu arbeiten, in den flexiblen Arbeitszeiten sowie bei manchen in der räumlichen Distanz; die meistgenannten Nachteile betreffen paradoxerweise wieder den Mangel an persönlichem Kontakt und naturgemäß technische Probleme und Unannehmlichkeiten wie unregelmäßige und nicht planbare Arbeitszeiten. Alle Befragten waren außerdem mit der Bezahlung unzufrieden (vgl. Lee 2007: 243). Aus diesem Grund und weil sie ein geringes Selbstbild von dem Beruf des Telefondolmetschers hatten, überlegten sich einige, die Tätigkeit aufzugeben, wie Lee darlegt:

While the cost-effectiveness and convenience of telephone interpreting may be a major attraction for service users, it appears to have taken a toll on the morale of the interpreters themselves. Half of those questioned do not think highly of it as a profession, and have considered quitting telephone interpreting. The results suggest that this lukewarm attitude toward telephone interpreting is largely related to the low remuneration, as well as the challenges. (Lee 2007: 248)

Was das Rollenbild der DolmetscherInnen betrifft, empfinden 90 %, dass sie eine aktive Funktion haben, indem sie nicht nur dolmetschen, sondern die Gesprächsführung übernehmen und die Kommunikation erleichtern. 44 % machen Anmerkungen und Kommentare, um das Verständnis zu unterstützen. Lee (2007: 245) nimmt an, dass DolmetscherInnen vor Ort sich ihrer passiven Rolle bewusster sind oder dass TelefondolmetscherInnen die Einschränkungen des TD mit fehlenden nonverbalen Kommunikationsmitteln erkennen.

Hinsichtlich des Gebrauchs der ersten und dritten Person beim Dolmetschen kann man feststellen, dass sich die Unsicherheit und die gespaltenen Ansichten zum Berufsbild darin wiederspiegeln. Nach Lee (2007: 248f.) benutzen 45 % der befragten DolmetscherInnen eine Kombination aus erster und dritter Person, 40 % verwendeten nur die erste und 15 % nur die dritte Person. Einige wenden die dritte Person unabsichtlich und einige bewusst an, um Missverständnissen vorzubeugen. Dies kann zu Verwirrung führen. Lee (2007: 245; 249) nimmt jedoch an, dass die koreanischen GesprächspartnerInnen keine Erfahrung mit TD haben, und ruft zu weiterer Forschung hinsichtlich dieses Aspekts auf. Die von ihr befragten DolmetscherInnen waren sich bei ihrer Wahl unsicher, wohl auch weil der Gebrauch der ersten Person einer Grundregel in der Dolmetschpraxis und dem Berufskodex entspricht (vgl. Lee 2007: 245; 249). In ihrer Schlussfolgerung gibt Lee (2007: 249) zu bedenken: „Telephone interpreting may in fact create situations in which first-person interpreting presents problems.“

Obwohl die Ergebnisse dieser kleineren Befragungsstudie nicht verallgemeinert werden können, zeigen sie dennoch Desiderata im Bereich der Forschung und die Notwendigkeit gezielter Ausbildung auf, um die notwendigen Fähigkeiten zu erarbeiten und Herausforderungen meistern zu können.

Ko (2006) hinterfragte die negative Einstellung der DolmetscherInnen gegenüber dem TD und stellte einen Zusammenhang mit der mangelnden Vertrautheit mit diesem Setting her. Aspekte wie Müdigkeit, Stress, Konzentrationsschwierigkeiten, technische Bedingungen und Mangel an visuellen Kommunikationssignalen wurden von Ko untersucht. Er argumentiert, dass TelefondolmetscherInnen die Schwierigkeiten mit dem Einsatz besserer technischer Ausrüstung überwinden können und dass mit der Erfahrung auch die Arbeitszufriedenheit steigt. In seiner Studie dolmetschten sechs mit TD nicht vertraute DolmetscherInnen während acht Treffen über vier Wochen. Insgesamt wurde 24 Stunden zwischen Englisch und einer anderen Sprache über eine *three-way telephone conversation* bzw. Dreiwegverbindung gedolmetscht. Die gesammelten Daten bestehen aus den Tagebucheinträgen der Teilnehmenden sowie Befragungen mit in Australien praktizierenden DolmetscherInnen und den eigenen Beobachtungen von Ko (2006). Die Ergebnisse zeigen, dass die Konzentrationsspanne zu Beginn eingeschränkt war und mit der Übung zunahm. Auch der Einsatz von unterschiedlicher Ausrüstung wirkte sich auf die DolmetscherInnen aus. Es war nicht überraschend, dass die DolmetscherInnen es als angenehmer empfanden, mit Kopfhörern oder Freisprechtelefonen zu dolmetschen als mit kabellosen oder herkömmlichen Telefonhörern.

Die Teilnehmenden äußerten, dass sie sich eingeschränkt fühlten und weniger Bewegungsfreiheit hatten, was sich auch negativ auf die Konzentrationsfähigkeit auswirke (vgl. Ko 2006: 332). Die DolmetscherInnen berichteten Ko (2006: 335), dass sie bei Gesprächen über eine Stunde lieber mit Kopfhörern dolmetschen und allgemein höchstens eineinhalb Stunden lang. Gleichzeitig unterstreicht Ko (2006: 336), dass damit aus seiner Sicht die Konzentrationsspanne beim TD bedeutend länger ist als die von anderen ForscherInnen angenommenen zehn bis zwanzig Minuten. Für Ko (2007: 336) ist der Mangel an visuellen Inputs ein Vor- und Nachteil zugleich, da man sich ohne Augenkontakt besser auf die Dolmetschung konzentrieren könne, aber Informationen fehlen können. Ko (2006: 336) fügt dem an, dass die Dolmetscherinnen beim Telefon-dolmetschen entspannter sein können, wenn sie den Augenkontakt nicht halten müssen. Auch die von Lee (2007: 240) befragten DolmetscherInnen betrachten dies als Vorteil, weil Blickkontakt sie mehr unter Druck setzt und weil sie im unpersönlicheren Setting des TD die Neutralität besser wahren können und länger konzentriert sind. Obwohl nach Ko (2006: 327) die leichte technische Handhabung, die minimale technologische Ausstattung und Unterstützung ein Vorteil sind, beinhaltet die materialtechnische Ausstattung auch viele Kehrseiten. Er zeigt hingegen auch auf, dass die Art der Ausrüstung eine große Auswirkung auf den Arbeitskomfort und die Ergonomie hat. Herkömmliche schnurlose Handapparate oder Kabeltelefone erschweren Notieren für die DolmetscherInnen, es empfehlen sich gemäß Ko (2006: 332) Sprechgarnituren oder Freisprechtelefone. Bei einer medizinischen Untersuchung rät Rosenberg (2007: 73) vom Weiterreichen eines Handapparates ab und Kelly (2008: 87) rät von Freisprechtelefonen für ÄrztlInnen und PatientInnen ab, da Hintergrundgeräusche zu sehr stören. Sprechgarnituren oder Kopfhörer erschweren Untersuchungen am Kopf (Saint-Louis et al. 2003: 51). Interferenzen, Echos und Hintergrundgeräusche waren häufige Unannehmlichkeiten. Aus seinen Ergebnissen zieht er den Schluss, dass mit gutem Equipment die Nachteile der fehlenden visuellen Inputs und der Ermüdung ausgeglichen werden können (vgl. Ko 2007: 336).

In einer literaturbasierten Studie werteten Azarmina und Wallace (2005) neun Artikel aus. Sieben davon behandelten TD und zwei Videokonferenz-basiertes Teledolmetschen im Gesundheitswesen. Ihre Absicht war, einen Überblick über TD bzw. VK-Dolmetschen zu geben. Auch sie bemängelten die kleine Anzahl an vorhandenen Studien, wobei sich die Schwierigkeit stellte, die vorhandenen, sehr unterschiedlichen Studien zu vergleichen. Aus diesem Grund führten sie keine Metaanalyse im klassischen

Sinn durch, sondern eine thematische Analyse. Eher zuversichtlich formulieren Azarmina und Wallace (2005: 144) ihre Schlussfolgerungen, dass die Methoden des Tele-dolmetschen mindestens genau so akzeptiert werden wie Dolmetschen vor Ort, zumindest von ÄrztInnen und PatientInnen. Des Weiteren leiten sie ab, dass Teledolmetschen auch von der Qualität und Genauigkeit her mit Dolmetschen vor Ort vergleichbar sei (Azarmina & Wallace 2005: 144). Die Behandlungsdauer war beim TD länger, die Aufenthalte im Krankenhaus blieben ungefähr gleich lang wie beim Dolmetschen vor Ort. Den größten Nutzen sehen Azarmina und Wallace (2005: 145) bei der medizinischen Grundversorgung und bei Hausärzten, denn in diesen Settings könne eine schnell verfügbare, zuverlässige und kosteneinsparende Dienstleistung gewährleistet werden.

Sie empfehlen, dass hier Telefondolmetschen angewendet werden soll und es Sinn ergibt, “where service demand is low and where the languages are not common enough to make it cost-effective to employ full-time face-to-face interpreters” (Azarmina & Wallace 2005: 144). In der Studie von Azarmina und Wallace wurde deutlich, dass sich die Wahrnehmung der NutzerInnen der Dienstleistung von denjenigen der DolmetscherInnen unterscheidet. Die DolmetscherInnen haben höhere Erwartungen und sind kritischer gegenüber disloziertem Dolmetschen als andere Anspruchsgruppen.

Dies hat sich auch in der Studie von Locatis et al. (2010) gezeigt, die die geburts-helfende und nachgeburtliche Betreuung mit Dolmetschung vor Ort über Telefon und Video untersuchte. Dabei wurde die Einschätzung von ÄrztInnen, PatientInnen und DolmetscherInnen ermittelt. In ihren Ergebnissen hat sich ebenso gezeigt, dass PatientInnen über alle Settings positiv urteilen, während ÄrztInnen und DolmetscherInnen Dolmetschen vor Ort bevorzugen und wenn disloziert, dann über Videokonferenzschaltung. Allerdings gab es bei den beiden dislozierten Settings technische Probleme (vgl. Locatis et al. 2010: 349).

Bei einer weiteren Studie von Crossman et al. (2010) wurde in der Notfallstation einer pädiatrischen Abteilung die Zufriedenheit der PatientInnen eines Settings mit Dolmetschung über Telefon bzw. vor Ort oder mit einem zweisprachigen Arzt ermittelt. 1201 Familien wurden per Zufallsprinzip einer Dolmetschmethode zugewiesen. Die Zufriedenheit der PatientInnen war in allen Gruppen hoch und die Diagnose wurde verstanden. Auch was die Qualität betrifft, war TD der Dolmetschung vor Ort nicht unterlegen, es zeigte sich sogar die Tendenz, TD zu bevorzugen.

Eine Befragung von DolmetscherInnen (Price et al. 2011) wies hingegen andere Resultate auf. Von den 52 an der Befragung teilnehmenden DolmetscherInnen befanden

36 % TD für unzureichend. Die Befragung fand am Universitätskrankenhaus San Francisco statt. Entweder wurde vor Ort gedolmetscht oder via Telefon- oder Videokonferenzschaltung. Die Telefonausstattung bestand entweder aus einer Sprechgarnitur, die weitergereicht wurde, aus zwei Sprechgarnituren, aus einer Freisprechanlage oder aus einer mobilen Anlage für VK-Dolmetschen. Die DolmetscherInnen wurden zu ihrer Zufriedenheit mit den verschiedenen Aspekten der Settings befragt. Hinsichtlich der Anwendung des dislozierten Dolmetschens in 21 verschiedenen Szenarien wurde die Erleichterung der Kommunikation bewertet, wobei VK-Dolmetschen in einem Szenario, in dem TD die Kommunikation nicht angemessen unterstützt, eine Verbesserung darstellt. Unter den 21 Szenarien waren Routine- und Nachsorgeuntersuchungen, administrative und unterstützende Angelegenheiten, Notfallversorgung und psychosoziale und pädagogische Betreuung (Price et al. 2011: 29). Die befragten DolmetscherInnen befanden alle Settings für zureichend, um zu dolmetschen, was gesagt wurde. Um jedoch ein besseres Kommunikationsverhältnis aufzubauen und das Verständnis der ÄrztInnen zum soziokulturellen Hintergrund der PatientInnen zu fördern, gaben die DolmetscherInnen dem Dolmetschen vor Ort den Vorrang. Als Gründe für die andere Einschätzung der DolmetscherInnen nehmen Price et al. (2011: 230) an, dass die unterschiedliche Beurteilung von DolmetscherInnen und den anderen Anspruchsgruppen die Erkenntnisse von DolmetscherInnen im medizinischen Bereich sowie ihre Präferenzen bezüglich Benutzerfreundlichkeit wiederspiegeln. Hierbei kommt es auch ganz auf die Art des Anamnesegesprächs oder der medizinischen Behandlung an, wie Price et al. anmerken:

The differences between interpreters' and other stakeholders' assessments may reflect interpreter insights into the clinical encounters as well as interpreter preferences in terms of ease of use and other workday considerations. As interpreter assessments of modalities vary substantially depending on the clinical encounter, the degree of concordance between interpreter, patient, and clinician assessments of interpreting modalities may vary across clinical scenarios as well. (Price et al. 2011: 230)

Die Ergebnisse zeigen, dass TD in einfachen oder administrativen Kontexten gut funktioniert, bei komplexeren Themen oder psychosozialer Unterstützung unzureichend ist. VK-Dolmetschen kann in diesen Fällen gegebenenfalls eine Verbesserung darstellen, hat allerdings immer noch Einschränkungen, weshalb Dolmetschen vor Ort bevorzugt werden soll (Price et al. 2011: 231).

In einer neueren Umfrage (Dowbor et al. 2015) wurden wiederum MitarbeiterInnen in Gesundheitseinrichtungen und PatientInnen zu TD befragt. Unter den MitarbeiterInnen waren nicht nur ÄrztInnen, sondern auch Pflegepersonal, SozialarbeiterInnen,

ErnährungsberaterInnen, MedizintechnikerInnen usw. (Dowbor et al. 2015: 4). Im Gegensatz zur Befragung der DolmetscherInnen von Price et al. (2011) zeigten die Ergebnisse dieser Befragung, dass TD auch in der betreuenden und unterstützenden Behandlung von akuten und chronischen Erkrankungen zweckmäßig angewendet werden kann.

Auch in dieser Studie wurde deutlich, dass die Auffassung der KundInnen oft anders ist als die der DolmetscherInnen, d. h., dass sie oft mit weniger zufrieden sind und weniger hohe Erwartungen haben. In ihrer Abhandlung über Qualität beim Simultandolmetschen warnte Shlesinger (1997), dass KundInnen der Dolmetschdienstleistung nicht unbedingt in der Lage sind, die Dolmetschleistung zu beurteilen. Allerdings stellt sich in diesem Kontext die Frage, ob Zweckmäßigkeit oder Qualität der Dolmetschung beurteilt wird.

Weitere Studien verglichen TD mit Dolmetschen vor Ort, wenn entweder professionelle DolmetscherInnen oder LaiendolmetscherInnen hinzugezogen wurden. In der Studie von Fagan et al. (2003) wurde die Aufenthaltsdauer von anderssprachigen PatientInnen<sup>5</sup> in Relation mit der Dolmetschmethode verglichen. In der Notfallaufnahme des Krankenhauses von Rhode Island wurde via TD mit krankenhausinternen DolmetscherInnen oder Familienangehörigen gedolmetscht. Nicht ganz unvermutet verbrachten PatientInnen mit DolmetscherInnen mehr Zeit im Krankenhaus, sowohl bei einer einzelnen Untersuchung als auch insgesamt. Wenn TelefondolmetscherInnen dolmetschten, blieben sie am längsten, wenn es sich um Familienmitglieder oder krankenhausinterne DolmetscherInnen handelte, etwas weniger lang. Diese Resultate sind jedoch widersprüchlich, schlussendlich kann eine längere Dauer auch eine höhere Qualität bedeuten. Angaben zum Inhalt der Untersuchungen fehlen und die AutorInnen weisen auf einen möglichen Informationsverlust hin (Fagan et al. 2003: 637).

Bei der Untersuchung von Kuo und Fagan (1999) wurde die Zufriedenheit von ÄrztInnen und PatientInnen mit fünf verschiedenen Dolmetschmethoden untersucht: durch Familienmitglieder oder Freunde, professionelle DolmetscherInnen vor Ort, TelefondolmetscherInnen einer Agentur über eine Freisprechanlage, als Ad-hoc-DolmetscherInnen agierende Krankenhaus-MitarbeiterInnen<sup>6</sup> oder zweisprachige ÄrztInnen. Den befragten ÄrztInnen zufolge sind DolmetscherInnen vor Ort und Telefon-dolmetscherInnen am beliebtesten, PatientInnen ziehen DolmetscherInnen vor Ort oder

---

<sup>5</sup> Es handelte sich vorwiegend um spanischsprachige PatientInnen.

<sup>6</sup> Diese MitarbeiterInnen hatten keine medizinische Ausbildung.

Angehörige vor. Obschon generell professionelle DolmetscherInnen besser abschnitten, argumentierten Kuo und Fagan (1999: 550) daher, aus Kostengründen auf Familienangehörige oder Freunde zurückzugreifen. Wegen ihrer ernsthaften methodologischen Mängel ist diese Studie nicht repräsentativ; es scheint weder nachvollziehbar zu sein, woher die Daten stammen, noch welches Forschungsdesign eingesetzt wurde.

Lee et al. (2002) schließen im Gegensatz zu Kuo und Fagan (1999) aus ihrer Befragung, dass PatientInnen wesentlich weniger zufrieden sind mit der Situation, wenn Angehörige oder Ad-hoc-Dolmetscher dolmetschen. Dagegen waren sie gleich zufrieden, wenn von TelefondolmetscherInnen gedolmetscht wurde oder wenn sie von ÄrztInnen der gleichen Sprache betreut wurden. An der Umfrage nahmen 303 spanischsprachige und 233 englischsprachige PatientInnen in einer ambulanten Klinik in Colorado teil. 128 der spanischsprachigen PatientInnen waren bei einem spanischsprachigen Arzt, bei 59 wurde über Telefon gedolmetscht und bei 69 dolmetschten Ad-hoc-DolmetscherInnen oder Familienmitglieder. Auch wenn aus Kosten- und Zeitgründen immer wieder auf unausgebildete DolmetscherInnen zurückgegriffen wird, empfehlen Lee et al. (2002: 645), davon abzusehen und TelefondolmetscherInnen einzusetzen.

Garcia et al. (2004) führten in einem Kinderkrankenhaus in Texas eine ähnliche Untersuchung mit Interviews durch. 180 spanischsprachige Familien wurden zufällig entweder krankenhausinternen DolmetscherInnen vor Ort, TelefondolmetscherInnen oder als Ad-hoc-DolmetscherInnen agierenden, ungeschulten KrankenhausmitarbeiterInnen oder Familienmitgliedern zugewiesen. Das Ergebnis der Studie zeigt, dass krankenhausinterne DolmetscherInnen bevorzugt werden. Dabei wurden noch andere Kriterien der Zufriedenheit identifiziert. Zudem wurde ein Zusammenhang zwischen der Zufriedenheit mit ÄrztInnen und der Dolmetschmethode festgestellt. Die AutorInnen sprechen sich für die Dolmetschung vor Ort aus und messen dem TD eine maßgebliche Bedeutung bei selteneren Sprachen bei.

Dieser relativ umfassende Forschungsüberblick zeigt, dass die verschiedenen ForscherInnen oft andere Schwerpunkte setzten und einen unterschiedlichen Fokus aufwiesen. Sich einen umfassenden Gesamtüberblick zu verschaffen, stellt sich daher als gar nicht so einfach heraus. Die Ergebnisse und Hypothesen der Studien wurden durch andere Studien nicht kontrolliert oder repliziert. Es ist demnach auch schwierig, wie Braun (2006: 7) aufzeigt, die Resultate kleinerer Umfragen über TD (Fagan et al. 2003; Jones et al. 2003; Kuo & Fagan 1999; Lee et al. 2002) und Dolmetschung über Video (Jones et al. 2003; Paras et al. 2002, vgl. nächstes Unterkapitel „Videokonferenz-gestütztes

Teledolmetschen“) zu vergleichen, da sie alle unter verschiedenen Bedingungen durchgeführt wurden.

Nachfolgend werden der Forschungsstand sowie die derzeitige Praktik von Videokonferenz-gestütztem Teledolmetschen aufgearbeitet.

### 2.2.2 Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen

Während Teledolmetschen mittels Telefon eng mit Kommunaldolmetschen verbunden ist, haben internationale Organisationen wie die Vereinten Nationen und die Europäische Union schon seit längerer Zeit mit Teledolmetschen über Videokonferenzschaltung bzw. Videokonferenz-gestütztem Teledolmetschen experimentiert. Barbara Moser-Mercer (2003) definiert Teledolmetschen in diesem Kontext als „any form of simultaneous interpreting where the interpreter works away from the meeting room either through a video-conferencing set-up or through a cabled arrangement close to the meeting facilities, either in the same building or at a neighboring location.“ Diese Konstellation bezeichnen Braun et al. (1999: 293) als „Tele-Dolmetschen“, d. h. wenn „alle Teilnehmer an einem Ort versammelt [sind], lediglich der Dolmetscher extern per VK zugeschaltet [wird]“. Dies unterscheiden sie vom herkömmlichen Konferenzdolmetschen, wo „auf mehrsprachigen Veranstaltungen Reden Externer über VK zugeschalteter Teilnehmer in die Dolmetschkabinen eingespeist und simultan gedolmetscht [werden]“, vom VK-Dolmetschen in einer Zweipunkt-VK, wo „der Dolmetscher in eine VK-Gruppe an einem der beiden Standorte aufgenommen [wird]“, und von einer Mehrpunkt-VK, wo „der Dolmetscher von einem zusätzlichen (normalen) VK-Platz aus als weiterer Partner in eine VK integriert [wird]“, sowie vom VK-Dolmetschen von einem speziellen Dolmetschplatz aus, d. h. wenn „der Dolmetscher von einem speziell ausgerüsteten Teilnehmerplatz – mit separatem Tonkanal für die Verdolmetschung – in eine VK integriert [wird]“ (Braun et al. 1999: 293). Die letzte Variante haben Braun et al. in Tübingen im ViKiS-Projekt angewendet (vgl. Kapitel 2.3 „Videokonferenz-Dolmetschen“).

Telekonferenzen, die gemäß der AIIC<sup>7</sup> (2000) als „any form of communication between two or several participants in two or several different places and relying on the transmission of one or several audio signals between those places“ definiert werden

---

<sup>7</sup> AIIC, (fr.), *Association internationale des interprètes de conference*. Die AIIC hat verschiedene Empfehlungen für den Gebrauch von Remote Interpreting und Videokonferenz-Dolmetschen, welches sie auch Remote Conferencing nennt, auf ihrer Webseite veröffentlicht. Nennenswert sind z. B. die *Guidelines for remote conferencing* sowie der *Code for the use of new technologies in conference interpreting*.

können, bilden Braun (2004: 89) zufolge ein „gängiges Szenario“. Bei Telekonferenzen wird eine Konferenz an zwei oder mehreren Standorten abgehalten, wobei sich die DolmetscherInnen an einem der Konferenzstandorte befinden und von dort aus meistens simultan dolmetschen (vgl. Daly 1985; 92ff.; Heynold 1998: 324ff.; Braun 2004: 89). Mouzourakis (1996: 22) bezeichnet Telekonferenz als „any form of communication, comprising at least an audio stream, between spatially distant participants in a meeting“. Die AIIC (2000) empfiehlt, dass die DolmetscherInnen am gleichen Ort wie die RednerInnen sein sollten, wie dies beim VK-Dolmetschen der Fall ist. Die supranationalen Institutionen waren jedoch vor allem am Videokonferenz-gestützten Teledolmetschen interessiert (vgl. Braun 2015a: 355). Außerdem befinden sich die SprecherInnen und ZuhörerInnen oft an verschiedenen Standorten, weshalb anders entschieden werden muss. Eine weitere Möglichkeit von Telekonferenzen ist Teledolmetschen: „DolmetscherInnen befinden sich nicht an einem der Konferenzstandorte, sondern werden von einem separaten Ort aus in die Telekonferenz integriert, etwa von einer Dolmetschagetitur aus, die über die notwendige technische Ausstattung [...] verfügt“ (Braun 2004: 89). AIIC (2000) spricht in diesem Fall von *tele-interpreting*, was grundsätzlich das Gleiche ist wie Teledolmetschen, d.h. wenn eine „interpretation of a multilingual video-conference by interpreters who have a direct view of neither the speaker nor their audience“. Unter dieser Definition des „Tele-Dolmetschens“ (vgl. Braun et al. 1999: 293) fällt auch das Teledolmetschen über Telefonleitungen bzw. *audioconferencing*, das sich auf „sound-only teleconferencing, as for instance in a conventional conference hall“ bezieht (Mouzourakis 1996: 22). Die Konstellationen und Ausführungen von Teledolmetschen haben in den verschiedenen Kontexten und Bereichen ganz unterschiedliche Ausprägungen und Entwicklungen genommen. Die vorherigen Definitionen und Erklärungen beziehen sich weitgehend auf die Situation bzw. das Setting mehrsprachiger Konferenzen bei internationalen Organisationen oder internationalen Fachkongressen, Symposien oder Tagungen.

Auf die Situation des Gerichtsdolmetschens bezogen unterscheiden Braun und Taylor (2012b: 39) „Videoconference interpreting [,] the form of interpreting that is used when the proceedings take place at two video-linked locations (e.g. court and prison), with the interpreter being situated at either end of the link“. Als verwandte, aber andere Entwicklung bezeichnet Braun (2013: 201) den Gebrauch von Videokonferenz-gestütztem Teledolmetschen in Gerichtsverfahren, „whereby it is the interpreter who is linked to the proceedings from a remote location such as a central videoconferencing hub. This means that RI entails the physical separation of the interpreter from all

primary interlocutors“. Dies ist beispielsweise der Fall, wenn DolmetscherInnen via Videoverbindung von einem anderen Gerichtssaal oder Gebäude aus arbeiten.

Internationale Institutionen sind schon seit 30 Jahren an Videokonferenz-gestütztem Teledolmetschen interessiert. Besonders die Europäischen Institutionen zeigen seit der EU-Erweiterung und angesichts des Mangels an Dolmetschkabinen Interesse an Tele-dolmetschen in Verbindung mit herkömmlichen Konferenzen (vgl. Mouzourakis 2003). Im Unterschied zu den Konstellationen, bei denen es sich um eine von vornherein als Telekonferenz oder Videokonferenz konzipierte Veranstaltung handelt oder bei denen sich an unterschiedlichen Orten befindende Parteien unter Einbezug von Videokonferenztechnologie mehrsprachig miteinander kommunizieren möchten und dazu DolmetscherInnen einbinden, geht es hier um die „Auslagerung“ der Dolmetscher aus dem Konferenzsaal (vgl. Braun 2004: 89f.). Damit wird versucht, das Problem der Knappheit von Dolmetschkabinen zu lösen und gleichzeitig Reisekosten der DolmetscherInnen zu sparen.

### *Bisheriger Forschungsstand*

Wie vorausgehend schon erwähnt wurden zahlreiche Studien dazu ausgeführt. Zu den ersten zählen die Übertragungen mit einer Satellitenverbindung während der Generalversammlung der UNESCO zwischen Nairobi und Paris 1976 und während einer Konferenz der Vereinten Nationen 1978 zwischen New York und Buenos Aires. Während einer weiteren Konferenz der Vereinten Nationen über die Erforschung und Nutzung des Weltraums in Wien wurde in einem anderen Gebäude gedolmetscht. Diese Experimente hatten die Zielsetzung, Auswirkungen der Arbeitsbedingungen von Teledolmetschen auf DolmetscherInnen zu untersuchen. Obwohl die Kommunikation erfolgreich war, sagten die teilnehmenden DolmetscherInnen, dass sie mit ihrer Leistung unzufrieden seien und größeren Stress sowie Müdigkeit verspürten (vgl. Kurz 2000a: 99; Mouzourakis 1996: 30).

Ende der 1990er Jahre wurden in zunehmendem Maß Dolmetschungen über ISDN-Verbindungen<sup>8</sup> durchgeführt, u. a. bei den Vereinten Nationen, dem Europäischen

---

<sup>8</sup> ISDN, (en.), *Integrated Services Digital Network*. ISDN ist eine Telekommunikationstechnologie, die die Übermittlung von digitalen Daten über Telefonverbindungen möglich macht und auch für Fernsprachanrufe und Datenübertragung verwendet werden kann (vgl. Techterms 2016).

Parlament und der Europäischen Kommission.<sup>9</sup> Besonders erwähnenswert ist eine experimentelle Studie über Teledolmetschen, die 1999 als gemeinsames Projekt zwischen der Internationalen Fernmeldeunion (ITU), einer Sonderorganisation der Vereinten Nationen mit Sitz in Genf, der École de Traduction et d'Interprétation (ETI) und Swisscom, einem Schweizer Telekommunikations-Unternehmen, durchgeführt wurde (vgl. ITU/ETI/Swisscom 1999; Moser-Mercer 2003; 2005b). Die dreitägige Machbarkeitsstudie untersuchte Kosten und Auswirkungen auf die Dolmetschqualität. An der Konferenz waren vor Ort eine französische, spanische und englische Kabine vorhanden und eine zweite französische Kabine war durch eine Videoverbindung<sup>10</sup> ausgelagert. Die sechs Spanisch- und Englisch-DolmetscherInnen vor Ort waren die Kontrollgruppe und die Dolmetscher in der dislozierten Kabine die Experimentalgruppe. Die sechs Französisch-DolmetscherInnen wechselten von der Kabine vor Ort in die dislozierte Kabine, waren demnach auch ihre eigene Kontrollgruppe. Nach und vor dem Experiment füllten die DolmetscherInnen einen Fragebogen aus. Außerdem wurden Speichelproben an die ETH Zürich geschickt, die auf Stresshormone wie Cortisol untersucht wurden. Die Dolmetschungen wurden während der gesamten Studie aufgenommen. Die Ergebnisse der Studie zeigten, dass die ZuhörerInnen mit der Dolmetschqualität zufrieden waren. Die Speichelproben wiesen bei den dislozierten DolmetscherInnen keine höheren Cortisolwerte auf, zeugten demnach nicht von höherer Stressbelastung. Die DolmetscherInnen selbst beschrieben die Erfahrung jedoch als sehr stressbehaftet und negativ. Sie fühlten sich physisch und psychisch vom Konferenzgeschehen distanziert, wobei sich der damit verbundene Kontrollverlust für sie als Belastung darstellte. Sie waren demotivierter und ermüdeten schneller, was mit der erhöhten mentalen Kapazität der Kompensierung der nicht vorhandenen visuellen Informationen in Verbindung gebracht wurde (vgl. Moser-Mercer 2003; 2005b: 83f.). Aufgrund dieser Ergebnisse zeigt Moser-Mercer die Wichtigkeit kürzerer Dolmetscheinheiten im Teledolmetschen auf und unterstreicht die Rolle der menschlichen Aspekte wie z. B. der Motivation, des Gefühls der Isolierung und des Kontrollverlusts als wichtige Themen, die weiter untersucht werden müssen:

---

<sup>9</sup> Für weitere Informationen zu diesen Experimenten und Studien wird auf die Publikationen von Barbara Moser-Mercer (2003; 2005a; 2005b), Ingrid Kurz (2000b) sowie Dörte Andres und Stefanie Falk (2009) verwiesen.

<sup>10</sup> Es wurde eine H.320 Verbindung benutzt mit einer Datenbandbreite von 384 kbit/s und einer Video-Kodierung von H.261 und einer Audio-Kodierung von G.722 (48 kbit/s) mit einer Datenübertragungsrate von 30 Bildern pro Sekunde (vgl. Moser-Mercer 2003).

Overall, interpreters seemed to be accepting remote interpreting. While certain dimensions of the technical arrangements (sound quality, image, screens) still needed to be improved, none of these emerged as a major factor in determining whether a participant would accept remote interpreting or not. The single most important factor appears to be the physical and perceived distance from the conference hall, the inability to be more closely involved with what is going on in the conference hall, which produces a feeling of “not being in control”. [...] It seems that the lack of proximity to clients and staff produces a feeling of alienation that ultimately results in lack of motivation and increased fatigue as evidenced by a decrease in interpreting quality [...]. A comparison of state anxiety adjusted for age and gender of all interpreters at the start of their first turn the first day showed no significant difference between interpreters working under live conditions and those working remote. [...] On the whole, repeated psychological self-assessment by interpreters during the experiment indicated that they found working under remote conditions more stressful, although these results did not reach statistical significance. (Moser-Mercer 2005b: 83f.)

Als besonders wichtig werden die psychologischen Aspekte der persönlichen Einstellung der DolmetscherInnen bei der Akzeptanz von Teledolmetschen und deren Wahrnehmung der Situation erachtet. Diese haben einen realen oder eingebildeten Einfluss auf die Dolmetschleistung. Es ist klar, dass das visuelle Erfassen der Konferenzsituation mit ungehindertem Blick auf „Rednerpult, Podium, Projektionsleinwand und Blickkontakt zwischen den Kabinen“ und einem „Überblick über das Konferenzgeschehen“ für DolmetscherInnen notwendig ist (Kurz 2000b: 295). Die Sicht auf die Handlung der KonferenzteilnehmerInnen bedeutet für DolmetscherInnen eine nicht unterschätzbare Unterstützung und die virtuelle Sicht auf den Konferenzsaal in der Situation des Teledolmetschens kann sich als nicht so nutzbringend erweisen wie die direkte Sicht auf das Geschehen, vor allem dann, wenn auf dem Bildschirm nur die Sicht auf die Rednerin bzw. den Redner, aber nicht auf die KonferenzteilnehmerInnen gezeigt wird. In Anbe tracht dieser Tatsache ist es einleuchtend, dass ausübende DolmetscherInnen noch miss trauisch sind und dass die AIIC dem Teledolmetschen ziemlich kritisch gegenübersteht und vor den Langzeitfolgen warnt. Dass DolmetscherInnen aus finanziellen Gründen von vornherein ausgelagert werden, lehnt die AIIC ganz und gar ab: „the temptation to divert certain technologies from their primary purpose e.g. by putting interpreters in front of monitors or screens to interpret at a distance a meeting attended by participants assembled in one place (i.e. tele-interpreting), is unacceptable“ (AIIC, *Code for the use of new technologies in conference interpreting* o. J.).

In Bezug auf das Teledolmetschen wurden noch andere Studien mit ähnlichen Ergebnissen durch das Europäische Parlament und die Vereinten Nationen im Jahr 2001 durchgeführt. Die KonferenzteilnehmerInnen waren größtenteils zufrieden mit der Teledolmetschung und die DolmetscherInnen beurteilten die Audioqualität als besser und nahe an normalen Bedingungen, hätte es kein Echo und Probleme bei der

Synchronisierung gegeben. In beiden Studien wurde jedoch die Sicht auf den Konferenzsaal bemängelt, wodurch sich die DolmetscherInnen unsicherer fühlten, über Kopf- und Augenschmerzen klagten, sich gestresst fühlten und eine Leistungsverschlechterung sowie einen Konzentrationsverlust beobachteten.

Eine weitere umfangreiche Studie wurde im Jahr 2004 am Europäischen Parlament durchgeführt (vgl. Roziner & Shlesinger 2010). An dieser Studie nahmen 36 KonferenzdolmetscherInnen teil, die in mehrere Sprachen dolmetschten, wobei der Großteil der Exzerpte auf Englisch, Französisch, Deutsch, Italienisch und Griechisch war (vgl. Roziner & Shlesinger 2010: 238). Untersucht wurden physische und ergonomische Aspekte der Arbeitsumgebung, weshalb u. a. ein Arbeitsmediziner und ein Augenarzt zugegen waren. Während des Experiments wurde zuerst zwei Wochen vor Ort gedolmetscht, danach einen Monat später zwei Wochen disloziert. Ausgewertet wurden die Leistung der DolmetscherInnen sowie Stressindikatoren und die Meinungen der DolmetscherInnen zur Situation des Teledolmetschens. Die Qualität der Dolmetschungen wurde in diesem Experiment von erfahrenen DolmetscherInnen beurteilt, die nicht informiert waren, ob es sich beim Exzerpt um eine Dolmetschung vor Ort oder eine dislozierte Dolmetschung handelte. Die Dolmetschungen vor Ort schnitten ein wenig besser ab, ohne jedoch eine statistische Signifikanz zu erreichen (Roziner & Shlesinger 2010: 240). Die DolmetscherInnen selbst waren jedoch viel unzufriedener mit der Leistung, wenn sie disloziert dolmetschten. Sie fühlten sich sowohl isoliert als auch entfremdet und klagten über Kopfschmerzen, Augenirritationen, Ermüdung und Konzentrationsschwierigkeiten, obwohl in den medizinischen Untersuchungen keine Erhöhung der Stressbelastung festgestellt wurde. Außerdem bemängelten sie wie bei der vorherigen Studie die Sicht auf den Konferenzsaal und die Konferenzteilnehmer, wenngleich die Sicht auf den Redner selbst als besser beurteilt wurde (Roziner & Shlesinger 2010: 242). Diese Aspekte wurden mit psychologischen Faktoren erklärt:

The most salient pattern of findings in the present research is the considerable discrepancy between objective and subjective measures, both with respect to physical comfort and with respect to perceptions of performance quality. Thus, the main “cost” of RI in this study was psychological rather than physical. (Roziner & Shlesinger 2010: 242f.)

Die Diskrepanz zwischen den objektiven Ergebnissen und der subjektiven Wahrnehmung der DolmetscherInnen ist erstaunlich. Die AutorInnen weisen darauf hin, dass DolmetscherInnen als hochqualifizierte Fachpersonen motiviert sind, eine gute Leistung zu erbringen:

It should be borne in mind that simultaneous interpreters are highly skilled individuals who are motivated to perform well, and who know that they are being monitored

continuously. Thus, it is not surprising that despite the increased stress and burnout they experience during RI, there is no significant decrease in their interpretation quality. However, if RI is indeed a more stressful condition than on-site interpreting, the ability to maintain the same level of quality cannot be expected to last without limit. The interpreters must work harder to maintain their usual performance standard, and this extra effort is not without cost. (Roziner & Shlesinger 2010: 238)

Die negative Einstellung und Beurteilung von Teledolmetschen bringen Roziner und Shlesinger (2010: 242) auch in Verbindung mit der traditionell eher negativen Einstellung gegenüber disloziertem Dolmetschen und den Kontroversen um Veränderungen der Arbeitsbelastung und -bedingungen im Simultandolmetschen, wie dies zuvor auch in Reaktion auf den schrittweisen Übergang vom Konsekutiv- zum Simultandolmetschen der Fall war.

In einer nachfolgenden Untersuchung der Generaldirektion Dolmetschen (GD SCIC)<sup>11</sup> aus dem Jahr 2010 wurden die technischen Voraussetzungen des Teledolmetschens beleuchtet. Ziel der vom Fraunhofer-Institut für die GD SCIC durchgeführten Untersuchung war es, verschiedene technische Bedingungen zu testen und Standards für den Gebrauch von Teledolmetschen per Videokonferenzschaltung bei Konferenzen der Europäischen Kommission festzulegen (vgl. Esteban Causo 2012). An der Studie nahmen 36 Konferenzdolmetscher teil, die in einer Reihe von Versuchen die verschiedenen Bandbreiten und die damit verbundenen Audio- und Videoqualitäten beurteilten, ohne jedoch zu dolmetschen.

Die marktüblichen Videokonferenzanlagen mit ISDN-Verbindung (H.320 Übertragungsstandard<sup>12</sup>) oder über IP-Verbindung (H.323 Übertragungsstandard) bieten eine Bandbreite im Frequenzbereich von 7,5 kHz durch die Komprimierung der Audiosignale (meistens G.722<sup>13</sup>), aber ältere Installationen sind auf die Bandbreite 3,4 kHz (G.711, Telefonqualität) limitiert (vgl. Esteban Causo 2012: 229). Diese Qualität der Videoauflösung liegt somit weit unter der Qualität eines SD-Fernseh-Bildes, hat eine niedrige und instabile Bildwiederholfrequenz sowie *Error-Frames* (Verpixelung). Zudem besteht eine schlechte Synchronisation zwischen Ton und Lippenbewegungen. Gemäß Esteban Causo (2012: 229) verlangen Dolmetsch-Standards Audioverbindungen von mindestens 100-12500 Hz Bandbreite, die mit den meisten aktuellen Audio-Codecs

---

<sup>11</sup> SCIC, (fr.), *Service commun interprétation/conférences de la Commission européenne*. Die Generaldirektion Dolmetschen organisiert den Dolmetschdienst und Konferenzen für die Europäische Kommission.

<sup>12</sup> H.-Standards sind von der Internationalen Fernmeldeunion (ITU) empfohlene Normen für die Übertragung von audiovisuellen Daten.

<sup>13</sup> „Komprimierung von Audiosignalen mit 7-kHz-Bandbreite auf einen Datenstrom von 64 kbit/s, 56 kbit/s oder 48 kbit/s“ (Rosenbaum 2002: 136).

nicht erreichbar sind. Weiterhin meint Esteban Causo, dass Videokonferenzen oft zwischen Büros stattfänden, die dafür ungeeignet seien, weil sie die entsprechenden Anlagen nicht haben wie Tonübertragung, Deckenbeleuchtung, omnidirektionale, im Tisch installierte Mikrofone usw. Esteban Causo bezieht sich dabei auf die tontechnischen Schwierigkeiten beim simultanen Teledolmetschen. Untersucht wurden nur die technischen Bedingungen, nicht die menschliche Komponente wie bei Moser-Mercer (2005a, 2005b), Roziner und Shlesinger (2010) und Mouzourakis (2006). Die Ergebnisse enthalten umfassende technische Empfehlungen zur Bild- und Tonübertragung, wie z.B. der Gebrauch von H.264, einem H.-Standard zur hoechsteffizienten Videokompression (vgl. Esteban Causo 2012: 230). Dieser Übertragungsstandard ist auch kompatibel mit der ISO-Norm 2603<sup>14</sup> über ortsfeste Kabinen für das Simultandolmetschen und anderen damit verbundenen Normen.

In jüngster Zeit wurde auch eine steigende Nachfrage nach bilateralem Teledolmetschen im Bereich des Kommunaldolmetschens verzeichnet, insbesondere beim Gerichts- und Krankenhausdolmetschen (vgl. Braun 2006: 7). Die Gründe für das vermehrte Aufkommen von Videokonferenz-gestütztem Teledolmetschen sind die gleichen wie beim Konferenzdolmetschen, nämlich ein Mangel an qualifizierten DolmetscherInnen mit gewissen Sprachkombination, welche speziell in diesen Bereichen benötigt werden, die Kurzfristigkeit der Einsätze, sowie die Dauer der Aufträge vor Gericht und im Krankenhaus, welche die physische Präsenz von DolmetscherInnen besonders unrentabel erscheinen lassen (vgl. Braun 2015a: 355). Wie schon vorhergehend besprochen, werden in diesen Bereichen des Kommunaldolmetschens vor allem Audioverbindungen, d.h. Telefondolmetschen eingesetzt und erst seit kurzem werden auch Videoverbindungen eingeführt. Daher gibt es noch nicht so viele Untersuchungen und es bestehen Desiderata zum Einsatz von Videokonferenz-gestützten Dolmetschen in diesen Bereichen. Insbesondere kann auch die Frage aufgeworfen werden, ob der konsekutive oder simultane Modus angewendet werden kann und soll (vgl. Unterkapitel 2.2.3 „Simultanes bilaterales Teledolmetschen im medizinischen Bereich“).

Ein bekanntes Beispiel der Anwendung von simultanem Teledolmetschen vor Gericht ist das Ninth Judicial Circuit Court in Florida<sup>15</sup>, wo im Jahr 2007 eine

---

<sup>14</sup> Siehe [http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue\\_ics/catalogue\\_detail\\_ics.htm?csnumber=67065](http://www.iso.org/iso/home/store/catalogue_ics/catalogue_detail_ics.htm?csnumber=67065).

<sup>15</sup> Auf der Internetseite <http://www.ninthcircuit.org/about/programs/virtual-remote-interpreting> sind eine Beschreibung und informative Beispieldideos verfügbar.

Dolmetschzentrale eingerichtet wurde. Die Arbeitsplätze der DolmetscherInnen, die sich in einem der Gerichtsgebäude befinden, sind so eingerichtet, dass sie sowohl simultan also auch konsekutiv dolmetschen können. Nachfolgend werden Studien zu konsekutivem bilateralen Teledolmetschen besprochen.

### *Konsekutives bilaterales Teledolmetschen*

Braun und Taylor (2012a) führten eine Umfrage unter 200 GerichtsdolmetscherInnen in verschiedenen Ländern der Europäischen Union durch, die die große Vielfalt der verschiedenen Einstellungen gegenüber Teledolmetschen aufzeigte. Sie fassen zusammen, dass sowohl GerichtsdolmetscherInnen als auch KonferenzdolmetscherInnen Teledolmetschen als schwieriger erachten als Dolmetschen vor Ort, da es weniger motivierend, dafür stressbehafteter sowie ermüdender sei und DolmetscherInnen ausschließe (vgl. Braun & Taylor 2012a: 95). Somit haben viele DolmetscherInnen eine negative Einstellung und sehen Teledolmetschen als Kosteneinsparung an. Da sie es jedoch aus ihrer eigenen Erfahrung für anspruchsvoller halten, würden sie gerne höhere Gebühren verlangen und sehen sich somit in einem Teufelskreis gefangen, was ihre negative Einstellung noch verschärft (vgl. Braun & Taylor 2012a: 96f.). GerichtsdolmetscherInnen haben jedoch auch positive Punkte anzumerken: bei den Ergebnissen der Befragung ist auffallend, dass die Einstellungen sehr unterschiedlich sind und ein uneinheitliches Bild abgeben, wobei sie von „it doesn't have any good points“ bis zu „everything is good“ gehen (vgl. Braun & Taylor 2012a: 94). Als positiv wird der Zugang zu qualifizierten GerichtsdolmetscherInnen gesehen und damit die Fairness der Gerichtsverfahren (vgl. Braun & Taylor 2012a: 78). Die verschiedenen Einstellungen der GerichtsdolmetscherInnen hängen gemäß Braun und Taylor (2012a: 90) wohl auch damit zusammen, dass in den verschiedenen Ländern ganz unterschiedliche Systeme eingesetzt werden, von denen einige ziemlich veraltet sind, wie z. B. diejenigen des Vereinigten Königreichs. In jüngster Vergangenheit wurde in vielen Ländern der EU – angetrieben durch die Anstrengungen der EU, Videokonferenz-Dolmetschen zu fördern – der neuere ITU-Standard H.323 für Videokonferenzen über Internet eingeführt, der mit hochwertigen Peripheriegeräten wie Kameras und Mikrofonen für bessere Unterstützung sorgt (vgl. Braun 2015a: 356).

Im Bereich des Krankenhausdolmetschens wurden verschiedene Befragungen zu Teledolmetschen betreffend Audioverbindungen im Vergleich zu Videoverbindungen

durchgeführt (vgl. Paras et al. 2002; Jones et al. 2003; Saint-Louis et al. 2003; Locatis et al. 2010).

Im Rahmen eines kleineren Pilotprojektes in England untersuchten Jones et al. (2003) die Akzeptanz der türkischsprachigen Patientinnen bei einer Untersuchung beim Hausarzt, die entweder vor Ort, über Telefon oder Video gedolmetscht wurde. Die Ergebnisse zeigten, dass die PatientInnen mit allen Methoden zufrieden waren. Sogar die Tonqualität beim TD und die Bild- und Tonqualität bei der Dolmetschung über Video befanden sie größtenteils für ausreichend, obwohl eine ISDN-Verbindung mit einer Datenübertragungsrate von nur 128 kbit/s verwendet wurde. Die Dolmetscherin und der Arzt erachteten auch alle Methoden für annehmbar, wobei vor allem der zusätzliche visuelle Input beim VK-Dolmetschen der Dolmetscherin half. Die PatientInnen waren beim VK-Dolmetschen etwas gehemmt: Jones et al. (2007: 55) vermuteten, dass ihnen die soziale Präsenz der Dolmetscherin über den Bildschirm unangenehm war.

Die qualitative Untersuchung zu Videokonferenz-basiertem Teledolmetschen von Paras et al. (2002) kam zu einem ähnlichen Schluss wie Saint-Louis et al. (2003), Locatis et al. (2010) und Price et al. (2011). Bei der Befragung der PatientInnen resultierte eine Zufriedenheit von 2,9 auf einer Skala von 3,0 und nur eine Person der 115 Teilnehmenden würde TD vorziehen. In der Fokusgruppe äußerten sich die Teilnehmenden durchaus positiv gegenüber der Videodolmetschung. Viele mussten manchmal stundenlang warten, bis eine Dolmetscherin bzw. ein Dolmetscher erschien. Diesem Problem schien man mit Teledolmetschen abzuheften. Die PatientInnen hatten den Vorschlag, größere Bildschirme zu verwenden und diese beim Empfang, im Untersuchungszimmer und insbesondere auch in Apotheken zu platzieren. Auch die 32 Mitarbeitenden des Krankenhauses und die 15 DolmetscherInnen zogen Dolmetschen vor Ort Dolmetschen über Video vor, dieses jedoch vor TD (vgl. Paras 2002: 18-19).

Korak (2010) testete versuchsweise die Machbarkeit von Videokonferenz-basiertem Teledolmetschen über Skype. Das Experiment wurde im Rahmen ihrer Masterarbeit an der Universitätsklinik für Frauenheilkunde und Geburtshilfe am Landeskrankenhaus Graz durchgeführt. In den im Anschluss durchgeführten Leitfadeninterviews stellte sich heraus, dass die sieben ÄrztInnen mehrheitlich mit der Dolmetschung über Skype zufrieden waren und sich diese Methode auch in Zukunft vorstellen konnten, wenn die gesetzlichen Rahmenbedingungen abgeklärt würden (vgl. Korak 2010: 137). Als negativ wurde der fehlende persönliche Kontakt angemerkt. Dies kann auch damit zu tun haben, dass ÄrztInnen eher die DolmetscherInnen als direkte AnsprechpartnerInnen sahen und nicht so sehr die Patientinnen, die sie in der dritten

Person ansprachen (vgl. Korak 2010: 146f.). Die Autorin befürchtete, dass mit dieser Methode die Patientinnen übergangen würden. Die Meinungen der vierzehn an der Studie teilnehmenden Patientinnen wurden mit einem Fragebogen ermittelt. Von den neun türkischsprachigen, drei russischsprachigen und zwei arabischsprachigen Patientinnen waren in zehn von siebzehn gedolmetschten Behandlungen die PatientInnen mit der Dolmetschung über Skype sehr zufrieden. Sechs der vierzehn Patientinnen würden dennoch DolmetscherInnen vor Ort bevorzugen und nur drei hätten lieber eine Dolmetschung über Skype (vgl. Korak 2010: 106). Die sieben involvierten DolmetscherInnen gaben in den siebzehn Fragebogen und fünf Leitfadeninterviews trotz einiger Störfaktoren für die Bild- und Tonqualität, wie z. B. verwackeltes Bild oder Rauschen in der Leitung, eine positive Beurteilung.

Bei diesen Untersuchungen ist es wiederum schwierig, einen Vergleich zu ziehen, da sie alle unter unterschiedlichen Bedingungen durchgeführt wurden. Alle haben jedoch gemeinsam, dass konsekutiv und nicht simultan gedolmetscht wurde. Außerdem kann ein Grundtenor in Richtung Videokonferenz-basiertes Teledolmetschen ausgemacht werden. Bei der Studie von Paras et al. (2002) wurde Videokonferenz-basiertes Teledolmetschen von PatientInnen und DolmetscherInnen gegenüber TD bevorzugt, wie dies auch bei Jones et al. (2003) der Fall zu sein schien. Auch bei der von Locatis et al. (2010) durchgeführten Studie von nachgeburtlicher Betreuung mit Telefon-basiertem oder Videokonferenz-basiertem Teledolmetschen wurde Letzteres bevorzugt und Price et al. (2012) konnten dieses Ergebnis deutlich bekräftigen.

In Bereichen des Dolmetschens vor Gericht, bei der Polizei, im Krankenhaus und in Apotheken gibt es gemäß Braun (2006: 7) weitere informelle Berichte, die darauf hindeuten, dass Videokonferenz-basiertes Teledolmetschen im Großen und Ganzen praktikabel sei, jedoch aufgrund der steigenden Nachfrage weiterhin Forschungsbedarf besteht. Gleichzeitig verbessern sich die technischen Bedingungen ständig und damit steigt auch das Angebot von Dolmetschagenturen, die die Dienstleistung des Teledolmetschens in Krankenhäusern und Gerichtssälen über Audio oder Video auf Knopfdruck verfügbar machen (vgl. Braun 2006: 2). Dass bilaterales Teledolmetschen grundsätzlich besser akzeptiert wird als Teledolmetschen an Konferenzen, kann auf die unterschiedlichen Auswirkungen in den verschiedenen Bereichen zurückgeführt werden (vgl. Braun 2006: 3)

Viele der Studien im Konferenzbereich wurden noch auf ISDN-Verbindungen basierend durchgeführt, jetzt werden immer mehr web- und cloudbasierte Dienstleistungen angeboten:

At the same time, the availability of web- or cloud-based videoconference services providing varying and unstable sound and image quality, and access to them on tablets and other mobile devices, especially in healthcare settings, raises new questions about the feasibility of remote interpreting using such systems. (Braun 2015a: 357)

Im Unterschied zu cloudbasierten Anwendungen werden webbasierte Anwendungen über einen Browser direkt im Internet ausgeführt, während cloudbasierte Anwendungen auf einem anderen Computer laufen, auf den über das Internet oder ein anderes Netzwerk zugegriffen wird (vgl. Cisco 2014).

In dieser Arbeit werden einige Fragen zur Anwendung dieser VK-Systeme gestellt und von DolmetscherInnen, die Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen tagtäglich praktizieren, beantwortet.

Nachdem dieses Kapitel Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen in supranationalen Organisationen im Simultanmodus, einschließlich eines Beispiels des simultanen Gerichtsdolmetschens sowie im Konsekutivmodus vor Gericht und im Krankenhaus beleuchtete, wird nun anschließend das dislozierte simultane Dialogdolmetschen über Videoverbindungen besprochen.

### **2.2.3 Simultanes bilaterales Teledolmetschen im medizinischen Bereich**

Im Gegensatz zum Konferenzdolmetschen, das vor allem im internationalen Bereich zur Anwendung kommt, wird Dialogdolmetschen primär innerhalb einer Gesellschaft eingesetzt. Die Form der Interaktion ist beim Konferenzdolmetschen eine multilaterale monologische Redeform und stellt beim Dialogdolmetschen eine bilaterale Gesprächsform dar. Dialogdolmetschen wird auch als Gesprächsdolmetschen bezeichnet und im Bereich des Business Interpreting als Verhandlungsdolmetschen oder *liaison interpreting* bezeichnet. Dialogdolmetschen ist vor allem im intrasozietären Bereich des Kommunaldolmetschens angesiedelt. Kommunaldolmetschen wird auch als *community interpreting* oder im Vereinigten Königreich als *public service interpreting* bezeichnet und deckt Dolmetschen im medizinischen Bereich, Krankenhausdolmetschen und Gerichtsdolmetschen ab (vgl. Pöchhacker 2004: 15f.).

Trotz des Mangels an konkreten Rechtsvorschriften, die DolmetscherInnen im medizinischen Bereich vorsehen, und des mangelnden Interessens vonseiten der

Gesundheitseinrichtungen, die diese Dienstleistung anbieten und bezahlen, besteht bekanntermaßen ein großer Bedarf an Dolmetschleistungen (vgl. Pöchhacker 2004: 163; 2014: 304). ÄrztInnen unterstehen der Aufklärungspflicht und müssen außerdem sicherstellen, dass PatientInnen diese Aufklärung auch verstehen (vgl. Kletečka-Pulker 2013: 53). Probleme und Hindernisse, die sich in der Kommunikation mit anderssprachigen PatientInnen ergeben, spricht die Juristin Maria Kletečka-Pulker folgendermaßen an:

Muss ein Patient trotz Sprachbarriere aufgrund eines Notfalls behandelt werden, kann es zu Mehrfachuntersuchungen, Überversorgungen und Behandlungsfehlern kommen. Diese Situation ist nicht nur für die Patienten sehr belastend, sondern auch für die Angehörigen der Gesundheitsberufe, da sie Patienten behandeln müssen, mit denen sie sich nicht ausreichend verständigen können. (Kletečka-Pulker 2013: 45f.)

Wenn nun zur Unterstützung in der Kommunikation SprachmittlerInnen beigezogen werden, so sind dies oft als Ad-hoc-DolmetscherInnen agierende Krankenhaus-MitarbeiterInnen oder zweisprachige ÄrztInnen, oft auch Familienmitglieder, Pflege- oder Reinigungskräfte. Gemäß Ozolins (2000) findet sich die Antwort auf den Bedarf an SprachmittlerInnen im medizinischen Bereich auf einer Skala von Vernachlässigung über Ad-hoc-DolmetscherInnen bis zu einem allgemeinen Sprachendienst und zu einem umfassenden Ansatz. Der Sprachendienst kann Telefon-basiert sein oder DolmetscherInnen vor Ort hinzuziehen und der umfassende Ansatz beinhaltet nicht nur spezialisierte Sprachdienstleister, sondern auch ein Ausbildungsprogramm, politische Maßnahmen sowie Evaluierung und Beurkundung (vgl. Ozolins 2000). Letzterer wird beispielsweise in Australien und Schweden umgesetzt, Österreich würde sich auf der Skala im Ad-hoc-Bereich mit einigen Sprachanbietern befinden (vgl. Pöchhacker 2014: 303). Ganz abgesehen davon, wie Sprachmittlung im medizinischen Bereich angeboten wird, stellt sich zusätzlich die Frage der Kostenübernahme, die im Gegensatz zum Gerichtsdolmetschen hierzulande auch nicht rechtlich geregelt ist. Kletečka-Pulker (2013: 46) merkt dazu an, dass „letztlich sinnvolle Lösungen an den Kosten [scheitern], die durch die Beziehung von Dolmetschern entstehen.“

In der letzten Zeit wurden, um dem erhöhten Bedarf an Dolmetschleistungen nachzukommen, neue Wege gesucht und vielerorts Telefondolmetschdienste eingeführt (vgl. Unterkapitel 2.2.1 „Telefondolmetschen“). Dolmetschungen über Telefonleitungen erfolgen meist konsekutiv, über eine Telefonkonferenzbrücke kann jedoch auch simultan gedolmetscht werden (vgl. O’Hagan 1996: 77). Mintz (1998) wendete simultanes TD mit einer derartigen Ausstattung vor Gericht an. Aufgrund der vielfältigen Vorteile des simultanen Modus ist es freilich nachvollziehbar, dass verschiedene Experimente

zum simultanen bilateralen Teledolmetschen via Audio- oder Videokonferenzschaltung durchgeführt wurden.

Eine der Pionierarbeiten von simultanem bilateralen Teledolmetschen im medizinischen Bereich ist die randomisierte Kontrollstudie von Hornberger et al. (1996). Sie untersuchten Dolmetschen in der nachgeburtlichen Betreuung, indem sie simultanes Dolmetschen über eine Audiokonferenzschaltung mit einer speziellen Anlage (*remote simultaneous interpretation*) mit der konsekutiven Methode vor Ort (*proximate consecutive interpretation*) verglichen. Konsekutives Teledolmetschen ließen Hornberger et al. (1996) wegen höherer Kosten und nicht erwiesener Vorteile bewusst außer Acht. Die 49 an der Studie teilnehmenden spanischsprachigen Mütter, die zur Nachsorgeuntersuchung ihrer Säuglinge ins Krankenhaus in Santa Clara kamen, wurden per Zufallsprinzip der Kontrollgruppe oder der Interventionsgruppe des (experimentellen) simultanen Teledolmetschens zugeordnet. Dafür erhielten die Gesprächspartner Kopfhörer und die DolmetscherInnen arbeiteten von einem etwa 100 Meter entfernten Standort mit einer verkabelten Simultandolmetschanlage aus. Bei der Kontrollgruppe wurde vor Ort konsekutiv gedolmetscht. Die Anzahl der von Ärzten und Müttern gemachten Äußerungen, die Qualität der Dolmetschung sowie die bevorzugte Dolmetschmethode wurden ermittelt. Die Ergebnisse der simultanen Methode waren bezüglich Qualität im Vergleich mit der konsekutiven Dolmetschung vor Ort zureichend. Sowohl die Ärzte als auch die Patientinnen bevorzugten simultanes Teledolmetschen, die DolmetscherInnen jedoch *in situ* Konsekutivdolmetschen. Dies wurde von Hornberger et al. (1996) damit begründet, dass bei der Dolmetschung die visuellen Informationen fehlten. Andererseits glaubten die DolmetscherInnen, dass sich die Gesprächspartner mit der Simultandolmetschung besser verständigen können. Ein Grund dafür könnte sein, dass eine stärkere Beziehung zwischen PatientInnen und ÄrztInnen hergestellt wird, wenn DolmetscherInnen nicht vor Ort sind, da sie als Fremdperson wahrgenommen werden. Beim simultanen Teledolmetschen wurden mehr Fragen gestellt und mehr Erklärungen gegeben. So kam es seitens der ÄrztInnen zu 10 % und seitens der Mütter zu 28 % mehr Äußerungen. Außerdem gab es 13 % weniger Ungenauigkeiten in den Dolmetschungen, wobei die Beurteilung nach Barik (1971) verwendet wurde, mit der möglicherweise nicht alle Dolmetschprobleme erfasst wurden. Aus der Studie wird die überraschende Schlussfolgerung gezogen, dass es sich beim simultanen Teledolmetschen um eine hilfreiche Methode handelt, um eine qualitativ hochwertige Betreuung in Krankenhäusern zu gewährleisten, wenn die technischen Voraussetzungen wie z. B. hochwertige Kopfhörer erfüllt

sind. Diese Schlussfolgerung hat möglicherweise mehr mit dem simultanen Modus als mit der Methode des Teledolmetschens zu tun. Die negative Einstellung gegenüber dem Dolmetschen vor Ort kann auch mit der beim Konsekutivdolmetschen angewendeten Dolmetschtechnik zu tun haben. Gemäß Hornberger (1996: 848) wurde immer in die dritte Person gedolmetscht und die ÄrztInnen richteten ihre Frage direkt an die DolmetscherInnen und umgekehrt wandten sich die PatientInnen auch direkt an die DolmetscherInnen. Daher ist es nicht erstaunlich, dass keine gute Beziehung zwischen ÄrztInnen und PatientInnen aufgebaut werden konnte.

Die Meinung, dass die Zufriedenheit der PatientInnen beim Teledolmetschen zunehmen kann, vertreten auch Gany et al. (2007a und 2007b) in Bezug auf ihre Untersuchung zu simultanem bilateralen Teledolmetschen im medizinischen Bereich, das sie *as remote simultaneous medical interpreting* (RSMI) bezeichnen. Bei dieser Studie wurde anhand eines Versuchs an einem Krankenhaus in New York die Zufriedenheit mit simultanem und konsekutivem Dolmetschen über eine Anlage sowie mit konsekutivem Dolmetschen vor Ort ermittelt. Für das Teledolmetschen wurden eigens geschulte DolmetscherInnen eingesetzt, vor Ort waren es auch Laien oder es kam zu gar keiner Dolmetschung, was Gany et al. (2007a: 313) als „usual and customary interpreting“ bezeichneten. Die PatientInnen wurden im Anschluss zu ihrer Zufriedenheit mit der Dolmetschung befragt oder, falls keine Dolmetschung stattfand, zu ihrer Zufriedenheit mit den ÄrztInnen. PatientInnen mit einer Teledolmetschung befanden eher, dass sie von ihren ÄrztInnen mit Respekt behandelt worden seien (Gany et al. 2007a: 315). In allen Settings befanden die PatientInnen allerdings, dass sie nicht alles verstanden hätten. Trotzdem ziehen Gany et al. (2007a: 317) die Schlussfolgerung, dass Teledolmetschen eine gute Alternative zu Dolmetschen vor Ort sei, vor allem wenn es um heikle Angelegenheiten geht und die Anwesenheit einer Fremdperson es für PatientInnen unangenehmer macht, frei zu sprechen. Bei der Betrachtung dieser Schlussfolgerungen darf jedoch auch nicht außer Acht gelassen werden, dass Dolmetschen durch Laien in der Untersuchung eine Rolle spielte.

Eine weitere qualitative Untersuchung befasste sich ebenfalls mit Dolmetschen vor Ort und Teledolmetschen über Audio- oder Videokonferenzschaltung. Saint-Louis et al. (2003) verglichen 40 Arzttermine über zwei Wochen, in denen entweder konsekutiv vor Ort, über Audio- oder Videokonferenzschaltung oder simultan über eine spezielle Anlage mit Telefonkonferenzbrücke gedolmetscht wurde. Die PatientInnen wurden per

Zufallsprinzip einer Methode zugewiesen und bei den vier Nachkontrollen wechselte man zwischen den Experimental- und Kontrollmethoden ab. Für die dislozierten Dolmetschmethoden wurde im Krankenhaus ein Zimmer eingerichtet. Die DolmetscherInnen wurden wie bei Gany et al. (2007) für die Studie ausgebildet und mit der Ausrüstung vertraut gemacht.

Die Ergebnisse zum konsekutiven TD zeigten, dass es effizient und schnell nutzbar ist und nicht viel Platz benötigt. Den PatientInnen sagte die verbesserte Privatsphäre zu. Hingegen fehlten die visuellen Inputs und es stellte sich für die DolmetscherInnen zeitweise das Problem, der Untersuchung folgen zu können, da sie nicht sahen, was im Raum passierte. Die ÄrztInnen fügten dem an, dass sie oft weitere Erklärungen geben müssen, damit dies nachvollzogen werden kann. Insgesamt betrachtet funktionierte konsekutives TD gut in einfachen und kürzeren Untersuchungen, aber nicht, wenn die Untersuchung viel Bewegung beinhaltete oder mehrere Personen anwesend waren, weil es dann für die DolmetscherInnen schwierig war, diese auseinanderzuhalten.

Hinsichtlich des simultanen Teledolmetschens merkten die AutorInnen an, dass dieses der komplizierteste Modus war, weil es viel mehr technische Schwierigkeiten wie z. B. Interferenzen und Nebengeräusche auszulösen schien. Am besten funktionierte es in Fällen, in denen MitarbeiterInnen des Krankenhauses die PatientInnen zu Hause anriefen und keine Kopfhörer einsetzten. Gemäß den teilnehmenden Krankenhaus-MitarbeiterInnen und DolmetscherInnen funktionierte es auch bei etwas längeren Konversationen gut, insbesondere weil es schneller geht als Konsekutivdolmetschen. Wegen des Kopfhörers war es jedoch für Untersuchungen am Kopf, Hals, Gesicht oder mit Stethoskop nicht geeignet (Saint-Louis 2003: 44).

Bezüglich des konsekutiven Dolmetschens über Video wird konkludiert, dass es in den meisten Situationen gut funktioniert und gleichwertig mit dem Setting vor Ort sei, weil visuelle Kommunikationsmittel beinhaltet sind. Schwierigkeiten zeigten sich bei Saint-Louis et al. (2007) darin, dass viele PatientInnen kamerascheu waren und befürchteten, aufgezeichnet und im Internet veröffentlicht zu werden (Saint-Louis et al. 2003: 39). Die DolmetscherInnen erklärten jedoch zu Beginn, dass die Bilder nur gesendet und nicht aufgezeichnet werden. In Bezug auf die Privatsphäre merkten die AutorInnen an, es sei wichtig, dass sich die DolmetscherInnen alleine im Raum befinden und niemand den Bildschirm verfolgen kann (Saint-Louis et al. 2003: 38). Die technische Ausrüstung ist naturgemäß viel größer als beim TD, weshalb sich Unannehmlichkeiten in den kleinen Räumen oder beim Transport in den nächsten Raum ergaben. Die

DolmetscherInnen fühlten mehrheitlich keinen großen Unterschied zum Dolmetschen vor Ort und merkten positiv an, dass die Distanz gewahrt werden und trotzdem alles auf dem Bildschirm verfolgt werden könne (Saint-Louis et al. 2003: 40). Auch die anderen Teilnehmenden waren größtenteils zufrieden und von allen dislozierten Methoden bevorzugten sie diese. In Bezug auf die Beeinflussung der ÄrztInnen-PatientInnen-Beziehung durch diese Variante unterstreichen Saint-Louis et al. (2003: 40), dass es verschiedene Resultate gab und vieles abhängig von der eigenen Vorliebe ist.

Beim Vergleich der dislozierten Settings und dem Setting vor Ort fiel auf, dass ÄrztInnen sich mit Dolmetschung *in situ* flexibler fühlten und mehr Informationen zu kulturellen Aspekten erhielten. Hingegen spielte auch die Wartezeit eine große Rolle – diese kann mit disloziertem Dolmetschen verkleinert werden, was ÄrztInnen sehr entgegenkommt. Die DolmetscherInnen befanden, dass disloziertes Dolmetschen ÄrztInnen und PatientInnen näher zusammenbringt, weil sie selbst nicht räumlich anwesend sind. Sie schätzen es, Abwechslung im Berufsalltag zu haben und sie würden die dislozierten Methoden gerne miteinbeziehen, vor allem wegen der Einsparung des Arbeitsweges. Dennoch merken Saint-Louis et al. (2003: 48) an, dass disloziertes Dolmetschen in keiner Situation an sich zu bevorzugen sei.

Im Zuge des Pilotprojekts der Plattform für Patientensicherheit in Österreich, auf das noch weiter eingegangen wird, konnte eine Machbarkeitsstudie des simultanen bilateralen Teledolmetschens im medizinischen Bereich durchgeführt werden (vgl. Pöchhacker 2014). Da die Geschäftsführerin der Plattform für Patientensicherheit, Maria Kletečka-Pulker, außerdem dem Institut für Ethik und Recht in der Medizin (IERM) der Universität Wien vorsteht, wurde das Pilotprojekt „Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ durch das IERM ausgerichtet. Hervorgegangen ist dieses Pilotprojekt aus der Initiative des Bundesministeriums für Gesundheit, wobei das Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien (ZTW), das ServiceCenter ÖGS.barrierefrei und die Firma VisoCon zentrale Kooperationspartner waren (vgl. Plattform für Patientensicherheit 2015a: 1; 15; 2015b: 2; Übersetzerportal 2013: 6). In einer zuvor ins Leben gerufenen Arbeitsgruppe beschäftigten sich die verschiedenen Interessengruppen damit, eine Lösung zur Überbrückung der Sprachbarriere und der rechtlichen Hintergründe, z.B. der arbeits- und haftungsrechtlichen Fragen, zu finden. Zuerst wurde die Möglichkeit des Telefon-basierten Teledolmetschens in Betracht gezogen. Anstoß dafür waren ein Pilotprojekt in Salzburg und das zuvor neu gegründete privatwirtschaftliche Unternehmen Sprache Direkt in Graz, das diese Dienstleistung anbietet. Schlussendlich entschied sich

die Arbeitsgruppe aufgrund der Bedenken der involvierten DolmetscherInnen – einerseits wegen der für österreichische Verhältnisse neuen Methode und andererseits wegen der Einschränkung durch den fehlenden Sichtkontakt sowie der geteilten Auffassung, dass Telefondolmetschen nicht für alle Arten von medizinischer Behandlung geeignet wäre – für eine Videokonferenz-basierte Lösung über Breitbandnetz (vgl. Pöchhacker 2014: 306).

In einem Feldversuch wurde angestrebt, die Vorzüge des Videokonferenzbasierten Teledolmetschens mit den Stärken des Simultanmodus zu kombinieren. Dazu fand im Mai 2012 am ZTW ein vorgelagerter Test statt, wo die Forschungsfragen nach Machbarkeit, Akzeptanz und Umsetzbarkeit aus der Sichtweise der PatientInnen, ÄrztInnen und DolmetscherInnen beleuchtet wurden. Die Projektleitung, d. h. das IERM, war verantwortlich für die Hard- und Software und die ForschungspartnerInnen am ZTW, unter der Einschränkung sehr limitierter Geldmittel, für die Konfiguration der Ausrüstung zum Teledolmetschen und das Versuchsdesign (vgl. Pöchhacker 2014: 311). PatientInnen und Krankenhaus-Verantwortliche willigten ein, so dass der Feldversuch unter realen Bedingungen stattfinden konnte. Die Anamnese sollte mit einem unterschiedlichen Team von Spezialisten zweimal stattfinden, wie wenn eine zweite ärztliche Meinung eingeholt werden würde, indem einmal über Video konsekutiv und einmal simultan gedolmetscht wurde. Dies war schlussendlich aus Zeit- und Motivationsgründen seitens der teilnehmenden Familien nicht möglich, dennoch konnten umfangreiche qualitative Daten gesammelt werden. Beteiligt waren drei Familien, die Bosnisch/Kroatisch/Serbisch (BKS) sprachen, drei professionelle DolmetscherInnen sowie TeilnehmerInnen der Arbeitsgruppe von IERM und ZTW. Im Anschluss an den Feldversuch wurden Leitfadeninterviews mit den ÄrztInnen, DolmetscherInnen und auf BKS mit den Familien durchgeführt. Die Ergebnisse zeigten, dass die Akzeptanz insbesondere bei den DolmetscherInnen und PatientInnen sehr groß war. Von den DolmetscherInnen wurde zwar die Tonqualität bemängelt, die Bildqualität und das dislozierte Dolmetschen wurden aber als gut und problemlos befunden. Die Familien waren sehr zufrieden mit der Dolmetschung und fanden die Methode hilfreich, um das Verständnis zu fördern, auch wenn die Kopfhörer gewöhnungsbedürftig seien (vgl. Pöchhacker 2014: 316f.). Ein Familienvater hätte aber zudem lieber zuerst dem Arzt und dann der Dolmetschung zugehört, da er schon ziemlich gut Deutsch verstand und sich insgesamt ein Bild machen wollte. Durch die simultane Dolmetschung war dies nicht möglich, daher hätte der Familienvater den konsekutiven Modus bevorzugt. Die ÄrztInnen waren insgesamt ein wenig skeptischer, was aber nicht unbedingt mit der Methode, sondern

vielmehr mit der Gesamtsituation zu tun hatte, dass professionelle DolmetscherInnen zugegen waren. Pöchhacker (2014: 318) vermutet, dass dies mit der Praxis der Ad-hoc-DolmetscherInnen zusammenhängt, die in Österreich noch gang und gäbe sei und an die ÄrztInnen gewohnt waren. Die technische Ausrüstung wurde außerdem als sehr störend empfunden. Dies war auch ein Hauptproblem des Feldversuchs, da mit einer sehr behelfsmäßigen Vorrichtung eine zweifache Videokonferenzschaltung eingerichtet wurde. Diese doppelte Leitung ist für das Simultandolmetschen notwendig.

Im Pilotprojekt wurde schließlich die Entscheidung getroffen, dass die Dolmetschdienstleistung vorerst im konsekutiven Modus angeboten wird. Ausschlaggebend waren die beschränkten finanziellen Mittel, da die technische Umsetzung im simultanen Modus viel kostspieliger ist: eine doppelte Videoverbindung und doppelte Hardware wären erforderlich gewesen und die Kopfhörer wurden als störend erachtet. Überdies wäre der Einsatz von viel mehr ausgebildeten DolmetscherInnen, die Simultandolmetschen beherrschten, notwendig gewesen. Aus diesen Gründen und weil die existierende IT-Infrastruktur aufgrund der benötigten Bandbreite unzureichend war, erschien der simultane Modus zu jenem Zeitpunkt nicht praktikabel und umsetzbar (vgl. Plattform für Patientensicherheit und IERM 2015a: 17f.; Pöchhacker 2014: 323). Dementsprechend wurde im weiteren Verlauf des Pilotprojekts die Machbarkeit, Akzeptanz und Umsetzbarkeit des konsekutiven Videokonferenz-basierten Teledolmetschens mit professionellen DolmetscherInnen an elf österreichischen Krankenhäusern getestet. Des Weiteren oblag die Leitung der VK-Lösung nunmehr einem anderen Anbieter, wonach die Zusammenarbeit im Machbarkeitstest und bei der Abklärung der Akzeptanz vonseiten der TeilnehmerInnen und DolmetscherInnen nicht mehr so eng war (vgl. Pöchhacker 2014: 323).

Um auf die Methode des simultanen bilateralen Teledolmetschens zurückzukommen, kann dennoch gesagt werden, dass es im Zuge des technologischen Fortschritts und einer gesteigerten Übertragungskapazität eine machbare Lösung geben wird, die die derzeitigen Einschränkungen beheben kann (vgl. Pöchhacker 2016: 187). Hierzu bleibt u.a. zu untersuchen, ob im konsekutiven Modus wirklich besser mit Überlappungen der Redemeldungen umgegangen werden kann. Pöchhacker (2014: 323f.) ruft zu weiterer Forschung zu simultanem bilateralem Teledolmetschen in Echtzeit im medizinischen Bereich auf, vor allem zu einer weiteren Vergleichsstudie mit einer verbesserten Kontrolle des Versuchsdesigns.

Videokonferenz-basiertes Teledolmetschen wird, wie bereits angesprochen, auch im Bereich der Vermittlung von Gebärdensprache angewendet – das sogenannte Video Remote Interpreting (VRI). Da Laut- und Gebärdensprache über unterschiedliche Kanäle erfolgen, wird beim VRI gewöhnlich simultan gedolmetscht. Das nächste Unterkapitel wird sich ausführlicher mit dem Thema Video Remote Interpreting befassen.

#### **2.2.4 Video Remote Interpreting**

Der Begriff Video Remote Interpreting (VRI) fällt unter die Definition des Videokonferenz-gestützten Teledolmetschens, d. h. wenn GebärdensprachdolmetscherInnen nicht am gleichen Ort sind wie die GesprächspartnerInnen - in diesem Fall bei gehörlosen und hörenden Personen. Napier (2012: 170f.) definiert in ihrer Untersuchung zu Video Remote Interpreting bei Gericht, dass DolmetscherInnen sich entweder bei der gehörlosen oder bei der hörenden Person befinden, typischerweise jedoch in einer Vermittlungszentrale mit Videokonferenzeinrichtung sind und von dort aus für die Kunden dolmetschen, die sich entweder am gleichen Ort befinden, wie beispielsweise Ärztin und Patientin, oder räumlich getrennt, beispielsweise als GeschäftspartnerInnen.

Die Bezeichnung Video Remote Interpreting hat sich also für die Sprachmittlung zwischen Gebärdensprache und Lautsprache v. a. in den USA etabliert, während die Bezeichnung Videokonferenz-basiertes Remote Interpreting, die von Sabine Braun (2013: 201) eingeführt wurde, Sprachmittlung zwischen zwei Sprachen im Allgemeinen bezeichnet. Des Weiteren ist es insbesondere für die USA im Zusammenhang des dislozierten Gebärdensprachdolmetschens wichtig, die Unterscheidung zwischen Video Remote Interpreting und Video Relay Service (VRS) aufzuzeigen (vgl. Unterkapitel 2.3.3 „Video Relay Service“). Während sich beim Video Remote Interpreting nur die GebärdensprachdolmetscherInnen an einem anderen Ort befinden und die gehörlose und die hörende Person am gleichen Ort sind, befinden sich beim Video Relay Service Interpreting alle Personen an einem anderen Ort; es ist also eine *three-way conference* bzw. Dreiewegverbindung (vgl. Brunson 2015a: 435). Die Unterscheidung zwischen Video Remote und Video Relay Service ist insofern auch wichtig, da VRS in den USA durch die *Federal Communications Commission* (FCC) reguliert und finanziert wird. Damit die Dienstleistung von der FCC erstattet wird, müssen sich die in der Gebärdensprache kommunizierende Person und die hörende Person an unterschiedlichen Orten befinden (vgl. Brunson 2011: 22).

VRI wird in Bereichen eingesetzt, wo es schwierig ist, qualifizierte DolmetscherInnen einzusetzen, weil es entweder zu wenige gibt oder sie nicht verfügbar sind. Außerdem wird es dann eingesetzt, wenn Kosten und Logistik für den Einsatz von GebärdensprachdolmetscherInnen vor Ort untragbar wären (vgl. Brunson 2015b: 436). Die Kunden von VRI sind gehörlose Personen. Gehörlose lehnen die Bezeichnung „Hörbehinderung“ ab, stattdessen möchten sie sich als sprachliche Minderheit sehen (vgl. Brunson 2011: 4). Gebärdensprachen sind vollwertige, hochentwickelte Sprachen mit grammatischen Strukturen und Regeln, die nicht auf der in der jeweiligen Region gesprochenen Lautsprache beruhen. Gebärdensprachen sind visuell-gestische Sprachen, die unter den Gehörlosen weitergegeben werden und nicht universell sind (vgl. Bontempo 2015: 112).

Die Gebärdensprachdolmetschung erfolgt meistens zwischen einer gesprochenen Sprache und einer Gebärdensprache, manchmal jedoch auch zwischen zwei Gebärdensprachen, wie z.B. zwischen Australischer (Auslan) oder Amerikanischer Gebärdensprache (ASL) oder sogar dreisprachig zwischen zwei Laut- und einer Gebärdensprache (vgl. Bontempo 2015: 112f.). Wie beim Dolmetschen zwischen zwei Lautsprachen kann Gebärdensprachdolmetschen sowohl konsekutiv<sup>16</sup> als auch simultan erfolgen (vgl. Grbić 1999: 322).

In Deutschland und in Österreich wird die Bezeichnung „taub“ auch von Gehörlosen verwendet, in der Schweiz nur gehörlos, vor allem „taubstumm“ wird von Gehörlosen als abwertend abgelehnt (vgl. SGB-FSS 2015). Eine Person wird als gehörlos bezeichnet, wenn sie auch mit technischen Hilfsmitteln die Lautsprache auditiv nicht wahrnehmen kann (vgl. Ebbinghaus & Heßmann 1989: 4). Gehörlose sind keine homogene Gruppe; Gehörlosigkeit kann ganz unterschiedlich sein. Manche Personen sind von Geburt an gehörlos, d.h. prälingual ertaut, andere werden erst später gehörlos oder schwerhörig. Daher ist es auch verständlich, dass nicht alle Gehörlosen Gebärdensprache sprechen, sondern eher mit hörenden Personen sozialisiert sind, wenn sie erst später gehörlos geworden sind. Diese Personen werden oft als hörgeschädigt oder schwerhörig bezeichnet (vgl. Brunson 2011: 15). Personen, die seit Geburt bzw. vor ihren ersten Worten in der frühen Kindheit gehörlos sind, lernen die Gebärdensprache eher, um sich

---

<sup>16</sup> Da Notizentechnik beim Gebärdensprachdolmetschen nicht wirklich angewendet werden kann, handelt es sich hierbei meist um *short consecutive* (vgl. Pöchhacker 2004:19).

verständigen zu können. Gemäß Brunson (2011: 15) teilt diese Gruppe auch ein Gemeinschaftsbewusstsein und gewisse Werte, was es bedeutet, gehörlos zu sein. Gehörlos bedeutet für diese Gruppe nicht eine Behinderung, sondern die Zugehörigkeit zu einer Gruppe, die sich visuell ausdrückt und sich in einer Welt, die auf Audiosignalen aufgebaut ist, durchkämpfen muss (vgl. Brunson 2011: 15f.).

Gehörlose verständigen sich also entweder in der Gebärdensprache des jeweiligen Landes bzw. der jeweiligen Region<sup>17</sup> oder sie verwenden ein an die Lautsprache gebundenes, sogenanntes Lautsprachbegleitendes Gebärden (LGB) mit Fingeralphabet. Die Gebärdensprache kann aufgrund der visuellen Dreidimensionalität nicht geschrieben werden<sup>18</sup> und Lautsprachen stellen für mit Gebärdensprache aufgewachsene Personen eine schwierig zu erlernende Fremdsprache dar, da sie nicht viel mit dem Sprachsystem ihrer Muttersprache zu tun hat.

GebärdensprachdolmetscherInnen gibt es schon, seit gehörlose Menschen mit hörenden Menschen kommunizieren wollen. Sie waren meistens unbezahlte Freiwillige. Die Professionalisierung des Berufs fand mit der Gründung des *Registry of Interpreters for the Deaf* (RID) im Jahr 1964 statt. Der Kodex berufsethischer Normen – wie Unparteilichkeit und Genauigkeit – diente als Beispiel für andere Länder und Bereiche (vgl. Pöchhacker 2004: 164). Nunmehr wurde es zur Norm, GebärdensprachdolmetscherInnen für ihre Dienstleistungen zu bezahlen, so dass sie von der Tätigkeit leben konnten (vgl. Brunson 2011: 5). Das Aufkommen von Ausbildungsstätten und die Einführung eines Zertifizierungssystems für Dolmetschleistungen in den USA trugen auch zur Professionalisierung bei. Seit Kurzem werden GebärdensprachdolmetscherInnen an Universitäten wie Heriot-Watt in Edinburgh, Macquarie in Australien und Graz gemeinsam oder in einem zusätzlichen Programm mit LautsprachdolmetscherInnen ausgebildet – dies bezeichnet Jemina Napier (2015: 138) als einen positiven Paradigmenwechsel. An der

---

<sup>17</sup> Allein in der Schweiz werden drei verschiedene Gebärdensprachen verwendet: die Deutschschweizer Gebärdensprache (DSGS), die Französische Gebärdensprache (LSF) und die Italienische Gebärdensprache (LIS), die teilweise noch unterschiedliche Dialekte haben. „Gebärdensprachen sind natürliche Sprachen. Sie entwickeln sich in einer Sprachgemeinschaft, genau wie Lautsprachen. Zum Verständnis untereinander benutzen Gebärdende verschiedener Nationen häufig American Sign Language oder International Signs, künstliche Gebärdensprachen, die als «Verkehrssprache» erfunden wurden – ähnlich wie die gesprochene Sprache Esperanto.“ (SGB-FSS 2015)

<sup>18</sup> LinguistInnen haben vor kurzem das *sign writing* entwickelt, um Gebärdensprachen zu dokumentieren, dennoch gibt es noch keine schriftliche Form (vgl. Bontempo 2015:113).

Gallaudet University in Washington, D.C., der einzigen Universität der Welt für Gehörlose, kam es im Rahmen von medienwirksamen Studentenprotesten schlussendlich zur Einführung einer Reihe von Gesetzen wie z.B. dem *Americans with Disabilities Act* (ADA) im Jahr 1990. Dadurch bekamen Gehörlose viel mehr Möglichkeiten, Teil der hörenden Gesellschaft zu werden, Zugang zu allen Dienstleistungen zu bekommen und in Beschäftigungen tätig zu werden, die nicht für Gehörlose vorgesehen waren (vgl. Bontempo 2015: 114). Dies führte dazu, dass auch mehr Leute Gebärdensprache lernten und GebärdensprachdolmetscherInnen nicht mehr unbedingt aus der gehörlosen Kulturgemeinschaft stammten – also z.B. Kinder gehörloser Eltern waren.

Gehörlose haben für die Kommunikation immer mehr Zugang zu technologischen Geräten, in erster Linie zum Telefon. Zuerst war dies mit einem Schreibtelefon möglich, dann mit dem Textpager und jetzt mit Videokonferenzschaltungen. Dennoch stehen GebärdensprachdolmetscherInnen Gehörlosen in vielen Alltagssituationen zur Seite. Insbesondere im Bereich der Bildung, bei Rechtsangelegenheiten und Beschäftigung, hauptsächlich jedoch in der Gesundheitsversorgung. Um eine Triage durchzuführen, wird VRI eingesetzt, bevor DolmetscherInnen eintreffen können (vgl. Brunson 2015b: 436). Oft wird VRI auch angewendet, um Treffen in letzter Minute zu organisieren oder Telefonanrufe zu tätigen. Mit einer fortschreitenden Entwicklung der Technologie werden immer mehr gehörlose Personen diese Dienstleistung regelmäßig in Anspruch nehmen und mehr ausgebildete GebärdensprachdolmetscherInnen dafür beschäftigt werden. Das sind Entwicklungstendenzen, die in den USA schon eingesetzt haben (vgl. Napier 2012: 171). Dennoch kommen über VRI praktizierende GebärdensprachdolmetscherInnen und EndnutzerInnen zum Schluss, dass VRI aus technischen, logistischen und soziolinguistischen Gründen qualifizierte DolmetscherInnen vor Ort nicht ersetzen kann, speziell dann nicht, wenn eine persönliche Beziehung vorrangig ist (Simon et al. 2010: 65ff.). Dies ging aus einer Befragung des *National Consortium of Interpreter Education Centers* (NCIEC) von 43 DolmetscherInnen und 244 Gehörlosen in den USA hervor. Probleme, die in dieser Umfrage von den DolmetscherInnen angeprochen wurden, betreffen in erster Linie die Logistik. Damit meinen Simon et al. (2010: 20) die logistische Realität, dass DolmetscherInnen, wenn sie separiert sind, nicht immer wissen, wer ins Gespräch involviert ist, die Geräusche nicht hören und die Umgebung nicht sehen bzw. zusätzliches visuelles Material wie Powerpoint-Präsentationen oder Ähnliches. Auch der Sprecherwechsel ist in dieser Situation erschwert, denn GebärdensprachdolmetscherInnen sehen oft nur die gehörlose Person am

Bildschirm und können die gewöhnlichen Dolmetschprotokolle nicht anwenden (vgl. Simon et al. 2010: 20f.).

Herausforderungen und Probleme, die von Gehörlosen angegeben wurden, betreffen speziell im Bereich des Krankenhausdolmetschens die „ability or inability to see the monitor, and therefore the interpreter“ (Simon et al. 2010: 60). Für das Gebärdensprachdolmetschen ist es unerlässlich, dass DolmetscherInnen und Gehörlose die andere Person auf dem Bildschirm vom Unterkörper bis zum Kopf und mit den Armen gut und uneingeschränkt sehen können, da sonst die Kommunikation nicht funktioniert. Wenn sich die gehörlose Person nur eingeschränkt oder gar nicht bewegen kann, weil sie oder er beispielsweise verletzt ist, bedeutet das wieder ein Kommunikationshindernis. Gehörlose erwähnten auch die Schwierigkeit, fähige und qualifizierte DolmetscherInnen zu finden, die sich einer guten Nachfrage erfreuen (vgl. Simon et al. 2010: 60f.). Außerdem bemängelten sie, dass es in der Konstellation mit dem Bildschirm schwierig sei, sich auf alle Personen, ob anwesend oder auf dem Bildschirm, zu konzentrieren und dass es immer wieder zu technischen Problemen kommen kann, v. a. wenn die Videokonferenz über eine drahtlose Verbindung erfolgt. Zusammenfassend stellten Simon et al. (2010: 65) fest, dass sowohl DolmetscherInnen als auch Gehörlose für regelmäßige Sitzungen, Untersuchungen oder sonstige Termine, also wenn es keine Notfallsituation ist, Dolmetschen vor Ort bevorzugen.

Napier (2012: 196) kam in ihrer Untersuchung in Australien zu dem Schluss, dass VRI<sup>19</sup> eine effektive Möglichkeit ist, um GebärdensprachdolmetscherInnen vor Gericht einzusetzen. Die Untersuchung bestand aus einem Experiment, an dem drei GebärdensprachdolmetscherInnen und drei gehörlose Schauspieler teilnahmen. Aus ethischen Gründen waren es keine Gehörlosen mit Prozesserfahrung. Die fünf simulierten Szenarien stammten aus Auszügen von echten Gerichtsverhandlungen (vgl. Napier 2012: 179). Aufgrund der gesammelten Daten erarbeitete Napier (2012: 207-211) Empfehlungen für die Anwendung von VRI an australischen Gerichten. In einer Zusammenfassung werden zuerst die Ergebnisse dargelegt und dann Empfehlungen abgegeben. Diese betreffen beispielsweise die Technik, was die Übertragungsgeschwindigkeit und die erforderliche Bandbreite betrifft, die Sitzordnung im Gerichtssaal, die für dislozierte DolmetscherInnen nicht optimal ist, und den Sprecherwechsel (vgl. Napier 2012: 196-211).

---

<sup>19</sup> Napier (2012:177) bezeichnet dies in ihrer Untersuchung als “[Interaction] via videoconference, also known as audiovisual link (AVL)”.

Brunson (2015b) führt abschließend in seinem Beitrag zu VRI, in dem er die Ergebnisse der verschiedenen Studien zusammenfasst, an: „Thus, despite the inherent challenges to the interpreter’s performance and the need for physical and psychological adjustment to working in isolation, VRI is considered a viable option in certain multilingual settings subject to proper controls“ (2015b: 437). Demgemäß kann man VRI in einigen Bereichen als tragfähige Lösung anwenden, die nicht genauer spezifiziert werden. Herausforderungen werden in der psychischen und physischen Anpassung an die von den GesprächsteilnehmerInnen räumlich getrennte Arbeitstätigkeit gesehen sowie in den Qualitätsanforderungen im Vergleich zum Dolmetschen vor Ort. Letztere sieht Brunson (2015b: 437) jedoch durch das dislozierte Dolmetschen nicht beeinträchtigt.

Als nächstes wird die Anwendung von Videokonferenz-Dolmetschen besprochen, indem zunächst erneut der Begriff abgegrenzt und dann auf Experimente und Studien zur Anwendung dieser Methode eingegangen wird. Der Fokus richtet sich auf die Anwendung im Gerichtsbereich und im Business Interpreting.

### **2.3 Videokonferenz-Dolmetschen**

In vielen Studien werden die Begriffe Videokonferenz-Dolmetschen (VK-Dolmetschen) über einen *video-link* bzw. Videoverbindung und Teledolmetschen austauschbar verwendet, Braun und Taylor (2012b: 39) definierten VK-Dolmetschen jedoch als Dolmetschen für TeilnehmerInnen, welche sich räumlich getrennt befinden, wie z. B. in einem Gerichtssaal, in einem Gefängnis oder in Polizeihhaft, während sich beim Teledolmetschen die TeilnehmerInnen am gleichen Ort befinden und über Videotelefonie mit DolmetscherInnen verbunden sind, wie dies im vorherigen Kapitel beschrieben wird. In anderen Studien wurde diese Abgrenzung nicht vorgenommen. In der vorliegenden Arbeit wird die Definition von Braun und Taylor (2012b: 39ff.) verwendet. Eine Telekonferenz kann über Audio- oder Videoverbindung stattfinden, nachfolgend wird insbesondere auf die Videokonferenz (VK) eingegangen. In diesem Setting befinden sich DolmetscherInnen entweder am gleichen Ort wie eine der beiden Parteien, also beispielsweise im Hauptgerichtssaal mit den TeilnehmerInnen des Verfahrens oder aber in einer Strafanstalt bzw. in einem anderen Gerichtsgebäude mit der anderssprachigen Person (Braun & Taylor 2012b: 40). DolmetscherInnen können sich außerdem auch an einem dritten Standort befinden, dies setzt eine *three-way videoconference connection* bzw. eine Dreipunktverbindung in einer Mehrpunktkonferenz voraus (Braun 2015a: 352;

Braun 2001: 264). Letztere ist grundsätzlich eine Kombination von VK-Dolmetschen und Teledolmetschen (vgl. Braun & Taylor 2012b: 41).

Historisch betrachtet entstand eine Nachfrage nach VK-Dolmetschen und Tele-dolmetschen durch den Dolmetschbedarf internationaler Organisationen; heutzutage wird VK-Dolmetschen weitgehend im rechtlichen Kontext eingesetzt (vgl. Braun 2015a: 437). Bei den ersten Experimenten an der UNESCO-Konferenz in Nairobi in den 1970er Jahren, die schon in vorherigen Kapiteln erwähnt wurden (vgl. Kapitel 2.1 „Grundlegende Begriffe und Gegenstandsbestimmung“ und Kapitel 2.2.2. „Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen“), wurde VK-Dolmetschen eingesetzt. An dieser Satellitenkonferenz wurden nicht nur Tests zu Teledolmetschen zwischen dem Hauptsitz Paris und Nairobi, sondern auch zu VK-Dolmetschen durchgeführt. Während diesen Tests befanden sich die DolmetscherInnen in Paris und dolmetschten für die KonferenzteilnehmerInnen an beiden Standorten (vgl. Braun 2015a: 437; Mouzourakis 1996: 30). Weitere Experimente der Vereinten Nationen untersuchten das VK-Dolmetschen zwischen New York und Buenos Aires (vgl. Baigorri-Jalón 2004: 163; Mouzourakis 1996: 30).

In den Berichten über diese Tests wurde zwar nicht immer eine klare Unterscheidung zwischen Teledolmetschen und VK-Dolmetschen gemacht, dennoch ist erkennbar, dass Teledolmetschen als herausfordernder oder sogar unzumutbar wahrgenommen wurde, während VK-Dolmetschen praktikabler erschien (vgl. Braun 2015a: 354). In den Berichten über VK-Dolmetschen geht zwar auch hervor, dass die Arbeit der DolmetscherInnen beeinträchtigt werden kann, im Gegensatz zu Teledolmetschen führte dies jedoch nicht zu einem Motivationsverlust (vgl. Braun 2004: 330). Im ViKiS-Projekt in Tübingen stellten Braun und Kohn (2002) fest, dass die Situation der VK grundsätzlich und zumindest zu Beginn gewöhnungsbedürftig ist:

Generell gilt für die VK-Kommunikation, dass sie auf Grund der technischen Rahmenbedingungen ungewohnt ist. Durch die räumliche Trennung aller Beteiligten nimmt man seinen Gesprächspartner nur über technische Kanäle (Bild und Ton) wahr. Der Gesamteindruck, den man erhält, ist im Vergleich zur direkten Begegnung ausschnitthaft und weniger detailgetreu. Die Positionierung der Kameras an den Teilnehmerplätzen bestimmt den sichtbaren Bildausschnitt; das verwendete VK-System und die Übertragungsbandbreite bestimmen die Qualität des Bildes sowie den Grad der Lippensynchronisation. Insgesamt führt die räumliche Trennung zu einer Schwächung des sozialen Bezugs zwischen den Gesprächspartnern. (Braun & Kohn 2002: 4f.)

Dolmetschen in einer VK kann in diesem Sinne auch als Erweiterung einer Audiokonferenz gesehen werden, mit dem einzigen Unterschied, dass man sich über einen Bildschirm sieht. In der einfachsten Form der VK, die auch *peer-to-peer videoconference* genannt wird, sind zwei Räumlichkeiten mit Audio- und Videokanälen miteinander

verbunden. Dies kann durch eine Satellitenverbindung, ISDN oder eine Webkonferenz geschehen. In dieser dyadischen Gesprächsform, aber auch wenn mehrere dislozierte Gruppen involviert sind, kann relativ natürlich miteinander interagiert werden (vgl. Braun 2006: 5).

Auch in der monologischen Redeform wurden Videokonferenzen ausgerichtet, d.h. Konferenzen, bei denen räumlich getrennte Redner auftraten. Daly (1985) und Kurz (2000a; 2000b) berichteten davon. Kurz (2000a; 2000b) beschrieb einige Beispiele, bei denen VK-Systeme über Satellit oder eine ISDN-Verbindung durchgeführt wurden. Beispielsweise wurde während einer medizinischen Konferenz eine VK-Verbindung zwischen dem Tagungsort, wo Deutsch gesprochen wurde, und einer räumlich getrennten Gruppe von englischsprachigen Zuhörern hergestellt. Die englische-deutsche und deutsch-englische Simultandolmetschung wurde am Konferenzort eingerichtet und sollte über eine ISDN-Verbindung übertragen werden, bedauerlicherweise wurde jedoch nur der deutsche Originalton zugespielt, weil kein zweiter Audiokanal eingerichtet wurde. Dies hätte bei rechtzeitiger Planung mit der Durchführung eines vorhergehenden Tests verhindert werden können (vgl. Kurz 2000b: 299). An einer Konferenz in Wien anlässlich einer Feier des Hochkommissariats der Vereinten Nationen für Flüchtlinge wurden von Genf nach Wien zwei Redner über eine VK-Verbindung zugeschaltet. Die Simultandolmetschung zwischen Deutsch und Englisch wurde für die KonferenzteilnehmerInnen im Saal angeboten. Die Bild- und Tonverbindung war zureichend, außerdem war den DolmetscherInnen ein Redemanuskript zur Vorbereitung gegeben worden. Insgesamt erfolgte das VK-Dolmetschen in diesem Fall problemlos, was wohl auch damit zu tun hatte, dass nur in eine Richtung – nämlich für die ZuhörerInnen im Konferenzsaal – gedolmetscht wurde (vgl. Kurz 2000b: 300).

Auch Kalina (2009: 399) bestätigt, dass sich die Belastung bei zugeschalteten Rednern in Grenzen hält, wenn diese monologisch sprechen. Wenn jedoch mehr Personen die Leitung mitbenutzen, nimmt die Tonqualität ab und es kommt zu Unterbrüchen, Rauschen und Frequenzschwankungen, worunter die Dolmetschqualität leiden kann. Laut Kalina (2009: 399) ist es wichtig, im Vorfeld in Erfahrung zu bringen, wie viele Leitungen und welche Bandbreite vorhanden sind.

In zweisprachigen Gerichtsverhandlungen wird erst seit den 1990er Jahren VK-Technologie eingesetzt. Im nächsten Unterkapitel werden Studien, die hierzu Bezug nehmen, aufgegriffen.

### **2.3.1 Gerichtsdolmetschen über Videokonferenz-Verbindungen**

In den letzten 20 Jahren wurden immer mehr Videokonferenzen sowohl in innerstaatlichen als auch in grenzüberschreitenden Gerichtsverhandlungen eingesetzt, damit die Verfahren effizienter werden, und zur Berücksichtigung der Sicherheitsbelange durch den Transport (vgl. Braun 2013: 200; 2014: 1; 2015a: 357). Zwischen Gerichten, Polizeidiensten und Strafvollzugsanstalten wurden Videoverbindungen eingerichtet um sie in unterschiedlichen Verfahrensphasen einzusetzen. Diesem Trend wurde noch Vorschub geleistet durch den mehrjährigen Aktionsplan 2008-2013 und die Richtlinie 2010/64/EU über das Recht auf Verdolmetschung und Übersetzung in Strafverfahren für die europäische E-Justiz, welche den Einsatz von Videokonferenzen in Gerichtsverfahren explizit vorsehen, damit qualifizierte GerichtsdolmetscherInnen schnell hinzugezogen werden können, um Minimumstandards festzusetzen und die Unterstützung und den Schutz der Opfer vor Kriminalität zu fördern (vgl. AVIDICUS2 2013a: 3). Durch diese Entwicklung ist zum einen die Nachfrage nach VK-Dolmetschen gestiegen, zum anderen die allgemeine europäische Nachfrage nach qualifizierten GerichtsdolmetscherInnen in vielen Sprachkombinationen.

Obwohl die Einführung von VK-Systemen mit dem Aspekt des Kostensenkens zusammenhängt, darf die Fairness der Verfahren im gerichtlichen Entscheidungsprozess nicht in Mitleidenschaft gezogen werden (vgl. Sossin & Yetnikoff 2007: 248). Auch Haas (2006: 60) und Ellis (2004) riefen zu höchster Vorsicht auf und betonten, dass es wichtig sei, das Gleichgewicht zwischen Effizienz und Fairness zu finden.

In mehrsprachigen Verfahren besteht die Bedeutsamkeit darin, dass die Fairness der Verfahren und die Möglichkeit, sich auszudrücken und gehört und verstanden zu werden, eng mit der Dolmetschqualität zusammenhängen. Hierbei stellt sich die Frage, ob der gegenwärtige Schwerpunkt, der auf schnellen und kostengünstigen Verfahren liegt, zu einem förderlichen Umfeld für entsprechende Dolmetschqualität beiträgt (vgl. Braun 2013: 202). Gleichzeitig dürfen die Nutzenpotentiale der sinnvoll eingesetzten VK-Technologie nicht von der Hand gewiesen werden, insbesondere unter der europäischen Prämisse, die Rechte der EU-Bürger zu stärken und Dolmetschleistungen in Strafverfahren zu gewährleisten (vgl. Braun 2014: 1). Vor diesem Hintergrund werden die Forschungsergebnisse im Bereich VK-Dolmetschen in Gerichtsverfahren betrachtet.

Das wohl umfassendste Forschungsvorhaben auf diesem Gebiet sind die AVIDICUS-Projekte. AVIDICUS ist ein von der EU finanziertes Projekt, das den Gebrauch von VK-Dolmetschen und Videokonferenz-basiertem Teledolmetschen in Strafverfahren

untersucht. In einer umfangreichen Vergleichsstudie wurden Daten von allen Mitgliedsstaaten der EU zusammengetragen und Tests am Hauptstandort Surrey im Vereinigten Königreich sowie an Standorten in Antwerpen und Utrecht in Belgien bzw. in den Niederlanden und in Warschau in Polen durchgeführt. Ermittelt wurde die gängige Praxis in den Mitgliedsstaaten, sowie die Zukunftsfähigkeit der Systeme, die Qualität der Dolmetschleistungen und Ausbildung für RechtsanwältInnen und DolmetscherInnen.

Das Projekt beinhaltete eine Vergleichsstudie von VK-Dolmetschen und Videokonferenz-basiertem Teledolmetschen in Strafverfahren (Braun & Taylor 2012b; Balogh & Hertog 2012; Miler-Cassino & Rybińska 2012) und Umfragen an Rechts- und Justizinstitutionen und DolmetscherInnen in den 17 bzw. 31 Ländern (Braun & Taylor 2012a; vgl. Unterkapitel 2.2.2 „Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen“). Auf die Umfrage antworteten 201 DolmetscherInnen und das Ergebnis zeigte, dass VK-Dolmetschen und Videokonferenz-basiertes Teledolmetschen oft und in verschiedenen Bereichen eingesetzt werden, darunter Gerichtsverfahren, Asylanhörungen, Polizeivernehmungen, Voruntersuchungen, Hauptverhandlungen, Anhörungen nach dem Urteil sowie zur Kommunikation zwischen Rechtsanwälten und Beklagten (vgl. Braun & Taylor 2012a: 75ff.). Sowohl die Vertreter der Rechts- und Justizinstitutionen als auch die DolmetscherInnen vertreten die Meinung, dass Dolmetschen vor Ort vorzuziehen ist. DolmetscherInnen brachten vor, dass sie oft nicht in die Entscheidung miteinbezogen würden, wann und wie VK-Dolmetschen oder Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen eingesetzt werden. Daher fühlten sie sich oft ausgeschlossen, demotiviert und empfanden die Gesamtsituation als ermüdend und stressbehaftet (vgl. Braun & Taylor 2012a: 85ff.).

Die AVIDICUS-Vergleichsstudien wurden in drei Ländern durchgeführt und beinhalteten in simulierten Verfahren Dolmetschen vor Ort, VK-Dolmetschen und Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen. Im Vereinigten Königreich wurden 16 schriftlich ausgearbeitete Polizeivernehmungen untersucht, dabei befanden sich die 8 DolmetscherInnen entweder vor Ort oder räumlich getrennt, d.h. die Methode des Videokonferenz-gestützten Teledolmetschens wurde angewandt. Die zwei verschiedenen Rollenspiele wurden mit drei erfahrenen Polizisten sowie mit zwei französischen MuttersprachlerInnen in der Rolle der Angeklagten durchgeführt (vgl. Braun & Taylor 2012d: 104). In Belgien wurden 16 Rollenspiele von Polizeivernehmungen mit Improvisationen analysiert, hierzu befanden sich die vier DolmetscherInnen entweder vor Ort mit den Polizisten und den die Beklagten spielenden ungarischen MuttersprachlerInnen oder sie fanden sich in einer VK mit der bzw. dem fremdsprachigen Angeklagten oder

bei der Polizei oder aber sie befanden sich alleine an einem weiteren Standort (vgl. Balogh & Hertog 2012: 120). An dieser Vergleichsstudie in Vernehmungen mit StaatsanwältInnen wurde in Polen ebenso Dolmetschen vor Ort und die beiden VK-Settings, jedoch nicht Videokonferenz-basiertes Teledolmetschen getestet. Hierzu wurden drei GerichtsdolmetscherInnen, drei StaatsanwältInnen, eine Zeugin, zwei TechnikerInnen und zwei beobachtende Vertreterinnen der polnischen Gesellschaft vereidigter ÜbersetzerInnen und FachübersetzerInnen (TEPIS) eingesetzt (Miler-Cassino & Rybińska 2012: 137).

Obwohl die drei Studien eine leicht unterschiedliche Methodologie anwendeten, waren die Ergebnisse ähnlich. Im Vereinigten Königreich wurde die Dolmetschleistung nach den Kriterien von Kalina (2002) untersucht. Diese umfassen Inhalt, sprachliche Leistung, Präsentation und Verständnis und wurden in Kategorien eingeteilt wie Ungenauigkeiten, Auslassungen, Ergänzungen, grammatischen, stilistischen oder idiomatischen Problemen, Schwierigkeiten bezüglich der Kohärenz, Zögern und Ausbesserungen (vgl. Braun & Taylor 2012d: 107). Diese Dolmetschprobleme traten beim Teledolmetschen viel öfter auf und die Interviews waren außerdem 19 % länger als vor Ort, was mit dem verlangsamten Redetempo und Pausen sowie Problemen beim Sprecherwechsel zusammenhing (vgl. Braun & Taylor 2012d: 112-115).

In Belgien wurden die verschiedenen Dolmetsch-Methoden in Bezug auf Qualität und Leistung als gleichwertig betrachtet. DolmetscherInnen sprachen sich für Dolmetschen vor Ort aus und ziehen es vor, weil sie dann besser miteinbezogen werden und die Körpersprache viel mehr zur Geltung kommt (vgl. Balogh & Hertog 2012: 133). Die VK-Situation, bei der DolmetscherInnen sich gemeinsam mit dem Beklagten an einem Standort befinden und PolizistInnen disloziert sind, wurde als sehr problematisch empfunden, da PolizistInnen sich sehr unwohl und machtlos fühlten, wenn sie räumlich getrennt waren. Daher sollte diese Methode nur unter bestimmten Umständen, beispielsweise in Zeugenbefragungen, eingesetzt werden (vgl. Balogh & Hertog 2012: 135f.).

In der polnischen Studie kamen die TeilnehmerInnen zum gleichen Schluss, dass die verschiedenen Methoden betreffend Qualität ebenbürtig sind. DolmetscherInnen fühlten sich jedoch gestresster, wenn sie disloziert dolmetschten und fanden die Situation, wenn sie mit dem Staatsanwalt an einem Ort waren und die Zeugin an einem anderen, am schwierigsten. Die Staatsanwälte waren mit der Dolmetschleistung in allen Settings zufrieden und die Zeugin, die Polnisch und Englisch spricht, fand nicht, dass sich Dolmetschleistung in den verschiedenen Settings unterscheidet.

Basierend auf diesen Ergebnissen erarbeiteten die ProjektteilnehmerInnen Richtlinien von bewährten Praktiken für Videokonferenz-basiertes Teledolmetschen in Gerichtsverfahren und führten Ausbildungsgänge in Pilotvorhaben durch. Dies soll einigen der Probleme vorbeugen, wie u. a. dass bei überlappender Rede oft eine Auslassung folgte. Trainingsmaßnahmen sollen diesen Problemen Abhilfe schaffen. Bezuglich der Kommunikationsprobleme wurde zu weiterer Forschung aufgerufen.

AVIDICUS2 wiederholte die Vergleichsstudien mit den gleichen DolmetscherInnen, die jedoch zuerst an einer Ausbildung teilnehmen durften. Des Weiteren wurde eine bessere technische Ausrüstung eingesetzt. Ziel war die Analyse des Einflusses dieser Trainingsmaßnahmen und einer besseren Ausrüstung auf die Dynamik im Gerichtsverfahren. Die Ergebnisse dieser Studie waren nicht eindeutig, jedenfalls kann daraus nicht der Schluss gezogen werden, dass sich die Dolmetschleistung merklich verbessert hätte, denn dieselben Probleme wie in AVIDICUS1 wurden auch in AVIDICUS2 identifiziert. Einige DolmetscherInnen waren der Meinung, dass die Leistung sehr von der eigenen Einstellung gegenüber den neuen Herausforderungen abhängt und dies wiederum einen Einfluss darauf hat, wie sehr sie sich unter Druck und gestresst fühlen (vgl. AVIDICUS2 2013b: 53). Der zweite Teil des Projekts umfasste Studien zur dynamischen Kommunikationssituation in realen Gerichtsverfahren mit VK-Dolmetschen und Dolmetschen vor Ort. AVIDUCUS3 untersuchte 2014 bis 2015 die Umsetzung der Einrichtungen für Videokonferenzen in Rechtsinstituten zur Anwendung in zweisprachigen Verfahren mit DolmetscherInnen<sup>20</sup>.

Die AVIDICUS-Projekte sind die ersten Forschungsprojekte zu VK-Dolmetschen und Teledolmetschen in Gerichtsverfahren. In der Praxis angewendet wurden diese Methoden jedoch schon seit den 1970er Jahren um die Verfahren effizienter zu machen und aus Sicherheitsgründen. In den 1970er Jahren wurden beispielsweise TD-Dolmetschdienste in Australien eingeführt und in den 1980er Jahren in den USA. TD-Projekte in US-Gerichten wurden 1989 eingeführt; dies wurde allerdings auch nie systematisch untersucht. Im Laufe der Zeit wurde TD allmählich mit Videokonferenzgestütztem Teledolmetschen ersetzt (vgl. Braun 2015a: 359). Die Nachfrage nach VK-Dolmetschen in Gerichtsverfahren, meist im Konsekutivmodus, steigt immer noch. Darauf wurden in vielen englischsprachigen Ländern in den 1990er Jahren Einrichtungen zwischen Gerichten oder Strafanstalten für die Durchführung Videokonferenz mit

---

<sup>20</sup> Auf der Internetseite <http://www.videoconference-interpreting.net> sind mehr Informationen zu den AVIDICUS-Projekten einsehbar.

ISDN-Verbindungen installiert. Weltweit stieg der Einsatz von VK-Technologie in Gerichtsverfahren in den 2000er Jahren, nämlich nach der Einführung von Breitband-Verbindungen (vgl. Braun 2015a: 357). In einigen Ländern, wie z.B. in den Niederlanden, wird landesweit die gleiche Ausstattung eingesetzt, was die Anwendung für alle Beteiligten vereinfacht (vgl. van Rotterdam & van den Hoogen 2012: 2015). Dies fördert auch die positive Einstellung gegenüber VK-Dolmetschen unter den DolmetscherInnen. In anderen Ländern, wie beispielsweise im Vereinigten Königreich, wo in den 1990er Jahren ISDN-Einrichtungen installiert wurden, fallen öfter Verbindungsprobleme und andere Schwierigkeiten an, wodurch DolmetscherInnen gegenüber dem VK-Dolmetschen eher skeptisch eingestellt sind (vgl. Braun & Taylor 2012b: 39).

In einer Interviewstudie von Einwanderungs- und Asylverfahren in Kanada wurden Fragen, wo sich DolmetscherInnen in der Videokonferenz befinden sollen, angeprochen (Ellis 2004). In dieser Studie befanden sich die für das Asylverfahren zuständigen RichterInnen mit den DolmetscherInnen am gleichen Standort, während die VerteidigerInnen sich mit den AsylwerberInnen an deren Standort befanden. Dies brachte einige Schwierigkeiten mit sich, weil DolmetscherInnen nicht mehr direkt mit AsylwerberInnen kommunizieren konnten, was Letztere oft vor dem Verfahren ein wenig beruhigt hat. Außerdem war so Flüsterdolmetschen nicht mehr möglich und RichterInnen empfanden die Konsekutivdolmetschung oft als störenden Unterbruch, der zudem noch das Verfahren verlängerte. Dass kein Augenkontakt hergestellt werden konnte empfanden RichterInnen als schwierig, weil sie die Reaktionen der AsylwerberInnen nicht gut beobachten konnten (vgl. Ellis 2004). Die Ergebnisse wurden durch die AVIDICUS-Studien bestätigt, insbesondere auch was die überlappende Rede betrifft und den damit verbundenen Informationsverlust, weil die Bedingungen inhaltsgetreue Dolmetschungen erschweren.

### **2.3.2 Business Interpreting über Videokonferenz-Verbindungen**

Dolmetschen in weiteren Bereichen, wie im betrieblichen und geschäftlichen Umfeld, ist bisher kaum erforscht, obwohl einige Berichte vorliegen und auf Internetseiten in verschiedenen Ländern maßgeschneiderte VK-Lösungen<sup>21</sup> angeboten werden (vgl.

---

<sup>21</sup> Einige Beispiele dazu: im Bereich Business Interpreting Translation-Probst in der Schweiz (<http://www.translation-probst.com/dolmetscher/video-dolmetscher/>), für Gehörlose in verschiedenen Bereichen Ivès in Frankreich (<http://www.ives.fr/index.php/en/>) und in den USA im Bereich Konferenz- und Kommunaldolmetschen ZipDX (<https://www.zipdx.info/multilingual-conference-calls/>), Transperfect (<http://transperfect.de/services/interpretation.html>) und LAN (<http://www.lan.us/about-lan>).

Braun 2015b: 438). Hierzu werden oft Dreipunkt- oder Mehrpunktverbindungen eingesetzt und mehrere Teilnehmende können über Smartphones, Tablets und Computer miteinander kommunizieren. DolmetscherInnen können leicht über einen weiteren Teilnehmerplatz hinzugeschaltet werden und dolmetschen simultan oder konsekutiv. Dass sich bei derartigen Videokonferenzen alle Teilnehmenden an verschiedenen Standorten befinden, ist ein Vorteil für kurzfristig anberaumte Konferenzen oder wenn Anfahrtskosten und Zeit gespart werden sollen. Zumindest in der Schweiz hat sich diese Art der Kommunikation jedoch noch nicht durchgesetzt und es besteht im Gegensatz zu Frankreich und den USA noch keine große Nachfrage nach dieser Dienstleistung (vgl. persönliches Gespräch<sup>22</sup> mit der Leiterin für Dolmetschermanagement der Firma Translation-Probst in Winterthur im April 2015).

Im umfassenden ViKiS-Projekt<sup>23</sup> in Tübingen wurden in Videokonferenzen mit einer ISDN-basierten Punkt-zu-Punkt-Verbindung DolmetscherInnen über separate, speziell eingerichtete Dolmetschplätze zugeschaltet und dolmetschten zwischen den zwei Parteien simultan. Das Projekt wurde von 1996 bis 1998 durchgeführt und hatte zum Ziel, eine konzeptionelle und technische Lösung zur Einbindung von DolmetscherInnen in bilinguale Videokonferenzen zu konzipieren (vgl. Braun 2004: 3). Da durch ISDN- und Desktop-basierte Videokonferenzsysteme die Kosten von Telekonferenzen viel niedriger sind als zuvor bei Satelliten-Konferenzen, wurde diese Möglichkeit auch für kleinere und mittlere Unternehmen interessant (vgl. Braun 2004: 3; Andres & Falk 2009: 10f.). Im Rahmen dieses Projekts wurde nicht, wie in den etwa zur gleichen Zeit durchgeführten Untersuchungen an supra-nationalen Organisationen, die monologische Kommunikation an Konferenzveranstaltungen untersucht, sondern die dyadische, bilaterale Gesprächssituation (vgl. Braun 2004: 8). In einer Fallstudie wurde der Prototyp eingesetzt, um in einer Dreipunkt-Verbindung mit separatem Dolmetschplatz in beide Richtungen bilateral simultan zu dolmetschen. Damit wurde sozusagen Videokonferenz-Dolmetschen mit Videokonferenz-basiertem Teledolmetschen kombiniert. Der Schwerpunkt der Studie lag auf der Machbarkeit dieses Systems und gedolmetscht wurden Kleingruppengespräche im Geschäftsbereich. Die Studie nahm mit Basisannahmen an, dass Kommunikation ein strategischer Prozess ist und dass VK-Kommunikation Probleme mit sich bringt. Fokus wurde nicht auf diese Probleme gesetzt, sondern auf

---

<sup>22</sup> Das Transkript ist in der Seminararbeit mit dem Titel „Videokonferenzdolmetschen mit Cloud-basierten Anwendungen“ verfügbar (Koller 2016: 16; 26; 37).

<sup>23</sup> (Abk.) Videokonferenz mit integriertem Simultandolmetschen.

die Anpassungsstrategien und Optimierungsprozesse und -mechanismen (vgl. Braun 2004: 208).

Gegenstand der Analyse waren elf auf deutsch und englisch geführte, simultangendolmetschte, bilaterale Videokonferenzen, die eine Simulation von Vorstellungs- und Beratungsgesprächen darstellten. Beteiligt waren vier ausgebildete KonferenzdolmetscherInnen und die GesprächsteilnehmerInnen, die in ihrer eigenen Rolle waren, z.B. als MitarbeiterIn der Personalabteilung oder Studierende, die sich bewerben oder Auskunft ersuchen (vgl. Braun 2004: 218). Die Gespräche wurden aufgenommen und im Anschluss den ProbandInnen vorgespielt, damit sie ihre Meinungen dazu im introspektiven Verfahren und lauten Denken abgeben konnten (vgl. Braun 2004: 227). Aus diesem Datenmaterial wurde auf die Ergebnisse geschlossen, die einige Probleme aufzeigten, wie Verständnisschwierigkeiten, Tonqualität, Schwierigkeiten, eine Beziehung herzustellen durch die reduzierte soziale Präsenz und Ermüdung durch die Anstrengung. Außerdem bestand eine Schwierigkeit für die DolmetscherInnen darin, dass die GesprächspartnerInnen manchmal in den Monitoringprozessen zum Monologisieren und übertriebener Redundanz tendierten, obwohl kurze, klar formulierte und konkrete Gesprächsbeiträge in der VK-Situation geeigneter und besser verständlich wären (vgl. Braun 2004: 288). Weil DolmetscherInnen diese Interaktionsprobleme nicht verhindern konnten, waren sie dazu gezwungen, eine Art ModeratorInnenrolle einzunehmen, was zu ethischen und anderen Problemen führte, weil die DolmetscherInnen ihr Eingreifen als unangemessen bzw. unprofessionell erachteten (vgl. Braun 2004: 319).

Da sich die DolmetscherInnen sowie auch die TeilnehmerInnen insbesondere mit mehr Übung an die VK-Situation durch einige Anpassungsstrategien gewöhnten, wurde Dolmetschen in diesem Setting als praktikabel erachtet, insbesondere wenn die Tonqualität noch verbessert wird. In den Monitoringprozessen wurden drei Phasen ermittelt. Erstens die Prüfungsphase, in der Probleme identifiziert und spezifiziert werden. Zweitens die Entscheidungsphase, in der Lösungen und Verbesserungen gesucht werden und drittens die Optimierungsphase, in der Korrektur-, Verstehens- und Produktionsstrategien eingesetzt werden (vgl. Braun 2004: 179). Betreffend die Optimierungsmöglichkeiten wurden drei Zyklen der Anpassung beobachtet. Der erste Zyklus, das Verstehensmonitoring, betrifft das Bewusstsein der Verstehensdefizite und -fehler sowie Kohärenzprobleme. Die Optimierungsstrategien der DolmetscherInnen beinhalteten u.a. Inferenzierprozesse und einen größeren Zeitabstand zur Dolmetschung (vgl. Braun 2004: 272). Im zweiten Zyklus, dem Produktionsmonitoring, versuchten DolmetscherInnen, bei aufgetauchten Problemen neue Strategien anzuwenden, z.B. die zweitbeste

Lösung einzusetzen, wenn ihnen das passende Äquivalent nicht sofort einfällt, um weniger antizipatorisches Monitoring einzusetzen und Zeit- und Kapazitätsreserven für andere Probleme zu haben (vgl. Braun 2004: 279). Im dritten Zyklus Unterstützungsprozesse wurden mehr globale antizipatorische Monitoringstrategien für das Konversationsmanagement eingesetzt, damit Probleme gar nicht erst auftauchen. Hierzu waren DolmetscherInnen oft als aktive MittlerInnen tätig, damit weniger überlappende Gesprächsbeiträge vorkommen würden. Da diese Strategien jedoch insgesamt zu einer Qualitätsminderung der Dolmetschung führten, indem nämlich weniger antizipatorisches Monitoring eingesetzt wurde, dafür mehr Aufwand zum Ausgangstextverständnis, führte dies zu Zögern, Pausen, Verallgemeinerungen, Auslassungen und Ungenauigkeiten (vgl. Braun & Taylor 2012b: 39). Daher warf Braun (2006: 14) die Frage auf, inwiefern sich die Qualität des VK-Dolmetschens von der Qualität vor Ort unterscheiden kann, auch wenn das VK-Dolmetschen nicht Dolmetschen vor Ort ersetzen, sondern weitere Kommunikationsbedürfnisse decken soll. Schlussendlich rufen Braun und Taylor (2012b: 40) zu weiterer Forschung von VK-Dolmetschen und Videokonferenzgestütztem Teledolmetschen mit verbesserter Tonqualität und im Konsekutivmodus auf, damit überprüft werden kann, ob dadurch eine akkurate und vollständige Tele-Dolmetschung möglich ist.

### **2.3.3 Video Relay Service**

Video Relay Service (VRS) unterstützt gehörlose Menschen bei der Telekommunikation, indem sie mit Breitband-Technologie und Videoanlage Anrufe tätigen können. VRS findet als Dreipunktverbindung statt, d. h. alle Personen befinden sich an unterschiedlichen Orten. Dies ist in den USA die Voraussetzung, damit das FCC die Dienstleistung erstattet (vgl. Brunson 2011: 22). In dieser Mehrpunktkonferenz ist die gehörlose Person über eine Videokonferenzschaltung mit der GebärdensprachdolmetscherIn verbunden und diese wiederum mit einer Audioverbindung bzw. einer Telefonverbindung mit der hörenden Person.

VRS wird in den jeweiligen Ländern von verschiedenen Anbietern bereitgestellt. Hierzulande wird ein „Relay Service“ vom ServiceCenter ÖGS.barrierefrei und der Bank Austria angeboten (vgl. relayservice.at o. J.). Die Praktik des VRS in den USA wird von Jeremy Brunson (2011) umfassend beschrieben. In einer teilnehmenden Beobachtung mit Interviews und einer Fokusgruppe untersuchte er die Arbeitsweise und Arbeitsumgebung von GebärdensprachdolmetscherInnen bei zwei Anbietern in den USA. Brunson (2011: 33) beschreibt die Büroräumlichkeiten, wo die DolmetscherInnen

in Kabinen arbeiten. Außerdem beschreibt er u.a. Arbeitsablauf, Anstellungsverhältnisse, Anrufablauf, Aufgaben, Zusammenarbeit und Einsatzbereiche (vgl. Brunson 2011: 35-65). Interessant ist beispielsweise die Funktion *return to queue* bzw. Warteschleife und dass angenommene Anrufe auch an andere DolmetscherInnen weitergegeben werden können, wenn die Schicht beendet ist (vgl. Brunson 2011: 61ff.). Gemäß Brunson (2011: 61) können DolmetscherInnen sehen, wer anruft. Falls sie für diese gehörlose Person nicht dolmetschen können oder das Gefühl haben, weniger geeignet für den Auftrag zu sein, haben sie die Möglichkeit, den Anruf wieder in die Warteschleife zu stellen. Das ist ein Grund, weshalb DolmetscherInnen oft lieber bei einem VRS-Anbieter arbeiten als in ihrer Wohnregion vor Ort. Sie möchten aus Vertraulichkeitsgründen nicht immer für die gleichen, ihnen bekannten Gehörlosen arbeiten (vgl. Brunson 2011: 61). Das Aufkommen von VRS-Anbietern durch die Gesetzgebung des *American with Disabilities Acts* hat die Arbeitsmöglichkeiten und den Arbeitsmarkt von GebärdensprachdolmetscherInnen verändert. Bei VRS-Anbietern verdienen sie ein Viertel mehr als zuvor, d.h. 40 USD in der Stunde anstatt 30 USD (Brunson 2011: 85). So sind die Kosten für die Anreise, die Erweiterung von Wissen und Fähigkeiten sowie die Möglichkeit, mit anderen Kunden zu arbeiten, die Hauptgründe weshalb GebärdensprachdolmetscherInnen in den USA bei VRS-Anbietern arbeiten möchten, obwohl das Dolmetschen vor Ort allenfalls leichter wäre (vgl. Brunson 2011: 84f.).

Dadurch, dass es in den USA immer mehr VRS-Anbieter gab, wurden Abläufe und auch die Ausbildung von GebärdensprachdolmetscherInnen standardisiert:

This increased competition created by the FCC's ruling inspired VRS providers to be more vigilant in improving their services for deaf callers. Ease communication saw standardization as a means by which they could improve their services; hence, training for signed language interpreters was needed. (Brunson 2011: 114)

Der Prozess der Standardisierung wird von Brunson (2011: 116) hinterfragt, da er nicht von seiner Wichtigkeit überzeugt ist. Beispielsweise müssen alle DolmetscherInnen Regeln einhalten, wie z.B. nicht mit der gehörlosen Person zu sprechen, bevor der Anruf getätigt wird, oder sie dürfen der gehörlosen und der hörenden Person nicht sagen, ob die Linie besetzt ist oder das Telefon ausgeschaltet ist, was viele DolmetscherInnen als unfair empfinden (vgl. Brunson 2011: 116; 144). Die Zusammenarbeit zwischen den Anbietern von VRS, Regierungen, Gewerkschaften, BedarfsträgerInnen und DolmetscherInnen wird gemäß Brunson (2015a: 436) jedoch weiterhin untersucht, um zu einem besseren Verständnis dieser Methode und ihrer Auswirkungen beizutragen.

### **3 Interviewbasierte Analyse**

Im Rahmen der vorliegenden Arbeit wurde eine qualitative Interviewstudie durchgeführt, um einen möglichst umfassenden Einblick in die Arbeitssituation von TeledolmetscherInnen zu erhalten. Hierzu konnte mit fünf der damals elf festangestellten DolmetscherInnen der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH in Wien als ExpertInnen ein problemzentriertes Leitfadeninterview durchgeführt werden. Damit wurde der Frage nachgegangen, wie die DolmetscherInnen die Gegebenheiten beim Videokonferenzgestützten Teledolmetschen wahrnehmen.

Im vorliegenden Kapitel erfolgt zunächst ein Überblick über die angewendete Methodik in der Untersuchung. Damit werden die theoretischen Reflexionen, die die Grundlage des problemzentrierten Interviews bilden, dargestellt. In den einzelnen Unterkapiteln wird auf die genaue Umsetzung eingegangen, d.h. die Konzipierung des Interviewleitfadens, die Planung und Durchführung sowie die Transkriptionsweise. Im nächsten Kapitel werden die Ergebnisse behandelt.

#### **3.1 Definition und Begründung der Methodenwahl**

Dem problemzentrierten Leitfadeninterview liegt ein theoretisch ausgearbeiteter Entwurf zugrunde, mit dem ein bereits bestehendes wissenschaftliches Konzept durch die Äußerungen der Befragten modifiziert wird (vgl. Lamnek 2010: 332f.). Dadurch kann das Interview nach den eigenen Forschungsinteressen strukturiert werden und enthält gewisse Grundannahmen, wobei man durch die offene Struktur und Nachfragegelegenheit zu neuen Erkenntnissen gelangen kann. Die theoretischen Annahmen, Konzepte und Gedanken, die im Vorfeld aufgearbeitet wurden, können mit den Äußerungen der InterviewpartnerInnen verknüpft werden. Das Leitfadeninterview bietet eine Grundlage und einen Rahmen. Mit den offenen Fragen werden lediglich der im Interesse stehende Problembereich eingegrenzt und ein Stimulus angeboten, wobei die Reihenfolge der Fragen nicht zwingend ist (vgl. Lamnek 2010: 333). Das Interview wurde je nach Begebenheit und Verlauf des Gesprächs angepasst, daher ist die Länge und der Inhalt nicht deckungsgleich. Der persönlichen Meinung wurde viel Raum gegeben und oft ein interessanter Aspekt hinterfragt oder bei einer wichtigen Frage nachgehakt.

Vor dem Hintergrund, dass diese Arbeit insbesondere die Meinungen, Erfahrungen, Gedanken und Haltungen von DolmetscherInnen gegenüber der neuen Methode erfassen will, nimmt diese qualitative Interviewstudie für Zweck und Forschungsziel

dieser Masterarbeit einen wichtigen Platz ein. Anhand des Experteninterviews wird ein Einblick in das Forschungsfeld gewährt. Dieses qualitative Interview sollte gemäß Lamnek (2010: 304f.) ermittelnd und aufschlussreich sein, weil die Informationen mittels einer Befragung durch die Interviewerin erhoben werden. Da der Forschungsfokus auf den subjektiven Sichtweisen der DolmetscherInnen liegt, bietet sich hier diese qualitative Methode an.

Die Analyse der erhobenen Daten, d. h. der Äußerungen in den Interviews, verfolgt den induktiven Ansatz, wobei keine Hypothesen verifiziert oder falsifiziert werden. Im Sinne der qualitativen Forschung stellen die Theorien und Hypothesen das Endprodukt der Analyse dar, welche von einem realen Phänomen ausgeht (vgl. Lamnek 2010: 115). Das Bestreben ist, mit der Darstellung von Einzelfällen dieses Forschungsfeld zu erschließen und zu entdecken, um zu neuen Ansätzen und Fragestellungen zu gelangen. Es soll hier keine Verallgemeinerung der Ergebnisse erzielt werden, sondern die konkreten Beispiele, die aus der Praxis und dem Berufsalltag von TeledolmetscherInnen stammen, liefern eine Beschreibung des Berufsfeldes und der Tätigkeitsbereiche.

### **3.2 Vorgehensweise der Methode**

Die Genehmigung für die Durchführung der Interviews mit den DolmetscherInnen wurde von Prof. Dr. Franz Pöchhacker bzw. von Dr. Maria Kletečka-Pulker bei Dr. Peter Merschitz, ehemaliger Geschäftsführer und jetziger technischer Geschäftsführer der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH, angefragt. Die Genehmigung wurde erteilt und nach einem Vorgespräch mit der dazu beauftragten Person, die auch als festangestellte DolmetscherIn tätig und für die DolmetscherInnenbetreuung zuständig ist, konnte die Durchführung der Interviews organisiert werden. Um möglichst viele Merkmale und Aspekte des Tätigkeitsfeldes aufgreifen zu können, wurde eine maximale Anzahl von unterschiedlichen VertreterInnen der Grundgesamtheit in der Stichprobe berücksichtigt. Schließlich konnten mit je einer VertreterIn der sogenannten „Kernsprachen“ Interviews durchgeführt werden. Kernsprachen werden bei SAVD diejenigen Sprachen genannt, bei denen festangestellte MitarbeiterInnen in den Büroräumlichkeiten abrufbereit sind und innerhalb von zwei Minuten hinzugeschaltet werden können. Die Kernsprachen waren zum Zeitpunkt der Datenerhebung die österreichische Gebärdensprache sowie die türkische, bosnische, kroatische und serbische (BKS), arabische und russische Lautsprache. Auch bei den weiteren Ad-hoc-Sprachen können innerhalb von zwei Minuten DolmetscherInnen über Videokonferenzschaltung hinzugezogen werden. Dies sind dann

jedoch freiberufliche DolmetscherInnen, die nicht vom Hauptstandort in Wien aus arbeiten.

Die Interviews wurden in den Büroräumlichkeiten am Hauptstandort des Unternehmens durchgeführt, das sich zu diesem Zeitpunkt an der Dresdnerstraße 68/3/4<sup>24</sup> befand. Insgesamt gab es fünf Interviews. Bei der Durchführung der Interviews waren die InterviewpartnerInnen an ihrem eigenen Arbeitsplatz oder an einem anderen freien Arbeitsplatz, wobei ihnen die Interviewerin mit dem Notizblock gegenüber saß, um Feldnotizen auf dem Schoß zu machen. Am 9. Juli 2015 wurden Interviews mit DolmetscherInnen der türkischen sowie der bosnischen, serbischen und kroatischen Sprache realisiert und am 29. September 2015 mit DolmetscherInnen der russischen und arabischen Sprache sowie der österreichischen Gebärdensprache durchgeführt. Die Dauer der einzelnen Interviews betrug zwischen 20 und 55 Minuten, wobei die Interviews digital aufgenommen wurden. Vor der Durchführung der Interviews wurde den InterviewpartnerInnen noch einmal Ziel und Gegenstand der Studie erklärt und versichert, dass die Daten vertraulich behandelt und anonym ausgewertet werden. Die ersten beiden Interviews waren bedeutend länger als die nachfolgenden, da aufgrund der Zeitbeschränkung der Leitfaden gekürzt wurde. In der Analyse wird darauf hingewiesen, wenn bestimmte Daten nur in den zwei ersten Interviews erhoben werden konnten. Ein echtes pilotiertes Interview wurde zu Beginn angestrebt. Dies war jedoch nicht durchführbar, was in dieser Studie keinen großen Nachteil darstellt, da der Interviewleitfaden schon im Vorfeld sehr sorgfältig ausgearbeitet wurde und viele Gesichtspunkte umfasst.

### **3.2.1 Forschungsleitende Fragestellungen**

Der Schwerpunkt liegt auf Aspekten wie Einsatzbereiche, Durchführung, Effizienz, Nachhaltigkeit, Arbeitsbedingungen und notwendige Fähigkeiten in Bezug auf Tele-dolmetschen. Diese Aspekte und Zusammenhänge werden aus der Sicht der DolmetscherInnen beleuchtet und deren Perspektiven eingebracht. Der Forschungsfokus wird auf persönliche Erfahrungen, Meinungen, Gedanken und Ansichten der DolmetscherInnen gerichtet. Die Fragestellungen, die im Leitfaden abgedeckt werden, sind in sieben Themenschwerpunkte eingeteilt. Der erste Schwerpunkt betrifft das Tätigkeitsfeld und die Einsatzbereiche der DolmetscherInnen, Arbeitssituation und Tagesablauf, Aufgaben, Vorbereitung, Richtlinien und spezielle Auffälligkeiten oder besondere

---

<sup>24</sup> Der neue Standort der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH in Wien liegt an der Geiselbergstraße 17/2/5 (vgl. SAVD Videodolmetschen GmbH 2016b).

Erfahrungen. Weitere Fragestellungen betreffen die Vorzüge der Methode wie Flexibilität und Teamarbeit. Dolmetschstrategien sind ein weiterer Gesichtspunkt; hierbei wird nach dem Umgang mit Sprecherwechsel oder Verständnisschwierigkeiten sowie dem Einsatz der Notizentechnik und der Einnahme von Mittlerfunktionen gefragt. Bezuglich der Probleme und Herausforderungen beim Teledolmetschen wird vor allem auf Aspekte wie Entfremdung, Distanziertheit, Isolation, Ermüdung und Störfaktoren Wert gelegt. Schließlich geht es um die Fähigkeiten und Fachkompetenzen, die für diese Tätigkeit notwendig sind, und die Frage, ob Ausbildungsprogramme den DolmetscherInnen helfen können. Um Antworten auf diese Fragestellungen zu erhalten, wurden die TeledolmetscherInnen zu ihren Erfahrungen in den Dolmetscheinsätzen und zu ihrer persönlichen Einstellung zum Teledolmetschen und zur Selbsteinschätzung bezüglich der Dolmetschtätigkeit befragt (vgl. Interviewleitfaden im Anhang). Die Ergebnisse werden in Bezug auf die Fachliteratur diskutiert.

### **3.2.2 Erläuterungen zur Transkriptionsweise**

Die Interviews wurden nach Einwilligung der InterviewpartnerInnen und Aufklärung zum Forschungsthema und Forschungszweck mit einem Tonträger aufgenommen. Bei der zweiten Serie wurden die Interviews als Sicherungskopie mit dem Laptop aufgezeichnet. Während der Interviews wurden Feldnotizen gemacht, um die wichtigsten und auffallendsten Aspekte festzuhalten. Die Tonaufnahme der Interviews wurde für die Inhaltsanalyse wörtlich transkribiert, wofür die Transkriptions-Software Express Scribe<sup>25</sup> zum Einsatz kam. Die interviewten DolmetscherInnen boten der Interviewerin gleich zu Beginn das Du an.

Die Transkription erfolgte nach der Strategie der Standardorthographie mit Annäherung an die Schriftsprache zur besseren Lesbarkeit, wobei Dialektaspekte und sprachliche Besonderheiten beibehalten wurden. Die gewählten Worte, die Syntax und die grammatische Struktur der Aussagen wurden belassen, Versprecher und Wortabbrüche bereinigt, da der Inhalt der Aussagen im Vordergrund steht.

Zur Anonymisierung der InterviewpartnerInnen wurde abwechselnd die weibliche, männliche oder geschlechtsneutrale Form mit dem Binnen-“I” gewählt, insbesondere wenn in den Aussagen klar auf eine Person Bezug genommen wurde. Zur einfacheren Auffindbarkeit zitierter Aussagen wurden die Textzeilen der Transkripte nummeriert. Am Anfang jedes Transkripts steht ein Transkriptionskopf mit dem

---

<sup>25</sup> Siehe <http://www.nch.com.au/scribe/de/>.

Aufnahmedatum, der Dauer des Gesprächs, der Kodierung und dem Profil der InterviewpartnerIn. Beim dritten Interview wurde aufgrund eines technischen Problems ein Teil des Interviews nicht aufgezeichnet. Die Sicherungskopie wurde von diesem Moment an eingesetzt. Um die zum Zeitpunkt des Datenverlusts angesprochenen Informationen für die Auswertung nutzen zu können, wurden die Feldnotizen zu den betreffenden Aussagen ins Transkript eingefügt. Die Transkripte der fünf Interviews belaufen sich einschließlich der Feldnotizen auf 62 Seiten. Aus Gründen der Vertraulichkeit können die vollständigen Transkripte nicht im Anhang abgedruckt werden. Um Einsicht kann bei der Autorin angefragt werden. Im Anhang verfügbar sind die beiden Interviewleitfaden.

Die folgenden, von Lamnek (2010: 367ff.) vorgeschlagenen und für den Zweck dieser Untersuchung angepassten Transkriptionsregeln kamen zur Anwendung:

### *Transkriptionsregeln*

I	Codierung für InterviewerIn
IP	Codierung für InterviewpartnerInnen (1-5)
(.)	ganz kurze Pause, Absetzen
(---)	lange Pause (ab 5 Sek.)
BEISPIEL	Betonung
A: Text Text [Textüberschneidung] B: [Textüberschneidung] Text Text.	Kennzeichnung von besonders deutlichen Überschneidungen bei gleichzeitigem Sprechen
(0)	Unverständlich, Länge in Abhängigkeit von Dauer der unverständlichen Passage
(Beispiel)	vermuteter Wortlaut
((Lacht))	nonverbales Verhalten
[Telefon klingelt]	vom Interview unabhängige Ereignisse
Mhm	Bejahung
Mhmh	Ablehnung
Hm	Füllwort, Zustimmung
[Unterbrechung]	Unterbrechung
<Name> <Ort> <Land>	Anonymisierung
<--->	Zensur zum Zweck der Anonymisierung

*Abbildung 2: Transkriptionsregeln*

### **3.2.3 Grenzen der Studie**

Zur Erzielung von genauerer und vielfältigeren Ergebnissen wird als Vorgehensweise eine Triangulation vorgeschlagen, damit der Forschungsgegenstand von unterschiedlichen Messpunkten aus betrachtet werden kann (vgl. Lamnek 2010: 141). Dabei sollte es sich um eine Methodentriangulation handeln, die Leitfadeninterviews und eine nicht teilnehmende Beobachtung mit einschließt, um Biases (Vorurteile), die „durch den Einfluss des Interviewers entstanden sein könnten“, zu entdecken und zu korrigieren (Lamnek 2010: 290). Aus Gründen der Vertraulichkeit konnte die teilnehmende Beobachtung bedauerlicherweise jedoch nicht durchgeführt werden.

Bei Interviews handelt es sich um eine sehr subjektive Methode, die durch viele Parameter beeinflusst werden kann. Denn Interviewsituationen und damit die Datengewinnung zur Bearbeitung der Forschungsfrage finden immer unterschiedlich statt und stellen eine komplexe soziale Situation dar. InterviewerInnen üben allein durch ihr Auftreten und Handeln gewissermaßen Einfluss auf das Gespräch aus, das außerdem von Erwartungshaltungen, subjektiven Wahrnehmungen und sich daraus ergebenden Verhaltensweisen beeinflusst wird. Deshalb kann eine Forschungsfrage nie vollständig überprüft werden (vgl. Atteslander 2010: 116).

Antworten im Leitfadeninterview sind keine Tatbestände, denn sie sind Reaktionen auf Stimuli in der Begebenheit des Interviews (vgl. Atteslander 2010: 121). Daher erhebt die vorliegende qualitative Studie keinen Anspruch auf Repräsentativität und externe Validität, da sie vielmehr subjektive Sichtweisen und Wahrnehmungen abbildet und damit Tendenzen aufspüren will. Dies bezeichnet Lamnek (2010: 370) als Repräsentanz, indem durch das Typische die Generalisierung der Ergebnisse erreicht wird und nicht durch Repräsentativität.

### **3.2.4 Auswertungsverfahren**

Die Interviewtranskripte stellen das erhobene Datenmaterial dar, dessen Auswertung mittels der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2010) geschieht. Mit diesem Untersuchungsinstrument können Schlussfolgerungen über bestimmte Aspekte des zielgerichteten Verhaltens gezogen werden, indem die Analyse systematisch und nach expliziten Regeln durchgeführt wird (vgl. Mayring 2010: 11f.). Durch die theorie- und regelgeleitete Inhaltsanalyse wird den Gütekriterien „Nachvollziehbarkeit“ und „Überprüfbarkeit“ Rechnung getragen. Dies erlaubt eine intersubjektive Nachprüfbarkeit und analysiert das erhobene Material auch von theoretischen Gesichtspunkten aus (vgl. Mayring 2010: 12f.).

Von den drei von Mayring (2010: 64f.) beschriebenen Formen der qualitativen Inhaltsanalyse, d.h. der Zusammenfassung, der Explikation und der Strukturierung wurde in der nachfolgenden Analyse die hermeneutische, inhaltliche Strukturierung ausgewählt. Diese hat zum Ziel, mittels des Kategoriensystems bestimmte Inhaltsbereiche herauszu ziehen und zu resümieren (vgl. Mayring 2010: 66). Dabei werden durch eine „Theorie geleitete Festlegung der inhaltlichen Hauptkriterien“ die Kategorien gebildet (vgl. Mayring 2010: 98). In der vorliegenden Analyse gingen diese schon aus der Struktur des Interviewleitfadens und der Forschungsfrage hervor. Das Material wird in Kodiereinheiten ausgewertet, d.h. mit minimalen Textteilen als kleinster Analyseeinheit. Die Kon texteinheit bezeichnet den größten Textbestandteil, der einer Kategorie zugewiesen wird. Mit der Auswertungseinheit werden die einzelnen Unterthemen oder Unterkategorien geordnet (vgl. Mayring 2010: 59).

Im Sinne des Konzepts des „Ineinandergreifens von Erhebung und Interpretation“ und der „permanenteren Reflexion des Forschungsstandes“ (Froschauer & Lueger 2003: 28) erfolgte die Hauptkategorieneinteilung bereits in den Frageblöcken im Interviewleitfaden. Das Datenmaterial wurde inhaltlich zusammengefasst, damit ein Überblick hergestellt werden kann, und danach in folgende Hauptkategorien kodiert, die eine ziemlich eindeutige Zuordnung erlauben.

### *1. Einsatzbereiche*

Hier wurden Angaben zu den situativen Rahmenbedingungen wie Einsatzbereiche und Themen, KundInnen, Häufigkeit, Anlass, Institutionen zusammengefasst. Aus den Interviews ging hervor, dass die DolmetscherInnen je nach Sprachkombination in ganz verschiedenen Bereichen tätig sind.

### *2. Arbeitsablauf und besondere Erfahrungen*

Dieser Kategorie wurden Angaben zum Arbeitsalltag, zu den verschiedenen Aufgaben neben dem Dolmetschen, zur Vorbereitung und zum Bereitschaftsdienst zugeordnet.

### *3. Vorzüge*

Diese Kategorie umfasst die Vorteile aus der Sicht der Befragten, wie u.a. Flexibilität, Teamarbeit oder zuträgliche Aspekte, die mit der räumlichen Distanz und der sozialen Präsenz verbunden sind.

### *4. Dolmetschstrategien*

Dieser Kategorie wurden Aussagen zugeordnet, die Auskunft über angewendete Strategien geben. Darunter befinden sich beispielsweise der Einsatz von NotizenTechnik, Handlungsweise bei Missverständnissen, Regelung des Sprecherwechsels, das Einnehmen von Mittlerfunktionen und selbstständiges Eingreifen ins Gespräch.

### *5. Schwierigkeiten, Probleme, Herausforderungen*

Diese Kategorie besteht aus Angaben zu Störfaktoren wie technischen Problemen, überlappender Rede, Zeitverzögerungen und andere Schwierigkeiten in Bezug auf die reduzierte soziale Präsenz, die zu fehlgeschlagener Kommunikation führen können, und zur Frage, ob die Situation zu Demotivation, Stress, Müdigkeit oder zu körperlichen Beschwerden bei den DolmetscherInnen führen kann.

### *6. Fähigkeiten und Kompetenzen*

Unter dieser Kategorie wurden Angaben eingegliedert, die Aufschluss über die Einschätzung bezüglich der Eigenschaften und Qualitäten für TeledolmetscherInnen geben und die Frage aufwerfen, ob eine Weiterbildung zur Kompetenzerweiterung als hilfreich erachtet werden kann.

## **4 Forschungsergebnisse der Studie**

In den nachfolgenden Unterkapiteln erfolgt die Auswertung des Datenmaterials mittels Anwendung der Inhaltsanalyse. Unterteilt wird in die Hauptkategorien *Einsatzbereiche, Arbeitsablauf und besondere Erfahrungen, Vorzüge, Dolmetschstrategien, Schwierigkeiten, Probleme, Herausforderungen sowie Fähigkeiten und Kompetenzen*. Aufbereitung und Zitierweise erscheinen nach folgendem Muster: InterviewpartnerIn/Zeile von bis (z. B. IP1: 5-8). Die Zeilenummerierung beginnt bei jedem Interview neu.

Bevor jedoch auf die Inhaltsanalyse eingegangen wird, sollen einleitend die InterviewpartnerInnen und deren Arbeitsumgebung sowie die Hintergründe der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH beleuchtet werden.

### **4.1 InterviewpartnerInnen**

Die InterviewpartnerInnen sind festangestellte DolmetscherInnen der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH. In den fünf Interviews konnte je eine DolmetscherIn für die damaligen sogenannten „Kernsprachen“ BKS, Türkisch, Russisch, Arabisch und österreichische Gebärdensprache befragt werden. Die InterviewpartnerInnen sind junge AbgängerInnen einer Ausbildungsstätte für Dolmetschen mit weniger als zehn Jahren Berufserfahrung.

Die erste InterviewpartnerIn hat Bosnisch, Kroatisch, Serbisch (BKS) als Muttersprache und Deutsch als erste Fremdsprache sowie Englisch als zweite Fremdsprache an einer österreichischen Universität studiert. Während des ersten Jahres nach dem Abschluss gewann die DolmetscherIn im Rahmen eines Praktikums einschlägige Erfahrung und begann dann die Tätigkeit als TeledolmetscherIn bei SAVD.

Die zweite InterviewpartnerIn hat Türkisch als Muttersprache und Deutsch als Arbeitssprache an einer türkischen Universität studiert und das Studium im Jahr 2004 abgeschlossen. Nach der Tätigkeit als DolmetscherIn im medizinischen Bereich in Istanbul war die DolmetscherIn bereits während des Pilotprojekts Teil des Teams und ist jetzt festangestellt.

Die nächste der befragten TeledolmetscherInnen hat die Sprachkombination Russisch, Deutsch und Französisch studiert. Die DolmetscherIn schloss den Master im Jahr 2014 ab und ist seither bei SAVD tätig.

Eine weitere InterviewpartnerIn hat Arabisch und Deutsch als Muttersprache und studierte Dolmetschen an einer österreichischen Universität. Danach kam die

DolmetscherIn durch eine Mitstudierende, die ebenfalls als TeledolmetscherIn tätig ist, zu SAVD, weil Arabisch-DolmetscherInnen dringend gesucht wurden.

Schließlich wurde im letzten Interview eine DolmetscherIn der österreichischen Gebärdensprache befragt. Die GebärdensprachdolmetscherIn mit Deutsch als Muttersprache gewährte Einblicke in das Video Remote Interpreting mit Einsatz der Gebärdensprache.

## 4.2 Arbeitsumgebung und Hintergründe

In diesem Unterkapitel wird auf die Geschichte und Entwicklung der Firma SAVD Videodolmetschen eingegangen. Wie schon im Kapitel 2.2.3 „Simultanes bilaterales Tele-dolmetschen im medizinischen Bereich“ erläutert wurde, ist SAVD Videodolmetschen aus dem Pilotprojekt „Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen – Videodolmetschen im Gesundheitswesen“ hervorgegangen. Die Anfänge des Pilotprojekts liegen in der Arbeitsgruppe „Umgang mit nicht-deutschsprachigen PatientInnen“ der Plattform für Patientensicherheit in Zusammenarbeit mit dem Bundesministerium für Gesundheit zur Gesundheitsversorgung von Menschen mit unzureichenden Deutschkenntnissen und der wissenschaftlichen Tagung „Wie viel Deutsch braucht man, um gesund zu sein? Migration, Gesundheit und Übersetzung“ vom November 2011 (vgl. Übersetzerportal 2013: 2). Das Pilotprojekt fand vom Oktober 2013 bis März 2014 an zwölf Krankenhäusern und zehn niedergelassenen Ärztezentren in Österreich statt.

Ziel des Pilotprojekts war herauszufinden, „ob der Einsatz von Videodolmetschern für das Kommunikationsproblem im Krankenhausalltag Abhilfe schaffen kann und unter welchen Voraussetzungen ein dauerhafter Einsatz einer solchen Einrichtung möglich und leistbar wäre“ (Kletečka-Pulker 2013: 68). Insbesondere wurde untersucht, in welchem Maße die Einführung eines Videokonferenz-basierten Teledolmetschdienstes einen Mehrwert für die beteiligten MitarbeiterInnen im Gesundheitswesen, für die Patientensicherheit und des Weiteren auch für das Gesundheitswesen zur langfristigen Kostenreduktion darstellt (vgl. Plattform für Patientensicherheit und IERM 2015a: 15f.). Das Konzept des Pilotprojekts wurde von der Plattform für Patientensicherheit in Zusammenarbeit mit dem Institut für Ethik und Recht in der Medizin der Universität Wien (IERM), dem ServiceCenter ÖGS.barrierefrei und dem Zentrum für Translationswissenschaft der Universität Wien (ZTW) ausgearbeitet. Am Pilotprojekt nahmen acht DolmetscherInnen für BKS mit Universitätsabschluss und spezieller

Schulung im Gesundheitswesen und zum Umgang mit Menschen aus anderen Kulturen teil. Außerdem konnten durch eine Zusammenarbeit mit RelayService, dem österreichischen Vermittlungsdienst für gehörlose und hörbeeinträchtigte Menschen, DolmetscherInnen für die österreichische Gebärdensprache mit einbezogen werden (vgl. Schobel 2014: 48). Die Zentrale für BKS war zwischen 6 und 22 Uhr besetzt und die GebärdensprachdolmetscherInnen waren von 9 bis 15 Uhr erreichbar. Für die technische Lösung trug die Firma VisoCon die Verantwortung und nach der erfolgreichen Beendigung der Testphase wurde der Regelbetrieb als Echtbetrieb von der Firma SAVD Videodolmetschen weitergeführt und auf weitere Einsatzgebiete wie öffentliche Einrichtungen, z.B. Schulen, Justizvollzugsanstalten und Arbeitsämter, sowie Sozialwesen ausgedehnt (vgl. Plattform Patientensicherheit 2013; SAVD Videodolmetschen o. J.; schriftliche Kommunikation mit SAVD, Dezember 2016<sup>26</sup>).

Mittlerweile steht die Dienstleistung werktags von 7 bis 19 Uhr zur Verfügung und soll nun 2016 rund um die Uhr abrufbar sein. Beschäftigt werden mehrere hundert DolmetscherInnen, die für 260 Kunden rund 150'000 Videokonferenz-basierte Anrufe pro Jahr in 45 Sprachen dolmetschen (vgl. Merschitz 2016). Die Ad-hoc-Sprachen, bei denen in 120 Sekunden DolmetscherInnen über Videokonferenzschaltung hinzugezogen werden können, sind derzeit Arabisch, Bosnisch, Bulgarisch, Englisch, Französisch, Kroatisch, Österreichische Gebärdensprache, Polnisch, Rumänisch, Russisch, Serbisch, Slowakisch, Tschechisch, Türkisch, Ungarisch. Außerdem sind DolmetscherInnen verfügbar für die Termsprachen<sup>27</sup> Albanisch, Amharisch, Armenisch, Aserbaidschanisch, Bengalisches, Chinesisch, Dari, Edo/Bini, Farsi (Persisch), Georgisch, Griechisch, Hindi, Igbo, Italienisch, Kurdisch, Mongolisch, Paschtu, Philippinisch, Portugiesisch, Punjabi, Slowenisch, Spanisch, Somali, Thailändisch, Tigrinya, Ukrainisch, Urdu, Vietnamesisch und auf Anfrage weitere (vgl. SAVD Videodolmetschen GmbH o. J.). Die DolmetscherInnen werden auf medizinisches Wissen geprüft und können sich, wenn Kunden Glossare und Terminologien verfügbar machen, spezifisch vorbereiten (vgl. Ärztekammer Steiermark 2015).

Die DolmetscherInnen sind über eine verschlüsselte Punkt-zu-Punkt-Verbindung, die nur vonseiten des Kunden initiiert werden kann, erreichbar. Diese Lösung basiert auf einer Call Routing Logik, die den Cisco Jabber Client für DolmetscherInnen

---

<sup>26</sup> Gemäß E-Mail-Korrespondenz zwischen der Autorin, der bei SAVD dazu beauftragten Person und IP3 (SAVD Dezember 2016).

<sup>27</sup> Auf Anfrage zur Dolmetschung verfügbare Sprachen.

und den Cisco Jabber Guest für KundInnen kombiniert. Die Einrichtung des Call Routing stammt vom Ciscopartner NTW Software GmbH (vgl. Wirtschaftsblatt 2014; schriftliche Kommunikation mit SAVD, Dezember 2016). Mit diesem Callcenter Routing können die DolmetscherInnen mit der entsprechenden Sprachkombination und die Einrichtungen miteinander verbunden werden, indem Kunden die Sprache auf dem E-Dolmetscher auswählen (vgl. SAVD Videodolmetschen o. J.). Die Basis der Technologielösung wurde von Cisco International und NTS Network Telekom Service AG erarbeitet. Der E-Dolmetscher ist ein sogenannter Rollabout, eine kompakte VK-Einheit, bei der Kamera, Monitor und Steuermodul auf einem Wagen montiert sind, der innerhalb eines Gebäudes einfach von einem Raum zum anderen gebracht werden kann (vgl. Braun 2004: 10). Der E-Dolmetscher und die Android-basierte Desktop-Lösung Cisco DX80 sind mobile Hardwaregeräte, die für verschiedene Einrichtungen mit unterschiedlichen Bedürfnissen konzipiert wurden (vgl. Management und Krankenhaus 2015: 26; schriftliche Kommunikation mit SAVD, Dezember 2016). Die Geräte sind mit spezieller Kamerafunktion für Dokumenten-Reading und WLAN-Funktion ausgestattet und können auf einem Rollwagen oder am Tisch befestigt werden, mit dem E-Dolmetscher kann auf die Plattform zugegriffen werden, auf die grundsätzlich mit jedem internetfähigen Gerät mit den entsprechenden Zugangsdaten zugegriffen werden kann (schriftliche Kommunikation mit SAVD, Dezember 2016). Die Mindestanforderung für eine störungsfreie Videoübertragung sind 500 kbit/s für Up- und Download (vgl. Ärztekammer Steiermark 2015). Unter den Kunden sind beispielsweise Kliniken, Justizvollzugsanstalten, Schulen, Wohnungsgenossenschaften, öffentliche und gemeinnützige Einrichtungen wie Pensionsversicherungsanstalten oder die Unfallversicherungsanstalt AUVA Wien, die zentrale Erstaufnahmeeinrichtung für Flüchtende, Frauenhäuser, Arbeitsmarktservice (AMS) und Aidshilfe Wien. Die Firma SAVD Videodolmetschen GmbH ist die größte Anbieterin dieser Dienstleistung in Österreich, jedoch nicht die einzige. Die Tiroler Firma InterprAID für soziale Einrichtungen und weitere lokale Anbieter bieten ähnliche Dienstleistungen an (vgl. Kommunal 2015). SAVD ist über die letzten beiden Quartale 2015 durchschnittlich um 35 % gewachsen und konnte eine europaweite Ausschreibung der Bundesbeschaffung GmbH (BBG) über einen Rahmenvertrag von über 30 Millionen Euro für sich entscheiden, um in allen Einrichtungen in Österreich die qualitativ hochwertige Dienstleistung anbieten zu können (vgl. Merschitz 2015b). Wegen des schnellen Wachstums wurde der Hauptstandort in Wien gewechselt. An der alten Niederlassung an der Dresdnerstraße 68/3/4 wurde noch mit Trennwänden und Schallabsorbern behelfsmäßig gearbeitet und am neuen Standort an der

Geiselbergstraße 17/2/5 stellen separierte Einzelbüros mit Glasfront die höchstmögliche Privatsphäre, Einhaltung der Datenschutzbestimmungen sowie eine ruhige aber dennoch offene Arbeitsumgebung für DolmetscherInnen sicher (vgl. Merschitz 2015a). Geplant ist weiters eine flächendeckende Präsenz in Deutschland sowie in im April und Mai startenden Beta-Phasen mit Partnern in Skandinavien, Benelux, Frankreich und Italien (vgl. Brutkasten 2016).

SAVD verpflichtet sich, dass DolmetscherInnen mit entsprechendem Studium angestellt werden und, wenn es sich um seltener Sprachen handelt, allgemein beeidete und gerichtlich zertifizierte DolmetscherInnen eingesetzt werden (vgl. Brutkasten 2015). Der Bundesvorstand des deutschen Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer (BDÜ) befürwortet den Einsatz professioneller DolmetscherInnen, der mit einem Rahmenvertrag festgelegt wurde, im Gesundheits-, Sozial- und Gemeinwesen sowohl als TeledolmetscherInnen als auch vor Ort (vgl. Videodolmetschen 2014; BDÜ 2015). Kritik wird jedoch vom österreichischen Berufsverband für ÜbersetzerInnen und DolmetscherInnen Universitas (2014: 5) geübt, was die Honorierung betrifft. Unklar ist auch gemäß Christine Springer, Verbandspräsidentin des österreichischen Berufsverbandes der gerichtlich beeideten DolmetscherInnen, wie Bereitschaftszeiten abgegolten werden können, wenn freiberufliche DolmetscherInnen auf Abruf sind (vgl. Pollack 2015). Die Berufsverbände Universitas und BDÜ haben dennoch erkannt, dass die Professionalisierung in diesem Bereich gestärkt werden muss und beim Teledolmetschen vorzugsweise ausgebildete DolmetscherInnen eingesetzt werden. Aus diesem Grund wurde das Fortbildungsmodul „Video-Dolmetschen“ und der Zertifikatkurs „Dolmetschen mit neuen Medien“ in Zusammenarbeit mit dem ZTW und der Johannes-Gutenberg-Universität Mainz in Germersheim ausgearbeitet, die eine Zusatzausbildung zum Erlernen dieser Methode für ausgebildete DolmetscherInnen bieten (vgl. Universitas 2015: 5; 2016: 4).

Wie Videokonferenz-basiertes Teledolmetschen im Bereich Kommunaldolmetschen bei der Firma SAVD abläuft und dass die Methode insgesamt auch viele Vorteile für DolmetscherInnen bringt, wird aus den Ergebnissen der Leitfadeninterviews klar, die nachfolgend dargestellt werden.

### 4.3 Inhaltsanalyse

Wie bereits angedeutet sollen in qualitativer Hinsicht die Hauptkategorien Einsatzbereiche, Arbeitsablauf, besondere Erfahrungen, Vorzüge, Dolmetschstrategien,

Schwierigkeiten, Probleme und Herausforderungen sowie Fähigkeiten und Kompetenzen untersucht werden. In dieser Analyse wird die Strategie der hermeneutischen, inhaltlichen Strukturierung verfolgt, die durch das Kategoriensystem bestimmte Inhaltsbereiche herauszieht und resümiert. Die Entscheidung wurde nach der Zusammenfassung der Interviews getroffen, bei der klar wurde, dass aufgrund der Datenmenge eine Übersicht kaum möglich ist und außerdem viele Antworten vorkommen, die sich inhaltlich überschneiden. Daher werden die Daten durch die Einteilung in Kategorien systematisch abgehendelt.

#### **4.3.1 Einsatzbereiche**

Das Videokonferenz-gestützte Teledolmetschen mit den Schwerpunkten Gesundheit, Verwaltung, Recht, Soziales wird als Dienstleistung von SAVD u.a. in Kommunen, Kliniken, Krankenhäusern, bei niedergelassenen Ärzten, in Justizvollzugsanstalten, Asyleinrichtungen, beim Arbeitsmarktservice, Rentenversicherungen und bei Begutachtungen eingesetzt (vgl. SAVD Videodolmetschen GmbH 2016a; Verband der Übersetzer und Dolmetscher VÜD 2015: 5).

In den Interviews hat sich gezeigt, dass je nach Sprachkombination die Einsatzbereiche variieren. Der Bereich Gesundheitswesen, mit dem im Pilotprojekt und bei Firmengründung angefangen wurde, scheint bei den DolmetscherInnen aller Sprachen nach wie vor vertreten zu sein. In den anderen Bereichen wie Dolmetschen für Behörden, im Asylwesen, geschäftliche Bereiche und Versicherungen werden einige Sprachkombinationen viel stärker nachgefragt und andere weniger oder gar nicht. Der Bereich Justizwesen war in allen Sprachkombinationen noch kaum vertreten, was vermutlich daran lag, dass die Kunden, wie beispielsweise Strafvollzugsanstalten, erst gegen Mitte 2015 akquiriert wurden.

Gemäß IP1 wird BKS vornehmlich im Gesundheitswesen nachgefragt und in einem etwas geringeren Ausmaß bei Behörden (vgl. IP1: 52, 57). Für Türkisch sind die wichtigsten Einsatzbereiche Gesundheitswesen und Soziales, aber in genau umgekehrter Reihenfolge, denn seit drei bis vier Monaten wird mehr für soziale Einrichtungen und Behörden gedolmetscht (vgl. IP2: 61-64). Bei den Aufträgen für Behörden handelt es sich laut IP2 (65-70) vorwiegend um Anträge auf Wohnbeihilfe oder Begutachtungen für Pensionsanträge. Für russische DolmetscherInnen sind die Einsatzbereiche sehr unterschiedlich und reichen vom medizinischen Bereich über Sozialwesen, Asylanträge, Sozialamt bis zum Frauenhaus (vgl. IP3: 29-37). Im Bereich Gesundheitswesen wird jedoch nach wie vor viel Russisch gedolmetscht (vgl. IP3: 37). Für

ArabischdolmetscherInnen ist gemäß IP4 (26-27) aus gegebenen Gründen momentan der Bereich Asylwesen in Deutschland und Österreich vorherrschend. Ansonsten sind auch viele Bereiche vertreten, beispielsweise wird auch viel für Krankenhäuser und für das Arbeitsmarktservice (AMS) gedolmetscht (vgl. IP4: 27-30). Interessanterweise sind die Einsatzbereiche für Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen mit Einsatz von österreichischer Gebärdensprache bei SAVD im Vergleich zu den Lautsprachen etwas anders. Österreichische Gebärdensprache wird vermehrt auch für Mitarbeitergespräche oder Teamsitzungen im geschäftlichen Bereich eingesetzt. Die weiteren Einsatzbereiche sind auch vertreten, wobei die Nachfrage nach österreichischer Gebärdensprache jedoch im Vergleich zu Arabisch nicht so groß ist (vgl. IP: 18-21).

Dass die jeweiligen DolmetscherInnen bei so vielen Einsatzbereichen hinzugezogen werden, kann gemäß IP2 (59-61) ein Stressfaktor, d. h. eine Belastung sein:

Ja, am Anfang waren wir alle bisschen aufgeregt was alles zu uns zukommen wird, aber mit der Zeit haben eigentlich bestimmte Bereiche für jede Sprache sich herauskristallisiert. (IP2: 59-61)

Die Tatsache, dass sich also „Kerngebiete“ für die einzelnen Sprachkombinationen herauskristallisiert haben, empfindet IP2 als positiv. IP2 war zuvor als DolmetscherIn für Türkisch und Deutsch im Bereich Ophthalmologie tätig und arbeitete sich in die Augenheilkunde ein. IP2 möchte Expertin auf dem Gebiet sein, das gedolmetscht wird, und sich sicher fühlen. Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen wird in ganz vielen verschiedenen Bereichen eingesetzt, „[...] also man hat Medizin, man hat Asylwesen, man hat Recht, man hat Sozialwesen“ (IP2: 635-636). Für IP2 (638-645) wäre es wünschenswert, wenn die DolmetscherInnen in Zukunft eher im Gesundheitswesen eingesetzt werden oder in einem anderen spezifischen Bereich, in den sie sich dann ganz präzise einarbeiten können und als SpezialistInnen auftreten können. Es sei nicht möglich, dass KommunaldolmetscherInnen als SpezialistInnen auf jedem Gebiet dolmetschen (vgl. IP2 646-648).

Ein ähnlicher Gesichtspunkt wurde auch von IP4 (237-240) angesprochen. Die DolmetscherIn betont, dass es so viele Fachgebiete und Bereiche sind und man zudem erst in letzter Sekunde erkennt, wer am Apparat ist und was gedolmetscht werden soll. Aus diesem Grund müsse man sehr belastbar sein und auf alles gefasst.

Andererseits sehen einige InterviewpartnerInnen (IP1: 25-25; 163-164; IP2: 202; IP5: 364) Teledolmetschen und die spezifische Vielfalt der Themen und

Einsatzbereiche auch als eine Bereicherung an. Diese Art zu dolmetschen erachten sie als Neuigkeit und finden es interessant, immer wieder Neues dazuzulernen.

#### **4.3.2 Arbeitsablauf**

Da diese Kategorie ziemlich umfassend ist und Ausführungen zum Arbeitsalltag, zum Bereitschaftsdienst und zu den verschiedenen Aufgabenbereichen, wie z. B. Administratives, Vorbereitung und Ablauf der Anrufe, enthält, wird zur besseren Übersicht und zur Auswertung in Unterkategorien kodiert. Die aus der Kodierung resultierenden Unterkategorien sind *Aufgabenbereiche*, *Tagesablauf*, *Anrufablauf* und *Vorbereitung*.

##### *Aufgabenbereiche*

Die befragten DolmetscherInnen haben verschiedene Aufgabenbereiche, da sie zusätzlich zur Tätigkeit als DolmetscherIn eine führende Funktion im jeweiligen Sprachteam des jungen Unternehmens innehaben. Dies bedeutet, dass sie das bestehende Team betreuen und unterstützen, neue MitarbeiterInnen akquirieren und einführen, Fragen beantworten sowie die Dienstpläne erstellen (vgl. IP1: 35-36). Die Dienstpläne werden so erstellt, dass zu jedem Zeitpunkt, in dem DolmetscherInnen auf Abruf verfügbar sind, alle Sprachen abgedeckt sind. Dies geschah zum Zeitpunkt der Datenerhebung von 07.00 Uhr morgens bis 19.00 Uhr abends. Wenn also beispielsweise die DolmetscherIn für Türkisch (IP2: 216-136) um 08.00 Uhr den Dienst beginnt, übernimmt eine freiberufliche Dolmetscherin bzw. Dolmetscher den Bereitschaftsdienst in der Zeitspanne von 07.00 Uhr bis 08.00 Uhr. Zu den administrativen Tätigkeiten gehört es auch, die E-Mails der KollegInnen und Kundenanfragen zu beantworten und die Hotline zu betreuen (vgl. IP2: 46-49; IP1: 35-39). Des Weiteren werden von den TeamleiterInnen mit den KundInnen und DolmetscherInnen Termine für die Termsprachen vereinbart. Diese Aufgaben werden, entweder wenn sie anfallen oder während des Tages, in dolmetschfreien Zeiten abgearbeitet (IP5: 42-46).

##### *Tagesablauf*

Wenn die DolmetscherInnen sich in der Früh anmelden, überprüfen sie die technischen Gegebenheiten wie die Ton- und Bildeinstellungen und die Internetverbindung und kontrollieren, ob alles funktioniert und passt (IP5: 44-46). Wenn dies der Fall ist, sind sie einsatzbereit und warten auf Anrufe (vgl. IP: 42-43). Nach dem Anmelden werden auch gleich die E-Mails aufgerufen (vgl. IP3: 42-42). An manchen Tagen geht es laut der

DolmetscherIn für Russisch (IP3: 44) „drunter und drüber“, weil die Hotline betreut werden muss, viele Anrufe eingehen und DolmetscherInnen organisiert werden müssen. Es werden nicht an jedem und während des ganzen Tages gleich viele Dolmetscheinsätze vergeben. Gerade bei Arabisch, der Sprache, die – wie aus den Interviews hervorgeht – zurzeit am meisten nachgefragt wird, gehen jedoch schon morgens viele Anrufe für Dolmetschleistungen ein, da beispielsweise Magistrate die Dienstleistung zu dieser Zeit benötigen (vgl. IP4: 32-34). Dass im Büro auch allgemein viel los ist, geht aus den Interviews schon dadurch hervor, dass sie oft unterbrochen werden mussten, weil ein Anruf einging oder ein Anliegen von KollegInnen der Aufmerksamkeit der InterviewpartnerInnen bedurfte.

### *Anrufablauf*

Wenn DolmetscherInnen einen Anruf erhalten, klingelt es bei ihnen und wenn sie den Anruf nicht innerhalb von Sekunden entgegennehmen, wird er an eine andere Dolmetscherin bzw. einen anderen Dolmetscher weitergeleitet. Jedenfalls muss gewährleistet sein, dass der Anruf innerhalb von 120 Sekunden entgegengenommen wird (vgl. IP1: 66-77). KundInnen wählen auf dem E-Dolmetscher die Sprache und tätigen damit den Anruf, der dann über das Programm Cisco Jabber bei den jeweiligen DolmetscherInnen eingeht (vgl. IP1: 77). DolmetscherInnen sehen bei sich auf dem Bildschirm, welche Einrichtung anruft. Das Programm trifft die Wahl über einen Algorithmus, der sich nach der Verfügbarkeit und Auslastung richtet, d.h., wenn eine DolmetscherIn soeben im Einsatz war, kommt sie bzw. nicht gleich wieder an die Reihe (vgl. IP1: 91-92).

Wird der Anruf entgegengenommen, stellen sich die DolmetscherInnen in der Regel, wenn es sich zeitlich ausgeht, kurz vor und beginnen dann sogleich zu dolmetschen. Stehen ÄrztInnen oder BegutachterInnen jedoch unter Druck, kann die Dolmetschung aber auch sofort beginnen (vgl. IP2: 92-99). Die Anrufe dauern gemäß der DolmetscherIn für BKS (IP1: 42-43) ganz unterschiedlich lange, denn bei ihr kam alles zwischen zwei Minuten und einer Stunde und vierzig Minuten schon vor. Bei der DolmetscherIn für Russisch (IP3: 132-134) dauern die Anrufe schätzungsweise fünf bis fünfzig Minuten, der Rahmen bzw. Durchschnitt sind etwa 20 Minuten oder eine halbe Stunde (vgl. IP2: 302-304). Die Anrufe werden von den DolmetscherInnen jeweils alleine bedient, das bedeutet, dass auch die ganz langen Anrufe alleine gemeistert werden. Nicht so, wie es beispielsweise bei Translation-Probst oder beim Video Relay Service in den USA praktiziert wird, wo Anrufe am Ende einer Schicht bzw. wenn der Anruf zu

lange dauert an andere DolmetscherInnen weitergereicht werden können oder ein neuer Termin vereinbart wird (vgl. Brunson 2011: 62; Koller 2016: 18; 33). Ob wie beim Video Relay Service auch Anrufe zurück in die Schleife gestellt werden können, wurde nicht ermittelt, ist aber kaum vorstellbar, da die Entgegennahme innerhalb von zwei Minuten garantiert wird. Für Termsprachen kann auch über den E-Dolmetscher angerufen werden, dieser Anruf wird an die Hotline zugestellt, um einen Termin abzumachen.

Wenn ein Anruf entgegengenommen wird, findet in etwa schätzungsweise 95 % der Fälle auch eine Dolmetschung statt (vgl. IP1: 523-524). Ganz selten muss wegen technischer Probleme wie Qualität des Bildes oder Tons ein Anruf, der schon entgegengenommen wurde, abgebrochen werden (vgl. IP1: 521).

### *Vorbereitung*

Die Vorbereitung nimmt gemäß IP1 (31-33) neben dem Dolmetschen den größten Teil der Arbeitszeit ein. Unter die Vorbereitung fallen Tätigkeiten wie Glossarerweiterung, Definitionen- und Äquivalentensuche, Recherchieren im Internet, in Wörterbüchern und medizinischen Fachbüchern, Paralleltexte lesen, Videos anschauen, das von den Kunden zur Verfügung gestellte Material aufbereiten und schlussendlich lernen (vgl. IP1: 33; 331-333; IP2: 160-164; IP3: 49-56; IP4: 39-47; IP5: 28-33). Die Vorbereitung geschieht zwischen den Dolmetscheinsätzen, die aus gegebenen Gründen oft spontan erfolgen und daher dann nicht spezifisch vorbereitet werden können.

Wenn ein Dolmetschauftrag jedoch im Voraus angekündigt ist, weil die betreffende Einrichtung einen Termin abgemacht hat, kann die Vorbereitung auch konkreter und eingehender sein. Grundsätzlich unterscheidet sie sich dann wohl nicht groß von der klassischen Vorbereitung auf Dolmetscheinsätze. Das bedeutet sich einlesen in das Thema mit dem von den Einrichtungen zur Verfügung gestellten Material und im Internet nach Paralleltexten zu recherchieren oder die Internetseite der betreffenden Einrichtung oder des Kunden durchzuforschen (vgl. IP2: 106-108; 160-164; IP3: 72; IP4: 36-37; IP5: 28-32). IP5 (28-29) fügt an, dass bei Ankündigung eines Termins im Voraus oft nachgefragt wird, um was es genau geht, damit man sich ausführlicher und umfassender vorbereiten kann.

Bei Ad-hoc-Einsätzen erfahren die DolmetscherInnen erst mit dem Anruf, was das Thema ist. Dann ist natürlich intensive Vorbereitung im Vorherein gefragt. Die DolmetscherInnen werden zu Beginn ihrer Anstellung gründlich geschult und erhalten weitere fachspezifische Weiterbildungen (vgl. IP1: 386; IP2: 407-411). Durch die

Erweiterung der Grundglossare, die auf Deutsch verfasst sind, werden die Termini in den einzelnen Sprachen aufgearbeitet und gleichzeitig das Wissen und Verständnis erweitert (vgl. IP1: 100-104). Im Laufe der Tätigkeit als DolmetscherInnen haben sich auch bestimmte Schwerpunkte herausgebildet, in die sich DolmetscherInnen vertiefen. Zu Beginn galt es, umfangreiche medizinischen Kenntnisse erwerben und sich in Fachgebiete wie Orthopädie einzuarbeiten und Wissen anzueignen. Was z.B. ein „Bandscheibenvorfall“ in der jeweiligen Arbeitssprache bedeutet (vgl. IP1: 326-327). Um die medizinische Kenntnisse zu erweitern, wird mit Fachbüchern und Bildern gearbeitet, damit auch Kontexte und Zusammenhänge verstanden werden (vgl. IP1: 328-333; IP4: 249-260).

Bisher wurden für die Vorbereitung noch keine Terminologieprogramme eingesetzt. Dies ist jedoch in Planung und eine mögliche Einführung von MemoQ wurde ins Auge gefasst (vgl. IP2: 148-149; IP4: 50). Die einheitlichen Glossare sind für alle zugänglich und die sprachspezifischen werden innerhalb des Teams aufbereitet (vgl. IP1: 110). Bei dieser Vorbereitung geht es den DolmetscherInnen nicht nur um die Äquivalentensuche, sondern auch um das breitere Verständnis der dahinterliegenden Konzepte und Themen. Dies erfordert vertieftes Einlesen und Vergleichen mit Paralleltexten, Bilder und Videos anschauen und Fachliteratur zu Rate ziehen (vgl. IP1: 329-331; IP3: 50-57; IP4: 39-47). Die DolmetscherIn für Arabisch stellt den Vorbereitungsprozess folgendermaßen dar:

Ja, also wir haben ja Glossare. Und die verwenden wir quasi als Basis. Bereiten uns dann vor, beziehungsweise oft ist auch so, wenn ich grad' für wen gedolmetscht habe und da kommt ein bestimmtes Thema vor, dann les' ich mich noch mehr darin ein, besonders wenn neue Sachen vorkommen, die mir vorher noch nicht untergekommen sind. Und ich versuch' vor allem, nicht nur die Wörter zu lernen, sondern auch Hintergrundinformationen zu bekommen, also wie entsteht diese Krankheit, was kann noch passieren und so weiter, damit ich dann auch vorbereitet bin, ja, wenn man... also dass ich nicht nur einfach die Konstruktionen hab, sondern verstehe, was bedeutet das. (IP4: 39-47)

Wie IP4 hier aufzeigt, wird auch der Nachbereitung besonderer Wert beigemessen, denn bald kann ja wieder ein ähnlicher Auftrag eintreffen und dann gilt es, dieses Wissen auch mit den ArbeitskollegInnen zu teilen. Dies ist umso mehr der Fall, wenn PatientInnen geplante Nachuntersuchungen haben und die oder der betreffende DolmetscherIn weiß, dass sie bzw. er dann nicht im Dienst ist. Diese Informationen werden dann in Besprechungen weitergegeben (vgl. IP4: 77-81). Bei diesen Besprechungen wird aus Datenschutzgründen auf die Nennung von Namen verzichtet; es wird lediglich auf die Thematik oder die Behandlung hingewiesen (schriftliche Kommunikation mit SAVD, Dezember 2016).

#### 4.3.3 Besondere Erfahrungen

Die Frage nach speziell positiven oder besonders negativen Erlebnissen wurde vier DolmetscherInnen gestellt und nur der DolmetscherIn für BKS fielen konkrete Beispiele ein, die hier im Wortlaut zitiert werden:

[...] im Laufe der Zeit macht man halt verschiedene Erfahrungen und manche bleiben dann hängen. Ich hab' z. B. eine Dolmetschung gehabt, das war vielleicht vor zwei oder drei Monaten aus das war aus einem Asylhaftzentrum wurde ich angerufen und ein Asylbewerber saß drinnen und ich hab halt für ihn gedolmetscht und im Rahmen seines Aufenthalts in so einem Asylzentrum macht man mit ihm auch einen Körpercheck. Und dann kam irgendwann nach zwei Tagen eine zweite Dolmetschung. Dann stellt sich heraus, dass bei diesem Körpercheck bei ihm etwas, eine Veränderung auf der Lunge festgestellt wurde. Dann hat man ihm gesagt – und ich hab das gedolmetscht – dass diese Veränderung weiter untersucht werden muss, aber dass es nichts Schlimmes ist. Dann kam wieder paar Tage darauf die dritte Dolmetschung der gleichen Person und dann hat ihm die Ärztin mitgeteilt in der Ich-Person, also „ich muss Ihnen das sagen“ und ich hab das dann auch so gedolmetscht also „ich muss Ihnen das sagen: Leider deutet die Veränderung, die bei Ihnen gefunden wurde, auf Krebs hin“. Und das war, fand ich persönlich eine besonders schlimme Situation, weil er schon in diesem Asylhaftzentrum saß, dass man ihm das in diesem Moment mitteilt, in der Ich-Person. Ich hab mir dann während ich das gemacht habe gedacht, er wird sich mein Gesicht merken, hm. (IP1: 126-144)

KommunaldolmetscherInnen, die im medizinischen Bereich tätig sind, werden zweifellos immer wieder schwierigen und belastenden Themen wie Tod, Missbrauch oder Vergewaltigung gegenübergestellt und beschäftigen sich mit dem häufig berührenden und tragischen persönlichen Schicksal von Menschen (vgl. Seeber 2002: 108). Dieser Aspekt wurde auch von der DolmetscherIn für Arabisch (IP4: 264-267) angesprochen, da mit Arabisch oft für Flüchtende gedolmetscht wird und sich hinter der Flucht traurige Geschichten verbergen. IP1 sprach in diesem Zusammenhang die Wichtigkeit der Zusammenarbeit im Team an, damit sich die DolmetscherInnen austauschen können und somit gemeinsam unterstützen können, um schlussendlich mit einer belastenden Situation umgehen zu können:

Ja also besonders belastend, ja, aber gut ist, dass wir dann uns mit anderen Kollegen, Kolleginnen austauschen können. Weil man nämlich darüber spricht, wenn man sich der Rolle der eigenen Dolmetschung, der Rolle bewusst ist und sich das bewusstmacht, dann kann man auch damit umgehen. (IP1: 146-149)

Die Dienstleistungen der KommunaldolmetscherInnen werden natürlich auch bei erfreulichen Ereignissen benötigt, IP1 fiel dazu ein konkretes Beispiel einer lustigen Situation ein:

Es gibt aber auch lustige Situationen. Zum Beispiel bei einer Dolmetschung war es so, dass der Arzt die Dame, die Patientin gefragt hat, ob sie eine Zahnprothese hat und sie meinte, nein, aber sie hat sich selbst einen Zahn gezogen. [...] Und der Arzt hat dann so arg lachen müssen, und ich dann mit ihm natürlich auch, das war z. B. besonders lustig. Es ist nicht immer tragisch. (IP1: 153-158)

Den anderen DolmetscherInnen fielen zwar spontan keine konkreten Beispiele ein, dafür betonten sie die Wichtigkeit, das Verständnis zwischen den KundInnen herzustellen und sie bestmöglich im Gespräch zu unterstützen, wenn es für die Parteien demgemäß eine „gelungene Dolmetschung“ war (IP2: 175-178). Dazu wurde von IP4 (263), IP2 (175-183) und IP5 (397-400) zur Sprache gebracht, dass sie sich sehr freuen, wenn bei der Dolmetschung alles klappt, die Technik funktioniert, das Verständnis zwischen den Parteien gewährleistet wird und die DolmetscherInnen das Gefühl haben, geholfen und Unterstützung geleistet zu haben. Das ist für die InterviewpartnerInnen dann ein Erfolgserlebnis, das sie speziell motiviert.

#### 4.3.4 Vorzüge

Auf die Frage, was sie als Vorteile dieser Methode sehen, antworteten zwei DolmetscherInnen, dass der schnelle Zugriff auf Dolmetschleistungen für die KundInnen einen enormen Vorteil darstellt (vgl. IP1: 161-164; IP5: 52-55). DolmetscherInnen vieler Sprachen sind so innert kürzester Zeit einfach einsetzbar. Gerade bei der österreichischen Gebärdensprache, bei der es bekanntermaßen zu wenige DolmetscherInnen gibt, sollte diese Dienstleistung gemäß IP5 (55-57) flächendeckend erbracht werden.

Andere Vorteile sind das Wegfallen der Anfahrtszeit, v. a. wenn von zu Hause aus gearbeitet wird (vgl. IP1: 164-165; IP2: 189-191; IP4: 55), der Austausch, Team- und Zusammenarbeit mit KollegInnen (IP1: 167-168; IP2: 101-102; 192-195), wenn man nicht auf sich alleine gestellt ist (IP1: 170-171), und dass ausgebildete DolmetscherInnen zum Einsatz kommen (IP2: 193-197), ebenso die ganze Methode und das Unternehmen als Neuigkeit bzw. Revolution (IP2: 197; IP1: 163-164) sowie die Festanstellung (IP2: 198).

Als weiterer Vorteil wurde von IP3 (63-74) erwähnt, dass ab und zu auch während einer Dolmetschung etwas in einem Onlinewörterbuch nachgeschlagen werden kann, was vor Ort nicht so einfach möglich wäre. Diese Schwierigkeit kann freilich auch durch das Aufkommen von Tablets zur Notation<sup>28</sup> überwunden werden. Die DolmetscherIn relativiert auch, dass dies möglicherweise gar nicht notwendig wäre, wenn man sich besser auf Dolmetschungen vorbereiten könnte (vgl. IP3: 72-73).

Von der DolmetscherIn für Arabisch (IP4: 57-67) wurde außerdem noch der Aspekt der Distanz angebracht. Dies stellt den Vorteil dar, dass belastende Situationen von der betroffenen DolmetscherIn einfacher wahrgenommen werden, weil ein gewisser

---

<sup>28</sup> Kürzlich wurde zu diesem Thema eine Masterarbeit verfasst (vgl. Goldsmith & Holley 2015).

Abstand beibehalten und die Neutralität gewährleistet wird. Der Bildschirm stellt diese Distanz auch zwischen den Beteiligten dar, indem beispielsweise AsylbewerberInnen der DolmetscherIn nicht im Voraus unzählige Fragen stellen können:

Wenn z. B. etwas sehr Trauriges passiert, ja. Und du ein bisschen Abstand hast zur Situation beziehungsweise auch so, damit du einfach als neutral wahrgenommen wirst, ja. Und nicht „aha, der versteht meine Sprache, jetzt kann ich den gleich ganz viel fragen“. Sonder durch [...] diesen Bildschirm, kriegst du so diese Distanz. (IP4: 62-67)

#### 4.3.5 Dolmetschstrategien

Hier wird in die Unterkategorien *Notizentechnik*, *Perspektivierung* und *Handlungsweise bei Missverständnissen, Regelung der Sprecherwechsel, Einnehmen von Mittlerfunktionen und selbstständiges Eingreifen ins Gespräch* kodiert. Da diese Studie keine diskursbasierte Untersuchung beinhaltet, können weitere Parameter wie dolmetschspezifische Optimierungsstrategien, parasprachliche Mittel, Transkodieren, Generalisierung oder Simplifizierung nicht beobachtet und miteinbezogen werden.

##### *Notizentechnik*

Alle bis auf eine DolmetscherIn – und aus gegebenen Gründen die GebärdensprachdolmetscherIn – verwenden Notizentechnik (vgl. IP1: 279-281; IP2: 321; IP3: 142-143; IP4: 132-133; IP5: 195-196). Die Länge der Redebeiträge ist eher kurz bis sehr kurz, das heißt, das kann ein Satz sein bis schätzungsweise zwei Minuten (vgl. IP3: 139-140; IP2: 309-314; IP1: 260-263; IP4: 121-126). Dies bedeutet, dass es sich bei der Dolmetschung um kurze Konsekutive handelt. Die DolmetscherIn für Arabisch spricht an, dass die Redeeinheiten auch oft zu kurz sind:

Oft ist es aber auch zu kurz, also dann sagen sie dann so einen halben Satz, wollen, dass ich das dolmetsche, was auch nicht so gut ist, weil ich ja wissen muss, was der ganze Satz ist, bevor ich das dolmetschen kann, ja. (IP4: 123-126)

Damit wird wohl angesprochen, dass gewisse Informationen im Ausgangstext beinhaltet sein müssen. Denn wenn beim Deutschen das Verb in der Endstellung steht, ist es schwierig, den Sinn aus einer Aussage zu erschließen.

##### *Einnehmen von Mittlerfunktionen und selbstständiges Eingreifen ins Gespräch*

Wenn einerseits zu lange oder andererseits zu schnell gesprochen wird, greifen die DolmetscherInnen ein und bitten um eine Wiederholung oder um langsameres Sprechen (IP2: 317-318; IP1: 265-266; IP4: 122-123; IP3: 144-145). Entsprechend leiten die DolmetscherInnen die Kommunikation:

Ich frage nach, oder ich sag' „ich dolmetsche jetzt einmal, darf ich Sie kurz unterbrechen, ich werde das mal dolmetschen“. Weil zu lange Sequenzen sind ja nicht sinnvoll beim Dialogdolmetschen. (IP3: 147-149)

Demnach nehmen die DolmetscherInnen im Gespräch auch die Rolle der MittlerIn oder sogar ModeratorIn ein, um das gegenseitige Verständnis der KommunikationspartnerInnen zu fördern und zu unterstützen. Dies wird auch in folgendem Beispiel explizit erwähnt:

Man kann halt als Dolmetscherin selbst eingreifen. Oder ja ich hab' da z. B. gestern die Situation gehabt, dass der Pensionswerber selber ein bisschen Deutsch gesprochen hat und dann hat er, ich habe gedolmetscht und zwischendurch hat er auf Deutsch auch was gesagt und der Arzt hat dann auch ihn etwas gefragt auf Deutsch und dann habe ich gesagt: „Entschuldigung, ich glaube, die Kommunikation gerät etwas durcheinander, ich würde Sie bitten, dass wenn Sie etwas sagen, dass Sie kurz abwarten, bis ich das dolmetsche, und wenn das für Sie so in Ordnung ist, ansonsten weiß ich nicht, wann ich dolmetschen soll und wann nicht. Wenn er zwischendurch deutsch redet, der Patient.“ Und dann hat der Arzt gemeint „ja, ist in Ordnung“. Dann habe ich das auch in der Muttersprache dem Pensionswerber gesagt, „können Sie uns ((Unverständlich))“. Und danach hat's einwandfrei funktioniert. Man kann halt selber, wenn man höflich nachfragt, kann man die Situation schon so regulieren, dass die Dolmetschung ermöglicht wird. (IP1: 266-278)

### *Regelung des Sprecherwechsels*

Die Sprecherwechsel erfolgen meist spontan und natürlich oft auch durch nonverbale Signale durch Blickkontakt oder Nicken (vgl. IP1: 282-290; IP2: 325; 329; IP3: 145-149; IP5: 148). Durch die institutionelle Kommunikation sind die Abläufe, beispielsweise beim Ausfüllen eines Formulars oder eines Antrags, genau vorgegeben und variieren nicht stark, wodurch die von Braun (2004: 107) erwähnte erhöhte Redundanz für die TeledolmetscherInnen von SAVD eher kein größeres Problem darstellt:

Bei uns ist es ja so, es gibt ein bestimmter Ablauf, der vorgesehen ist bei den Behörden. Das soll funktionieren und gelingen. Und äh das heißt z. B., wenn ein Antrag erstellt wird, soll z. B. ein Formular ausgefüllt werden. Und jeder schaut, dass das gelingt und in bester Zeit und Möglichkeit. Das heißt, es wird nicht viel gesprochen, es wird nicht viel wiederholt. (IP2: 544-548)

Die DolmetscherIn für Russisch (IP3: 140) fügte an, dass die Wortmeldungen manchmal sehr lange und redundant sein können bzw. nicht das Thema betreffen. Als im weiteren Verlauf des Interviews die Frage zur Regelung der Redebeiträge gestellt wurde, kam IP3 auf den Umgang mit derartigen „Wortschwällen“ zu sprechen:

Wenn, wie gesagt, wenn's eben Leute sind, die noch nicht so viel mit Dolmetschern gearbeitet haben, oder die einfach generell sich gerne reden hören oder einfach so Wortschwälle von sich geben, dann schau ich persönlich als Dolmetscher, also ich sag' dann schon, ich werd' das jetzt mal dolmetschen. (IP3: 154-155)

In den meisten Fällen scheint gemäß den DolmetscherInnen der Sprecherwechsel natürlich zu erfolgen, Probleme mit längeren Pausen wurden keine erwähnt, ein Überlappen der Rede kann alleine aufgrund der Technik in Videokonferenzen gegebenenfalls schon eintreten. Dies führt nicht zu größeren Schwierigkeiten, weil sich die GesprächspartnerInnen darauf einstellen können (vgl. IP1: 536-539).

### *Perspektivierung*

Grundsätzlich wird von allen InterviewpartnerInnen in der Ich-Person gedolmetscht (vgl. IP1: 122; IP2: 331; IP3: 157; IP4: 153; IP5: 193). Bei der Einführung der neuen DolmetscherInnen wird der Präferenz der Perspektivierung aus der ersten Person Aufmerksamkeit geschenkt (vgl. IP1: 120-123). Wie Rosenberg (2007: 73) in seiner Untersuchung von Telefon-basiertem Teledolmetschen auffiel, kann der Gebrauch der ersten Person beim Dolmetschen Verwirrung stiften. Dies ist den InterviewpartnerInnen in ihrem Berufsalltag auch aufgefallen:

Ich dolmetsche in der Regel in der ersten Person. Also manchmal irritiert das vielleicht manche Patienten, aber dann sag' ich's zu Beginn, wenn ich „ich“ sage, meine ich nicht mich, sondern die Ärztin. Also wenn ich merke, dass das eben Leute sind, die das verwirrt. Manchmal wechselt man dann natürlich in die dritte Person über, weil die Leute immer sagen, sagen sie ihm, sagen sie ihr, sagen sie ihm, sagen sie ihr, dann wird das ein bisschen schwierig. (IP3: 158-162)

Der Aspekt der Irritation wurde von anderen DolmetscherInnen auch angesprochen:

Ähm, ja manchmal, wenn dann die Betroffenen verwirrt sind, ja dann in der dritten. Beziehungsweise, oft ist es dann so, ähm... dass sie mich dann, dass sie dann zu mir sagen „danke, dass Sie geholfen haben“, dann muss ich auch sagen „ja, er hat sich jetzt bei mir bedankt, als Dolmetscherin“. (IP4: 155-158)

### *Handlungsweise bei Missverständnissen*

Die befragten DolmetscherInnen sind grundsätzlich der Meinung, dass beim Teledolmetschen nicht mehr Missverständnisse auftreten als vor Ort (vgl. IP2: 563-564; IP3 201-203; IP5; 297-298). Wenn Missverständnisse auftreten, dann greift IP1 (249) in die Interaktion ein und klärt die Situation, um das Missverständnis aufzudecken, während IP2 (576-577) und IP4 (106-111) sich grundsätzlich nicht einmischen, sondern einfach dolmetschen, was gesagt wird. Wenn die Antwort nicht mit der Frage übereinstimmt, merken dies die Parteien selbst, wobei die umformulierte Frage in diesem Fall erneut gedolmetscht wird (vgl. IP2: 572-574). Wenn etwas nicht verstanden und dies angesprochen wird, dolmetscht IP4 (108-111) diese Äußerung: „[...] ich habe das nicht

verstanden“. Das Missverständnis wird dabei nicht aufgedeckt. Falls etwas überhaupt nicht verstanden wird, würde IP2 (576-580) dieses Missverständnis aufklären, was bisher allerdings nie vorgekommen sei. Missverständnisse kommen gemäß IP1 (503-504) grundsätzlich selten vor.

In welcher Form bei SAVD „festgeschriebene“ Richtlinien zur „Treue“ der Dolmetschung vorhanden sind, wie dies bei anderen kommerziellen Anbietern von Tele-dolmetschleistungen - wie etwa bei Brunson (2011) sowie Kelly und Zetsche (2012) für Ease Communation, Inc. bzw. für AT&T Language Line Services<sup>29</sup> in den USA beschrieben - der Fall ist, konnte nicht eruiert werden. Die Frage, welche Richtlinien beachtet werden müssen, wurde den ersten beiden InterviewpartnerInnen gestellt. IP1 (122-126) findet, dass Wert auf die Perspektivierung in der ersten Person gelegt wird und auf nonverbale Signale zum Sprecherwechsel. IP2 (167-169) spricht die Richtlinien zwar nicht konkret an, respektive erläutert ihre Form, unterstreicht jedoch die Objektivität und die Genauigkeit zur Verständnisförderung zwischen den Parteien.

Demgemäß kann angenommen werden, dass DolmetscherInnen die Freiheit haben, selbst zu entscheiden, wie sie eine Situation handhaben: ob beispielsweise ein Missverständnis angesprochen wird oder nicht. Eine Strategie der Vermeidung von Verständnisschwierigkeiten kann auch sein, dass Wörter, die von anderssprachigen SprecherInnen in seiner bzw. ihrer Fremdsprache eingeführt werden, so belassen werden oder wörtlich anstatt sinngemäß übertragen werden:

Je nachdem, nach Situation kann man auch wörtlich etwas übertragen, aber sinngemäß ist würde ich sagen, eine Stufe über dem. Manchmal – also Dolmetschstrategien – halte ich z.B. ein dass es z.B... dass die äh die Patientin oder der Pensionswerber der auch ein Gastarbeiter in Österreich ist und er ist vielleicht seit dreißig Jahren in Österreich und er hat seinen Beruf, das ist in diesem Fall Gerüstbauer, kennt er nur vom deutschen Ausdruck her. Und wenn er dann selbst die ganze Zeit in seiner Muttersprache das deutsche Wort „Gerüstbauer“ verwendet, dann übernehme ich das auch so. Also ich übersetze oder dolmetsche es dann nicht in die Muttersprache, weil ich mir denke, dass erleichtert die Situation. (IP1: 233-241)

#### **4.3.6 Schwierigkeiten, Probleme, Herausforderungen**

Als größte Herausforderung bezeichnen die DolmetscherInnen technische Störungen und die Abhängigkeit von technischen Gegebenheiten (vgl. IP2: 246-249; IP3: 172; IP4: 68; IP5: 234). IP2 (246-249; 458) erzählt, dass technische Störungen an der Kamera, den Kopfhörern und natürlich der Internetverbindung und dem Netzwerk auftreten

---

<sup>29</sup> Zur Praktik bei AT&T Language Line Services wird von Kelly und Zetsche (2012: 162-164) ein konkretes Beispiel genannt, wo ein Missverständnis in einer Telefondolmetschung von der DolmetscherIn trotz der Regel “stay faithful to the speaker and [do] not add anything” aufgedeckt wird.

können. Gemäß IP1 (524-525) muss ein Anruf jedoch nur in geschätzt 5 % aller Fälle aufgrund von technischen Störungen abgebrochen werden.

Wenn die Technik gut funktioniert, sieht die Mehrheit der befragten DolmetscherInnen keine Grenzen bezüglich der Anwendung dieser Methode oder hat zumindest im Laufe ihrer Berufstätigkeit als TeledolmetscherInnen keine festgestellt (vgl. IP1: 337-349; IP2: 417-418; IP3: 172; IP4: 183). Nur die DolmetscherIn für österreichische Gebärdensprache (IP5: 234-247) spricht mögliche Grenzen an, die sich aufgrund der Schwierigkeit der Beschränkung des Bildausschnitts auf dem Bildschirm ergeben, wenn eine Partei ein Dokument oder auf einer Präsentation etwas zeigt, dies jedoch nicht im Sichtfeld der Dolmetscherin liegt. Darauf muss von der Dolmetscherin dann explizit hingewiesen werden (vgl. IP5: 106-110). Weitere Grenzen ergeben sich aus einer Situation, wenn eine Sitzung mit mehreren TeilnehmerInnen abgehalten wird:

Und ich find' schon auch, dass wird vielleicht auch noch besser werden, aber momentan, wenn jetzt z. B., was ja auch a außergewöhnliche Situation wäre, aber wenn meiner Meinung nach, was auch a Grenze sein könnte, ist, wenn einfach viele Menschen da in dem Raum sind. (IP5: 235-238)

Die in der Fachliteratur angesprochenen Grenzen, wenn Personen mit psychologischen oder gynäkologischen Problemen, Kinder oder ältere Personen involviert sind, werden von den befragten DolmetscherInnen nicht wahrgenommen (vgl. Paras 2002: 18, Kelly 2008: 87).

Gesundheitliche Probleme wie Augen-, Rücken- oder Nackenschmerzen ergeben sich für die DolmetscherInnen nicht mehr, als dies eine Tätigkeit am Computer sowieso mit sich bringt (vgl. IP1: 472; IP2: 490-496; IP3: 198-199; IP4: 204-208; IP5: 297-298). Von erhöhtem Stress scheinen die TeledolmetscherInnen jedenfalls betroffen zu sein. Dies wird wiederum auf schon angesprochene Gesichtspunkte, wie die Abhängigkeit von der Technik, zurückgeführt. Denn im Moment kann es sehr frustrierend sein, wenn etwas nicht funktioniert (vgl. IP4: 204-205; IP5: 390-391). Zu Beginn waren die DolmetscherInnen aus verständlichen Gründen durch die Gesamtsituation gestresst, arbeiteten sich allerdings schnell ein und gewöhnten sich ans Teledolmetschen (vgl. IP1: 476). Ein weiterer Stress auslösender Aspekt ist, dass die TeledolmetscherInnen von einem Moment auf den anderen in „eine Situation eingeschaltet“ werden, während bei Einsätzen vor Ort zumindest ein gewisser Einblick gewährt wird:

Wenn ich als Dolmetscherin herbeigezogen werde, kann ich schon im Vorherein abschätzen, wie der Patient drauf ist, wie der Arzt drauf ist, ob er gestresst ist, ob er gut drauf ist, das beeinflusst ja alles die Dolmetschung. (IP1: 478-481)

Andere DolmetscherInnen finden, dass sie mit diesem Kontrollverlust gut umgehen können, denn die Vorgeschiede würden sie in den wenigsten Fällen kennen und müssen sie auch nicht kennen. Sie übernehmen einfach ihre Aufgabe, damit die Kommunikation gewährleistet wird (vgl. IP2: 440-445; IP3: 188-189).

Andere Probleme, die sich durch die technisch vermittelte Kommunikation ergeben, können Zeitverzögerungen zwischen Bild und Ton, Überlappen der Rede und Einschränkung der äußerungsbegleitenden nonverbalen Signale sein (vgl. IP1: 536-539; IP2: 530-532; IP4: 223-224). Durch Überlappen der Rede oder Zeitverzögerungen wird die Kommunikation laut den InterviewpartnerInnen nicht beeinträchtigt. Bei den nonverbalen Signalen hingegen ist das anders. Was den Blickkontakt betrifft sagen alle InterviewpartnerInnen außer IP3 (164-165), dass es möglich ist, diesen über die Videoverbindung zu halten. Wenn z. B. in die Kamera geschaut wird und die Personen am anderen Ende der Verbindung dies im Bildschirm wahrnehmen (vgl. IP: 287-290; IP2: 524; IP4: 215; IP5: 315). IP5 jedoch relativiert diesen Umstand:

Ich weiß, wenn man in die Kamera schaut, dann schaut's für den anderen so aus, wie wenn man ihn direkt anschaut. Ich find' aber nicht, dass das Blickkontakt ist. Weil wenn ich in die Kamera schau', hab' ich einfach nicht das Gefühl, dass ich meinen Gesprächspartner anschau'. [...] Ja und beim Gebärdensprachdolmetschen geht das auch gar nicht, ich muss auf den Bildschirm schauen und meinen Gesprächspartner, den gehörlosen Patienten anschauen. [...] Also im Prinzip habe ich den Computer auf Augenhöhe. Also ich hab' den Sessel relativ weit unten beim Schreibtisch, dass ich das eigentlich auf Augenhöhe hab'. Und ich find' schon, dass es auffällt, wenn man eben nicht auf den Bildschirm schaut. Also von daher kann ich die Antwort positiv beantworten, ich find', ja, es ist möglich, dass man Blickkontakt hält. (IP5: 320-335)

Die weitere Schwierigkeit beim Videokonferenz-gestützten Teledolmetschen mit Einsatz von Gebärdensprache besteht darin, dass GebärdensprachdolmetscherInnen nicht nur den ganzen Oberkörper sehen müssen, sondern Gehörlose müssen ihnen auch jederzeit vollste Aufmerksamkeit schenken und sie anschauen. Ansonsten ist es für GebärdensprachdolmetscherInnen gemäß IP5 (137-144) schwierig, die Aufmerksamkeit auf sich zu lenken. Hierzu wird dann die Unterstützung der hörenden Person benötigt.

#### **4.3.7 Fähigkeiten und Kompetenzen**

Im Rahmen des Interviews wurden die DolmetscherInnen auch zu ihrer Ansicht bezüglich notwendiger Eigenschaften, Qualitäten, Kompetenzen und Fähigkeiten befragt. Aus den Antworten geht hervor, dass sich diese nicht merklich von den Anforderungen für die KommunaldolmetscherInnen, die vor Ort arbeiten, unterscheiden. Durch die enorme Themenvielfalt und Bereichsvielfalt, in der KommunaldolmetscherInnen arbeiten, sind die Erwartungen und Anforderungen hoch angesetzt:

Ein Medical Interpreter kann Tag für Tag mit neuen und schwierigen Situationen, z.B. mit erfreulichen Ereignissen wie einer Geburt oder auch mit weniger erfreulichen Ereignissen wie z.B. Verkehrsunfällen, Missbrauch, Vergewaltigung oder Tod konfrontiert werden. Daher ist nicht jede/r DolmetscherIn den hohen Anforderungen dieses Aufgabengebietes gewachsen. Das Dolmetschen im medizinischen Bereich erfordert viel Durchhaltevermögen, Geduld und die Bereitschaft, Neues erlernen zu wollen. (Chavez 1994: 109 zitiert in Uluköylü 2008: 175)

Diese Aussage haben InterviewpartnerInnen nicht hervorgehoben, dafür wurde die Wichtigkeit der Ausbildung betont (vgl. IP1: 552; IP2: 583). Die DolmetscherIn für Türkisch (IP2: 596-602; 617-621) erwähnte in diesem Kontext auch die Notwendigkeit einer Ausbildung für DolmetscherInnen von Minderheitssprachen wie Amharisch, Farsi oder Paschtu. Auch der Technikaffinität wird laut IP1 (565), IP5 (349-353) und IP4 (231) besonderer Wert beigemessen, wobei die benutzten Systeme wie Cisco Jabber nicht außerordentlich schwierig zu bedienen sind, wie IP1 (575) und IP5 (352) meinten. Des Weiteren sind Hintergrundwissen und Vorbereitung für die jeweiligen Fachbereiche wichtig (IP1: 563), ebenso Flexibilität, Stressresistenz und ein Faible für Sprachen und Menschen (IP3: 226-227; IP5: 353). Belastbarkeit ist eine weitere Charaktereigenschaft, die beim Teledolmetschen notwendig ist, da man in Sekundenschnelle in verschiedene Situationen und Fachgebiete hinzugezogen wird (vgl. IP4: 234-239).

Die Frage, ob sich die DolmetscherInnen eher als ExpertInnen oder als Eindringlinge in der Kommunikationssituation sehen, beantwortete IP1 (320) klarerweise mit Experten. IP2 antwortet ein wenig differenzierter:

Ich glaube, der Bewusstsein mit unserer Firma und seit dem Pilotprojekt erweitert sich und verbreitet sich auch. Ich glaube, vielleicht ist es bisher so gewesen, dass man jemanden brauchte, aber langsam verwandelt es... also in Richtung...

I: Richtung Expertin, nehme ich an.  
IP2: Genau. (IP2: 383-387)

Auch die DolmetscherIn der österreichischen Gebärdensprache (IP5: 406-417) differenziert und erläutert, dass sie für Hörende bestimmt ExpertInnen seien, die sich auskennen, die gewisse Sachverhalte erklären können und bei denen nachgefragt wird. Aber für Gehörlose sähe es anders aus:

Ich mein', einerseits glaub' ich, also ich würd's jetzt nicht so als der Experte bezeichnen, ich würd's einfach als... es ist halt dann die Stimme, die Möglichkeit, dass man kommuniziert, dass man dem Stimme gibt, das was die wollen. Aber ich glaub' eben nicht so der Experte, auch nicht so der Eindringling, sondern eher halt, okay, der gibt mir die Stimme, weil ich halt nicht Lautsprache sprechen kann.

I: Notwendiges Übel oder eine nützliche Hilfe?  
IP5: Genau. (IP5: 418-425)

Diese Aussage kann auch im Zusammenhang mit Brunsons (2011: 66) Erkenntnis erklärt werden, d.h., dass ein Großteil des Lebens Gehörloser öffentlich ist, weil auch für

kleine alltägliche Aufgaben die Hilfe Auswärtiger, die nichts mit der Angelegenheit zu tun haben, benötigt wird.

Die Frage, ob eine Weiterbildung zur Kompetenzerweiterung als hilfreich erachtet wird, wurde ebenfalls differenziert beantwortet. IP1 hat momentan keinen Bedarf an einer Weiterbildung, außer wenn eine neue Kompetenz gefragt wird. Andererseits wären Lehrveranstaltungen zum Videokonferenz-gestützten Teledolmetschen während des Hauptstudiums hilfreich (vgl. IP1: 592-594). IP2 (663-664) zeigt sich an einer Weiterbildung sehr interessiert. IP3 (240-245) und IP4 (252-253) äußern ein gewisses Interesse an fachspezifischen Bereichen, in denen eine Weiterbildung oder Schulung ihnen etwas bringen könnte, beispielsweise im Bereich Medizin und Recht betreffend die Fachterminologie und die Zusammenhänge. Im Dolmetschbereich glauben sie nicht, dass ihnen eine Weiterbildung derzeit nützen würde. IP5 (371-386) ist an jeder Art von Weiterbildung interessiert, da sich bezüglich Teledolmetschen die Systeme verändern und man daher dranbleiben müsse. Auch um sich in Fachbereiche einzuarbeiten und sich sprachlich weiterzubilden und zu entwickeln, erachtet die DolmetscherIn für österreichische Gebärdensprache Weiterbildungen als nutzbringend.

Im nächsten Kapitel werden die Schlussfolgerungen und Erkenntnisse im Sinne einer SWOT-Analyse zusammengefasst und aufbereitet.

## 5 SWOT-Analyse des Dolmetschens unter Telebedingungen

In dieser SWOT-Analyse werden die Erkenntnisse aus den Interviews zusammenfassend in Stärken, Schwächen, Risiken und Möglichkeiten aufbereitet und gleichzeitig mit den Schlussfolgerungen aus der Forschungsliteratur verglichen und die verschiedenen Ergebnisse werden diskutiert.

### 5.1 Stärken, Vorzüge und Vorteile

Die nennenswertesten Vorzüge dieser Methode sind bestimmt die Schnelligkeit und die Kostensparnis, da den Dolmetscherinnen und Dolmetschern die Anreise, Wartezeit und administrative Tätigkeiten nicht bezahlt werden müssen (vgl. Andres & Falk 2009: 20, 2006: 327). Wadensjö resümiert dies:

If a need arises too far away, too late at night or at too short a notice for an interpreter to meet it in person, the problem can in principle be solved if there are a competent interpreter, a shared willingness between the primary parties to communicate by phone, and suitable telephone equipment at both ends. Telephone interpreting may save time, money and - in cases [of] urgency - human suffering. (Wadensjö 1999: 248)

Gerade wenn seltener Sprachen oder DolmetscherInnen eines bestimmten Fachgebiets gesucht sind, ergibt Teledolmetschen als Erleichterung Sinn. Das Gleiche gilt bei weit entlegenen Krankenhäusern (vgl. Bischoff & Grossmann 2006: 39). Diese Aussagen wurden auch von den interviewten DolmetscherInnen gemacht (vgl. IP1: 161-164; IP5: 52-55).

Eine weitere, ausschlaggebende Stärke des Teledolmetschens ist, dass in Situationen, in denen sonst nicht gedolmetscht würde oder auf Laien zurückgegriffen werden müsste, eine professionelle Dolmetschung gewährleistet werden kann (vgl. Andres & Falk 2009: 20-21). Für die interviewten DolmetscherInnen stellt dies einen sehr großen Vorteil in der Zusammenarbeit dar (vgl. IP2: 193-197). Die Teamarbeit erachten die InterviewpartnerInnen allgemein als einen erheblichen Vorteil durch den Austausch untereinander und die Unterstützung in schwierigen Situationen. Da die Dolmetscherin bzw. der Dolmetscher schnell verfügbar ist und nicht auf sie gewartet werden muss, besteht andererseits für das medizinische Personal die Möglichkeit, in Situationen, die schnellen Handlungsbedarf fordern, rasch zu entscheiden.

Darüber hinaus ist es für die Dolmetscherin bzw. den Dolmetscher in traumatischen Situationen einfacher, fokussiert zu bleiben und sich zu konzentrieren, wenn er oder sie nicht physisch vor Ort anwesend ist und auch nicht durch visuellen Input

abgelenkt wird (vgl. Gracia-García 2002: 8). Dieser Aspekt wurde im Interview auch von der DolmetscherIn für Arabisch (IP4: 57-67) erwähnt. Durch den Bildschirm wird eine gewisse Distanz zwischen den Beteiligten hergestellt und die DolmetscherInnen können besser mit schwierigen Situationen umgehen, wobei die professionelle Distanz aufrecht erhalten bleibt. Dies wird auch von Gracia-García (2002: 8) aufgezeigt. Dadurch, dass TelefondolmetscherInnen weniger emotional in die Situation involviert sind, sind sie weniger befangen.

Für freiberufliche DolmetscherInnen kann es von Vorteil sein, dass sie mehr Aufträge annehmen können, da die Anreise wegfällt (vgl. Andres & Falk 2009: 21). Außerdem kann es einen Vorteil darstellen, dass sie eine größere Vielfalt und Abwechslung haben. (vgl. Saint-Louis 2003: 51). Für blinde DolmetscherInnen kann Teledolmetschen auch eine gute Alternative sein, ebenso wie für Untersuchungen von PatientInnen mit ansteckenden Krankheiten.

Durch Teledolmetschen können Probleme heikler Situationen gelöst werden, z.B. wenn ein Dolmetscher des anderen Geschlechts gefragt ist, die Anwesenheit eines Dolmetschenden kulturell nicht angebracht ist oder wenn es wegen der Vertraulichkeit des Falles angebracht ist, dass es sich um in der Gegend unbekannte DolmetscherInnen handelt (Andres & Falk 2009: 21). Der Punkt der Vertraulichkeit wurde von mehreren AutorInnen angesprochen und als Vorteil betrachtet (Fagan et al. 2003: 638, Gracia-García 2002: 9, Mikkelsen 2003 und Wadensjö 1999: 249). Gemäß Wadensjö (1999: 249f.) kann Teledolmetschen in dieser Hinsicht gleichwohl einen Nachteil bedeuten, denn die PatientInnen könnten annehmen, dass sie erkannt werden, obwohl sie selbst die dolmetschende Person nicht erkennen.

Im Anschluss sollen die Einschränkungen oder Nachteile des Teledolmetschens besprochen und aufgezeigt werden.

## 5.2 Schwächen, Einschränkungen und Herausforderungen

Für die InterviewpartnerInnen stellen gelegentliche Probleme im Bereich der Technik die größte Schwierigkeit dar. In der Fachliteratur werden als offensichtliche Schwierigkeit beim Teledolmetschen die fehlenden visuellen Kommunikationsmittel bezeichnet und die Implikationen, die das nach sich zieht. Die Körpersprache, ebenso der Augenkontakt, können beschränkt eingesetzt werden. Dies erschwert die Sprecherwechsel, da diese dann verbal signalisiert werden müssen. In jeder Hinsicht müssen mehr verbale

Erklärungen erfolgen, sowohl vonseiten der GesprächspartnerInnen als auch von den DolmetscherInnen. Da nonverbale Kommunikationselemente fehlen, können DolmetscherInnen manchmal nicht abwägen, ob etwas verstanden wurde oder nicht, was zu Missverständnissen und erhöhtem Stress führen kann. Auch Vom-Blatt-Dolmetschen von Einwilligungserklärungen o. Ä. wird erschwert oder generiert mehr Kosten (vgl. Gracia-García 2002: 15). Bei Videokonferenz-gestütztem Dolmetschen, wie es bei SAVD praktiziert wird, sollte dies gemäß der DolmetscherIn für die österreichische Gebärdensprache (IP5: 114-115) kein Problem darstellen. Für die InterviewpartnerInnen stellen Blickkontakt und nonverbale Zeichen größtenteils keine Schwierigkeit dar, höchstens für die GebärdensprachdolmetscherIn IP5: 106-110), wenn auf etwas außerhalb der Kamerasicht gezeigt wird.

Mehrfach wird angemerkt, dass es beim Teledolmetschen schwieriger ist, eine persönliche Beziehung aufzubauen. Des Weiteren können sich DolmetscherInnen ausgegrenzt fühlen (Wadensjö 1999: 249f.) oder möchten nicht auf Abruf erreichbar sein. Hier kann erwähnt werden, dass auch kein Anstoß daran genommen wird, wenn ÄrztInnen oder andere SpezialistInnen auf Knopfdruck erreichbar sind. Die Unzufriedenheit der DolmetscherInnen hängt hierbei jedoch mit der Bezahlung zusammen, die oft geringer ist als bei DolmetscherInnen vor Ort (vgl. Andres & Falk 2009: 22; Lee 2007: 248). Wenn DolmetscherInnen auf Abruf zur Verfügung stehen, ist es schwierig, die Wartezeiten geltend zu machen. Ohne Vorbereitung zu einem Gespräch hinzugezogen zu werden, macht es für DolmetscherInnen schwierig, eine qualitativ hochwertige Dolmetschung zu gewährleisten und bedeutet einen erheblichen Stressfaktor (vgl. Andres & Falk 2009: 22). Hierzu wurde von den InterviewpartnerInnen nur die erhöhte Stressbelastung durch das schnelle Hinzuschalten ins Gespräch angesprochen (vgl. IP1 478-481).

Die InterviewpartnerInnen sehen in der Methode allgemein keine großen Probleme, wenn die Technik gut funktioniert, d. h. Kamera, Mikrophon und die Internetverbindung. Die einzige Grenze, die von der GebärdensprachdolmetscherIn (IP5: 235-238) angesprochen wurde, betrifft Sitzungen mit mehreren TeilnehmerInnen. Andere in der Forschungsliteratur angesprochenen Grenzen, wie wenn Personen mit psychischen Problemen, Kinder oder ältere Personen involviert sind oder gynäkologische Untersuchungen durchgeführt werden müssen, wurden von den InterviewpartnerInnen nicht erwähnt (vgl. Paras 2002: 18; Kelly 2008: 87).

Auch gesundheitliche Probleme wie Nacken-, Rücken- oder Augenschmerzen, wie sie von Moser-Mercer (2005b: 79) beschrieben wurden, oder Motivationsverlust

bringen die InterviewpartnerInnen nicht mit Teledolmetschen in Verbindung. Eine erhöhte Stressbelastung wurde von den interviewten TeledolmetscherInnen beobachtet, diese führen sie auf die Abhängigkeit von der Technik und den schnellen Einsatz in vielen Gebieten zurück.

Mit Schwierigkeiten der technisch vermittelten Kommunikation wie Zeitverzögerungen zwischen Bild und Ton oder Überlappen der Rede können die InterviewpartnerInnen gut umgehen. Die nonverbalen Signale scheinen auch kein größeres Problem darzustellen, zumindest meinen alle außer einer TeledolmetscherIn, dass Blickkontakt möglich sei und nonverbale Zeichen übermittelt werden können, solange sie im Blickfeld bzw. Kameraausschnitt sind.

### **5.3 Risiken und Gefahren**

Wie beim Videokonferenz-Dolmetschen, das von Braun (2004; 2006; 2007) untersucht wurde, führte das Dolmetschen durch technisch vermittelte Kommunikation bei den interviewten DolmetscherInnen nicht zu einem Verlust der Motivation. Wie Braun (2006: 8) anspricht, ist die Akzeptanz von Teledolmetschen beim Dialogdolmetschen höher als beim Konferenzdolmetschen, was darauf schließen lässt, dass unterschiedliche Auswirkungen auf die verschiedenen Bereiche bestehen. Wie sich die geografische Distanz wirklich auf die Kommunikationssituation auswirkt, müsste in Untersuchungen von Teledolmetschungen überprüft werden.

Die erhöhte Stressbehaftung geht aus den Interviews als das größte Risiko hervor. Die interviewten DolmetscherInnen bringen diese in Verbindung mit der Abhängigkeit von der Technik (vgl. IP4: 204-205; IP5: 390-391). Die AIIC (2000) bringt Stress beim Videokonferenz-gestützten Teledolmetschen außerdem in Verbindung mit der eingeschränkten Sicht auf Körpersprache, welche als wichtigerer Bestandteil der Kommunikation bezeichnet wird als das, was wirklich gesagt wird. Daher müssen DolmetscherInnen uneingeschränkte Sicht auf die Bewegungen, Gesten und Ausdrücke der SprecherInnen haben. Wenn dies nicht gegeben ist, wird vonseiten der DolmetscherInnen erhöhte Konzentration erfordert und dies führt zu einer erhöhten Stressbehaftung. Dass die uneingeschränkte Sicht auf SprecherInnen derart wichtig sei, wurde von Gracia-García (2002: 8) dementiert. Auch die DolmetscherInnen dieser Studie äußerten sich dazu differenzierter. Wenn die Sicht auf das Wichtige, was für das Verständnis und die Kommunikation als nötig empfunden werde, gegeben sei, empfinden sie keine Schwierigkeiten, und dass sie dann stressbehafteter seien, wurde nicht angesprochen. Was

jedoch gemäß IP1 (478-481) Stress auslösen kann, ist das schnelle Hinzugeschalten werden zu den Einsätzen. Zusätzlich sind DolmetscherInnen bei SAVD, wie auch bei anderen Anbietern, in vielen Bereichen tätig und daher ist es womöglich nicht erreichbar, sich auf alle Einsatzgebiete tatsächlich zu spezialisieren (vgl. IP2: 647-648).

#### **5.4 Möglichkeiten und Perspektiven**

Ausbildung und Wissenschaft werden nicht umhinkommen, sich den Entwicklungen im Bereich Teledolmetschen zu stellen. Hierbei dürfte die beste Lösung eine Zusammenarbeit aller Anspruchsgruppen sein.

Sabine Braun befand nach ihren experimentellen Untersuchungen von Videokonferenz-Dolmetschen, dass die Kommunikationsfähigkeit Anpassungen an neue Methoden beinhaltet und insbesondere durch Monitoring und gegenseitige Unterstützung umsetzbar ist:

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

In den Ausführungen zu Videokonferenz-gestützten Telekonferenzen hält Moser-Mercer (2005a: 736) ihrem Optimismus entgegen, dass die DolmetscherInnen einen Preis in Form von erhöhter Erschöpfung bezahlen würden, da der Prozess des Simultandolmetschens enorm kompliziert sei und diese Methode DolmetscherInnen vor weitere Herausforderungen stellt. Diese müssen DolmetscherInnen zusätzlich bewältigen, denn die KundInnen wollten weder langsamer sprechen wollen, noch eine geringere Qualität akzeptieren. Moser-Mercer (2005a: 736) fügt an: „It remains to be seen if indeed a new generation of computer-savvy students arrives with acquired cognitive processes that seem more amenable to the task at hand.“ Natürlich können die Ergebnisse dieser interview-basierten Untersuchung zu Videokonferenz-gestütztem Teledolmetschen im Bereich Kommunaldolmetschen nicht eins-zu-eins auf Teledolmetschen im Bereich Konferenzdolmetschen übertragen werden und umgekehrt. Dennoch stellt sich hierzu die Frage, ob die interviewten DolmetscherInnen nun diese neue Computer-affine Generation sind. Jedenfalls scheinen sie weder mit der Umgebung in der technisch vermittelten Kommunikation, noch mit Motivationsverlust, Müdigkeit oder sogar Erschöpfung, noch

mit einer Überlastung zu kämpfen zu haben, und KundInnen scheinen sie im Dolmetschprozess zu unterstützen, indem beispielsweise nicht zu schnell oder zu lange gesprochen wird.

In der Zukunft werden sich den TeledolmetscherInnen wieder neue Herausforderungen stellen, die es zu untersuchen gilt. Beispielsweise könnte in naher Zukunft die Einführung des simultanen Modus ins Auge gefasst werden, was wieder neue Schwierigkeiten durch den komplexen Prozess und die Auswirkungen auf den Sprecherwechsel haben würde. Des Weiteren entwickeln sich die Systeme immer weiter und bieten neue Möglichkeiten. Hierzu besteht z.B. in Zukunft Potential für eine Fernsteuerung über die Ausrüstung, wie über die Kamerabewegungen bei Videokonferenz-gestütztem Teledolmetschen (vgl. Braun 2006: 9).

SAVD Videodolmetschen GmbH plant den Ausbau seiner Dienstleistung und möchte sie in weiteren europäischen Ländern anbieten. Hierzu bleibt abzusehen, was für neue Herausforderungen dies für die DolmetscherInnen bringt. Die Schwierigkeit der verschiedenen Akzente, Dialekte und Varietäten ist nicht zu unterschätzen und wurde in den Interviews am Beispiel von TschetschenInnen erwähnt (vgl. IP3: 91). Für die Dolmetschungen sind natürlich auch regionale Gegebenheiten und Umstände wichtig. Darauf wird beispielsweise im Arabisch-Team Rücksicht genommen, indem von Anfang an auf eine große Dialektvielfalt geachtet wurde. Das Arabisch-Tam ist das größte Sprachteam innerhalb der SAVD und deckt u.a. Marokkanisch, Tunisisch, Algerisch, Ägyptisch, Palästinensisch, Libanesisch, Syrisch, Irakisches, Jordanisch sowie weitere Dialekte der Golfstaaten ab (schriftliche Kommunikation mit SAVD, Dezember 2016). Auch im Bereich der Anwendung dieser Methode mit verschiedenen sprachlichen Varianten und Dialekten wäre eine Untersuchung bestimmt sehr ergiebig und aufschlussreich. Das Forschungsfeld Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen bleibt auf jeden Fall auch in Zukunft sehr interessant und spannungsgeladen.

## **6 Schlussfolgerungen und Ausblick**

Den Schwerpunkt der vorliegenden Masterarbeit bildete die Sicht von DolmetscherInnen auf die neue Methode des Videokonferenz-gestützten Teledolmetschens. Das Ziel war es, die Arbeitsweise zu erforschen und so umfassend wie möglich zu beschreiben. Die fünf interviewten DolmetscherInnen, die als ExpertInnen und VertreterInnen der fünf Kernsprachen der Firma SAVD Videodolmetschen GmbH, nämlich BKS, Türkisch, Russisch, Arabisch und österreichische Gebärdensprache auftraten, gewährten einen vielseitigen Einblick in ihr Arbeitsfeld. Die Fragestellungen des Leitfadeninterviews sind in sieben Themenschwerpunkte eingeteilt. Der erste Schwerpunkt betrifft das Tätigkeitsfeld und die Einsatzbereiche der DolmetscherInnen, Arbeitssituation und Tagesablauf, Aufgaben, Vorbereitung, Richtlinien und spezielle Auffälligkeiten oder besondere Erfahrungen. Da die interviewten DolmetscherInnen alle eine leitende Funktion im Team innehaben, sind ihre Aufgabenbereiche sehr vielfältig und reichen von administrativen Tätigkeiten wie Kundenbetreuung, Terminplanung und Einführung neuer DolmetscherInnen zur Vorbereitung und schlussendlich zur Kernaufgabe des Teledolmetschens. Weitere Fragestellungen behandelten die Vorzüge der Methode, hier wurde insbesondere Flexibilität und Teamarbeit genannt. Ein Vorteil, der vielleicht nicht offensichtlich ist, wurde von IP3 (63-74) genannt, nämlich dass während einer Dolmetschung bisweilen in einem Onlinewörterbuch etwas nachgeschlagen werden kann, was vor Ort womöglich nicht so einfach möglich wäre. Dolmetschstrategien sind ein weiterer Gesichtspunkt. Aufgefallen ist hierzu, dass wie in vorherigen Studien (vgl. Rosenberg 2007; Lee 2007; Oviatt & Cohen 1992) die Verwendung der ersten Person zu Verwirrungen führen kann. Diese wird von den InterviewpartnerInnen hingegen grundsätzlich angestrebt. Wie in der Untersuchung von Braun (2004; 2006; 2007) stellte sich heraus, dass die DolmetscherInnen auch Mittlerfunktionen einnehmen. Bezuglich der Probleme und Herausforderungen beim Teledolmetschen nannten die InterviewpartnerInnen insbesondere technische Schwierigkeiten. Wenn keine auftreten, sehen sie die Methode als problemlos umsetzbar. Nur eine Beschränkung wurde von der DolmetscherIn für österreichische Gebärdensprache (IP5: 235-238) angesprochen, nämlich wenn mehrere Personen an einer Sitzung beteiligt sind. Schließlich wurden die DolmetscherInnen zu den notwendigen Fähigkeiten und Fachkompetenzen für diese Tätigkeit befragt und ob Ausbildungsprogramme den DolmetscherInnen helfen können. Hierzu wurde an erster Stelle die universitäre Ausbildung genannt, also das Masterstudium, das auf die professionelle Tätigkeit vorbereitet. Dass es keine universitäre Ausbildung für

Minderheitssprachen wie Farsi, Amharisch oder Dari gibt, wird als Mangel bezeichnet (vgl. IP2: 596-602; 617-621). Technikaffinität sei eine wichtige Grundvoraussetzung, diese betreffe jedoch nur die gängigen Programme und man setze keine speziellen Fertigkeiten voraus, da die Programme nicht schwierig zu bedienen seien (vgl. IP1: 575; IP5: 352). Eine Weiterbildung im Bereich Videokonferenz-gestütztes Teledolmetschen wird von zwei DolmetscherInnen begrüßt, zwei weitere bilden sich gerne in Fachbereichen oder Sprachen weiter und eine merkt insbesondere die Wichtigkeit an, dass das Masterstudium Inhalte zu Teledolmetschen beinhaltet. Zur Abrundung des Gesamtbildes soll hier noch einmal erwähnt werden, dass die DolmetscherInnen bei der Interviewerin den Eindruck erweckten, außerordentlich motiviert zu sein und die Methode des Video-konferenz-gestützten Teledolmetschens als Neuigkeit sehr positiv zu bewerten.

Bei der Bewertung dieser Schlussfolgerungen muss berücksichtigt werden, dass die Daten aus einer kleinen Stichprobe stammen und subjektive Einstellungen analysiert wurden. Daher wird zu vermehrter Forschung in diesem Bereich aufgerufen, um im objektiven Vergleich von diskursbasierten Untersuchungen diese Aspekte weiter zu untersuchen. Insbesondere bei der Einführung von simultanem Teledolmetschen sind Vergleichsstudien zur Beurteilung von Aspekten wie Rolle, Sprecherwechsel und menschliche Faktoren wie die Beeinflussung der Beziehungen wichtig.

In dieser Interviewstudie wurde die Dolmetschqualität nicht untersucht. In weiteren Studien gilt es, anhand von realen oder experimentellen Diskursen weiterhin zu untersuchen, inwiefern diese im bilateralen Teledolmetschen beeinflusst wird. Anhand der ViKiS-Untersuchungen sprachen sich Braun und Kohn schon vor 14 Jahren dafür aus, Ausbildungsmöglichkeiten für zukünftige DolmetscherInnen zu dieser Methode anzubieten:

Geht man davon aus, dass Dolmetschen ein Dienstleistungsberuf ist und auf die Bedürfnisse des Kommunikationsmarktes reagieren muss, um langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben, so scheint ein frühzeitiger Umgang mit dem VK-Dolmetschen etwa im Rahmen einer gezielten Fortbildung sowie auch die langfristige Integration verschiedener Formen des VK-Dolmetschens in die Dolmetscherausbildung sinnvoll. (Braun & Kohn 2002: 30)

Nicht zuletzt stellen sich mit den neuen Methoden und der virtuellen Realität auch fundamentale Fragen. Brunson (2011: 144) wirft beispielsweise ein, dass DolmetscherInnen zwar intime Gespräche zwischen Gehörlosen und hörenden Personen dolmetschen, dennoch zu *non-people* geworden sind, da sie nur noch eine „Technologie der Stimme“ seien. Außerdem hätten DolmetscherInnen keine Kontrolle darüber, für wen sie wann

dolmetschen würden, da die Programme der Anbieter die Verteilung der Anrufe steuern (vgl. Brunson 2011: 64).

Mit dem laufenden Fortschritt der Telekommunikationstechnologie und Datenübertragung wird auch in Zukunft die Abschätzung, wie Technologie optimal zur Unterstützung eingesetzt werden kann, um die Qualität der Dolmetschdienstleistung zu verbessern, wichtig bleiben. Nicht nur die im vorherigen Kapitel angesprochene Fernsteuerung über die Ausrüstung, sondern einerseits auch die 3D-Technologie und die Entwicklung der virtuellen Realität in Videokonferenz-Systemen und andererseits web-basierte Videokonferenzdienste, die eigentlich für den Heimgebrauch konzipiert wurden, wie beispielsweise Skype, können in Zukunft beim Teledolmetschen relevant werden (vgl. Braun 2015a: 364; Korak 2012).

Dazu sind umfassende Studien wichtig, welche die verschiedenen Faktoren der Qualität, Genauigkeit, die Rolle der DolmetscherInnen, Dolmetschstrategien, Anpassungsmechanismen, Ausbildung und die menschlichen Faktoren wie das Gefühl, außen vor zu sein, miteinbeziehen. Wie Braun (2015a: 364) treffend ausdrückt, ist ein entscheidender Punkt die Zusammenarbeit zwischen Forschung und Praxis, denn diese Technologien sind da und werden auch in Zukunft bleiben und bieten zudem viele Vorteile und Perspektiven. Demgemäß schlägt sie vor, dass die verschiedenen Anspruchsgruppen wie die AnbieterInnen von Dolmetschdienstleistungen, die NutzerInnen von Dolmetschdienstleistungen und Kundenvertretungen, die Berufsverbände der DolmetscherInnen sowie die ForscherInnen gemeinsam arbeiten, um die Risiken zu verringern und die Herausforderungen anzugehen, neue Lösungen zu entwickeln, zu testen und zu implementieren.

## Literaturverzeichnis

- AIIC (2000) „Code for the Use of new Technologies in Conference Interpretation.”  
[http://www.aiic.net/ViewPage.cfm?article\\_id=65&plg=1&slg=1](http://www.aiic.net/ViewPage.cfm?article_id=65&plg=1&slg=1) (15.7.2015)
- AIIC (2000) „Guidelines for the use of new technologies in conference interpreting.”  
Communicate! March-April 2000.  
[http://www.aiic.net/ViewPage.cfm?page\\_id=120](http://www.aiic.net/ViewPage.cfm?page_id=120). (12.08.2015)
- AIIC (2000) „What about monitors in SI booths?” <http://aiic.net/page/pdf/148>  
(27.03.2016)
- Andres, Dörte (2012) Künftige Herausforderungen beim Dolmetschen. Dem Druck standhalten. *MDÜ* 4 (12), 26-28.
- Andres, Dörte & Falk, Stefanie (2009) Information and communication technologies (ICT) in interpreting. Remote and telephone interpreting. In: Pöllabauer, Sonja & Andres, Dörte (Hg.) *Spürst du, wie der Bauch rauf-runter? Fachdolmetschen im Gesundheitsbereich / Is everything all topsy-turny in your tummy? Health care interpreting*. Frankfurt: Peter Lang, 9-27.
- AOZ Medios (2015) „Medios.” <http://0842-442-442.ch/medios.html> (04.02.2016)
- Ärztekammer Steiermark (2015) „Dolmetsch am Monitor.”  
<https://www.aekstmk.or.at/507?articleId=5743> (27.02.2016)
- Atteslander, Peter (2010) *Methoden der empirischen Sozialforschung*. 10. Aufl. Berlin: de Gruyter.
- AVIDICUS2 (Assessment of Video-Mediated Interpreting in the Criminal Justice Service) (2013a) *International Symposium: Multilingual Videoconferencing in Legal Proceedings Antwerp, 19.-20. April 2013*.  
[https://lirias.kuleuven.be/bitstream/123456789/440285/1/Symposium\\_Booklet.pdf](https://lirias.kuleuven.be/bitstream/123456789/440285/1/Symposium_Booklet.pdf) (10.12.2015)
- AVIDICUS2 (Assessment of Video-Mediated Interpreting in the Criminal Justice Service) (2013b) *Actions 1 and 4. Workshop report*. Surrey: EU Criminal Justice Programme.
- AVICIDUS (o. J.) „Research.” [http://www.videoconference-interpreting.net/?page\\_id=125](http://www.videoconference-interpreting.net/?page_id=125) (12.12.2015)
- Azarmina, Pejman & Wallace, Paul (2005) Remote Interpretation in medical encounters: a systematic review. *Journal of Telemedicine and Telecare* 11 (3), 140-145.

- BAG (Bundesamt für Gesundheit) (2011) „Nationaler Telefondolmetschdienst.“  
<http://www.bag.admin.ch/themen/gesundheitspolitik/07685/12532/13703/index.html?lang=de> (20.08.2015)
- Baigorri Jalón, Jesús (2000) *La interpretación de conferencias: el nacimiento de una profesión. De París a Nuremberg*. Granada: Comares.
- Baigorri-Jalón, Jesús (2015) The history of the interpreting profession. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 11-28.
- Balogh, Katrin & Hertog, Erik (2012) AVIDICUS comparative studies – part II: Traditional, video-conference and remote interpreting in police interviews. In: Braun, Sabine & Taylor Judith L. (Hg.) *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Antwerp: Intersentia, 101-116.
- Barik, Henri C. (1971) A description of various types of omissions, additions and errors of translation encountered in simultaneous interpretation. In: Lambert, Sylvie & Moser-Mercer, Barbara (Hg.) *Bridging the Gap. Empirical Research in Simultaneous Interpretation*. Philadelphia: John Benjamins, 121-138.
- BDÜ (2015) „Newsletter Januar 2015.“  
[http://www.bdue.de/fileadmin/files/PDF/Newsletter-Archiv/BDUE\\_Newsletter\\_2015\\_1.pdf](http://www.bdue.de/fileadmin/files/PDF/Newsletter-Archiv/BDUE_Newsletter_2015_1.pdf) (27.02.2016)
- Bischoff, Alexander & Grossmann, Florian (2006) Telefondolmetschen im Spital. Zusammenfassung eines Forschungsberichtes zuhanden des MFH-Netzwerkes. In: Saladin, Peter (Hg.) *Diversität und Chancengleichheit. Grundlagen für erfolgreiches Handeln im Mikrokosmos der Gesundheitsinstitutionen*, 2. Aufl. Bern 2007, 67-68.
- BMG (Bundesministerium für Gesundheit) (2013) „Video-Dolmetschservice im Gesundheitswesen gestartet.“  
[http://www.bmg.gv.at/cms/home/attachments/4/4/1/CH1339/CMS1400581042786/rg\\_z3\\_bericht.pdf](http://www.bmg.gv.at/cms/home/attachments/4/4/1/CH1339/CMS1400581042786/rg_z3_bericht.pdf) (12.08.2015)
- Bontempo, Karen (2015) Signed Language Interpreting. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 112-125.
- Braun, Sabine (2001) ViKiS - Videokonferenz mit integriertem Simultandolmetschen für kleinere und mittlere Unternehmen. In: Beck, Uwe & Sommer, Winfried (Hg.) *LearnTec 2001. 9. Europäischer Kongreß und Fachmesse für Bildungs- und*

*Informationstechnologie*. Karlsruhe: Schriftenreihe der Karlsruher Kongreß- und Ausstellungs GmbH, 263-273.

- Braun, Sabine (2004) *Kommunikation unter widrigen Umständen? Einsprachige und gedolmetschte Kommunikation in der Videokonferenz*. Tübingen: Narr.
- Braun, Sabine (2006) Multimedia Communication technologies and their impact on interpreting. In: Gerzymisch-Arbogast, Heidrun (Hg.) *Audiovisual Translation Scenarios*. Proceedings of the Marie Curie Euroconferences MuTra: Audiovisual Translation Scenarios Copenhagen, 1-5 May 2006.  
[http://www.euroconferences.info/proceedings/2006\\_Proceedings/2006\\_Braun\\_Sabine.pdf](http://www.euroconferences.info/proceedings/2006_Proceedings/2006_Braun_Sabine.pdf) (10.12.2015)
- Braun, Sabine (2007) Interpreting in small-group bilingual videoconferences. Challenges and adaptation process. *Interpreting* 9 (1), 21-46.
- Braun, Sabine (2013) Keep your distance? Remote interpreting in legal proceedings. A critical assessment of a growing practice. *Interpreting* 15 (2), 200-228.
- Braun, Sabine (2014) Comparing traditional and remote interpreting in police settings: quality and impact factors. In: Viezzi, Maurizio & Falbo, Caterina (Hg.) *Traduzione e interpretazione per la società e le istituzioni*. Trieste: Edizioni Università di Trieste, 161-176.
- Braun, Sabine (2015a) Remote Interpreting. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 352-367.
- Braun, Sabine (2015b) Remote Interpreting. In: Pöchhacker, Franz (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, London/New York: Routledge, 346-348.
- Braun, Sabine & Kohn, Kurt (2002) Dolmetschen in der Videokonferenz. Kommunikative Kompetenz und Monitoringstrategien. In: Thome, Gisela & Giehl, Claudia & Gerzymisch-Arbogast, Heidrun (Hg.) *Kultur und Übersetzung. Methodologische Probleme des Kulturtransfers*. Tübingen: Narr.
- Braun, Sabine & Taylor, Judith L. (2011) *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Guildford: University of Surrey.  
<http://www.videoconference-interpreting.net/BraunTaylor2011.html> (10.12.2015)
- Braun, Sabine & Taylor Judith L. (2012a) Videomediated interpreting in criminal proceedings: two European surveys. In: Braun, Sabine & Taylor Judith L. (Hg.) *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Antwerp: Intersentia, 69-98.

- Braun, Sabine & Taylor, Judith L. (2012b) Video-mediated interpreting: an overview of current practice and research. In: Braun, Sabine & Taylor Judith L. (Hg.) *Video-conference and remote interpreting in criminal proceedings*. Antwerp: Intersentia, 33-68.
- Braun, Sabine & Taylor Judith L. (Hg.) (2012c) *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Antwerp: Intersentia.
- Braun, Sabine & Taylor, Judith L. (2012d) AVIDICUS comparative studies – part I: Traditional interpreting and remote interpreting in police interviews. In: Braun, Sabine & Taylor, Judith L. (Hg.) *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*, 99-118.
- Braun, Sabine & Kohn, Kurt & Mikasa, Hans (1999) Kommunikation in der mehrsprachigen Videokonferenz: Implikationen für das Dolmetschen. In: Gerzymisch-Arbogast, Heidrun & Gile, Daniel & House, Juliane & Rothkegel, Annelie (Hg.) *Wege der Übersetzungs- und Dolmetschforschung*. Tübingen: Narr, 267-305.
- Brunson, Jeremy (2011) *Video Relay Service Interpreters. Intricacies of Sign Language Access*. Washington D.C.: Gallaudet University Press.
- Brunson, Jeremy (2015a) Video Relay Service. In: Pöchhacker, Franz (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, London/New York: Routledge, 435-436.
- Brunson, Jeremy (2015b) Video Remote Interpreting. In: Pöchhacker, Franz (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, London/New York: Routledge, 436-437.
- Brutkasten (2015) „30 Mio Euro Ausschreibungsvolumen für Wiener Startup SAVD.“ <https://www.derbrutkasten.com/a/videodolmetschen-30-millionen-wiener-startup/> (27.02.2016)
- Brutkasten (2016) „Expansion: 3 Millionen für Videodolmetsch-Startup SAVD.“ <https://www.derbrutkasten.com/a/savd-startup-investment-millionen-videodolmetschen/> (27.02.2016)
- Chavez, John M. (1994) Medicine and the Interpreter: An Overview of the Role. In: Krawutschke, Peter W. (Hg.) *VISTAS – Proceedings of the 35th Annual Conference of the American Translators Association*. Medford/NJ: Learned Information, Inc., 105-112.
- Cisco (2014) „Cisco Mobility-Lösungen im Überblick. Für große und mittelständische Unternehmen.“ [http://www.cisco.com/web/DE/pdfs/mobility\\_soloctive\\_cte\\_mrm\\_de.pdf](http://www.cisco.com/web/DE/pdfs/mobility_soloctive_cte_mrm_de.pdf) (27.02.2016)
- Cronin, Michael (2003) *Translation and Globalization*. London/New York: Routledge.

- Crossman, Kristen L. & Wiener, Ethan & Roosevelt, Genie & Bajaj, Lalit & Hampers, Louis (2010) Interpreters: Telephonic, In-Person Interpretation and Bilingual Providers. *Pediatrics* 125 (3), 631- 638.
- Daly, Albert (1985) Interpreting for international satellite television. *Meta* 30 (1), 91-96.
- Diriker, Ebru (2015) Simultaneous Interpreting. In: Pöchhacker, Franz (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, London/New York: Routledge, 382-385.
- Dowbor, Tatiana & Zerger, Suzanne & Pedersen, Cheryl & Devotta, Kimberly & Solomon, Rachel & Dobbin, Kendyl & O'Campo, Patricia (2015) Shrinking the language accessibility gap: a mixed methods evaluation of telephone interpretation services in a large, diverse urban health care system. *International Journal for Equity in Health* 14 (83), 1-9.
- Ebbinghaus, Horst & Heßmann, Jens (1989) *Gehörlose. Gebärdensprache. Dolmetschen: Chancen der Integration einer sprachlichen Minderheit*. Internationale Arbeiten zur Gebärdensprache und Kommunikation Gehörloser, Band 7. Hamburg: Fulda.
- Ellis, Ronald S. (2004) „Videoconferencing in refugee hearings. Ellis Report to the Immigration and Refugee Board.” Ottawa: Immigration and Refugee Board of Canada Audit and Evaluation Committee. <http://www.irbcisr.gc.ca/Eng/transp/ReviewEval/Pages/VideoRespRep.aspx> (09.03.2016)
- Esteban Causo, José (2012) Conference interpreting with information and communication technologies – experiences from the European Commission DG Interpretation. In: Braun, Sabine & Taylor, Judith L. (Hg.) *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Antwerp: Intersentia, 227-232.
- Fagan, Mark J. & Diaz, Joseph A. & Reinert, Steven E. & Sciamanna, Christopher N. & Fagan, Dylan M. (2003) Impact of Interpretation Method on Clinic Visit Length. *Journal of General Internal Medicine* 18, 634-638.
- Ferrari, Michele (2001a) “Traditional vs. „Simultaneous“ Consecutive.” SCICNews 29 (30 January 2002). <http://scic.ec.europa.eu/scicnews/2002/020130/news06.htm> (07.12.2015)
- Ferrari, Michele (2001b) “Consecutive Simultaneous?” SCICNews 26 (21 November 2001). <http://scic.ec.europa.eu/scicnews/2001/011121/011121.pdf> (07.12.2015)
- Forschauer, Ulrike & Lueger, Manfred (2003) *Das qualitative Interview*. Wien: Facultas.
- Gany, Francesca & Leng, Jennifer & Shapiro, Ephraim & Abramson, David & Motola, Ivette & Shield, David & Changrani, Jyotsna (2007a) Patient Satisfaction with

- Different Interpreting Methods: A Randomized Controlled Trial. *Journal of General Internal Medicine* 22 (2), 312–318.
- Gany, Francesca & Leng, Jennifer & Shapiro, Ephraim & Abramson, David & Motola, Ivette & Shield, David & Changrani, Jyotsna (2007b) The Impact of Medical Interpretation Method on Time and Errors. *Journal of General Internal Medicine*, 22 (2), 319-323.
- Garcia, Estevan A. & Roy, Lonnie C. & Okada, Pamela J. & Perkins, Sebrina D. & Wiebe, Robert A (2004) A Comparison of the Influence of Hospital-Trained, Ad Hoc, and Telephone Interpreters on Perceived Satisfaction of Limited English-Proficient Parents Presenting to a Pediatric Emergency Department. *Pediatric Emergency Care* 20 (6), 373-378.
- Gillies, Andrew (2005) *Note-taking for consecutive interpreting. A short course*. Manchester: St. Jerome Publishing.
- Goldsmith, Joshua & Holley, Josephine Christine (2015) „Consecutive Interpreting 2.0: The Tablet Interpreting Experience.” Unveröffentlichte Masterarbeit.  
<https://archive-ouverte.unige.ch/unige:78930/ATTACHMENT01> (27.02.2016)
- Gracia-García Roberto A. (2002) Telephone interpreting: A review of pros and cons. In: Brennan, Scott (Hg.) *Proceedings of the 43rd Annual Conference*. Alexandria, Virginia: American Translators Association, 195-216.
- Grbić, Nadja (1999) Gebärdensprachdolmetschen. In: Snell-Hornby, Mary & Höning, Hans & Kußmaul, Paul & Schmitt, Peter A. (Hg.) *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 321-324.
- Haas, Aaron (2006) Videoconferencing in immigration proceedings. *Pierce Law Review* 5 (1), 59-90.
- Hamidi, Miriam & Pöchhacker, Franz (2007) Simultaneous Consecutive Interpreting: A New Technique Put to the Test. *Meta* 52 (2), 276-289.
- Herbert, Jean (1952) *Manuel de l'interprète. Comment on devient interprète de conférences*. Genf: Librairie de l'université Georg.
- Heynold, Christian (1998) Satelliten-Konferenzdolmetschen. In: Snell-Hornby, Mary & Höning, Hans & Kußmaul, Paul & Schmitt, Peter A. (Hg.) *Handbuch Translation*. Tübingen: Stauffenburg, 324-326.
- Hornberger, John C. & Gibson, Count D. & Wood, William & Dequeldre, Christian & Palla, Barbara & Bloch, Daniel A. (1996) Eliminating language barriers for non-English-speaking patients. *Medical Care* 34 (8), 845-856.

- ITU/ETI/Swisscom (1999) *Background paper to interim report on remote interpretation*. International Telecommunications Union, Ecole de traduction et d'interprétation, Swisscom. Report published for IAMLAPD 1999, Rome, WFP. Genf: ITU/ETI.
- Jones, David & Gill, Paramjit & Harrison, Robert & Meakin, Richard & Wallace, Paul (2003) An exploratory study of language interpretation services provided by videoconferencing. *Journal of Telemedicine and Telecare* 9 (1), 51-56.
- Jourdenais, Renée & Mikkelsen, Holly (Hg.) (2015) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge.
- Kade, Otto (1968) *Zufall und Gesetzmäßigkeit in der Übersetzung*. Leipzig: Verlag Enzyklopädie.
- Kalina, Sylvia (2002) Quality in interpreting and its prerequisites. In: Garzone, Giuliana & Viezzi, Mauricio (Hg.) *Interpreting in the 21st Century: challenges and opportunities*. Amsterdam: Benjamins, 121-130.
- Kalina, Sylvia (2009) Dolmetschen im Wandel – neue Technologien als Chance oder Risiko. In: Baur, Wolf & Kalina, Sylvia, & Mayer, Felix & Witzel, Jutta (Hg.) (2009). *Übersetzen in die Zukunft. Herausforderungen der Globalisierung für Dolmetscher und Übersetzer. Tagungsband der internationalen Fachkonferenz des Bundesverbandes der Dolmetscher und Übersetzer e.V. (BDÜ), Berlin, 11.-13. September 2009*. Berlin: BDÜ, 393-401.
- Kelly, Nataley (2008) *Telephone Interpreting. A comprehensive guide to the profession*. Lowell: Trafford Publishing.
- Kelly, Nataley & Zetzsche, Jost (2012) *Found in Translation*. New York: Penguin Group.
- Kletečka-Pulker, Maria (2013) Patientenrecht auf muttersprachliche Aufklärung? Videodolmetschen – neue Wege der Kommunikation mit MigrantInnen im Gesundheitsbereich. In: Kaelin, Lukas & Kletečka-Pulker, Maria & Körtner, Ulrich H. J. (Hg.) *Wie viel Deutsch braucht man, um gesund zu sein? Migration, Übersetzung und Gesundheit in Österreich*. Wien: Verlag Österreich, 45-70.
- Ko, Leong (2006) The need for long-term empirical studies in remote interpreting research. A case study of telephone interpreting. *Linguistica Antverpiensia – New Series* 5, 325-338.
- Koller, Myriam (2016) Videokonferenzdolmetschen mit Cloud-basierten Anwendungen. Seminararbeit im Rahmen der Lehrveranstaltung „Transkulturelle Kommunikation“, Universität Wien.

- Kommunal (2015) „Einfach alle verstehen.“ <http://kommunal.at/artikel/einfach-alle-verstehen/> (27.02.2016)
- Korak, Christina (2010) *Remote interpreting via Skype: Anwendungsmöglichkeiten von VoIP-Software im Bereich Community Interpreting – Communicate everywhere?* TRANSÜD Arbeiten zur Theorie und Praxis des Übersetzens und Dolmetschens. Band 30. Berlin: Frank & Timme.
- Korak, Christina Anna (2012) Remote Interpreting via Skype - a viable alternative to in situ interpreting? *The Interpreters' Newsletter [SSLMIT Triest]* 17, 83-102.
- Kuo, David & Fagan, Mark J. (1999) Satisfaction with Methods of Spanish Interpretation in an American Ambulatory Care Clinic. *Journal of General Internal Medicine* 14, 547- 550.
- Kurz, Ingrid (1996) *Simultandolmetschen als Gegenstand der interdisziplinären Forschung*. Wien: Wiener Universitätsverlag.
- Kurz, Ingrid (2000a) Mediendolmetschen und Videokonferenzen. In: Kalina, Sylvia & Buhl, Silke & Gerzymisch-Arbogast, Heidrun (Hg.) *Dolmetschen: Theorie – Praxis – Didaktik mit ausgewählten Beiträgen der Saarbrücker Symposien*. St. Ingbert: Röhrig, 89-106.
- Kurz, Ingrid (2000b) Tagungsort Genf/Nairobi/Wien: Zu einigen Aspekten des Tele-dolmetschens. In: Kadric, Mira & Kaindl, Klaus & Pöchhacker, Franz (Hg.) *Translatiionswissenschaft. Festschrift für Mary Snell-Hornby zum 60. Geburtstag*. Tübingen: Stauffenburg (Stauffenburg Festschriften), 291-304.
- Lamnek, Siegfried (2010) *Qualitative Sozialforschung*. 5. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz.
- Lee, Jieun (2007) Telephone interpreting - seen from the interpreters' perspective. *Interpreting* 9 (2), 231-251.
- Lee, Linda J. & Batal, Holly & Maselli, Judith H. & Kutner, Jean S. (2002) Effect of Spanish Interpretation Method on Patient Satisfaction in an Urban Walk-in Clinic. *Journal of General Internal Medicine* 17 (8), 641-646.
- Locatis, Craig & Williamson, Deborah & Gould-Kabler, Carrie & Zone-Smith, Laurie Detzler, Isabel & Roberson, Jason & Maisiak, Robert & Ackerman, Michael (2010) Comparing in-person, video, and telephonic medical interpretation. *Journal of General Internal Medicine* 25, 345–350.
- Management und Krankenhaus (2015) Mobiler E-Dolmetscher im Kampf gegen Ebola für Kliniken und Flughäfen. *Management und Krankenhaus* 34 (1-2), 26.

- Manz (2015) „Der Verlag Manz von seiner Gründung bis heute...“  
[https://www.manz.at/wir\\_ueber\\_uns/unsere\\_Marktleistung/Chronik.html](https://www.manz.at/wir_ueber_uns/unsere_Marktleistung/Chronik.html)  
(27.02.2016)
- Matyssek, Heinz (2006) *Handbuch der Notizentechnik für Dolmetscher. Ein Weg zur sprachunabhängigen Notation.* 2. Aufl. Heidelberg: Groos.
- Mayring, Philipp (2010) *Qualitative Inhaltsanalyse.* 11. Aufl. Weinheim/Basel: Beltz.
- Merschitz, Peter (2015a) „Videodolmetschen bezieht neues Glasfront-Büro und verdreifacht die Anzahl der Arbeitsplätze.“  
<https://www.linkedin.com/pulse/videodolmetschen-bezieht-neues-glasfront-buero-und-die-merschitz?trk=mp-reader-card> (15.12.2015)
- Merschitz, Peter (2015b) „SAVD Videodolmetschen gewinnt 30 Mio. Ausschreibung.“  
<https://www.linkedin.com/pulse/savd-videodolmetschen-gewinnt-30-mio-ausschreibung-merschitz?trk=mp-reader-card> (30.12.2015)
- Merschitz, Peter (2016) „Videodolmetschen wächst im 1. Quartal 2016 weiter stark.“  
<https://www.linkedin.com/pulse/videodolmetschen-waechst-im-1-quartal-2016-weiter-stark-merschitz> (27.02.2016)
- Mikkelsen, Holly (2003) Telephone interpreting: Boon or Bane? In: González Pérez, Luis (Hg.) *Speaking in Tongues. Language across Contexts and Users.* València: Guada, 251-270.
- Miler-Cassino, Joanna & Rybińska, Zofia (2012) AVIDICUS comparative studies – part III: Traditional interpreting and videoconference interpreting in prosecution interviews. In: Braun, Sabine & Taylor Judith L. (Hg.) *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings.* Antwerp: Intersentia, 117-136.
- Mintz, David (1998) Hold the Phone. Telephone Interpreting Scrutinized. *Proteus* 7 (1), 1-5.
- Moser-Mercer, Barbara (2003) „Remote interpreting: Assessment of human factors and performance parameters.“ *Communicate!* Summer 2003.  
<http://aiic.net/page/1125/remote-interpreting-assessment-of-human-factors-and-performance-parameters/lang/1> (20.01.2016).
- Moser-Mercer, Barbara (2005a) Remote Intepreting: Issues of Multi-Sensory Integration in Multilingual Task. *Meta* 50 (2), 727-738.
- Moser-Mercer, Barbara (2005b) Remote Interpreting. The crucial role of presence. *Bulletin suisse de linguistique appliquée* 81, 73-97.
- 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.“ In <http://aiic.net/page/1173/that-feeling-of-being-there-vision-and-presence-in-remote-interpreting/lang/1> (11.02.2016)
- Mouzourakis, Panayotis (2006) Remote Interpreting: A technical perspective on recent experiments. *Interpreting* 8 (1), 45-66.
- Napier, Jemina (2012) Here or there? An assessment of Video Remot Signed Language Intpereter-mediated interaction in court. In: Braun, Sabine & Taylor Judith L. (Hg.) *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Antwerp: Intersentia, 167-214.
- Napier, Jemina (2015) Comparing signed and spoken language interpreting. In: Mikkelson, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 129-143.
- O’Hagan, Minako (1996) *The Coming Industry of Teletranslation. Overcoming Communication Barriers through Telecommunication*. Clevedon/Philadelphia/Adelaide: Multilingual Matters.
- O’Hagan, Minako & Ashworth, David (2002) *Translation Mediated Communication in a Digital World: Facing the challenges of globalization and localization*. Clevedon/Buffalo/Toronto/Sydney: Multilingual Matters.
- Oviatt, Sharon L. & Cohen, Philip R. (1992) Spoken language in interpreted telephone dialogues. *Computer Speech and Language* 6, 277-302.
- Ozolins, Uldis (2000) Communication needs and interpreting in multilingual settings: The international spectrum of response. In: Roberts, Roda P. & Carr, Silvana E. & Abraham, Diana & Dufour, Aideen (Hg.) *The Critical Link 2: Interpreters in the community*. Amsterdam: Benjamins, 21-33.
- Ozolins, Uldis (2011) Telephone interpreting: Understanding practice and identifying research needs. *Translation & Interpreting* 3 (1), 33-47.
- Paneth, Eva ([1957] 2002) An investigation into conference interpreting. In: Pöchhacker, Franz & Shlesinger, Miriam (Hg.) *The Interpreting Studies Reader*. London: Routledge, 31-41.
- Paras, Melinda & Leyva, Obiel A. & Berthold, Tim & Otake, Raymond (2002) *Videoconferencing medical interpretation. The results of clinical trials*. Oakland: Health Access Foundation.
- Parkin, Christina (2012) *Stegreifübersetzen. Überlegungen zu einer Grenzform der Translation*. Frankfurt am Main/Berlin/Bern/Bruxelles/New York/Oxford/Wien: Peter Lang.

Phelan, Mary (2001): *The Interpreter's Resource*. Clevedon/Buffalo: Multilingual Matters.

Plattform Patientensicherheit (2013) „Krank und keiner versteht mich? Pilotprojekt zum Videodolmetschen im heimischen Gesundheitswesen startet.“  
[http://www.plattformpatientensicherheit.at/de/presse\\_videodolmetsch.htm](http://www.plattformpatientensicherheit.at/de/presse_videodolmetsch.htm)  
(15.02.2016)

Plattform für Patientensicherheit (2015a) „Endbericht des vom FGÖ geförderten Projekts: „Gesundheitsförderung via Videodolmetschen“ (2015) bei niedergelassenen ÄrztInnen.“  
[http://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht\\_FGOE.pdf](http://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht_FGOE.pdf) (10.03.2016)

Plattform für Patientensicherheit & IERM (2015b) „Endbericht Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen – Videodolmetschen im Gesundheitswesen. Ein Pilotprojekt der Österreichischen Plattform Patientensicherheit und des Instituts für Ethik und Recht in der Medizin der Universität Wien.“  
[http://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht\\_QVC.pdf](http://www.plattformpatientensicherheit.at/download/themen/Endbericht_QVC.pdf) (10.03.2016)

Pöchhacker, Franz (1997) *Kommunikation mit Nichtdeutschsprachigen in Wiener Gesundheits- und Sozialeinrichtungen*. Dokumentation 12/2. Wien: MA 15/Dezernat für Gesundheitsplanung, 91-97.

Pöchhacker, Franz (2000) *Dolmetschen. Konzeptuelle Grundlagen und deskriptive Untersuchungen*. Tübingen: Stauffenburg.

Pöchhacker, Franz (2004) *Introducing Interpreting Studies*. London/New York: Routledge.

Pöchhacker, Franz (2007) 'Going simul?' Technology-Assisted Consecutive Interpreting. *Forum* 5 (2), 101–124.

Pöchhacker, Franz (2008) Krankheit, Kultur, Kinder, Kommunikation: Die Nichte als Dolmetscherin. *Curare Zeitschrift für Medizinethnologie* 31 (2+3), 13-22.

Pöchhacker, Franz (2014) Remote Possibilities: Trialing Simultaneous Video Interpreting for Austrian Hospitals. In: Nicodemus, Brenda & Metzger, (Hg.) *Investigations in Healthcare Interpreting*. Washington, D.C.: Gallaudet University Press, 302-325.

Pöchhacker, Franz (2015) Interpreting. In: Pöchhacker, Franz (Hg.) *Routledge Encyclopedia of Interpreting Studies*, London/New York: Routledge, 198-200.

Pöchhacker, Franz (2016) *Introducing Interpreting Studies*. 2. Aufl. London/New York:

Routledge.

Pöchhacker, Franz & Kadric, Mira (1999) The Hospital Cleaner as Healthcare Interpreter. *The Translator* 5 (2), 161-178.

Pollack, Karin (2015) „Übersetzung beim Arzt: Sagen können, wo es wehtut.“

<http://derstandard.at/2000020718018/Uebersetzung-beim-Arzt-Sagen-koennen-wo-es-wehtut> (27.02.2016)

Price, Erika Leemann & Pérez-Stable, Eliseo J. & Nickleach, Dana & López, Monica & Karliner, Leah (2012) Interpreter perspectives of in-person, telephonic, and videoconferencing medical interpretation in clinical encounters. *Patient Education and Counseling* 87 (2), 226–232.

RelayService (o. J.) „Was ist RelayService?“ <http://www.relayservice.at/index.html> (27.02.2016)

Riccardi, Alessandra & Maruzzini Guido & Zecchin, Stefano (1998) Interpretation and Stress. *The Interpreters' Newsletter [SSLMIT Triest]* 8, 93-106.

Riccardi, Alessandra (2000) Die Rolle des Dolmetschens in der globalisierten Gesellschaft. In: Kalina, Sylvia & Buhl, Silke & Gerzymisch-Arbogast, Heidrun (Hg.) *Dolmetschen: Theorie - Praxis - Didaktik mit ausgewählten Beiträgen der Saarbrücker Symposien*. St.Ingbert: Röhrlig, 75-87.

Rosenbaum, Oliver (2002) *Expert Praxislexikon Übertragungstechnik (ADSL/T-DSL)*. Renningen: Expert.

Rosenberg, Brett Allen (2007) A data driven analysis of telephone interpreting. In: Wadensjö, Cecilia & Dimitrova Englund, Birgitta & Nilsson, Anna-Lena (Hg.) *The Critical Link 4. Professionalisation of interpreting in the community. Selected papers from the 4th International conference on Interpreting in Legal, Health and Social Service Settings, Stockholm, Sweden, 20-23 May 2004*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins (Benjamins Translation Library, 70), 65-78.

Ross, Jonathan (2016) „Healthcare Interpreting in Turkey: Needs, Provision and Politics.“ <https://talks.is.ed.ac.uk/talk/446/show> (27.02.2016)

Rozan, Jean François ([1956] 2005) *Note-taking in Consecutive Interpreting*. Genf: Georg/Krakau: Tertium.

Roziner, Ilan & Shlesinger, Miriam (2010) Much ado about something remote: Stress and performance in remote interpreting. *Interpreting* 12 (2), 214-247.

- Russell, Debra & Takeda, Kayoko (2015) Consecutive Interpreting. In: Mikkelsen, Holly & Jourdenais, Renée (Hg.) *The Routledge Handbook of Interpreting*. London/New York: Routledge, 96-111.
- Saint-Louis, Loretta & Friedman, Elisa & Chiasson, Emily & Quessa, Avlot (2003) *Testing New Technologies In Medical Interpreting*. Somerville: Cambridge Health Alliance.
- Sanz, Jesús (1930) Le travail et les aptitudes des interprètes parlementaires. (VI Conferència Internacional de Psicotècnica, 26.-30. April 1930). *Analys d'Orientació Professional* (4), 303-318.
- Stelling-Michaud, Sven (1952) Préface. In: Herbert, Jean (1952) *Manuel de l'interprète. Comment on devient interprète de conférences*. Genf: Librairie de l'université Georg, VII-XII.
- SAVD Videodolmetschen GmbH (2014) „Potsdam startet.”  
<http://www.videodolmetschen.com/news/newsletter-september-2014/potsdam-startet.html> (27.02.2016)
- SAVD Videodolmetschen GmbH (o. J.) „Dolmetscher und Sprachen.”  
<http://www.videodolmetschen.com/videodolmetsching/dolmetscher-und-sprachen.html> (25.11.2015)
- SAVD Videodolmetschen GmbH (2016a) „Videodolmetschen als Qualitätsstandard.”  
<http://www.hamburg.de/contentblob/4974426/data/2016-02-08-bgv-dolmetscher-container-download-1.pdf> (27.02.2016)
- SAVD Videodolmetschen GmbH (2016b) „Datenschutzrechtliche Standards beim Videodolmetschen der SAVD Videodolmetschen GmbH.”  
<http://www.hamburg.de/contentblob/5001618/data/2016-02-08-bgv-dolmetscher-container-download-2.pdf> (27.02.2016)
- SAVD Videodolmetschen GmbH (Dezember 2016) Schriftliche Kommunikation per E-Mail.
- Schmitt-Lautenschlager, Eva & Hernanz, Ana (o. J.) „Dolmetschen Glossar“  
<http://dolmetsch-buero.de/dolmetschen-glossar.html#Anchor-Beratung>  
(12.02.2016)
- Schobel, Dietmar (2014) Ein Dolmetschdienst für alle Fälle. *Gesundes Österreich* 16 (1), 48-49.
- Seeber, Kilian (2002) Das Dolmetschen im medizinischen Bereich. (Teil I). *Das Zeichen* 16 (59), 98-115.

- SGB-FSS Schweizerischer Gehörlosenbund (2015): „Fragen und Antworten.“  
[http://www.sgb-fss.ch/wp-content/uploads/2015/06/sgb-fss\\_gl\\_fragen\\_antworten.pdf](http://www.sgb-fss.ch/wp-content/uploads/2015/06/sgb-fss_gl_fragen_antworten.pdf) (15.02.2016)
- Shlesinger, Miriam (1997) Quality in simultaneous interpreting. In: Gambier, Yves & Gile, Daniel & Taylor, Christopher (Hg.) *Conference Interpreting: Current Trends in Research*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins, 123-131.
- Sossin, Lorne & Yetnikoff, Zimra (2007) ‘I can see clearly now’: videoconference hearings and the legal limit on how tribunals allocate resources. *Windsor Yearbook of Access to Justice* 25 (2), 247-272.
- Sprache Direkt (2010) „Wenn Ihr Gesprächspartner kein Deutsch spricht...“  
<http://sprachedirekt.at> (04.01.2016)
- Techterms (2016) „ISDN“ <http://techterms.com/definition/isdn> (27.03.2016)
- Torres-Díaz, María Gracia (1998) *Manual de Interpretación Consecutiva*. Málaga: Universidad de Málaga.
- Übersetzerportal (2013) „Pilotprojekt Videodolmetschen im Gesundheitswesen. Qualitätssicherung in der Versorgung nicht-deutschsprachiger PatientInnen.“  
[http://www.uebersetzerportal.de/bilder2/videodolmetschen\\_im\\_gesundheitswesen\\_wien\\_2013.pdf](http://www.uebersetzerportal.de/bilder2/videodolmetschen_im_gesundheitswesen_wien_2013.pdf) (07.02.2016)
- Uluköylü, Sevgi (2008) „....manchmal streite ich auch.“ Sprach- und Kulturmittlung für türkische Migrantinnen im medizinischen Bereich. In: Grbić, Nadja & Pöllabauer, Sonja (Hg.) *Kommunaldolmetschen / Community Interpreting. Probleme – Perspektiven – Potenziale*. Berlin: Frank & Timme, 173-220.
- United Nations General Assembly (1999) „Provision of interpretation services to other locations from permanent interpretation structures in New York, Geneva, Vienna and Nairobi.“  
<https://www.openstarts.units.it/dspace/bitstream/10077/2457/1/09.pdf>  
(27.02.2016)
- United Nations (2001) Remote interpretation. Report of the Secretary-General. *The Interpreters' Newsletter [SSLMIT Triest]* 11, 163–180.
- Universitas (2014) Ein-Blicke, Alexandra Jantscher-Karlhuber. *Universitas Mitteilungsblatt* 14 (4), 4-6.
- Universitas (2015) Ein-Blicke, Alexandra Jantscher-Karlhuber. *Universitas Mitteilungsblatt* 15 (1), 5-6.
- Universitas (2016) Ein-Blicke, Alexandra Jantscher-Karlhuber. *Universitas Mitteilungsblatt* 16 (1), 4-6.

- Van der Vlis, Evert-Jan (2012) Videoconferencing in criminal proceedings. In: Braun, Sabine & Tayler Judith L. (Hg.) *Videoconference and Remote Interpreting in Criminal Proceedings*. Antwerp: Intersentia, 13-31.
- Van Rotterdam, Peter & van den Hoogen, Ronald (2012) True-to-life requirements for using videoconferencing in legal proceedings. In: Braun, Sabine & Taylor Judith L. (Hg.) *Videoconference and remote interpreting in criminal proceedings*. Antwerp: Intersentia, 215-226.
- VÜD (2015) „Pressebericht: 500 ausgebildete Dolmetscher innerhalb von 120 Sekunden verfügbar.“ <http://vued.de/info/2-2015.pdf> (27.02.2016)
- Wadensjö, Cecilia (1998) *Interpreting as Interaction*. London/New York: Longman.
- Wadensjö, Cecilia (1999) Telephone Interpreting & the Synchronization of Talk in Social Interaction. *The Translator* 5 (2), 247-264.
- Wirtschaftsblatt (2014) „Fortschritt. Sprachprobleme sind gerade im Gesundheitsbereich sehr sensibel – NTS hat die Lösung.“ <http://wirtschaftsblatt.at/anzeigen/advertisement/3877775/> (27.02.2016)

# Anhang

## 1. Interviewleitfaden (9. Juli 2015)

### Interviewleitfaden zur Masterarbeit

Videodolmetschen und Video Remote Interpreting  
Perspektiven und Implikationen aus der Sicht der DolmetscherInnen

Myriam Koller

#### Einstiegsfragen

Nr.	Frage	Mögliche Antworten
1	Was ist Ihre Sprachkombination?	DE, RU, BKS, AT GS, Andere
2	Verfügen Sie über eine einschlägige Ausbildung als DolmetscherIn?	
3	Wie sieht ein typischer Dolmetsch-Tagesablauf aus?	- Arbeitszeiten pro Tag / Woche - Angestellt / Freiberuflich
4	In welchen Situationen und Bereichen dolmetschen Sie per Video?	- Gesundheitswesen - Asylwesen - NGO - Behörden - Gericht
5	Wie sind Sie zum Videodolmetschen gekommen?	

#### Erfahrungen und Ablauf

6	Wie spielt sich Videodolmetschen normalerweise ab?	
7	Wie erfolgt die Rekrutierung der Dolmetscher, bzw. des Bereitschaftsdienstes?	
8	Wie bereiten Sie sich auf die Dolmetscheinsätze vor?	
9	Gibt es spezielle Richtlinien, die beachtet werden müssen?	
10	Besonders positive oder auch negative Erfahrungen beim Dolmetschen über Videokonferenzen?	

### Vorzüge

11	Was sind für Sie persönlich die Vorzüge und Nachteile dieser Methode?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bequemlichkeit: Ist es möglich von zu Hause aus dolmetschen?</li> <li>- Teamarbeit und Zusammenarbeit mit anderen DolmetscherInnen</li> <li>- Flexibilität der Arbeitszeiten</li> <li>- rasche Verfügbarkeit (in Notfallsituationen)</li> <li>- sicherer Arbeitsplatz</li> </ul>
12	Kann Ihnen die räumliche Distanz helfen, einen gewissen Abstand zu einer schwierigen Situation gewinnen und sich besser zu fokussieren und konzentrieren?	
13	Glauben Sie, dass die Verständigung zwischen den Gesprächspartnern einfacher ist, wenn der Dolmetscher nicht vor Ort ist, also sozial weniger präsent? Spüren Sie, dass die Menschen gelöster sind als in einer Situation, in welcher der Dolmetscher vor Ort ist? Fühlen sie sich evtl. sicherer, weniger peinlich berührt?	

### Dolmetschstrategien

14	Wie genau dolmetschen Sie? (Wörtlich, sinngemäß)	
15	Worauf konzentrieren Sie sich beim Dolmetschen?	
16	Was tun Sie, wenn Sie den Eindruck haben, dass etwas von den Gesprächspartnern nicht verstanden wird? (Arzt, Patient o. a.)	
17	Wie lange sind in der Regel die Redeeinheiten?	
18	Wie reagieren Sie, wenn zu schnell oder zu lange gesprochen wird?	
19	Setzen Sie (manchmal) Notizentechnik ein?	

20	Wer regelt den Redewechsel? Geben Sie Verdolmetschungen in erster Person wieder?	
21	Greifen Sie manchmal selbstständig in das Gespräch ein und stellen selbstständig Fragen?	
22	Denken Sie, dass Sie eine Mittlerfunktion einnehmen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- backchannelling</li> <li>- turn-taking</li> <li>- Transkultureller Mediator</li> </ul>
23	Welche Anforderungen und Erwartungen werden Ihnen von den Gesprächspartnern gestellt?	
24	Werden Sie als DolmetscherIn als Expertin oder als „Eindringling“ wahrgenommen?	

#### Schwierigkeiten, Probleme, Herausforderungen

25	Welche Herausforderungen ergeben sich konkret beim Videodolmetschen und wo liegen eventuelle Grenzen für die Anwendung dieser Dolmetschmethode?	
26	Erinnern Sie sich an eine Situation, in der die Kommunikation über Video beeinschränkt war oder nicht möglich war? Warum?	
27	Ermitteln Sie sich an einen Fall, bei dem es zu fehlgeschlagener Kommunikation kam, welche negativen Auswirkungen für die Gesprächspartner nach sich zog?	
28	Was erachten Sie als besonders schwierig?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Handhabung der Technik</li> <li>- Nicht vor Ort zu sein</li> </ul>
29	Was sind Ihres Erachtens die Auswirkungen der reduzierten sozialen Präsenz?	

30	Werden Sie schneller müde, wenn Sie über Video dolmetschen als wenn Sie vor Ort sind?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Überanstrengung</li> <li>- Augen, Rücken- oder Nackenschmerzen</li> </ul>
31	Fühlen Sie sich gestresster in dieser Situation?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Worauf ist der Stress zurückzuführen?</li> </ul>
32	Kennen Sie Gefühle der Demotivation und des Entferntseins, da Sie in dieser Situation keine Möglichkeit haben, einzutreten?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontrollverlust, da Sie nicht alles sehen können</li> </ul>
33	Kann es bei Videodolmetschen leichter zu Missverständnissen kommen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Probleme auf der Inhaltsebene?</li> <li>- Machen Sie die Gesprächspartner darauf aufmerksam?</li> <li>- Wie können die Missverständnisse vermieden werden?</li> </ul>
34	Welche Rolle spielt das nonverbale Verhalten der GesprächspartnerInnen?	
35	Ist es möglich, Blickkontakt zu halten über die Videoverbindung?	
36	Kann es zu Zeitverzögerungen zwischen Ton und Bild kommen?	
37	Überlappen sich manchmal die Rede oder kommt es zu unnatürlichen Pausen?	

#### **Fähigkeiten und Kompetenzen**

38	Welche Eigenschaften und Qualitäten sind für DolmetscherInnen in diesem Bereich wichtig?	
39	Sind spezielle Kompetenzen und Fähigkeiten erforderlich, um Videodolmetschen zufriedenstellend zu erfüllen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- linguistisch, kognitiv</li> <li>- Gedächtnisleistung und Erinnerung</li> <li>- Verständnis und Produktion</li> </ul>
40	Woran möchten Sie arbeiten?	
41	Wäre eine Weiterbildung für eine Kompetenzerweiterung hilfreich?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche Inhalte?</li> <li>- Verbesserungspotential der derzeitigen Praxis?</li> </ul>
42	Wurde etwas Ihrer Meinung nach Wichtiges noch nicht angesprochen?	

## 2. Interviewleifaden (29. September 2015)

### Interviewleitfaden zur Masterarbeit

Videodolmetschen und Video Remote Interpreting  
Perspektiven und Implikationen aus der Sicht der DolmetscherInnen

Myriam Koller

#### Einstiegsfragen

Nr.	Frage	Mögliche Antworten
1	Was ist deine Sprachkombination?	
2	Verfügst du über eine einschlägige Ausbildung als DolmetscherIn?	
3	Wie bist du zum Videodolmetschen gekommen?	
4	In welchen Situationen und Bereichen dolmetschst du per Video?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Gesundheitswesen</li><li>- Asylwesen</li><li>- NGO</li><li>- Behörden</li><li>- Gericht</li></ul>
5	Wie sieht ein typischer Dolmetsch-Tagesablauf aus?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Arbeitszeiten pro Tag / Woche</li><li>- Angestellt / Freiberuflich</li></ul>

#### Erfahrungen und Ablauf

6	Wie bereitest du dich auf die Dolmetscheinsätze vor?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Korpora / Glossare</li><li>- Med. Kenntnisse</li></ul>
7	Terminologiemanagement: Software wie WebBootCaT?	

#### Vorzüge

8	Was sind für dich persönlich die Vorzüge dieser Methode? Nachteile? Besonders schwierig?	<ul style="list-style-type: none"><li>- Bequemlichkeit: Ist es möglich von zu Hause aus dolmetschen?</li><li>- Teamarbeit und Zusammenarbeit mit anderen DolmetscherInnen</li><li>- Flexibilität der Arbeitszeiten</li><li>- rasche Verfügbarkeit (in Notfallsituationen)</li><li>- sicherer Arbeitsplatz</li><li>- Ausgelagert</li><li>- Abhängigkeit von Technik</li><li>- Nicht vor Ort sein</li></ul>
---	--	---

9	Wie wirkt sich die räumliche Distanz und die reduzierte soziale Präsenz auf die Dolmetschung aus?	
---	---	--

#### Dolmetschstrategien

10	Was empfindest du als wichtig an einer guten Dolmetschung? Worauf konzentrierst du dich beim Dolmetschen?	
11	Was tust du, wenn du den Eindruck hast, dass etwas von den Gesprächspartnern nicht verstanden wird?	
12	Wie lange sind in der Regel die Redeeinheiten (Gesprächsbeiträge)?	
13	Wie reagierst du, wenn zu schnell oder zu lange gesprochen wird?	
14	Setzt du (manchmal) Notizentechnik ein?	
15	Wer regelt den Redewechsel? Gibst du die Verdolmetschungen in erster Person wieder?	
16	Greifst du manchmal selbstständig in das Gespräch ein und stellen selbstständig Fragen?	
17	Denkst du, dass du eine Mittlerfunktion einnehmen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- backchannelling</li> <li>- turn-taking</li> <li>- Transkultureller Mediator</li> </ul>
18	Wirst du als DolmetscherIn als Expertin oder als „Eindringling“ wahrgenommen?	

#### Schwierigkeiten, Probleme, Herausforderungen

19	Welche Herausforderungen ergeben sich konkret beim Videodolmetschen und wo liegen eventuelle Grenzen für die Anwendung dieser Dolmetschmethode?	
20	Erinnerst du dich an eine Situation, in der die Kommunikation über Video beeinträchtigt war oder nicht möglich war? Warum?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Konsequenzen fehlgeschlagener Kommunikation</li> </ul>
21	Andere Probleme, die auftauchen:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vorbeugen und vermeiden der Probleme,</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Müdigkeit</li> <li>- Stress</li> <li>- Demotivation</li> <li>- Missverständnisse</li> <li>- Überanstrengung</li> <li>- Augen-, Rücken- und Nackenschmerzen</li> </ul>	Missverständnisse?
22	Welche Rolle spielt das nonverbale Verhalten der GesprächspartnerInnen?	
23	Ist es möglich, Blickkontakt zu halten über die Videoverbindung?	- Kontrolle, was am Bildschirm gezeigt wird
24	Kann es zu Zeitverzögerungen zwischen Ton und Bild kommen?	
25	Überlappen sich manchmal die Rede oder kommt es zu unnatürlichen Pausen?	

#### Fähigkeiten und Kompetenzen

26	Welche Eigenschaften und Qualitäten sind für DolmetscherInnen in diesem Bereich wichtig?	
27	Sind spezielle Kompetenzen und Fähigkeiten erforderlich, um Videodolmetschen zufriedenstellend zu erfüllen?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- linguistisch, kognitiv</li> <li>- Gedächtnisleistung und Erinnerung</li> <li>- Verständnis und Produktion</li> </ul>
28	Woran möchtest du arbeiten?	
29	Wäre eine Weiterbildung für eine Kompetenzerweiterung hilfreich?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche Inhalte?</li> <li>- Verbesserungspotential der derzeitigen Praxis?</li> </ul>
30	Besonders positive oder auch negative Erfahrungen beim Dolmetschen über Videokonferenzen?	
31	Wurde etwas deiner Meinung nach Wichtiges noch nicht angesprochen?	